

PENERAPAN E-OFFICE PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
POLITIK PROVINSI DAERAH KHUSUS JAKARTA DITINJAU DARI
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

ACC
RLL

Gresia Rachel Tarida¹, Retna Hanani²

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta khususnya di tingkat Subankesbangpol. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) dan persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use) terhadap penerimaan pengguna (Acceptance of System) aplikasi E-Office. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode purposive sampling sebanyak 54 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pengguna. Persepsi kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pengguna. Secara bersama-sama, persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan dan kemudahan memiliki peran penting dalam penerimaan aplikasi E-Office di kalangan pegawai Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, pelatihan, dan perbaikan sistem E-Office agar penerapannya dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Aplikasi E-Office, Penerimaan Pengguna, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, TAM

ABSTRACT

This research examines the implementation of E-Office application at the National Unity and Politics Agency of Jakarta Special Capital Region Province, particularly at the Subankesbangpol level. The objective is to determine the influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on User Acceptance of the E-Office application. This research employs quantitative methods and purposive sampling with 54 respondents. The results show that: Perceived usefulness has a positive and significant effect on user acceptance. Perceived ease of use also has a positive and significant effect on user acceptance. Together, perceived usefulness and ease of use significantly influence user acceptance. The conclusion of this research is that perceived usefulness and ease of use play important roles in the acceptance of E-Office applications among employees of the National Unity and Politics Agency of Jakarta Special Capital Region Province. Efforts to increase socialization, training, and improvement of the E-Office system are needed for more optimal implementation.

Keywords: E-Office Application, Acceptance of System, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, TAM

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan TIK telah mendorong perubahan signifikan dalam administrasi publik melalui penerapan *e-government*, dengan E-Office sebagai salah satu implementasinya untuk

meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi perkantoran, terutama surat masuk dan keluar. DKI Jakarta menjadi pusat inovasi dalam penerapan E-Office, yang fokus pada penggunaan internal pegawai untuk mempercepat proses administrasi dan pengelolaan dokumen, sebagaimana yang diatur dalam Instruksi

Gubernur No. 117 Tahun 2018. Keberhasilan implementasi E-Office sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, yang dapat dianalisis menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dengan variabel seperti *Perceived Usefulness (PU)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, dan *Acceptance of System (ACC)*.

Tabel 1. 1 Data Surat Masuk Untuk OPD

SKPD	Tindaklanjut Naskah Dinas				Jumlah ND di TL	Jumlah ND Masuk	% ND di TL
	Belum Dibaca	Baca	Disposisi	Dilaporkan			
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 Daerah Khusus Jakarta (2024)

Tabel 1. 2 Data Surat Masuk Untuk UKPD

SKPD	Tindaklanjut Naskah Dinas				Jumlah ND di TL	Jumlah ND Masuk	% ND di TL
	Belum Dibaca	Baca	Disposisi	Dilaporkan			
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 Daerah Khusus Jakarta (2024)

Penerapan E-Office di DKI Jakarta menunjukkan hasil positif dengan adopsi tinggi di 51 SKPD, mencapai 97,81% tindak lanjut dari 55.368 naskah dinas masuk pada Januari-Februari 2024, termasuk Bakesbangpol yang mencapai 99,89%. Namun, implementasi di tingkat wilayah bervariasi, dengan beberapa Suku Badan Kesbangpol mencapai 100% dan lainnya masih dalam tahap pengembangan atau belum menerapkan E-Office, menunjukkan adanya perbedaan penerimaan dan penggunaan aplikasi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam Technology Acceptance Model (TAM), meskipun Instruksi Gubernur telah mendorong penggunaan E-Office sejak 2021.

Tabel 1. 3 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 Daerah Khusus Jakarta (2024)

Berdasarkan data surat keluar, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) menunjukkan kinerja baik dengan 79,14% penyelesaian naskah dinas, tertinggi kedua setelah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di tingkat wilayah, implementasi E-Office di Suku Badan Kesbangpol bervariasi, dengan Jakarta Barat mencapai 90,83% dan Jakarta Selatan 97,04%, menunjukkan efektivitas tinggi. Namun, Jakarta Timur dan Jakarta Utara menunjukkan capaian lebih rendah, yaitu 64,16% dan 45,68%, mengindikasikan adanya kesenjangan dan tantangan dalam implementasi E-Office di wilayah tersebut.

Meskipun Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 16 Tahun 2022 telah mengamanatkan implementasi E-Office, masih terjadi keterlambatan pengelolaan surat masuk dan keluar di beberapa unit kerja akibat alur sistem persuratan yang lambat. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), hal ini disebabkan rendahnya persepsi kemudahan penggunaan E-Office, di mana pegawai belum merasakan manfaatnya dalam meningkatkan produktivitas karena alur sistem yang tidak efektif. Observasi di Suku Badan Kesbangpol Jakarta Utara menunjukkan tantangan seperti alur persuratan yang lambat, kurangnya koordinasi, dan praktik manual, serta dokumen yang tidak tersampaikan dengan baik. Tantangan ini menghambat penerimaan pengguna terhadap E-Office, mengurangi keyakinan dan

motivasi bahwa sistem bermanfaat dalam pekerjaan, sehingga penggunaan aplikasi tidak merata.

