

BAB I

PENDAHULUAN

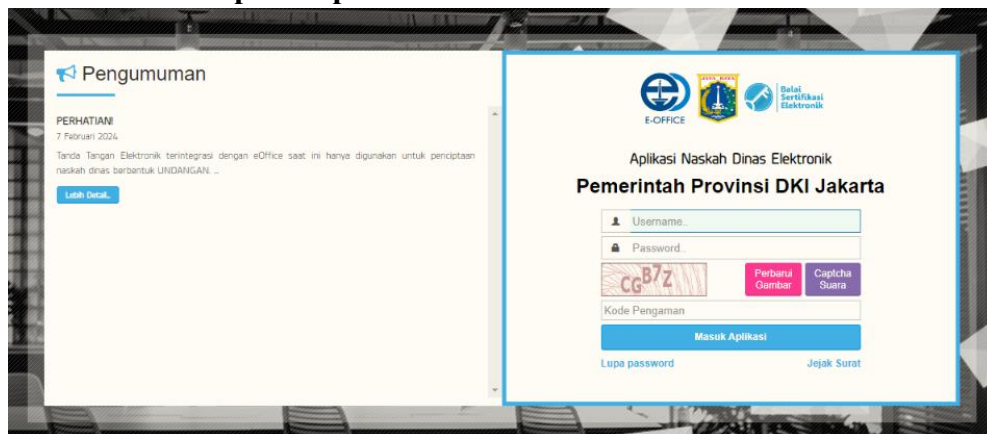
1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi publik. Penerapan teknologi ini memungkinkan pengelolaan data dan informasi menjadi lebih efisien dan efektif (Muchtar et al., 2020). Dalam konteks ini, penerapan sistem elektronik dalam tata kelola pemerintahan, yang dikenal dengan istilah e-government. Salah satu bagian dari implementasi e-government adalah aplikasi E-Office, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi perkantoran (Aropah, 2021). E-Office menjadi kunci dalam transformasi administrasi publik, terutama dalam pengelolaan surat masuk dan keluar yang kini menjadi prioritas utama bagi banyak instansi pemerintah (Dasar, 2015).

Daerah Khusus Jakarta telah menjadi pusat inovasi dalam penerapan teknologi di berbagai instansi pemerintah. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No. 6 Tahun 2011 mengenai "Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah" sebagai respon terhadap kebutuhan akan sistem administrasi yang lebih modern. Fokus utama penerapan E-Office di DKI Jakarta adalah pada penggunaan oleh pegawai internal, bukan untuk layanan langsung kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat

proses administrasi, dan memudahkan pengelolaan dokumen di lingkungan pemerintahan. E-Office memfasilitasi koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antar pemerintah, sehingga memudahkan pengelolaan dokumen naskah dinas termasuk surat masuk dan surat keluar (Burai et al., 2019).

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi E-Office Pemerintah Provinsi DKI Jakarta



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Instruksi Gubernur DKI Jakarta No. 117 Tahun 2018 tentang pelaksanaan Uji coba dan persiapan Tata Kelola Persuratan melalui Aplikasi E-Office menjadi landasan bagi pengembangan aplikasi E-Office untuk persuratan digital yang mulai diberlakukan pada November 2018, kepada Eselon I dan II, untuk diterapkan pada 10 Perangkat Daerah yang telah ditunjuk dan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik menjadi salah satu Perangkat Daerah yang dipilih untuk menerapkan aplikasi E-Office ini.

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi E-Office adalah kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Dalam konteks ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan

menggunakan E-Office, Variabel-variabel seperti *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Acceptance of System* (ACC) menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi E-Office di kalangan pegawai Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik DK Jakarta (Al, 2020).

Penerapan E-Office di DK Jakarta menunjukkan hasil yang positif dan efektif, berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang percepatan penggunaan E-Office. Hal ini dibuktikan dengan rekapitulasi data laporan penggunaan E-Office pada periode Januari hingga Februari 2024, seluruh 51 SKPD telah memanfaatkan sistem Naskah Dinas Elektronik dengan baik. Jumlah naskah dinas masuk di E-Office mencapai 55.368 naskah dinas, dengan tingkat tindak lanjut mencapai 97,81% atau sebanyak 54.155 naskah dinas sudah ditindaklanjuti (Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi DK Jakarta; 2024). Hal ini menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi dan efektivitas sistem dalam mengelola administrasi perkantoran.

Tabel 1. 1 Data Surat Masuk OPD

Tindaklanjut Naskah Dinas							
SKPD	Belum Dibaca	Baca	Disposisi	Dilaporkan	Jumlah ND di TL	Jumlah ND Masuk	% ND di TL
Badan Kepegawaian Daerah	10	0	2.202	1.149	3.351	3.361	99,70%
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	2	15	975	799	1.789	1.791	99,89%

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi DK Jakarta (2024)

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Provinsi DK Jakarta sebagai lembaga yang berperan penting dalam menjaga stabilitas politik dan persatuan bangsa di ibukota dan menjadi salah satu SKPD yang memainkan peran

penting dalam implementasi E-Office. Berdasarkan data surat masuk yang terdapat pada gambar tabel 1.1 diatas bahwa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) merupakan Perangkat Daerah yang telah mencapai 99,89% dalam proses surat masuk melalui aplikasi E-Office(Darmansah, 2024).

Tabel 1. 2 Data Surat Masuk Untuk UKPD

Tindaklanjut Naskah Dinas							
SKPD	Belum Dibaca	Baca	Disposisi	Dilaporkan	Jumlah ND di TL	Jumlah ND Masuk	% ND di TL
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Barat	0	0	64	46	110	110	100.00%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Pusat	0	0	120	79	199	199	100.00%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Selatan	0	11	14	2	27	27	100.00%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Timur	140	46	0	0	46	186	24,73%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Utara	4	0	0	0	0	4	0.00%

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi DK Jakarta (2024)

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Office dalam pengelolaan surat masuk di berbagai wilayah Jakarta menunjukkan hasil yang berbeda. Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Barat, Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Pusat, dan Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Selatan telah mencapai 100% dalam penerapan E-Office , menunjukkan bahwa sistem ini telah sepenuhnya diterapkan dan digunakan secara efektif, demikian pula dengan Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Timur telah mencapai 24,73%,

menunjukkan bahwa penerapan E-Office masih dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Utara, masih belum tercapai karena capaian surat masuk hanya 0,00% dan mengindikasikan tidak adanya penerapan E-Office dalam pengelolaan surat masuk pada Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Utara(Jeffri, 2023).

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada InGub DKI Jakarta Nomor 64 Thn 2021 menjadi dasar penerimaan pengguna (Y) pada aplikasi E-Office, bahwa para Kepala Perangkat Daerah di Daerah Khusus Jakarta untuk melakukan tindak lanjut/disposisi seluruh surat/naskah dinas dan surat masuk melalui aplikasi e-office paling lambat pada tanggal 31 Desember 2021, namun pada penerapannya belum merata sampai pada tingkat wilayah, dikarenakan para kepala Perangkat Daerah belum menerima sepenuhnya dalam menggunakan aplikasi E-Office.

Tabel 1. 3 Data Surat Keluar untuk OPD

SKPD	Tandatangan Kepala OPD					Jumlah
	Proses	Tolak	Cipta ND	Jumlah ND (Proses & Seleksi)	Persentase ND selesai	
Dinas Pendidikan	3.102	32	717	3.851	19,47%	3.851
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	440	64	1.605	2.109	79,14%	2.109
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	221	36	1.740	1.997	88,93%	1.997
Dinas Pemberdayaan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	316	15	1.632	1.963	83,90%	1.964
Dinas-Dinas Tenaga kerja, Transmigrasi, Dan Energi	1.107	10	331	1.448	23,55%	1.448

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi DK Jakarta (2024)

Pada Tabel 1.3, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik menjadi instansi yang menciptakan naskah dinas terbanyak kedua, dengan 2.109 surat keluar yang mencapai persentase sebesar 79,14%. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik aktif dalam pengelolaan surat keluar dan memiliki potensi besar untuk memaksimalkan manfaat dari sistem E-Office. Dinas Pendidikan menciptakan naskah dinas sebanyak 3.851 surat keluar dengan persentase sebesar 19,45%, disusul oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 1.997 surat keluar dengan persentase sebesar 88,93%, Dinas Pemberdayaan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk sebanyak 1.964 surat keluar dengan persentase sebesar 83,90%, dan Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi sebanyak 1.448 surat keluar dengan persentase sebesar 23,55%(Ramdhan et al., 2022).

Tabel 1. 4 Data Surat Keluar untuk UKPD

SKPD	Proses	Tolak	Cipta ND	Jumlah ND (Proses & Seleksi)	Persentase ND selesai
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Barat	85	2	840	927	90.83%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Pusat	50	8	249	307	83.71%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Selatan	4	2	129	135	97.04%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Timur	119	4	209	332	64,16%
Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Adm.Jakarta Utara	88	0	74	162	45.68%

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi DK Jakarta (2024)

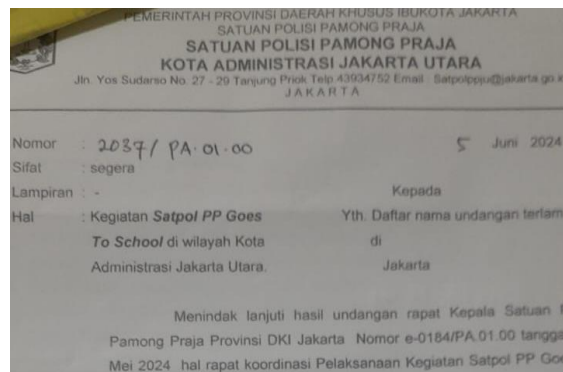
Penerapan E-Office di tingkat Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Subankesbangpol) di lima wilayah administratif DK Jakarta menunjukkan hasil yang bervariasi. Berdasarkan data surat keluar yang terdapat pada tabel di atas, Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Barat menunjukkan capaian yang sangat baik dengan 90,83%, menandakan bahwa pengelolaan surat keluar di wilayah ini berjalan efektif. Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan salah satu UKPD yang menciptakan naskah dinas terbanyak ketiga setelah Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara dan Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Timur.

Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Pusat juga menunjukkan hasil yang positif dengan capaian 83,71%, mencerminkan kinerja yang baik dalam pengelolaan surat keluar. Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Selatan memiliki capaian 97,04%, menunjukkan bahwa hampir seluruh proses surat keluar telah dikelola dengan baik. Sementara itu, Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Jakarta Timur mencapai 64,16%, yang menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam pengelolaan surat keluar di wilayah ini. Di sisi lain, Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Administrasi Jakarta Utara hanya mencapai capaian 45,68%, yang menunjukkan adanya masalah serius dalam penanganan surat keluar dan adanya kesenjangan yang signifikan dalam implementasi antar wilayah. Variasi ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-

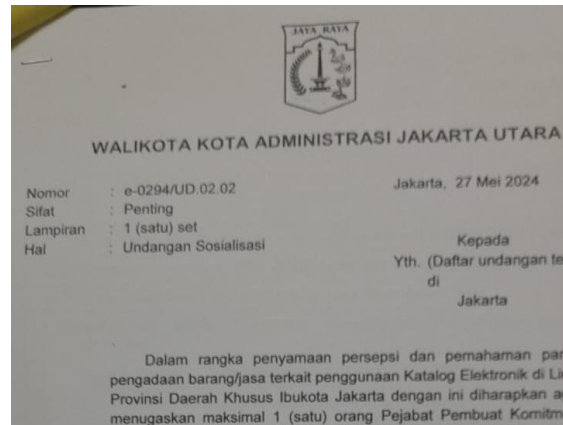
faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi E-Office di berbagai wilayah(Zafirah, 2023).