Sosialisasi dan pelatihan berkala E-Office sangat penting, namun observasi menunjukkan keterbatasan sosialisasi di Suku Badan Kesbangpol Jakarta Utara, dengan hanya satu sesi sosialisasi daring di YouTube pada 2022. Meskipun Instruksi Gubernur DKI Jakarta No. 64 Tahun 2021 mengamanatkan monitoring dan evaluasi bulanan, praktiknya hanya berupa forum masukan tahunan. Keterbatasan ini, menurut Technology Acceptance Model (TAM), menyebabkan rendahnya persepsi kemudahan penggunaan E-Office karena kurangnya pemahaman pegawai. Akibatnya, implementasi E-Office di Bakesbangpol DKI Jakarta, terutama di tingkat Subankesbangpol, belum optimal dan merata. Oleh karena itu, penelitian tentang "Penerapan E-Office Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DK Jakarta ditinjau Dari Technology Acceptance Model (TAM)" menjadi relevan untuk mengevaluasi implementasi, mengidentifikasi faktor penerimaan pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan.

B. Perumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pada latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan penerimaan pengguna aplikasi E-Office terjadi akibat perbedaan persepsi kegunaan yang dipengaruhi oleh preferensi manual pimpinan yang menganggap sistem digital kurang bermanfaat.
2. Minimnya penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kurangnya persepsi kemudahan penggunaan yang disebabkan rendahnya monitoring dan evaluasi berkelanjutan serta kurangnya pendampingan.
3. Resistensi terhadap digitalisasi dan minimnya monitoring berkorelasi dengan rendahnya penerimaan pengguna E-Office yang tercermin

dari kesenjangan persentase penggunaan antar UKPD.

b) Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

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?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirangkum, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

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

D. Kajian Teori

1. 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. Salah satu perkembangan terbaru dalam administrasi publik adalah 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.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik telah mengalami evolusi signifikan dalam sejarah perkembangannya. Nicholas Henry mengidentifikasi enam paradigma, dimulai dari paradigma dikotomi politik-administrasi (1900-1926) yang menekankan pemisahan antara politik dan administrasi, diikuti oleh paradigma prinsip-prinsip administrasi (1927-1937) yang memperkenalkan POSDCORB. Paradigma ketiga (1950-1970) menegaskan administrasi negara sebagai ilmu politik, sementara paradigma keempat (1956-1970) menyoroti administrasi negara sebagai ilmu administrasi dengan fokus pada prinsip manajemen yang rasional. Paradigma kelima (1970) menjadi titik balik dengan menegaskan administrasi publik sebagai disiplin tersendiri, dan paradigma keenam (1990-sekarang) dikenal sebagai paradigma governance yang menekankan perubahan konsep pemerintahan melalui globalisasi, redefinisi kekuasaan, dan desentralisasi.

Penelitian tentang penerapan e-government melalui aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta berlandaskan pada paradigma keenam

(Governance). Dalam konteks ini, penerapan E-Office merupakan manifestasi dari prinsip Government to Government (G2G) yang memanfaatkan teknologi informasi dan internet untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen. Sistem ini tidak hanya berfungsi untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai sarana pengambilan keputusan yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan pengelolaan surat menyurat secara digital, E-Office memfasilitasi komunikasi antar instansi dan mempercepat penyampaian informasi, yang pada akhirnya berpotensi merevolusi cara kerja birokrasi dan meningkatkan efektivitas layanan publik di Indonesia.

3. Manajemen Publik

Manajemen publik, sebagai kajian teori dalam penelitian ini, menggambarkan mekanisme pengelolaan yang diterapkan dalam konteks pemerintahan. Nor Ghofur (2014) mendefinisikannya sebagai manajemen pemerintah yang mencakup pengontrolan, pengorganisasian, pencapaian, dan layanan masyarakat, sementara Overman dalam Keban (2004:85) menegaskan bahwa manajemen publik merupakan ilmu interdisipliner yang mengintegrasikan aspek umum organisasi dan fungsi manajemen seperti controlling, organizing, dan planning dalam berbagai bidang termasuk politik, informasi, fisik, keuangan, dan sumber daya manusia.

Dalam konteks penelitian ini, aplikasi e-office yang diimplementasikan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta merepresentasikan sistem informasi manajemen yang mengintegrasikan manusia dan mesin untuk menghasilkan informasi yang mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan organisasi (Davis, B Gordon, 1984). Penerapan e-office dalam

hubungan antar instansi (G2G) mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat masuk dan keluar, sehingga mewujudkan prinsip-prinsip manajemen publik yang lebih baik dalam era digital.