Berdasarkan Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2022 menjadi dasar hukum dan pedoman operasional dalam mengimplementasikan E-Office bagi seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di DKI Jakarta yang berisikan bahwa kepala perangkat daerah melakukan proses surat keluar tanda tangan gubernur/wakil gubernur/sekretaris daerah/asisten dan tanda tangan kepala perangkat daerah dilaksanakan melalui e-office masing masing perangkat daerah/uni kerja pada perangkat daerah paling lambat tanggal 8 maret 2022. Pada penerapannya beberapa unit kerja masih mengalami Keterlambatan dalam proses pengelolaan surat masuk dan keluar (*tabel 1.3 dan tabel 1.4*) seringkali terjadi dikarenakan alur sistem persuratan yang lambat. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) tantangan ini penggunaan E-Office dikarenakan rendahnya persepsi kemudahan penggunaan pada aplikasi E-Office, yaitu para pegawai belum merasakan manfaat atau kegunaan dari aplikasi e-office untuk meningkatkan produktivitas, dan mempercepat pekerjaan para pegawai dikarenakan tidak tercapainya tingkat efektivitas dalam alur sistem persuratan seperti verifikasi, persetujuan, dan validasi dari bawah hingga ke pimpinan tertinggi, sehingga masih terdapat beberapa unit kerja yang mengalami keterlambatan dalam proses pengelolaan surat masuk dan keluar.

Gambar 1. 2 Penomoran Surat yang Dibuak Secara Manual



Gambar 1. 3 Penomoran Surat yang Dibuak dengan E-Office

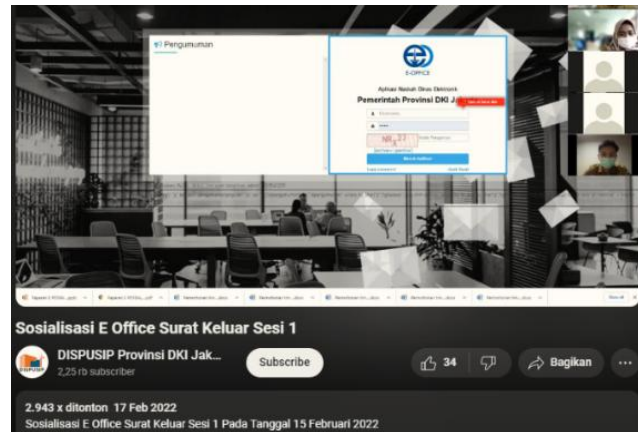


Sumber: observasi penulis pada Suku Badan Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Jakarta Utara

Meskipun E-Office menawarkan banyak manfaat, implementasinya tidak lepas dari tantangan. Observasi di Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Jakarta Utara menunjukkan beberapa masalah, antara lain alur sistem persuratan yang dinilai cukup lambat karena banyaknya prosedur yang harus dilalui, kurangnya koordinasi antar unit terkait (*Observasi di Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Administrasi Jakarta*), dan masih adanya pimpinan yang mencetak surat untuk revisi manual. Selain itu, beberapa dokumen surat masuk atau keluar tidak melalui E-Office sehingga tidak tersipkan dengan baik. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) tantangan ini menghambat optimalisasi

penggunaan E-Office dikarenakan kurangnya penerimaan pengguna (Y) pada aplikasi E-Office, yaitu kurangnya keyakinan dan motivasi bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan sehingga frekuensi penggunaan aplikasi dan ketergantungan pada sistem berkurang atau tidak terealisasi secara merata.

Gambar 1. 4 Sosialisasi E Office Surat Keluar Sesi 1



Sumber: Youtube DISPUSIP Provinsi DK Jakarta, 2024

Sosialisasi menjadi aspek krusial dalam penerapan E-Office. Namun, berdasarkan observasi di Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Jakarta Utara, ditemukan bahwa belum ada pelatihan atau sosialisasi berkala mengenai penggunaan E-Office. Hanya terdapat Sosialisasi E Office Surat Keluar Sesi 1 Pada Tanggal 15 Februari 2022 yang dilakukan melalui akun Youtube DISPUSIP Provinsi DK Jakarta, dan ditonton sebanyak 2.947 kali. Berdasarkan Instruksi Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan E-Office, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan diminta untuk melakukan monitoring dan evaluasi penggunaan E-Office setiap bulan. Sedangkan yang terjadi adalah hanya terdapat forum masukan tahunan dari setiap dinas dan perangkat daerah di Provinsi DK Jakarta. Keterbatasan sosialisasi ini berdampak pada penerapan E-Office, terutama karena terbatasnya staf yang

memiliki kompetensi dalam mengelola sistem tersebut(Jakarta, 2024). Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) tantangan ini penggunaan E-Office dikarenakan rendahnya persepsi kemudahan penggunaan pada aplikasi E-Office, yaitu kurangnya pemahaman dan kejelasan bagi para pegawai, sehingga tidak mudah bagi pegawai untuk menerapkan dan menjalankan aplikasi e-office ini secara terampil.

Berdasarkan uraian di atas, menjadi jelas bahwa meskipun E-Office telah diterapkan secara luas di DK Jakarta terlihat bahwa penerapan E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta, khususnya di tingkat Subankesbangpol, masih belum mencapai tahap optimal dan merata di seluruh wilayah. Oleh karena itu, penelitian berjudul "Penerapan E-Office Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta ditinjau Dari *Technology Acceptance Model* (TAM)" menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi E-Office, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna mengoptimalkan penggunaan E-Office di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik DK Jakarta(Aropah, 2021).

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul antara lain:

1. Kesenjangan penerimaan pengguna akibat perbedaan persepsi kegunaan dibuktikan dengan variasi kinerja implementasi e-office antar ukpd

menunjukkan kesenjangan penerimaan pengguna yang signifikan, dipengaruhi oleh preferensi manual pimpinan yang menganggap sistem digital kurang berguna.

2. Minimnya penerimaan pengguna dipengaruhi kurangnya persepsi kemudahan penggunaan dibuktikan dengan rendahnya upaya monitoring dan evaluasi berkelanjutan menyebabkan kurangnya pendampingan, yang berdampak pada persepsi kemudahan penggunaan sistem dan akhirnya mempengaruhi penerimaan pengguna.
3. Preferensi manual dan kurangnya monitoring mempengaruhi kinerja implementasi e-office dibuktikan dengan Resistensi terhadap digitalisasi dan minimnya monitoring berkorelasi dengan rendahnya penerimaan pengguna E-Office, yang tercermin dari kesenjangan persentase penggunaan antar UKPD.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta?
3. Apakah terdapat Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Acceptance of System* (ACC) pada aplikasi E-Office Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan kontribusi khususnya bagi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) untuk menambah referensi informasi serta kajian bagi mahasiswa lain yang berminat pada penelitian dengan objek serupa. Mengembangkan pengetahuan mengenai penerapan dan penggunaan *Electronic Office* secara optimal dalam lingkungan perkantoran khususnya pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta.

2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta dalam pelaksanaan sistem *E-Office*. Bermanfaat bagi pembaca untuk menerapkan dan memanfaatkan *Electronic Office* secara optimal di lingkungan perkantoran, terutama di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta.

1.6. Kajian Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merujuk pada studi yang telah dilakukan di masa lalu dan dapat digunakan sebagai referensi untuk memperkaya teori dalam penelitian. Berdasarkan kajian literatur, penelitian berjudul "Penerapan E-Office Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta Ditinjau Dari *Technology Acceptance Model* (TAM)" menawarkan kebaruan karena belum ada penelitian serupa yang dilakukan sebelumnya. Perbedaan antara penelitian ini dan studi sebelumnya terletak pada judul, variabel yang diteliti, serta hasil yang diperoleh. Meskipun demikian, terdapat keterkaitan karena peneliti menggunakan metode yang sama, yaitu TAM, dalam beberapa penelitian terkait. Berikut adalah berbagai penelitian sebelumnya yang relevan, seperti yang tercantum dalam tabel di bawah ini (Andini, 2023):

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Pegawai Lapas Kelas I Palembang Dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). Windari, A., Sudiadi, S., & Hartati, E. (2022).	mengetahui bagaimana tingkat penerimaan pegawai pada penerapan sistem baru yaitu Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG) Kemenkumham	1. Kegunaan persepsian (<i>Perceived Usefulness</i>), 2. Kemudahan penggunaan persepsian (<i>Perceived Ease of Use</i>), 3. Sikap terhadap penggunaan (<i>attitude toward using</i>), dan 4. Penggunaan aktual (<i>actual usage</i>).	1. Kemudahan penggunaan persepsian (<i>Perceive ease of use</i>) tidak berpengaruh pada sikap terhadap penggunaan pada pegawai pada Lapas Kelas I Palembang. 2. Kegunaan persepsian (<i>Perceived Usefulness</i>) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) pada pegawai pada Lapas Kelas I Palembang. 3. Sikap terhadap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) berpengaruh pada penggunaan (<i>actual usage</i>) pada pegawai pada Lapas Kelas I Palembang.
2.	Penerapan Metode Theory Of Planned Behavior (TPB) dan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Pada Pengguna SIAKAD. Sutoyo, Muh. N., & Qammaddin, Q. (2023).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi melalui integrasi Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan Teori Perilaku Terencana (TPB). Studi ini berfokus pada pemahaman persepsi pengguna terhadap penggunaan teknologi dalam pengaturan pendidikan	1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU), 2. Persepsi Kegunaan (PU), 3. Sikap Terhadap Penggunaan (ATU), 4. Niat untuk Menggunakan (IU), 5. Penggunaan Aktual (AU)	Model akhir penelitian TPB dan TAM menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel seperti Kegunaan yang dirasakan, Sikap, Kemudahan Penggunaan, dan Pengaruh Sosional. variabel kemudahan menggunakan aplikasi memiliki pengaruh yang cukup besar. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan yang menunjukkan <i>T-statistic</i> sebesar 58,715 ($> 1,96$).

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Penerapan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) pada Prilaku Pengguna Sistem Informasi Manajemen Badan Amil Zakat Nasional (SIMBA) di Sulawesi Selatan Baharuddin, B. (2022).	untuk memeriksa bagaimana pengguna berinteraksi dengan SIMBA dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem Informasi Manajemen Badan Nasional Amil Zakat (SIMBA) di Sulawesi Selatan	1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) 2. Persepsi Kegunaan (PU), 3. Sikap Terhadap Penggunaan (ATU), 4. Behavioral Intent to Use (BIU), 5. Penggunaan Teknologi Aktual (ATU),	1. sikap positif terhadap penggunaan SIMBA secara signifikan meningkatkan niat perilaku untuk menggunakan system, 2. Ada korelasi kuat antara niat perilaku untuk digunakan dan penggunaan teknologi actual, 3. pengguna umumnya menganggap sistem bermanfaat dan mudah digunakan
4..	Penerimaan Teknologi Pendidikan Dengan Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Studi Kasus Pada Aplikasi Ruang Guru Sugiyono, S., & Sulaiman, E. O. P. (2024).	mengetahui apa saja hal yang mempengaruhi seseorang dalam menerima dan memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi baru dalam pendidikan pada Aplikasi Ruang Guru.	1. persepsi kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>), 2. persepsi kemudahan pengguna (<i>Perceived Ease of Use</i>), 3. perilaku pengguna (<i>attitude of use</i>), 4. sikap untuk menggunakan teknologi (<i>behavioral intention of use</i>),	tingkat penerimaan di antara pengguna, dipengaruhi oleh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Kegunaan yang dirasakan lebih tinggi berkorelasi dengan niat yang lebih besar untuk menggunakan aplikasi
5.	PENERAPAN KONSTRUK <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL</i> (TAM) PADA	menilai bagaimana kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan mempengaruhi penerimaan	1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) 2. Kegunaan yang Dirasakan (X2	kemudahan penggunaan yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi penggunaan aktual aplikasi seluler

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	LAYANAN MOBILE APPLICATION DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. Utomo, Y., & Walujo, D. A. (2018).	aplikasi seluler di antara pelanggan PDAM. Ini sangat penting untuk meningkatkan pengiriman layanan dan kepuasan pelanggan.	3. Sikap Terhadap Penggunaan (Y1) 4. Penggunaan Aktual (Y2)	pengguna lebih menyukai konstruksi kemudahan penggunaan yang dirasakan sebagai alasan utama untuk terlibat dengan aplikasi
6.	Analisis Penerapan Sistem Report CENTER Dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> Pada Koperasi Di YOGYAKARTA. Prasetyo, D. Y. (Dwi), Kusrini, K. (Kusrini), & Sunyoto, A. (Andi). (2012).	untuk memodelkan tingkat penerimaan pengguna sistem informasi dan teknologi melalui penerapan pusat laporan sistem di koperasi di Yogyakarta. Ini dicapai dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk menganalisis persepsi pengguna dan tingkat penerimaan	1. Persepsi Kegunaan (PU) 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) Penggunaan Sistem Aktual (ACSU)	tingkat penerimaan user (koperasi) terhadap penerapan sistem report center dikatakan baik (setuju).
7.	Penerapan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> terhadap Faktor Kepercayaan dan Risiko dalam Penggunaan Aplikasi Fintech.	mengidentifikasi faktor kepercayaan dan risiko dalam penggunaan aplikasi fintech bagi pelaku UMKM menggunakan metode <i>Technology Acceptance Model</i> . untuk membandingkan	1. Kepercayaan (Kepercayaan) 2. Total Risiko (RS) 3. Persepted Utilitas (PU) 4. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU)	Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi persepsi risiko, sementara kegunaan yang dirasakan tidak memiliki dampak signifikan pada risiko. Temuan menunjukkan bahwa responden merasa lebih puas dengan pinjaman online

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Primadasa, Y. (Yogi), Saputra, A. Y. (Arie), & Juliansa, H. (Hengki). (2021).	tingkat kepuasan responden yang menggunakan pinjaman online versus pinjaman tradisional, dengan fokus pada bagaimana perbandingan ini memengaruhi kepercayaan mereka pada fintech	5. Perbandingan (CP)	dibandingkan dengan pinjaman tradisional, yang secara positif mempengaruhi kepercayaan mereka pada aplikasi fintech
8.	Kajian Perilaku Pengguna (User) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil Menengah (SI-IKM) Kota Tegal. Widianto, A. (Andri), & Aryanto, A. (Aryanto). (2018).	untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil dan Menengah (SI-IKM) di Kota Tegal. Ini melibatkan pemeriksaan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem dan faktor-faktor yang mempengaruhinya	1. Percepted Utilitas (PU) 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU) 3. Niat Perilaku untuk Menggunakan (IU) 4. Penggunaan Aktual (AU) 5. Sikap Terhadap Penggunaan (ATU)	variabel <i>Perceived Usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>Attitude Toward Using</i> . Pada dasarnya masyarakat sudah menyadari manfaat dari penggunaan Teknologi Informasi melalui Sistem Informasi IKM dapat meningkatkan kinerja sehingga orang-orang yang memanfaatkannya bisa dengan cepat akses data tentang Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Tegal. Akan tetapi pelaku IKM Kota Tegal (user) enggan dalam memberikan informasi terkait dengan data pribadi dan 12 Kadir, A. model otorisasi sandi dengan berbagai alasan.
9.	ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ISUMBAR MAMBACO OLEH PEMUSTAKA DI DINAS	menganalisis penerimaan aplikasi Isumbar Mambaco di antara pengguna, memanfaatkan Model Penerimaan Teknologi (TAM)	1. Kegunaannya yang dirasakan 2. Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan	Penerimaan aplikasi Isumbar Mambaco dikategorikan sebagai baik, dengan skor rata-rata keseluruhan 3,15, menunjukkan tingkat penerimaan yang tinggi di antara pengguna. kegunaan dan

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL). Alfandi, R., & Desriyeni, D. (2024).	sebagai kerangka kerja. untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, termasuk kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sistem yang sebenarnya	3. Sikap Terhadap Penggunaan 4. Niat Perilaku untuk Digunakan 5. Penggunaan Sistem Aktual	kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah faktor yang paling berpengaruh dalam penerimaan aplikasi
10.	APLIKASI KINERJA PEGAWAI BERBASIS MOBILE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SERANG. Tiaharyadini, R. (2023).	untuk mengganti proses perekaman manual, yang rumit dan rentan terhadap kesalahan, dengan aplikasi seluler yang lebih efisien yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, menerapkan pemantauan aktivitas karyawan secara real-time, memastikan bahwa data dikumpulkan dan dianalisis secara efektif	1. Variabel Independent (Fitur Aplikasi Seluler dan Antarmuka dan Pengalaman) 2. Variabel Tergantung (Kinerja Karyawan dan Penerimaan Pengguna)	Hasil pengujian terhadap aplikasi ini dengan menggunakan pendekatan blackbox testing menunjukkan bahwa seluruh fitur dapat berfungsi sesuai dengan rancangan. Selain itu pengujian tingkat penerimaan pengguna dengan menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) sangat setuju dengan presentase 81,2%.

Penelitian yang dilakukan Aneke Windari (2022). dengan judul “*Analysis of Factors Affecting the Use of Personnel Information System (SIMPEG) for Class I Palembang Employees with The Technology Acceptance Model (TAM)*” dapat menunjukkan bahwa model TAM yang diperluas dapat memberikan kerangka yang lebih komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-government dan memberikan kontribusi penting pada bidang sistem informasi dengan memperluas pemahaman tentang penerimaan teknologi dalam konteks pemerintahan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan mendatang karena sama-sama mengembangkan model teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan SIMPEG, selain itu, objek penelitian ini hanya diperuntukan untuk pegawai Lapas Kelas I Palembang yang menggunakan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang menggunakan variabel-variabel seperti (PU, PEU, ATU, AU), dan objek penelitian yaitu seluruh pegawai Lapas Kelas I Palembang, dengan sampel yang diambil adalah pegawai yang telah menggunakan SIMPEG selama minimal 3 tahun(Windari et al., 2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Nurtanzis Sutoyo dengan judul “Penerapan Metode Theory Of Planned Behavior (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Pengguna SIAKAD” berhasil menggabungkan dua pendekatan yang berbeda untuk memberikan wawasan yang lebih dalam. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan mendatang karena sama-sama berfokus dalam penerimaan suatu aplikasi dan menggunakan metode penelitian kuantitatif

untuk mengukur dan menganalisis variabel-variabel secara statistik. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang yaitu mengembangkan model yang mengintegrasikan TPB dan TAM, yang memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam Pendidikan dan menggunakan teknik simple random sampling, yang memastikan setiap elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih.

Penelitian yang berjudul “Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Prilaku Pengguna Sistem Informasi Manajemen Badan Amil Zakat Nasional (SIMBA) di Sulawesi Selatan” yang dilakukan oleh Baharuddin (2022) menggunakan uji statistic Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan Software AMOS, diman hasil *Perceived Ease of Use* (PEU) dirasakan oleh pengguna SIMBA maka *Perceived Usefulness* (PU) juga akan meningkat. Hasil penelitian ini berarti bahwa pengguna percaya bahwa penggunaan SIMBA akan memudahkan penggunaanya dalam menggunakan SIMBA. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan mendatang karena sama-sama mengembangkan model teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan SIMBA. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang menggunakan variabel-variabel seperti PEOU, PU, BIU, ATU, AU(Sutoyo & Qammaddin, 2023).

Penelitian Sugiyono (2024) dengan judul “*Acceptance Of Educational Technology Using The Technology Acceptance Model (Tam) Case Study On The Teacher's Room Application*” dengan analisis menggunakan *Partial Least Square*

(PLS). Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan mendatang karena sama-sama mengembangkan model teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Aplikasi Ruang Guru. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang menggunakan variable yang berbeda yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*), perilaku pengguna (*attitude of use*), sikap untuk menggunakan teknologi (*behavioral intention of use*), dan minat pengguna sistem (*actually system use*).

Berdasarkan penelitian dan jurnal yang telah dijadikan referensi oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa jurnal tersebut memiliki fokus yang serupa, yaitu mengenai penerimaan pegawai dan masyarakat terhadap aplikasi yang diterapkan dengan menggunakan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Namun, variabel yang diteliti disesuaikan dengan kebutuhan analisis masing-masing peneliti (Baharuddin, 2022b).

1.6.2. Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan ilmu pengetahuan dan seni dalam mengatur serta mengelola organisasi, sumber daya, serta teknologi dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan. Administrasi publik dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah dalam mencapai tujuan pemerintah dalam melayani publik sesuai dengan kebutuhannya yang berkaitan pada tata kelola pelayanan publik dan pemenuhan kebutuhan akan barang-barang publik melalui implementasi kebijakan publik. Dalam hal ini,

pemerintah harus dapat mewujudkan kepuasan masyarakat melalui berbagai tindakan administrasi publik yang dilakukannya dan difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari administrasi publik. Seiring dengan perubahan sosial, lingkungan, dan teknologi yang terus berkembang, teori Administrasi Publik terus mengalami evolusi dan pengembangan. Salah satu perkembangan terbaru dalam bidang ini adalah tata kelola digital, sebuah paradigma baru yang mengeksplorasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah, serta penggunaan data dan informasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Era pemerintahan digital menjadi elemen krusial dalam kemajuan ilmu Administrasi Publik yang sebelumnya telah melalui Era Klasik, Era Neo Klasik, dan Era Kontemporer..

1.6.3. Paradigma Administras Publik

Dalam administrasi publik, terdapat berbagai paradigma yang mencerminkan pandangan para ahli dan ilmuwan tentang peran serta tantangan yang dihadapi dalam mengatasi berbagai masalah yang muncul. Nicholas Henry mengidentifikasi enam paradigma dalam administrasi negara, yang masing-masing memberikan perspektif berbeda terhadap fenomena ini (Sugiyono & Sulaiman, 2024a).

Paradigma 1 (1900-1926), yang dikenal sebagai paradigma dikotomi politik dan administrasi, menandai awal pemisahan antara politik dan administrasi dalam ilmu administrasi publik. Tokoh-tokoh penting dalam paradigma ini adalah Leonard

D. White dan Frank J. Goodnow. Dalam karya Goodnow berjudul “Politics and Administration” yang diterbitkan pada tahun 1900, ia menekankan bahwa politik seharusnya menjadi pusat perhatian dalam kebijakan yang dihasilkan dari aspirasi masyarakat, sementara administrasi bertugas untuk merealisasikan kebijakan tersebut sebagai bentuk tanggung jawab kepada rakyat. Paradigma ini lebih fokus pada government bureaucracy dan belum menjelaskan secara rinci aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam administrasi publik.