4. E-Government

E-Government merupakan transformasi penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan sektor publik. Menurut Forman dalam Nugraha (2018), konsep ini bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan penyampaian layanan pemerintah. Sebagai sistem Information and Communication Technologies (ICT) yang dioperasikan oleh pemerintah, E-Government memperkuat hubungan antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan melalui empat relasi dasar: Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B), Government to Government (G2G), dan Government to Employee (G2E).

Dalam penelitian ini, implementasi aplikasi E-Office di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta merepresentasikan komponen G2G, yang memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi antar lembaga pemerintah, baik secara vertikal maupun horizontal. Sistem ini dirancang untuk memperlancar kegiatan persuratan dan perkantoran, sehingga menciptakan birokrasi modern yang lebih efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah. Penerapan E-Office sebagai bagian dari E-Government mencerminkan upaya pemerintah dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja administrasi dan pelayanan publik melalui pertukaran informasi yang lebih cepat dan terkoordinasi antar instansi pemerintahan.

5. Penerapan Electronic Office (E-Office)

E-Office merupakan manifestasi konkret dari implementasi e-Government yang menurut Fang (2002) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi inovatif oleh pemerintah, terutama aplikasi berbasis web, untuk memberikan akses informasi dan layanan yang lebih nyaman kepada masyarakat dan dunia bisnis. Sebagai bagian integral dari transformasi tata kelola pemerintahan, E-Office memungkinkan digitalisasi proses persuratan, komunikasi internal, dan kolaborasi antar instansi pemerintah secara elektronik (Redzepi & Halevi, 2008; Janssen & Pardo, 2011; Brynjolfsson & Moe, 2012). Muhidin dan Winata (2016:48) mendefinisikan naskah dinas elektronik sebagai produk naskah dinas berformat digital yang disajikan melalui media elektronik, sementara Leff A. dan Rayfield (2001) menyebut e-office sebagai komponen administratif terpusat organisasi yang menyimpan dan menyebarkan informasi melalui telekomunikasi.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan E-Office di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi DKI Jakarta merepresentasikan implementasi e-government tipe G2G (Government to Government) yang bertujuan memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi antar lembaga pemerintah, baik secara vertikal maupun horizontal, untuk memperlancar kegiatan persuratan dan perkantoran. Dengan mengintegrasikan layanan, berbagi data/informasi, dan meningkatkan efisiensi internal pemerintah dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, E-Office berkontribusi pada penciptaan birokrasi modern yang lebih efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah.

6. 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

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)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Badan dan Suku Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta dengan sampel sebanyak 54 orang. Data yang digunakan bersumber dari data primer berupa kuesioner yang disebarluaskan melalui Google Form dan data sekunder dari DISPUSIP, jurnal ilmiah, serta website terkait. Instrumen pengukuran menggunakan skala Likert dengan empat tingkatan respon dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (4). Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu: 1) analisis outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, 2) analisis inner model atau model struktural untuk mengevaluasi R-Square dan path coefficient, serta 3) pengujian hipotesis menggunakan p-values, T-Statistik, dan Uji F. Seluruh proses pengolahan dan analisis data menggunakan software SMARTPLS4 untuk memastikan akurasi hasil penelitian dalam menguji hubungan antar variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan menyajikan hasil dan analisis data dari penelitian yang menggunakan kerangka teori TAM, dengan variabel utama Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan sampel jenuh sebanyak 54 pengguna E-Office di Badan Kesbangpol DKI Jakarta. Data diolah dengan Ms. Excel 2019 dan SmartPLS4, menghasilkan analisis demografis, *outer model*, distribusi, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

pada variabel Penerimaan Pengguna (Y) adalah 0.951 dan terkecil 0.893.

Tabel 3. 2 Nilai AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Penerimaan Pengguna (Y)	0.864	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0.698	Valid
Persepsi Kegunaan (X1)	0.800	Valid

Sumber: Output SmartPLS4, 2024

Berdasarkan tabel 3.2 tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang ada pada penelitian dibawah ini, memiliki AVE lebih dari 0.50. Seluruh konstruk dapat memenuhi persyaratan pada uji Convergent Validity, artinya semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan untuk melakukan pengumpulan data.

2) Discriminant Validity

Pengujian Discriminant Validity bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk atau indikator berbeda dari indikator lain. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan akar AVE untuk setiap variabelnya dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya menggunakan pendekatan metode Fornell-Lacker criterion.