Paradigma 2 (1927-1937) dikenal sebagai paradigma prinsip-prinsip administrasi. Tokoh utama dalam paradigma ini termasuk Luther H. Gulick, Willoughby, dan Lyndall Urwick. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi yang dikenal dengan akronim POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting). Prinsip-prinsip ini bersifat universal dan dapat diterapkan di berbagai konteks, meskipun lokus dari administrasi publik tidak dijelaskan secara spesifik karena fokusnya lebih pada prinsip dan fungsi manajemen (Utomo & Walujo, 2018a).

Paradigma 3 (1950-1970) mengedepankan administrasi negara sebagai ilmu politik. Dalam buku “Elements of Public Administration” yang diedit oleh Morstein-Marx, terdapat perdebatan mengenai pemisahan antara politik dan administrasi yang dianggap tidak logis. Terdapat argumen mengenai value-free administration di satu sisi, dan value-laden politics di sisi lain. Paradigma ini menunjukkan bahwa administrasi publik harus dipahami dalam konteks ilmu politik dengan birokrasi pemerintah sebagai lokusnya, meskipun fokusnya masih kurang jelas akibat pengaruh politik terhadap prinsip-prinsip administrasi.

Paradigma 4 (1956-1970) menyoroti administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Fokus dari paradigma ini adalah pada prinsip manajemen yang rasional dan komprehensif, termasuk karakteristik organisasi dan penerapan teknologi modern. Paradigma ini menghasilkan dua cabang: satu berorientasi pada kebijakan publik dan yang lainnya pada disiplin psikologi. Meskipun fleksibel, fokus yang diuraikan dalam paradigma ini cenderung abstrak.

Paradigma 5 (1970) merupakan titik balik dengan menegaskan administrasi publik sebagai administrasi publik itu sendiri. Dalam paradigma ini, fokus dan lokus sangat jelas, mencakup teori manajemen dan organisasi serta kepentingan publik. Kejelasan ini membedakan paradigma ini dari pendahulunya, sehingga memberikan arah yang lebih tegas bagi studi administrasi publik.

Paradigma 6 (1990-sekarang) dikenal sebagai paradigma governance, yang menekankan perubahan konsep pemerintahan dan administrasi. Perubahan ini tercatat dalam tiga kategori: globalisasi, redefinisi kekuasaan, dan desentralisasi. Globalisasi mencakup interaksi antara perusahaan multinasional dan isu-isu global seperti lingkungan hidup. Redefinisi menggambarkan pergeseran dari kekuasaan hierarkis menuju kolaborasi dan kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat serta sektor swasta. Desentralisasi berfokus pada partisipasi warga negara dan kemitraan publik-swasta untuk menyelesaikan masalah kebijakan publik (Prasetyo et al., 2017a).

Penelitian ini berfokus pada penerapan e-government melalui aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta, yang merupakan implementasi dari prinsip Government to Government (G2G) dalam e-

government. Paradigma keenam, yaitu Governance, menjadi landasan penelitian ini, di mana aspek globalisasi dan pemanfaatan internet sangat ditekankan. Penelitian ini menganalisis bagaimana pemerintah menggunakan sistem berbasis internet untuk mengelola surat masuk dan surat keluar secara elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah berupaya mengatasi tantangan dalam pengelolaan administrasi. Aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta dan Suku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik di 5 wilayah DKI Jakarta tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk pengambilan keputusan tentang pemenuhan kebutuhan masyarakat. E-Office memungkinkan pengelolaan surat menyurat secara digital, sehingga mempermudah komunikasi antar instansi dan mempercepat penyampaian informasi. Penerapan E-Office menunjukkan potensi besar dalam merevolusi cara kerja birokrasi dan meningkatkan efektivitas layanan publik di Indonesia. Oleh karena itu, dukungan penuh dari pemerintah sangat diperlukan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan E-Office agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan instansi pemerintah (Primadasa et al., 2021a).

1.6.4. Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014) berpendapat bahwasanya manajemen publik merupakan sebuah manajemen pemerintah yang memiliki arti dalam pemberlakuan pengontrolan, pengorganisasian, pencapaian dan juga adanya layanan yang ada di

masyarakat itu sendiri. Menurut Overman dalam Keban (2004:85) berpendapat manajemen publik bukanlah “*scientific manajement*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajemen*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, tidak administrasi secara public maupun adanya refleksi maupun sebuah tekanan didalam sebuah orientasi kebijakan secara pihak lainnya. Manajemen public merupakan sebuah ilmu mengenai interdisipliner yang ada di dalam aspek umum yang terdapat dalam organisasi serta gabungan yang ada di dalam fungsi suatu manajemen contohnya yakni *controlling*, *organizing*, maupun *planning* yang ada di dalam ilmu pulitik, informasi, fisik, keuangan serta yang ada di dalam sumber daya manusia. Manajemen Publik diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan.

Penelitian ini masuk kedalam manajemen publik karena aplikasi e-office merupakan salah satu sistem informasi manajemen merupakan sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menghasilkan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam organisasi (Davis, B Gordon, 1984) melalui sistem informasi elektronik yaitu aplikasi E-office Pemerintah perlu berkomitmen penuh dalam mendukung dan mengembangkan e-office untuk mewujudkan manfaatnya secara maksimal Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta, e-office dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar dalam hubungan antar instansi (G2G).

1.6.5. E-Government

E-Government merupakan suatu upaya berupa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan pelayanan sektor publik dengan menggunakan bantuan teknologi. Seperti menurut Forman dalam (Nugraha, 2018), bahwa e-government adalah pentransformasian kegiatan pemerintah menggunakan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta penyampaian layanan.

E-government adalah layanan *Information and Communication Technologies* (ICT) yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemerintah, untuk meningkatkan hubungan antara warga, swasta dan pemerintah. Tuntutan perkembangan TIK berimbas kepada meningkatnya layanan pemerintah kepada warganya. E-government memiliki 4 hubungan dasar : Government to Citizen/G2C (Pemerintah dengan warga), Government to Business/G2B (Pemerintah dengan swasta), Government to Government/G2G (Pemerintah dengan pemerintah), Government-to-Employee/G2E (Pemerintah dengan Pegawaiinya/ASN)

Government to Government (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

Penelitian ini sesuai dengan tipe e-government pada komponen G2G (Government to Government) karena sistem E-Office bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi antar lembaga pemerintah, baik

pada level vertikal (lintas tingkatan instansi, seperti kelurahan-kecamatan, pemerintah daerah-pusat) maupun horizontal (antar unit pemerintah dalam satu tingkatan, seperti antar direktorat dalam satu kementerian atau antar pemerintah kabupaten/kota). Tujuan dari penerapan sistem E-Office ini adalah untuk memperlancar kegiatan persuratan dan perkantoran di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Dengan adanya pertukaran dan kolaborasi antar lembaga pemerintah di berbagai tingkat, dapat menciptakan birokrasi modern yang efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah/SKPD.

1.6.6. Penerapan Electronic Office (E-Office)

Menurut Fang (2002) e-Government didefinisikan sebagai suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang paling inovatif, khususnya aplikasi internet berbasis web, menyediakan akses terhadap informasi pemerintahan dan pelayanan yang lebih nyaman kepada masyarakat dan dunia bisnis; meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi(Widianto & Aryanto, 2018)

E-government merupakan transformasi fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi dan efektivitas birokrasi, dan partisipasi masyarakat. (Heeks, 2001; Fountain, 2002; Pardo & Gelbard, 2003). Penerapan E-Office menjadi bagian integral dari e-government, memungkinkan digitalisasi proses persuratan, komunikasi internal, dan kolaborasi antar instansi

pemerintah secara elektronik. (Redzepi & Halevi, 2008; Janssen & Pardo, 2011; Brynjolfsson & Moe, 2012). E-Office memberikan manfaat signifikan bagi pemerintah, seperti pengurangan biaya operasional, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, dan percepatan penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. (Duncombe & Ellis, 2001; West, 2002; Weerawong & Chadwick, 2003). Naskah dinas elektronik menurut Muhidin dan Winata (2016:48) mendefinisikan sebagai produk naskah dinas berformat digital yang disajikan melalui media elektronik. Sedermayanti (2015:141) menambahkan bahwa pengelolaan naskah dinas elektronik dilakukan melalui sistem yang dapat diakses secara daring. Sementara itu, Leff A. dan Rayfield (2001) mendefinisikan e-office sebagai komponen administratif terpusat organisasi yang menyimpan dan menyebarluaskan informasi melalui telekomunikasi.

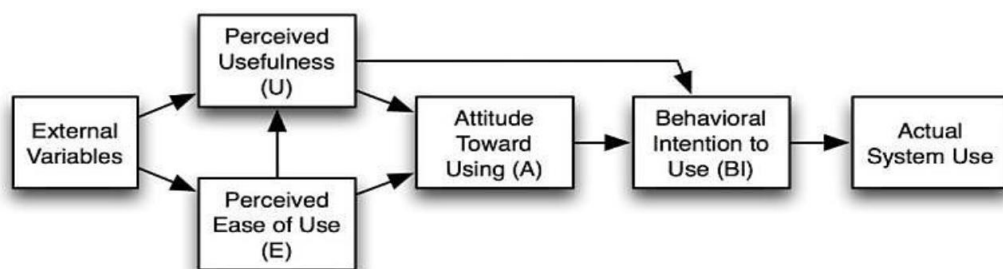
Melalui penerapan E-Office, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta merupakan implementasi dari konsep e-government tipe G2G yang dapat memanfaatkan manfaat utama G2G, yaitu mengintegrasikan layanan, berbagi data/informasi, dan meningkatkan efisiensi internal pemerintah dalam mengelola surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini sesuai dengan tipe e-government pada komponen G2G (*Government to Government*) karena sistem E-Office bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi antar lembaga pemerintah, baik pada level vertikal (lintas tingkatan instansi, seperti kelurahan-kecamatan, pemerintah daerah-pusat) maupun horizontal (antar unit pemerintah dalam satu tingkatan, seperti antar direktorat dalam satu kementerian atau antar pemerintah kabupaten/kota). Tujuan dari penerapan sistem E-Office ini adalah untuk

memperlancar kegiatan persuratan dan perkantoran di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta. Dengan adanya pertukaran dan kolaborasi antar lembaga pemerintah di berbagai tingkat, dapat menciptakan birokrasi modern yang efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah/SKPD(Alfandi & Desriyeni, 2024).

1.6.7. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. TAM dikembangkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*". Awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, TAM juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi mobile, media sosial, dan IoT. Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis, *Technology Acceptance Model (TAM)* terus mengalami perkembangan dan peningkatan

Gambar 1. 5 Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber: Davis (1989)

1.6.5.1 Konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM)

Terdapat lima konstruk utama yang membentuk TAM, kelima konstruk tersebut adalah sebagai berikut:

a Persepsi Kegunaan/Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan, menurut Jogiyanto (2007), adalah keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Manfaat dari teknologi informasi (TI) dapat diukur melalui kepercayaan pengguna bahwa TI memberikan kontribusi positif. konstruk kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Selain itu konstruk kegunaan persepsian merupakan konstruk paling signifikan dan penting mempengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*) dan perilaku (*Behaviour*) di dalam menggunakan teknologi informasi dibandingkan dengan konstruk yang lain (Tiaharyadini et al., 2023a).

a. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai keyakinan bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang besar (Jogiyanto, 2007). Kemudahan penggunaan mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk belajar menggunakan komputer. Pengguna TI cenderung memilih teknologi yang fleksibel dan mudah dipahami

b. Sikap terhadap Perilaku (*Attitude toward Behaviour*)

Sikap terhadap perilaku didefinisikan oleh Davis et al. dalam Jogiyanto (2007) sebagai perasaan positif atau negatif seseorang terhadap suatu tindakan tertentu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap minat

perilaku; namun, ada juga penelitian yang menemukan bahwa sikap tidak selalu signifikan dalam memengaruhi minat tersebut, sehingga beberapa studi tidak memasukkan konstruk ini dalam model mereka. Memahami sikap ini penting untuk merancang strategi yang dapat meningkatkan penerimaan teknologi.

c. Minat Perilaku (*Behavioral intention*)

Minat perilaku adalah keinginan individu untuk melakukan tindakan tertentu terkait dengan penggunaan teknologi (Jogiyanto, 2007). Seseorang akan bertindak jika memiliki minat untuk melakukannya, dan penelitian menunjukkan bahwa minat perilaku merupakan prediktor terbaik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (Prasetyo et al., 2017b).

d. Perilaku (*Behaviour*)

Perilaku merujuk pada tindakan nyata individu dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi informasi (Jogiyanto, 2007). David dalam Jogiyanto (2007) menggunakan istilah "penggunaan aktual," sedangkan Igbaria et al. menggunakan pengukuran pemakaian persepsian berdasarkan frekuensi dan durasi interaksi dengan teknologi. Memahami perilaku pengguna sangat penting untuk meningkatkan pengalaman dan mendorong adopsi teknologi baru secara luas.

1.6.5.2. Modifikasi model TAM dalam penelitian ini

Penelitian yang dilakukan oleh Adams et al. dalam Jogiyanto (2007) mereplikasi dan memperluas studi yang dilakukan oleh Davis (1989), yang menunjukkan bahwa pengukuran konstruk persepsi kegunaan (PU) dan kemudahan penggunaan (PEOU) adalah valid dan dapat diandalkan dalam konteks sistem

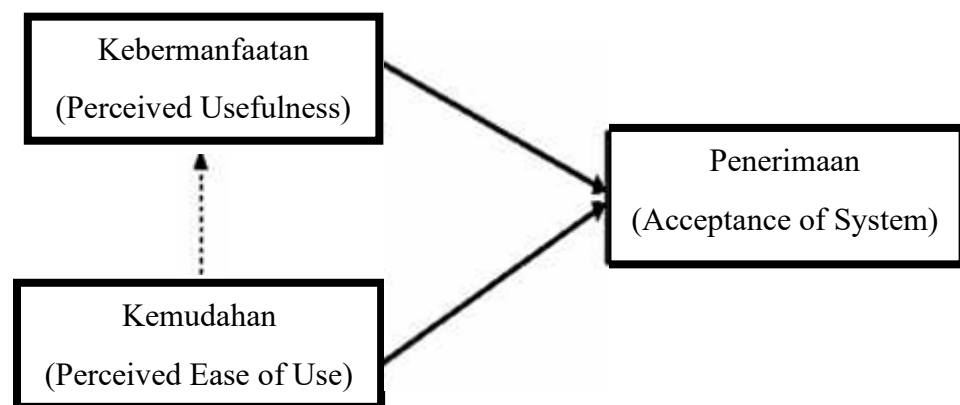
informasi yang berbeda. Selain itu, Hendrikson et al. dalam Jogiyanto (2007) juga menemukan bahwa instrumen pengukuran PU dan PEOU dari TAM terbukti valid melalui analisis test-retest. Dalam kerangka TAM, manfaat dan kemudahan penggunaan memengaruhi penggunaan sistem aktual melalui variabel intervening berupa intensitas penggunaan (*behavioral intention to use*). Namun, Gahtani dalam Oktavianti (2007) berpendapat bahwa intensitas penggunaan dan penggunaan sistem aktual dapat digantikan dengan variabel penerimaan terhadap teknologi informasi (Acceptance of system)(Prasetyo et al., 2017b).

Terdapat 3 konstruk TAM yang telah dimodifikasi:

1. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*): Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dengan kata lain, jika individu percaya bahwa sistem informasi tersebut bermanfaat, mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa sistem informasi tidak memberikan manfaat, maka kemungkinan besar mereka tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*): Persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar. Ini berarti bahwa jika individu percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsinya. Namun, jika mereka merasa bahwa sistem tersebut sulit digunakan, maka mereka akan enggan untuk memanfaatkannya (Jogiyanto, 2007).

3. **Penerimaan Penggunaan (Acceptance of System):** Penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh tingkat kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem tersebut. Oleh karena itu, kemudahan dan manfaat menjadi faktor krusial bagi pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi yang tersedia (Surachman, 2008).

Gambar 1. 6 Model TAM Hasil Modifikasi Model Davis (1989) & Oktavianti (2007)



Sumber: Oktavianti (2007)

Hubungan Antar Variabel berdasarkan gambar 1.6:

- **Kemudahan Penggunaan > Kebermanfaatan:** Garis putus-putus dengan panah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi kebermanfaatan. Jika suatu sistem mudah digunakan, orang cenderung percaya bahwa sistem tersebut bermanfaat. Variabel ini secara langsung memengaruhi variabel Y (Penerimaan) melalui hubungan yang digambarkan dengan garis padat. Ini berarti, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut.

- Sikap pengguna terhadap teknologi secara umum dapat memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Pengguna yang memiliki sikap positif terhadap teknologi mungkin lebih cenderung melihat sistem baru sebagai bermanfaat dan mudah digunakan. Dalam penelitian ini, Sikap pengguna terhadap teknologi masuk kedalam variabel Y (Penerimaan pengguna). Variabel kontrol seperti pengalaman pengguna yang dimana pengguna yang lebih berpengalaman mungkin melihat kebermanfaatan sistem lebih cepat, bahkan jika sistem tersebut tidak terlalu mudah digunakan, Usia pengguna yang dapat memengaruhi persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan, dan Jenis kelamin pengguna juga dapat memengaruhi persepsi mereka tentang teknologi, serta Tingkat pendidikan pengguna yang dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk memahami dan menggunakan sistem baru pada penelitian ini menjadi aspek pendukung dalam mengidentifikasi latar belakang pegawai yang menjadi responden di dalam penelitian ini, yang dimana dapat mendukung analisis yang dilakukan pada penelitian ini.
- Kemudahan Penggunaan > Penerimaan: Garis padat dengan panah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara langsung memengaruhi penerimaan. Jika suatu sistem mudah digunakan, orang cenderung lebih mau menerimanya.
- Kebermanfaatan > Penerimaan: Garis padat dengan panah menunjukkan bahwa kebermanfaatan secara langsung memengaruhi penerimaan. Jika seseorang percaya bahwa suatu sistem bermanfaat, mereka cenderung lebih mau

menerimanya. Variabel ini secara langsung memengaruhi variabel Y (Penerimaan) melalui hubungan yang digambarkan dengan garis padat. Ini berarti, semakin tinggi persepsi pengguna tentang kebermanfaatan sistem, semakin tinggi tingkat penerimaan mereka terhadap sistem tersebut.

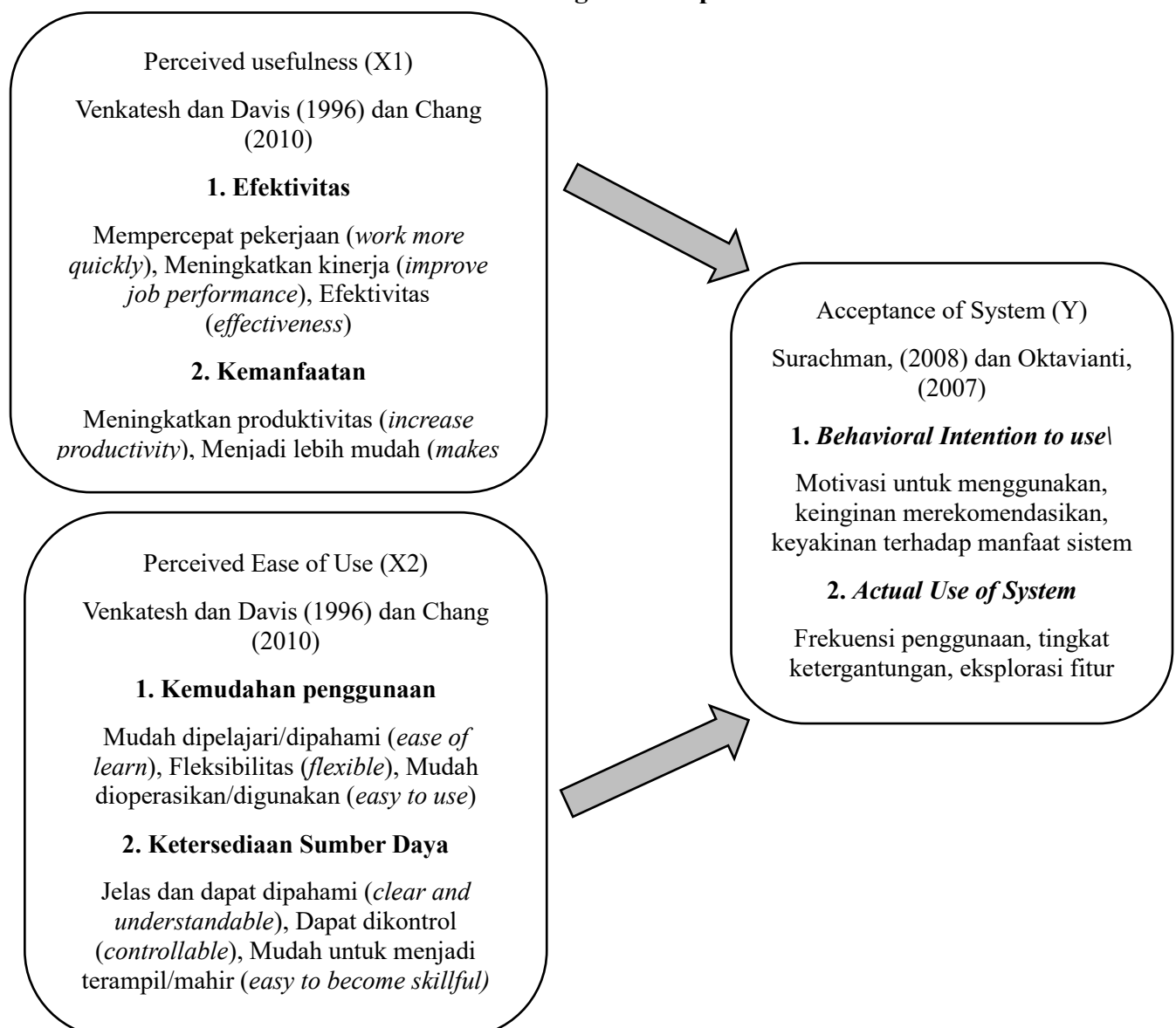
Dalam penelitian ini, peneliti melakukan modifikasi terhadap model awal. Meskipun biasanya kemudahan penggunaan digambarkan memengaruhi kebermanfaatan, peneliti juga mempertimbangkan faktor-faktor lain yang secara langsung memengaruhi penerimaan E-Office. Faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, jenis kelamin, pengalaman menggunakan teknologi, dan konteks organisasi dimasukkan sebagai bagian dari variabel 'Penerimaan Pengguna'. Selain itu, sikap pengguna terhadap teknologi juga diintegrasikan ke dalam variabel tersebut. Modifikasi ini bertujuan untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan E-Office, dengan mempertimbangkan aspek-aspek latar belakang pengguna dan sikap para pengguna terhadap teknologi.