Tabel 3. 3 Nilai Fornell – Larker Criterion

Indikator \ Variabel	ACC	PEOU	PU
Penerimaan Pengguna (Y)	0.929		
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0.771	0.835	
Persepsi Kegunaan (X1)	0.794	0.817	0.895

Sumber: Output SmartPLS4, 2024

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa setiap variabel laten pada matriks memiliki korelasi lebih kuat dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten lainnya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk variabel yang dimasukkan dalam model penelitian memiliki Discriminant Validity yang baik akar AVE dari penerimaan penggunaan harus lebih besar korelasinya dengan variabel-variabel yang lainnya.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memiliki tujuan untuk membuktikan keakuratan, konsistensi instrumen untuk mengukur suatu konstruk. Uji ini dilakukan dengan

menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's alpha (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas

Konstruk	Composite Reliability	Cronbach's alpha	Kriteria	Keterangan
Penerimaan Pengguna (Y)	0.974	0.968	0.7	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0.933	0.913	0.7	Reliabel
Persepsi Kegunaan (X1)	0.960	0.950	0.7	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS4, 2024

Pada tabel 3.4 diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas yang baik, dengan nilai Cronbach's alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, yang berarti instrumen pengukuran memiliki konsistensi internal yang tinggi atau item-item dalam alat ukur tersebut saling berkorelasi dengan baik. Selain itu, semua konstruk memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih dari 0,50, menandakan validitas konvergen yang baik, yang berarti konstruk tersebut dapat menjelaskan varians dari item-item yang diukur dengan efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini valid dan reliabel.

C. Rekapitulasi Perceived Usefulness / Persepsi Kegunaan (X1)

Tabel 3. 5 Rekapitulasi Persepsi Kegunaan (X1)

No	Kategori	Bobot Nilai	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	6- 10,5	0	0
2	Tidak Setuju	2	11,5 - 15	6	11
3	Setuju	3	16 - 19,5	20	37
4	Sangat Setuju	4	20,5 - 24	28	52
Jumlah				54	100

Sumber: Diolah dari Pertanyaan 1-6, 2025

Berdasarkan tabel 3.5, Rekapitulasi penilaian Persepsi Kegunaan E-Office di Kesbangpol Jakarta menunjukkan dominasi penilaian positif (skor 3 dan 4) sebesar 89%, mengindikasikan kontribusi signifikan E-Office dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui percepatan proses kerja dan fleksibilitas aksesibilitas. Namun, terdapat 11% responden yang kurang setuju, disebabkan keterbatasan fungsi E-Office, masalah infrastruktur seperti ketergantungan internet dan belum adanya tanda tangan elektronik, serta kurangnya sosialisasi dan pemahaman SDM, yang mengakibatkan kesenjangan antara potensi dan realitas penggunaan E-Office.

D. Rekapitulasi Perceived Ease Of Use / Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)

Tabel 3. 6 Rekapitulasi Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)

No	Kategori	Bobot Nilai	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	6- 10,5	0	0
2	Tidak Setuju	2	11,5 - 15	1	1
3	Setuju	3	16 - 19,5	23	43
4	Sangat Setuju	4	20,5 - 24	30	56
Jumlah				54	100

Sumber: Diolah dari Pertanyaan 7-12, 2025

Berdasarkan tabel 3.6, Rekapitulasi penilaian Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Office di Kesbangpol Jakarta menunjukkan dominasi penilaian positif (skor 3 dan 4) sebesar 98%, mengindikasikan kemudahan penggunaan aplikasi. Namun, terdapat 2% responden yang kurang setuju, disebabkan tingkat pemahaman SDM yang belum merata, meskipun E-Office dinilai fleksibel dan informatif. Responden menekankan perlunya eksplorasi lebih lanjut dan panduan mendalam untuk mengoptimalkan fitur fleksibel. Sebaliknya, E-Office berhasil memfasilitasi kontrol dan pemantauan status surat secara efektif melalui fitur pelacakan real-time dan aksesibilitas dari berbagai perangkat. Untuk mewujudkan E-Office yang benar-benar fleksibel dan mudah dipahami, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi digital SDM dan menyediakan panduan yang lebih komprehensif, serta memastikan pemahaman yang merata dan penyajian informasi yang optimal bagi seluruh pengguna.

E. Rekapitulasi Acceptance of System / Penerimaan Pengguna (Y)

Tabel 3. 7 Rekapitulasi Penerimaan Pengguna (Y)

No	Skala	Bobot Nilai	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	6- 10,5	0	0
2	Tidak Setuju	2	11,5 - 15	6	11
3	Setuju	3	16 - 19,5	26	48
4	Sangat Setuju	4	20,5 - 24	22	41
Jumlah				54	100

Sumber: Diolah dari Pertanyaan 13-18, 2025

Berdasarkan tabel 3.7, Rekapitulasi penilaian penerimaan pengguna E-Office di Kesbangpol Jakarta menunjukkan dominasi penilaian positif (skor 3 dan 4) sebesar 89%, mengindikasikan penerimaan yang baik, namun 11% responden kurang setuju. Meskipun E-Office berpotensi meningkatkan efisiensi, eksplorasi

fitur dan motivasi pengguna masih terbatas, dengan kendala pada fitur yang belum lengkap dan kurangnya pemahaman. Motivasi penggunaan masih didorong oleh kewajiban eksternal, bukan intrinsik. E-Office memfasilitasi koordinasi, tetapi ketergantungan pada sistem belum optimal, dan pemahaman SDM yang tidak merata menghambat efektivitas. Sebaliknya, E-Office membangun keyakinan pengguna melalui kemudahan pengelolaan arsip digital, fitur yang sesuai kebutuhan, serta keamanan dan efisiensi administrasi. Untuk meningkatkan eksplorasi fitur dan motivasi, diperlukan pengembangan fitur, sosialisasi efektif, dan pengalaman pengguna yang lebih menarik.

F. Tabulasi Silang Perceived Usefulness / Persepsi Kegunaan (X1) dan Acceptance of System / Penerimaan Pengguna (Y)

Tabel 3. 8 Tabulasi Silang Persepsi Kegunaan (X1) dengan Penerimaan Pengguna (Y)

X1 \ Y	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Σ
Sangat Tidak Setuju	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Tidak Setuju	0 (0.0%)	2 (3.7%)	4 (7.4%)	0 (0.0%)	6 (11.1%)
Setuju	0 (0.0%)	4 (7.4%)	16 (29.6%)	0 (0.0%)	20 (37.0%)
Sangat Setuju	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (11.1%)	22 (40.7%)	28 (51.9%)
Σ	0 (0.0%)	6 (11.1%)	26 (48.1%)	22 (40.7%)	54 (100.0%)

Sumber: Olah data, 2025

Berdasarkan Tabel 3.8, menunjukkan bahwa terdapat konsentrasi yang dominan pada variabel Persepsi Kegunaan (X1) dengan variabel Penerimaan Pengguna (Y). Analisis konsentrasi persentase pada titik diagonal menunjukkan dua titik dominasi, yaitu pada kategori "Setuju" sebesar 24% dan kategori "Sangat Setuju" sebesar 22%, artinya Persepsi Kegunaan (X1) yang dinilai setuju atau sangat setuju akan berdampak positif terhadap peningkatan Penerimaan Pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat dari konsentrasi persentase tertinggi yang berada di titik diagonal tabel, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kedua variabel tersebut.

G. Tabulasi Silang *Perceived Ease Of Use* / Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) dan *Acceptance of System* / Penerimaan Pengguna (Y)

Tabel 3. 9 Tabulasi Silang Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) dengan Penerimaan Pengguna (Y)

X2 \ Y	Y				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total
Sangat Tidak Setuju	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Tidak Setuju	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)
Setuju	0 (0.0%)	5 (9.3%)	18 (33.3%)	0 (0.0%)	23 (42.6%)
Sangat Setuju	0 (0.0%)	1 (1.9%)	7 (13.0%)	22 (40.7%)	30 (55.6%)
Total	0 (0.0%)	6 (11.1%)	26 (48.1%)	22 (40.7%)	54 (100.0%)

Sumber: Olah data, 2025

Berdasarkan Tabel 3.9, menunjukkan bahwa terdapat konsentrasi yang dominan pada variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) dengan variabel Penerimaan Pengguna (Y). Analisis konsentrasi persentase pada titik diagonal menunjukkan dua titik dominasi, yaitu pada kategori "Sangat Setuju" sebesar 22% dan kategori "Setuju" sebesar 20%, artinya Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) yang dinilai setuju atau sangat setuju akan berdampak positif terhadap peningkatan Penerimaan Pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat dari konsentrasi persentase tertinggi yang berada di titik diagonal tabel, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kedua variabel tersebut.

H. Hasil Uji Inner Model

a) Pengujian *Inner Model* dengan *R-square*

Pengujian *Inner Model* dengan *R-square* dalam SEM mengukur pengaruh variabel eksogen terhadap endogen, dengan kriteria klasifikasi: substantif (0.67), moderat (0.33), dan lemah (0.19), yang memungkinkan peneliti memahami sejauh mana variabel independen menjelaskan varian variabel dependen dalam model struktural.

Tabel 3. 10 Hasil Analisis *R-square* untuk mengukur Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
ACC (Y)	0.675	0.663

Sumber: output SmartPLS4, 2024

Berdasarkan tabel 3.10, Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara signifikan memengaruhi penerimaan pengguna, dengan *R-square* 0.675, mengindikasikan kontribusi substantif menurut kriteria Ghozali & Latan. Meskipun demikian, 32.5% varian penerimaan pengguna masih dijelaskan oleh faktor lain seperti sikap pengguna dan faktor eksternal, membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang lebih komprehensif.

b) Uji *Path Coefficient* (Koefisien Jalur)

Tabel 3. 11 Uji *Path coefficient*

Variabel	Terhadap Variabel ACC (Y)
Persepsi Kegunaan (X1)	0.496
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0.365

Sumber: output SmartPLS4, 2024

Uji Path Coefficient dalam SEM mengukur kekuatan hubungan antar variabel, dengan ambang batas signifikansi >0.10, menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan (49.6%) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (36.5%) berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pengguna E-Office, di mana manfaat aplikasi lebih diprioritaskan daripada kemudahan penggunaan, namun masih ada 13.9% varians yang belum terjelaskan, membuka peluang untuk penelitian faktor-faktor lain seperti sikap, motivasi, kualitas sistem, dan kepercayaan.