1.7. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual didasarkan pada model penerimaan teknologi yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model ini mengidentifikasi tiga komponen utama: stimulus, organisme, dan respon. Stimulus merujuk pada fitur dan kemampuan suatu sistem, sedangkan organisme menggambarkan motivasi internal individu untuk memanfaatkan sistem tersebut. Respon adalah tindakan nyata di mana individu menggunakan sistem secara efektif. Karena pembahasan mengenai fitur dan kapabilitas sistem berada di luar lingkup

administrasi publik serta keterampilan peneliti, penelitian ini akan membatasi kerangka konsep pada aspek organisme dan respons pengguna. Dengan demikian, fokus utama penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi E-Office memengaruhi tingkat penerimaan mereka terhadap sistem. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan mengacu pada teori *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis (1996) diperkuat oleh pendapat Surachman (2008) dan Oktavianti (2007), serta Chang (2010)

Gambar 1. 7 Kerangka Konseptual



1.8. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah dugaan sementara yang diajukan untuk diuji kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM):

1.8.1. Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Acceptance of System* (Y)

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi (Davis, 1989). Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemanfaatan aplikasi E-Office, semakin besar pula tingkat penerimaan dan penggunaannya dalam aktivitas sehari-hari.

H1: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Acceptance of System* pengguna aplikasi E-Office di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta (Utomo & Walujo, 2018b).

1.8.2. Pengaruh *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Acceptance of System* (Y)

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh langsung terhadap penerimaan pengguna (Venkatesh dan Davis, 1996). Jika pengguna merasa aplikasi E-Office mudah digunakan, maka mereka akan cenderung menerima dan mengadopsi sistem tersebut secara berkelanjutan.

H2: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Acceptance of System* pengguna aplikasi E-Office di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta.

1.8.3. Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Acceptance of System* (Y)

Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan dua faktor utama yang menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi. Ketika pengguna merasa aplikasi E-Office bermanfaat dan mudah digunakan, maka mereka akan lebih cenderung menerima dan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan dalam mendukung aktivitas kerja mereka (Baharuddin, 2022a).

H3: *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Acceptance of System* pengguna aplikasi E-Office di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta.

1.9. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Definisi konseptual adalah interpretasi dari suatu konsep yang digunakan dalam penelitian, bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan konsisten, sehingga peneliti dapat mengoperasikannya dengan baik di lapangan (Singarimbun dan Efendi, 2008: 43). Hal ini penting agar semua pihak yang terlibat dalam penelitian memiliki pemahaman yang sama mengenai istilah dan konsep yang digunakan. Sementara itu, Sugiono (2018: 38) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah penentuan makna atau tindakan konkret yang diperlukan untuk mengukur atau mengamati suatu variabel dalam konteks penelitian. Definisi ini

berfungsi untuk menjelaskan bagaimana variabel-variabel tersebut akan diukur secara praktis, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan valid. Dalam konteks penelitian ini, definisi konseptual dari masing-masing variabel akan dijabarkan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai apa yang dimaksud dengan setiap variabel. Dengan demikian, peneliti dapat melakukan pengukuran yang tepat dan relevan terhadap fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono & Sulaiman, 2024b).

1.9.1. *Perceived Usefulness* (X1)

Perceived Usefulness (PU) atau persepsi kegunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. Menurut Venkatesh dan Davis (1996), *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh Indikator Efektivitas dan Indikator Kemanfaatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Chang, 2010), dengan penjelasan berikut ini:

1. Efektivitas

Indikator efektivitas adalah indikator yang menilai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan system akan membantu mereka mencapai tujuan yang lebih baik atau hasil yang lebih optimal. Indikator Efektivitas ini dapat dipengaruhi oleh aspek mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*), memberikan efektivitas (*effectiveness*).

- 1) Aspek mempercepat pekerjaan (*work more quickly*) berfokus pada peningkatan kecepatan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan setelah

menggunakan aplikasi E-Office. Kecepatan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam produktivitas, dan penggunaan teknologi dapat mempercepat proses tersebut. Sub indikator mempercepat pekerjaan (*work more quickly*) dapat diukur melalui pertanyaan yang menanyakan seberapa besar perbedaan waktu penyelesaian pekerjaan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi E-Office. pertanyaannya adalah: “Sejak menggunakan aplikasi E-Office, saya merasa pekerjaan saya menjadi lebih cepat selesai dibandingkan dengan metode manual.”

- 2) Aspek mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*) menilai bagaimana aplikasi E-Office dapat membantu individu dalam mencapai atau bahkan melampaui target kinerja yang telah ditetapkan. Peningkatan prestasi kinerja mencakup aspek efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil kerja. Pengukuran pada Sub indikator mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*) dapat diukur dengan menanyakan sejauh mana aplikasi E-Office mendukung pencapaian target kinerja. Pertanyaannya adalah: “Aplikasi E-Office membantu saya lebih mudah mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.”(Supriyadi, 2021)
- 3) Aspek memberikan efektivitas (*effectiveness*) mengukur sejauh mana penggunaan aplikasi E-Office dapat meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan dokumen, seperti surat masuk dan keluar. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang lebih baik dan lebih efisien. Pengukuran sub indikator efektivitas dapat dilakukan dengan menilai penghematan waktu yang diperoleh dari penggunaan

aplikasi tersebut. Pertanyaannya adalah: “Aplikasi E-Office dapat menghemat waktu dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.”

2. Kemanfaatan

Indikator kemanfaatan adalah indikator yang menilai sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas yang relevan dengan pekerjaan mereka. Indikator Kemanfaatan ini dapat dipengaruhi oleh aspek meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*), kegunaan (*usefull*)

- 1) aspek meningkatkan produktivitas (*increase productivity*) berfokus pada peningkatan jumlah pekerjaan atau tugas yang dapat diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Peningkatan produktivitas merupakan salah satu tujuan utama dalam penggunaan teknologi, termasuk aplikasi E-Office , yang dirancang untuk membantu individu bekerja lebih efisien. Sub indikator meningkatkan produktivitas (*increase productivity*) dapat diukur melalui pertanyaan yang menilai seberapa banyak tugas yang dapat diselesaikan setelah menggunakan aplikasi E-Office dibandingkan dengan metode sebelumnya. Pertanyaannya adalah: “Dengan menggunakan aplikasi E-Office , saya dapat menyelesaikan tugas lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat.”(Hansiden, 2020)
- 2) Aspek membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) menilai sejauh mana aplikasi E-Office dapat menyederhanakan proses kerja dan mengurangi kesulitan yang dihadapi oleh pengguna dalam

menyelesaikan tugas sehari-hari. Kemudahan penggunaan aplikasi berkontribusi pada adaptasi yang lebih cepat dan peningkatan kenyamanan dalam bekerja. Sub indikator membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) dapat diukur dengan menanyakan seberapa mudah pengguna merasa saat menggunakan aplikasi tersebut. Pertanyaannya adalah: “Aplikasi E-Office sangat mudah digunakan sehingga saya dapat dengan cepat beradaptasi.”

- 3) Aspek kegunaan (*usefull*) mengukur sejauh mana aplikasi E-Office memberikan manfaat nyata bagi penggunanya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Kegunaan berkaitan dengan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen. Pengukuran kegunaan dapat dilakukan dengan menilai kemudahan dalam mengelola dokumen, seperti surat masuk dan keluar. Pertanyaannya adalah: “Dengan Aplikasi E-Office memasukkan dan mengelola surat masuk dan surat keluar lebih mudah.”(Primadasa et al., 2021b)

1.9.2. *Perceived Ease of Use (X2)*

Perceived Ease of Use (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. Menurut Venkatesh dan Davis (1996), *Perceived Ease of Use* dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan ketersediaan sumber daya (Chang, 2010)

1. Kemudahan penggunaan

Indikator kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi. Indikator kemudahan penggunaan ini dapat dipengaruhi oleh aspek dapat mudah untuk dipelajari (*easy to learn*), fleksibel (*flexible*), mudah digunakan (*easy to use*)

- 1) Aspek dapat mudah untuk dipelajari (*easy to learn*) mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan cepat dan mudah memahami cara menggunakan aplikasi E-Office . Kemudahan dalam mempelajari aplikasi sangat penting, terutama bagi pengguna baru, karena dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi tersebut. Aplikasi yang mudah dipelajari memungkinkan pengguna untuk segera mendapatkan manfaat tanpa memerlukan waktu pelatihan yang panjang. Pengukuran sub indikator mudah untuk dipelajari (*easy to learn*) dapat dilakukan melalui pertanyaan yang menilai persepsi pengguna tentang proses pembelajaran aplikasi. Pertanyaannya adalah: “Saya dengan mudah dapat belajar cara menggunakan aplikasi E-Office .”(Widianto & Aryanto, 2018)
- 2) Aspek fleksibel (*flexible*) menilai kemampuan aplikasi E-Office untuk disesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan preferensi pengguna. Fleksibilitas penting karena setiap individu atau organisasi mungkin memiliki cara kerja yang berbeda. Aplikasi yang fleksibel memungkinkan pengguna untuk mengatur fitur dan fungsi sesuai dengan gaya kerja mereka, sehingga meningkatkan efektivitas dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Pengukuran sub indikator fleksibilitas dilakukan melalui

pertanyaan yang mengevaluasi sejauh mana aplikasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna. Pertanyaannya adalah: “Aplikasi E-Office dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan saya.”

- 3) Aspek mudah digunakan (*easy to use*) mengukur sejauh mana antarmuka dan fitur dalam aplikasi E-Office dirancang agar intuitif dan *user-friendly*. Aplikasi yang mudah digunakan akan mengurangi kurva belajar dan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga mereka dapat fokus pada pekerjaan mereka tanpa merasa terhambat oleh kompleksitas teknologi. Pengukuran sub indikator kemudahan penggunaan dilakukan melalui pertanyaan yang menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi. Pertanyaannya adalah: “Fitur-fitur dalam aplikasi E-Office sangat mudah digunakan.”(McCord, 2006)

2. Ketersediaan Sumber Daya

Indikator ketersediaan sumber daya adalah persepsi individu tentang ketersediaan sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet. Indikator ketersediaan sumber daya dapat mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi. Indikator ketersediaan sumber daya ini dapat dipengaruhi oleh aspek (1) memiliki kejelasan dan dapat dipahami (*clear and understandable*), (2) dapat mudah untuk dikontrol (*controllable*), (3) mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*)

- 1) Aspek memiliki kejelasan dan dapat dipahami (*clear and understandable*) mengukur sejauh mana informasi yang disajikan dalam aplikasi E-Office jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Kejelasan informasi dapat

membantu pengguna memahami fungsi dan fitur aplikasi dengan lebih baik, sehingga meningkatkan efisiensi penggunaan. Pengukuran sub indikator kejelasan dan dapat dipahami (clear and understandable) dilakukan melalui pertanyaan yang menilai persepsi pengguna tentang kejelasan informasi dalam aplikasi. Pertanyaannya adalah: “Informasi yang disajikan dalam aplikasi E-Office sangat jelas dan mudah dipahami.”

- 2) Aspek dapat mudah untuk dikontrol (controllable) menilai sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali penuh saat menggunakan aplikasi E-Office. Perasaan control yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna dan mengurangi rasa frustrasi saat menggunakan aplikasi. Pengukuran sub indikator mudah untuk dikontrol (controllable) dilakukan melalui pertanyaan yang mengevaluasi persepsi pengguna tentang control yang mereka miliki saat menggunakan aplikasi. Pertanyaannya adalah: “Saya merasa memiliki kendali penuh saat menggunakan aplikasi E-Office .”(Sutoyo & Qammaddin, 2023)
- 3) Aspek mudah untuk menjadi terampil (easy to become skillful) mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan cepat menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi E-Office. Kemudahan dalam menjadi terampil dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.. Pengukuran sub indikator mudah untuk menjadi terampil (easy to become skillful) dapat dilakukan melalui pertanyaan yang menilai persepsi pengguna tentang kemudahan dalam menjadi terampil saat

menggunakan aplikasi. Pertanyaannya adalah: “Saya dengan cepat menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi E-Office .”

1.9.3. *Acceptance of System (Y)*

Acceptance of System (ACC) atau penerimaan pengguna adalah tingkat penerimaan suatu sistem oleh pengguna, yang tercermin dalam niat untuk menggunakan (*Behavioral intention to use*) sistem tersebut secara berkelanjutan dan penggunaan aktual (*Actual Use of System*) sistem secara rutin dalam aktivitas sehari-hari, menurut Surachman, (2008) dan Oktavianti, (2007). ACC tidak hanya mencakup sikap positif terhadap sistem, tetapi juga tindakan nyata dalam mengadopsi dan memanfaatkan sistem tersebut (Tiaharyadini et al., 2023b).

1. *Behavioral intention to use*

Indikator *Behavioral intention to use* atau niat perilaku individu untuk menggunakan suatu teknologi atau sistem tertentu. Ini merupakan sikap mental yang mencerminkan kesediaan seseorang untuk terlibat dalam perilaku tertentu terkait dengan teknologi tersebut. Indikator *Behavioral intention to use* dapat dipengaruhi oleh aspek (1) Motivasi untuk menggunakan sistem secara teratur, (2) Keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada orang lain, (3) Keyakinan bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan

- 1) Aspek motivasi untuk menggunakan sistem secara teratur mengukur sejauh mana individu merasa termotivasi untuk menggunakan aplikasi secara konsisten dalam aktivitas sehari-hari. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan frekuensi penggunaan dan keterlibatan pengguna dengan aplikasi. Pengukuran sub indikator motivasi untuk menggunakan sistem

secara teratur dapat dilakukan melalui pertanyaan yang mengevaluasi tingkat motivasi pengguna. pertanyaannya adalah: "Saya termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi E-Office dalam pekerjaan sehari-hari."(Rondius, 2012)

- 2) Aspek keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada orang lain menilai sejauh mana pengguna merasa cukup puas dengan aplikasi sehingga mereka ingin merekomendasikannya kepada rekan kerja atau orang lain. Keinginan untuk merekomendasikan menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Pengukuran sub indikator keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada orang lain dapat dilakukan melalui pertanyaan yang menilai keinginan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi. pertanyaannya adalah: "Saya akan merekomendasikan aplikasi E-Office kepada rekan kerja saya."
- 3) Aspek keyakinan bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan mengukur keyakinan pengguna bahwa aplikasi E-Office dapat memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka. Keyakinan ini penting karena dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Pengukuran sub indikator keyakinan bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan dapat dilakukan melalui pertanyaan yang menilai keyakinan pengguna tentang manfaat aplikasi. pertanyaannya adalah: "Saya percaya aplikasi E-Office ini dapat membantu saya menyelesaikan tugas dengan lebih baik."

2. *Actual Use of System*

Indikator *Actual Use of System* atau tindakan nyata individu dalam menggunakan suatu teknologi atau sistem. Ini merupakan perilaku yang dapat diamati dan diukur, seperti frekuensi penggunaan, durasi penggunaan, atau tingkat keterlibatan dengan sistem tersebut. Indikator *Actual Use of System* ini dapat dipengaruhi oleh aspek (1) frekuensi penggunaan sistem, (2) tingkat ketergantungan pada sistem, dan (3) eksplorasi fitur-fitur baru dalam system (GUBERNUR, 2021)

- 1) Aspek Frekuensi penggunaan system mengukur seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi E-Office dalam aktivitas sehari-hari. Frekuensi penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi tersebut relevan dan bermanfaat dalam pekerjaan mereka. Pengukuran sub indikator Frekuensi penggunaan system dapat dilakukan melalui pertanyaan yang mengevaluasi kebiasaan penggunaan aplikasi. pertanyaannya adalah: "Saya selalu menggunakan aplikasi E-Office dalam pekerjaan sehari-hari."
- 2) Aspek Tingkat ketergantungan pada system menilai sejauh mana pengguna merasa bergantung pada aplikasi E-Office untuk menyelesaikan tugas dan berkoordinasi dengan rekan kerja. Ketergantungan yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi telah menjadi bagian integral dari proses kerja pengguna. Pengukuran sub indikator Tingkat ketergantungan pada system dapat dilakukan melalui pertanyaan yang mengevaluasi persepsi pengguna tentang kemudahan yang diberikan oleh aplikasi. pertanyaannya adalah: "Saya merasa

aplikasi E-Office sangat memudahkan dalam koordinasi dengan rekan kerja."

- 3) Aspek Eksplorasi fitur-fitur baru dalam system mengukur sejauh mana pengguna aktif mencari dan mencoba fitur-fitur baru yang tersedia dalam aplikasi E-Office . Eksplorasi fitur menunjukkan tingkat keterlibatan dan minat pengguna untuk memanfaatkan semua kemampuan yang ditawarkan oleh sistem. Pengukuran sub indikator Eksplorasi fitur-fitur baru dalam system dapat dilakukan melalui pertanyaan yang menilai inisiatif pengguna dalam menjelajahi aplikasi. pertanyaannya adalah: "Saya aktif mencari dan mencoba fitur-fitur baru pada aplikasi E-Office ."

Tabel 1. 6 Variabel, Indikator, Pertanyaan Pada Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	Pertanyaan
<i>Perceived Usefulness</i> (PU) (X1)	1. Efektivitas	1. mempercepat pekerjaan (work more quickly)	PU 1.1	Aplikasi E-Office membuat pekerjaan saya menjadi lebih cepat selesai dibandingkan dengan metode manual
		2. Mengembangkan prestasi kinerja (improve job performance)	PU 1.2	Aplikasi E-Office membantu saya lebih mudah mencapai target kinerja yang telah ditetapkan
		3. memberikan efektivitas (effectiveness)	PU 1.3	Aplikasi E-Office menghemat waktu dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar
	2. Kemanfaatan	1. meningkatkan produktivitas (increase productivity)	PU 2.1	Aplikasi E-Office memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat
		2. membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (makes job easier)	PU 2.2	Aplikasi E-Office sangat mudah digunakan sehingga saya dapat dengan cepat beradaptasi
		3. kegunaan (usefull)	PU 2.3	Aplikasi E-Office memudahkan saya dalam memasukkan dan mengelola surat masuk dan surat keluar
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) (X2)	1. Kemudahan penggunaan	1. dapat mudah untuk dipelajari (easy to learn)	PEOU 1.1	Aplikasi E-Office mudah dipelajari dan digunakan
		2. fleksibel (flexible)	PEOU 1.2	Aplikasi E-Office dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan saya
		3. mudah digunakan (easy to use)	PEOU 1.3	Fitur-fitur dalam aplikasi E-Office sangat mudah digunakan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	Pertanyaan
	2. Ketersediaan Sumber Daya	1. memiliki kejelasan dan dapat dipahami (clear and understandable)	PEOU 2.1	Informasi yang disajikan dalam aplikasi E-Office sangat jelas dan mudah dipahami
		2. dapat mudah untuk dikontrol (controllable)	PEOU 2.2	Saya dapat dengan mudah memantau status surat-surat yang masuk dan keluar menggunakan Aplikasi E-Office .
		3. mudah untuk menjadi terampil (easy to become skillful)	PEOU 2.3	Aplikasi E-Office sangat mudah digunakan, sehingga saya dapat dengan cepat menjadi terampil dalam mengoperasikannya.
<i>Acceptance of System</i> (ACC) (Y)	1. <i>Behavioral intention</i> to use (Niat menggunakan teknologi)	1. Motivasi untuk menggunakan sistem secara teratur	ACC 1.1	Aplikasi E-Office memotivasi saya untuk terus menggunakannya dalam pekerjaan sehari-hari.
		2. Keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada orang lain	ACC 1.2	Saya merekomendasikan aplikasi E-Office kepada rekan kerja saya
		3. Keyakinan bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan	ACC 1.3	Saya percaya aplikasi E-Office ini dapat membantu saya menyelesaikan pengelolaan administrasi dengan lebih baik
	2. <i>Actual Use of System</i> (Perilaku penggunaan teknologi setelah diadopsi)	1. Frekuensi penggunaan system	ACC 2.1	Aplikasi E-Office selalu saya gunakan dalam pekerjaan sehari-hari
		2. Tingkat ketergantungan pada sistem	ACC 2.2	Aplikasi E-Office sangat memudahkan saya dalam berkoordinasi dengan rekan kerja
		3. Eksplorasi fitur-fitur baru dalam sistem	ACC 2.3	Saya aktif mencari dan mencoba fitur-fitur baru pada aplikasi E-Office

1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif sebagai pendekatan utama. Menurut Creswell & Creswell (2018), metode ini dirancang untuk menguji teori dengan menganalisis hubungan antar variabel. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi pola, serta mengeksplorasi interaksi antar variabel melalui analisis statistik. Dalam konteks penerimaan pengguna, pendekatan kuantitatif ini berfokus pada penerapan aplikasi di suatu instansi yang dapat diukur secara numerik. Proses ini dilakukan melalui investigasi kuantitatif yang umumnya melibatkan sampel yang lebih besar, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan berdasarkan analisis statistik dari data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian metode kuantitatif menggunakan dua variabel bebas yaitu Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan sedangkan variabel terikat yaitu Penerimaan Pengguna dimana penelitian ini memiliki lokus di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

1.10.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam sebuah penelitian merujuk pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau objek yang menjadi fokus perhatian peneliti (Kerling, 2006). Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan mencakup pengguna Sistem E-

Office yang berada di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta serta di Kantor Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di lima wilayah Kota Administrasi Jakarta, yaitu Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta Utara. Secara keseluruhan, populasi yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 54 orang.

1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2018:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dengan kata lain sampel merupakan metode dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sebagian atas setiap populasi yang hendak akan di teliti. Metode Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *nonprobability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018:136) Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Sedangkan teknik Sampling jenuh adalah teknik penentuan sample apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sampel adalah anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu, sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. metode penentuan sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 54 karyawan, maka sampel yang digunakan adalah berjumlah 54 karyawan karena menggunakan sampel jenuh yang artinya sampel sama dengan populasi.