I. Pengujian Hipotesis

Dalam menguji hipotesis dalam penelitian ini, jenis alat yang digunakan adalah SEM dengan metode PLS. pengujian dilakukan dengan menggunakan T-statistic, p-values, dan analisis path coefisien.

Tabel 3. 12 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Path Coefision	T-statistic	P-values	Keterangan
H1	PU (X1) -> ACC (Y)	0.496	2.583	0.006	Diterima
H2	PEOU (X2) -> ACC (Y)	0.365	1.817	0.036	Diterima

Sumber: output SmartPLS4, 2024

Tabel 3. 13 Hasil Uji F

Regression	F	Sig.
	48.925	0.001

Sumber: output SmartPLS4, 2024

Dalam pengujian hipotesis menggunakan SEM-PLS, Persepsi Kegunaan (X1) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pengguna (Y), dengan p-values < 0.05 dan T-statistic > 1.66. Uji F menunjukkan bahwa X1 dan X2 secara simultan berpengaruh terhadap Y, dengan signifikansi 0.01 < 0.05 dan FHitung 48.925 > Ftabel 3.18, serta model layak diteliti dengan signifikansi < 0.05.

1) Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penerimaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Perceived Usefulness (PU) atau Persepsi Kegunaan, dalam Technology Acceptance Model (TAM), adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi membantu tugas mereka. Dalam penelitian ini, PU menggambarkan kepercayaan terhadap kegunaan E-Office di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DKI Jakarta, dipengaruhi oleh indikator efektivitas dan kemanfaatan. Hasil analisis menunjukkan pengaruh positif dan signifikan PU terhadap penerimaan pengguna E-Office, dengan Path Coefficient 0.496, T-statistic 2.583, dan P-value 0.006. Pengguna merasakan peningkatan produktivitas dan kemudahan pengelolaan administrasi, yang sejalan dengan penelitian Alfandi (2024), namun bertentangan dengan Widianto (2018). Meskipun demikian, beberapa responden merasa E-Office memperlambat pekerjaan karena tahapan yang rumit dan gangguan jaringan, sehingga metode manual dianggap lebih cepat, terutama dalam mendapatkan nomor surat. Untuk

meningkatkan penerimaan E-Office, nilai manfaatnya perlu ditingkatkan, karena PU terbukti menjadi faktor penting dalam adopsi teknologi ini.

2) Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penerimaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Perceived Ease Of Use (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Penggunaan, menurut TAM, adalah persepsi individu tentang kemudahan mempelajari dan menggunakan teknologi. Dalam penelitian ini, PEOU mengukur penilaian kemudahan penggunaan E-Office di Badan Kesbangpol DKI Jakarta, dipengaruhi oleh indikator kemudahan penggunaan dan ketersediaan sumber daya. Hasil analisis menunjukkan pengaruh positif dan signifikan PEOU terhadap penerimaan pengguna E-Office, dengan Path Coefficient 0.365, T-statistic 1.817, dan P-value 0.036. Pengguna menilai E-Office mudah dipelajari dan digunakan, serta mempermudah pemantauan persuratan dan pendelegasian tugas, bahkan bagi pegawai senior. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sugiyono (2024) dan Baharuddin (2022) yang menunjukkan pengaruh positif PEOU terhadap sikap penggunaan aplikasi. Namun, bertentangan dengan Windari (2022) yang menemukan PEOU tidak berpengaruh pada sikap penggunaan SIMPEG. Kemudahan penggunaan dan ketersediaan sumber daya terbukti penting dalam adopsi E-Office, sehingga pengguna merasa terampil mengoperasikannya.

3) Pengaruh Persepsi Kegunaan Bersama Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penerimaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Acceptance of System (ACC) atau penerimaan pengguna mencakup niat dan penggunaan aktual sistem, yang dipengaruhi oleh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Persepsi Kegunaan, keyakinan bahwa E-Office meningkatkan kinerja, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan,