1.10.4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, yang dilakukan baik secara online melalui media sosial seperti WhatsApp, maupun secara offline dengan membagikannya langsung kepada responden. Kuesioner ini terdiri dari daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun sebelumnya untuk dijawab oleh para responden. Di sisi lain, data sekunder berasal dari berbagai sumber dokumentasi, seperti jurnal penelitian, skripsi, artikel, dan bahan bacaan yang relevan. Data sekunder ini juga mencakup informasi yang dipublikasikan oleh organisasi lain yang bukan merupakan pengelola data tersebut (Siregar, 2013).

1.10.5. Skala Pengukuran

Dalam penelitian kuantitatif, skala pengukuran memegang peranan krusial dalam menghasilkan data yang terukur dan akurat. Mengacu pada Sugiyono (2013), skala pengukuran didefinisikan sebagai instrumen yang menentukan interval antar tingkatan dalam alat ukur. Terdapat empat jenis skala pengukuran utama, yaitu nominal, ordinal, interval, dan rasio, masing-masing dengan karakteristik dan kegunaan yang berbeda. Penelitian ini secara spesifik mengadopsi skala ordinal, yang memungkinkan pengurutan objek penelitian berdasarkan peringkat atau tingkatan tertentu sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Skala ordinal dikenal sebagai skala yang menunjukkan peringkat. Hal ini disebabkan karena skala ini berbentuk simbol angka hasil pengukuran. Selain menunjukkan perbedaan, skala

ini juga memberikan urutan atau tingkatan pada objek yang diukur berdasarkan kriteria tertentu.

Penelitian ini mengimplementasikan skala ordinal melalui adaptasi skala Likert, yang umum digunakan untuk mengukur persepsi dan sikap. Variabel penelitian, yang bersifat laten, dioperasionalkan melalui indikator-indikator terukur. Indikator-indikator ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap setiap item instrumen menggunakan skala Likert, yang terdiri dari empat pilihan respons: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Pelosi & Sandifer, 2003). Skala Likert ini memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan.

Skala pengukuran Likert dimanfaatkan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Dalam studi ini, fenomena sosial telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijelaskan lebih lanjut melalui indikator-indikator variabel. Indikator tersebut kemudian berfungsi sebagai referensi untuk mengembangkan item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Respon terhadap setiap item instrumen menggunakan skala Likert memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dinyatakan dalam kata-kata. Untuk analisis kuantitatif, jawaban tersebut dapat diberikan nilai.

Tabel 1. 7 Skala Likert

No	Jawaban Keterangan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	(STS)	4
2	Setuju	(TS)	3
3	Tidak Setuju	(S)	2
4	Sangat Tidak Setuju	(SS)	1

Sumber: (Pelosi dan Sandifer, 2003)

Dalam konteks penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur variabel-variabel laten yang berkaitan dengan penerapan dan penerimaan aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta serta di kantor-kantor Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di lima wilayah Kota Administrasi Jakarta. Penggunaan skala Likert dengan empat opsi respons memungkinkan responden untuk memberikan tanggapan yang lebih spesifik dan terukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Metode ini sejalan dengan pandangan Ghazali (2011), yang menyatakan bahwa variabel laten dapat diukur melalui indikator-indikator yang diwujudkan dalam bentuk pertanyaan skala Likert.

Hasil dari jawaban peserta akan diproses dan dianalisis untuk digunakan sebagai instrumen pengukur variabel yang diteliti dengan menggunakan analisis statistik.

Dalam menentukan peringkat pada setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara nilai aktual dan nilai ideal. Dalam mengetahui kecenderungan jawaban peserta, akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang kemudian akan dikelompokkan dalam rentang skor minimum=1, skor maksimum=4, lebar skala= $(4-1):4 = 0,7$.

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah menggunakan aplikasi Sistem E-Office di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta serta di Kantor Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di lima wilayah Kota Administrasi Jakarta, yaitu Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta Utara. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dari responden mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Menurut Siregar (2013), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dalam konteks ini, kuesioner dirancang untuk memastikan bahwa semua responden menjawab pertanyaan yang sama, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara konsisten.

1.10.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Siregar (2013), adalah alat atau sarana yang esensial untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data penelitian. Instrumen ini berperan penting dalam mengumpulkan informasi dari responden atau subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur yang seragam. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan dirancang untuk memastikan bahwa semua responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang sama, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara konsisten dan akurat.

1. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner online *Google form*
2. Instrumen pengolahan data dan analisis data menggunakan SmartPLS4

Tabel 1. 8 Kisi Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	Jumlah pertanyaan
Independen (X)				
<i>Perceived Usefulness</i> (PU) (X1) Venkatesh dan Davis (1996) (Chang, 2010)	1. Efektivitas	1. mempercepat pekerjaan (work more quickly)	PU 1.1	1
		2. mengembangkan prestasi kinerja (improve job performance)	PU 1.2	1
		3. memberikan efektivitas (effectiveness)	PU 1.3	1
	2. Kemanfaatan	1. meningkatkan produktivitas (increase productivity)	PU 2.1	1
		2. membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (makes job easier)	PU 2.2	1
		3. kegunaan (usefull)	PU 2.3	1
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) (X2) Venkatesh dan Davis (1996) (Chang, 2010)	1. Kemudahan penggunaan	1. dapat mudah untuk dipelajari (easy to learn)	PEOU 1.1	1
		2. fleksibel (flexible)	PEOU 1.2	1
		3. mudah digunakan (easy to use)	PEOU 1.3	1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	Jumlah pertanyaan
	2. Ketersediaan Sumber Daya	1. memiliki kejelasan dan dapat dipahami (clear and understandable)	PEOU 2.1	1
		2. dapat mudah untuk dikontrol (controllable)	PEOU 2.2	1
		3. mudah untuk menjadi terampil (easy to become skillful)	PEOU 2.3	1
Dependen (Y)				
Acceptance of System (ACC) (Y) Surachman, (2008) dan Oktavianti, (2007)	1. Behavioral intention to use	1. Motivasi untuk menggunakan sistem secara teratur	ACC 1.1	1
		2. Keinginan untuk merekomendasikan sistem kepada orang lain	ACC 1.2	1
		3. Keyakinan bahwa sistem akan bermanfaat dalam pekerjaan	ACC 1.3	1
	2. Actual Use of System	1. Frekuensi penggunaan system	ACC 2.1	1
		2. Tingkat ketergantungan pada sistem	ACC 2.2	1
		3. Eksplorasi fitur-fitur baru dalam sistem	ACC 2.3	1
Total Soal				18

1.10.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan teknik *Partial Least Squares* (PLS) akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten yang diukur melalui kuesioner berskala Likert. Pemilihan PLS-SEM didasarkan pada kemampuannya untuk mengolah data ordinal dari skala Likert, yang sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Variabel-variabel laten yang akan dianalisis mencakup *Perceived Usefulness* (X1), *Perceived Ease Of Use* (X2), *Acceptance of System* (Y) akan diukur melalui item-item kuesioner yang menggunakan skala Likert.

PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk menguji model struktural yang menggambarkan hubungan antar variabel laten, serta mengestimasi besaran dan signifikansi hubungan tersebut. Keunggulan PLS-SEM dalam menangani data tidak lengkap dan tidak mensyaratkan asumsi distribusi data yang ketat menjadikannya metode yang tepat untuk penelitian ini. Analisis PLS-SEM akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS4. Hasil analisis akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

1.10.8.1. Analisa Outer Model (Model Pengukuran)

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali dan Latan (2015), uji validitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai keabsahan atau validitas dari sebuah kuesioner. Proses ini bertujuan untuk menentukan indikator yang tepat dalam mengukur variabel laten. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya mampu mencerminkan apa

yang ingin diukur. Dalam penelitian, terdapat dua jenis uji validitas yang dapat dilakukan:

- 1) ***Convergent Validity***, yang ditunjukkan oleh nilai loading factor yang terkait dengan setiap indikator konstruk (Hamid & Anwar, 2019). Untuk mengevaluasi validitas konvergen, kriteria yang harus dipenuhi adalah nilai loading factor harus lebih dari 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) harus melebihi 0,5 agar dapat dinyatakan valid (Ghozali dan Latan, 2015).
- 2) ***Discriminant Validity***, yang berkaitan dengan pengukuran korelasi antara konstruk dengan dirinya sendiri, yang seharusnya tidak lebih kecil daripada korelasi dengan konstruk lain. Validitas ini dapat dianalisis menggunakan kriteria Fornell-Larcker (Setiawan, 2021).

2. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali dan Latan (2015), uji reliabilitas merupakan metode analisis yang digunakan untuk menilai konsistensi suatu kuesioner yang mengukur variabel atau konstruk tertentu. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan jika responden memberikan tanggapan yang konsisten atau stabil terhadap pernyataan yang sama dari waktu ke waktu. Dalam penelitian, terdapat dua jenis uji reliabilitas yang dapat diterapkan, yaitu:

- 1) ***Composite Reliability***, yang merupakan indeks reliabilitas yang mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator yang mengukur variabel laten yang sama. Nilai *Composite Reliability* yang ideal seharusnya lebih dari 0,7.

- 2) **Cronbach Alpha**, yang merupakan analisis tambahan untuk menguji reliabilitas, di mana nilai *Cronbach Alpha* diharapkan juga lebih besar dari 0,7 untuk semua konstruk yang diuji.

1.10.8.2. Analisa Inner Model (Model Struktural)

Analisis Inner Model bertujuan untuk memahami hubungan sebab-akibat antara variabel laten yang diuji dalam suatu model. Salah satu cara untuk mengevaluasi kekuatan dari inner model adalah dengan menggunakan nilai *R-square* (Ghozali & Latan, 2015). Pengukuran model struktural PLS SEM dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu R^2 variabel laten endogenous:

1. Nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan sebagai substansial,
2. Nilai R^2 sebesar 0,33 dikategorikan sebagai moderate,
3. Nilai R^2 sebesar 0,19 dikategorikan sebagai lemah (Chin, 1988),
4. Nilai R^2 sebesar $> 0,7$ dikategorikan sebagai kuat (Sarwono).

Setelah itu, langkah selanjutnya adalah menentukan signifikansi hubungan antar variabel dengan menerapkan metode *bootstrapping*, yang digunakan untuk menganalisis nilai koefisien parameter serta nilai *T-statistic* (Ghozali & Latan, 2015). Koefisien jalur dapat berkisar antara -1 hingga 1; semakin mendekati nilai +1, semakin kuat hubungan positif antara variabel, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan adanya hubungan negatif antara variabel tersebut.

1.10.8.3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian, metode *explanatory research* sering digunakan untuk menjelaskan dan memahami hubungan kausal antara variabel-variabel dalam suatu fenomena atau peristiwa. Salah satu metode statistik yang banyak diterapkan dalam *explanatory research* adalah *Partial Least Square* (PLS), yang berfungsi untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menguji hipotesis (Muniarti et al., 2013).

Dalam analisis PLS, pengujian hipotesis umumnya melibatkan evaluasi nilai t-statistik dan nilai probabilitas (*p-value*). Secara umum, nilai t-statistik yang signifikan biasanya melebihi 1,96 pada tingkat signifikansi 0,05. Dalam konteks *p-value*, jika nilai *p-value* yang dihasilkan dari analisis statistik kurang dari tingkat signifikansi yang ditentukan (biasanya 0,05), maka hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Dengan demikian, jika *p-value* kurang dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) dapat ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) dianggap sebagai hipotesis yang mendukung.