keyakinan bahwa E-Office mudah digunakan, secara signifikan memengaruhi niat perilaku pengguna. Uji F menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap penerimaan pengguna, dengan Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh dominan. Pengguna percaya E-Office bermanfaat, seperti pengelolaan arsip yang baik dan kemudahan pemantauan tugas, yang sejalan dengan penelitian Baharuddin (2022).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan E-Office untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan pelayanan publik, sesuai dengan Permenpan RB No. 6 Tahun 2011 dan Pergub Nomor 92 Tahun 2019, serta instruksi percepatan penggunaan E-Office. Kemudahan penggunaan juga penting, menciptakan pengalaman positif dan mempercepat adaptasi. Namun, beberapa responden kurang aktif mengeksplorasi fitur E-Office karena hambatan jaringan dan kurangnya kemampuan, meskipun koordinasi melalui E-Office dinilai mudah, yang sesuai dengan penelitian Sutoyo (2023). Temuan ini menunjukkan bahwa niat menggunakan tidak selalu berkorelasi dengan penggunaan aktual, tetapi kemudahan koordinasi melalui E-Office berpengaruh positif terhadap penerimaan. Untuk meningkatkan penerimaan E-Office, perlu peningkatan nilai manfaat, desain antarmuka yang intuitif, dan pelatihan yang memadai, serta mengatasi hambatan jaringan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis penerapan e-office pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DK Jakarta ditinjau dari teori Technology Acceptance Model (TAM) menunjukan bahwa aplikasi E-Office telah memenuhi dua kontruk aspek persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease Of Use*). Adapaun hasil analisis data dengan menggunakan SEM-PLS, maka ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penerimaan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi Kegunaan terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Office, dengan kontribusi sebesar 49,6%. Hal ini didukung oleh nilai koefisien regresi 0,496 dan hasil uji T dimana $T_{hitung} (2,583) > T_{tabel} (1,66)$ dengan signifikansi $0,006 (p < 0,05)$. Pengaruh yang kuat ini juga tercermin dari nilai korelasi Fornell-Lacker sebesar 0,895, yang mengindikasikan bahwa kegunaan sistem menjadi faktor dominan dalam penerimaan aplikasi. Temuan ini berkorelasi dengan permasalahan keterlambatan proses persuratan yang teridentifikasi, dimana peningkatan kegunaan sistem dapat secara langsung mempercepat alur verifikasi dan persetujuan dokumen. Dengan demikian, semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna maka, semakin meningkat penerimaan terhadap sistem E-Office.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Penerimaan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Office, dengan pengaruh sebesar 36,5%. Hasil ini dibuktikan melalui koefisien regresi 0,365 dan uji T dengan nilai $T_{hitung} (1,817) > T_{tabel} (1,66)$ pada signifikansi 0,036. Nilai korelasi Fornell-Lacker sebesar 0,835 memperkuat temuan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam adopsi sistem. Hasil ini berkaitan erat dengan identifikasi masalah kurangnya pelatihan berkala, dimana peningkatan kemudahan penggunaan dapat mengurangi hambatan dalam pembelajaran dan pengoperasian sistem. Meskipun pengaruhnya tidak

sebesar persepsi kegunaan, aspek kemudahan tetap menjadi komponen penting dalam mendorong penerimaan sistem E-Office.

3. Pengaruh Persepsi Kemudahan bersama Persepsi Kegunaan terhadap Penerimaan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi E-Office

Dari hasil pengujian hipotesis penelitian bahwa secara bersama-sama persepsi kemudahan dan persepsi Kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Office, yang dibuktikan dengan hasil uji F dimana $F_{hitung} (48,925) > F_{tabel} (3.18)$ dengan signifikansi 0,01. Kekuatan pengaruh kedua variabel ini diperkuat oleh nilai R-Square sebesar 0,675, yang menunjukkan bahwa 67,5% variasi dalam penerimaan sistem dapat dijelaskan oleh kedua faktor tersebut. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang baik (Cronbach's alpha dan Composite Reliability $>0,70$, AVE $>0,50$, loading factor $>0,7$) semakin memperkuat kesimpulan ini.

Temuan ini berkorelasi langsung dengan identifikasi masalah penerapan E-Office yang belum merata di wilayah Daerah Khusus Jakarta, khususnya di Jakarta Utara yang hanya mencapai 45,68% dibandingkan wilayah lain yang mencapai di atas 90%. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa ketika kedua aspek kegunaan dan kemudahan, tidak dioptimalkan secara bersamaan, tingkat penerimaan sistem menjadi tidak merata. Hal ini juga tercermin dari permasalahan kurangnya koordinasi dan sinkronisasi antar unit yang menyebabkan beberapa pimpinan masih memilih mencetak surat untuk revisi manual dan tidak mengarsipkan dokumen melalui E-Office.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan simultan dalam aspek kegunaan dan kemudahan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kesenjangan implementasi ini. Dengan nilai R-Square 67,5%, terbukti bahwa kombinasi kedua faktor tersebut memiliki pengaruh dominan dalam mendorong penerimaan sistem. Ketika pengguna merasakan

manfaat dan kemudahan secara bersamaan, resistensi terhadap penggunaan sistem berkurang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat adopsi E-Office secara lebih merata di seluruh wilayah dan unit kerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kegunaan aplikasi E-Office dalam menyelesaikan fungsi administrasi persuratan. Untuk meningkatkan kegunaan aplikasi E-Office, maka diperlukan:
 - a) Penguatan infrastruktur jaringan dan sistem backup (cadangan) untuk kendala jaringan, dengan melakukan instalasi jaringan kabel LAN (Local Area Network) di setiap divisi sebagai backup koneksi. Membuat grup koordinasi WhatsApp dan menunjuk admin grup per bidang yang bertugas memastikan penyampaian notifikasi surat penting
 - b) Pengembangan fitur sistem dengan mengembangkan fitur offline mode atau menggunakan perangkat lunak atau aplikasi tanpa koneksi internet untuk input data saat jaringan bermasalah, menerapkan sistem antrian untuk mencegah overload server, ketika server tidak dapat menangani permintaan yang masuk karena sumber daya yang tersedia tidak cukup.
2. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta perlu melakukan upaya untuk memberikan informasi dan sosialisasi tentang cara menggunakan E-Office, yaitu dengan:
 - a) Menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan menggunakan modul pelatihan yang disusun dari tingkat dasar hingga mahir dengan cara membagi pegawai dalam kelompok kecil (maksimal 10

- orang), dan diakhiri dengan melakukan evaluasi pemahaman setiap akhir sesi
- b) Melakukan survei berkala untuk mengukur tingkat pemahaman pengguna dengan menyusun checklist verifikasi kemampuan penggunaan aplikasi dan membuat laporan progress pembelajaran staff sebagai evaluasi dalam meningkatkan kemampuan dan kepercayaan diri pegawai dalam menggunakan aplikasi E-Office.
3. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Daerah Khusus Jakarta harus berupaya untuk memberikan informasi dalam meningkatkan keaktifan pegawai dalam mengeksplorasi fitur-fitur E-Office, yaitu dengan:
 - a) Penggunaan wajib fitur pada aplikasi E-Office untuk mengatasi rendahnya minat eksplorasi fitur dengan mengintegrasikan penggunaan fitur dalam penilaian kinerja dan menetapkan fitur-fitur wajib yang harus dikuasai sesuai tupoksi (tugas pokok dan fungsi)
 - b) Panduan Digital Interaktif untuk keterbatasan pemahaman pegawai dengan membuat video tutorial pendek (2-3 menit) untuk setiap fitur dan memberikan tugas praktik langsung menggunakan fitur yang telah dipelajari.

DAFTAR PUSTAKA

- Al, M. et. (2020). Pengembangan Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 1(1), 1–10.
- Alfandi, R., & Desriyeni, D. (2024). ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ISUMBAR MAMBACO OLEH PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 10903–10911.
- Andini, E. A. (2023). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Office dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(2), 1–12.
- Aropah, A. (2021). Implementasi Aplikasi E-Office dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 1–15.
- Bido, D. D. S., Silva, D. D., & Ringle, C. M. (2014). Structural equation modeling with the SmartPLS. *Revista brasileira de marketing*, 13(2), 56–73.
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241–254.
- Hansiden, P. E. (2023). *Governansi Digital: Paradigma Baru Administrasi Publik*.
- Ilyasi, A. (2025). *GOVERNANSI DIGITAL Transformasi Digital dalam Administrasi Publik*. Penerbit Widina.
- Prasetyo, D. Y., Kusriani, K., & Sunyoto, A. (2017a). Analisis Penerapan Sistem Report Center Dengan Metode Technology Acceptance Model Pada Koperasi Di Yogyakarta. *Respati*, 7(20).
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Pujilestari, A., & Maksum, I. R. (2022). Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DK Jakarta. *Jurnal Niara*, 15(2), 211–220.
- Santi, I. H., & Erdani, B. (2021). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penerbit NEM.
- Senobaan, R. T., Khaerani, T. R., Prakoso, C. T., & Daryono, D. (2024). Analysis Of The Utilization Of E-Office Applications In The Office Of The Regional Secretariat In Balikpapan City.
- Sugiyono, S., & Sulaiman, E. O. P. (2024a). Penerimaan Teknologi Pendidikan Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pada Aplikasi Ruang Guru. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1), 268–281.
- Sugiyono, S., & Sulaiman, E. O. P. (2024b). Penerimaan Teknologi Pendidikan Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pada Aplikasi Ruang Guru. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1), 268–281.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1), 9–16.
- Sujimat, D. Agus. 2000. *Penulisan karya ilmiah*. Makalah disampaikan pada pelatihan penelitian bagi guru SLTP Negeri di Kabupaten Sidoarjo tanggal 19 Oktober 2000 (Tidak diterbitkan). MKKS SLTP Negeri Kabupaten Sidoarjo
- Utomo, Y., & Walujo, D. A. (2018a). Penerapan konstruk technology acceptance model (tam) pada layanan mobile application di pdam surya sembara kota surabaya. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 16(1), 39–48.
- Zafirah, N. (2023). Pelaksanaan sistem informasi kearsipan daerah (sikd) kantor kecamatan purwodadi kabupaten purworejo. *JIKAP*, 7(4), 324.