Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

Analisis Penghentian Penggunaan Aplikasi Srikandi Menggunakan Integrasi Kerangka Toe dan Status Quo Bias (Studi Kasus: Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung)

Rossa Oktavia*✉, Rakhmat Dedi Gunawan✉
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis penghentian penggunaan aplikasi SRIKANDI menggunakan integrasi kerangka TOE dan SQB di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. SRIKANDI merupakan aplikasi umum pengelolaan arsip digital yang dikembangkan sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Meskipun telah diwajibkan melalui edaran, adopsi SRIKANDI di tingkat instansi daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap informan kunci yang terdiri dari admin aplikasi, operator, arsiparis, Kepala Dinas, Kasubbag TU, Sekretaris Dinas, dan staf fungsional umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi teknologi, kendala utama meliputi kecepatan server yang terbatas pada jam kerja, kerumitan fitur yang mengharuskan unggah ganda, serta ketiadaan notifikasi yang memadai. Keterbatasan integrasi G2G membuat surat dari warga dan swasta harus dipindai manual. Dari dimensi organisasi, fasilitas penunjang tersedia lengkap, namun tidak ada SOP tertulis yang mengikat, dan Bimtek dinilai belum cukup mengatasi resistensi pegawai. Dari dimensi lingkungan, tekanan auditor yang masih menuntut bukti fisik dan dampak insiden Pusat Data Nasional (PDN) 2024 turut memengaruhi kepercayaan terhadap sistem. Sementara itu, dari dimensi Status Quo Bias, ditemukan bahwa pegawai cenderung kembali ke sistem manual karena merasa lebih terkontrol, mengalami dualisme kerja, dan mengalami technostress akibat kerumitan aplikasi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa adopsi inovasi digital di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor organisasi, lingkungan, dan bias kognitif individu. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI memerlukan pendekatan multidimensi yang mencakup perbaikan infrastruktur teknologi, penguatan dukungan organisasi, penyesuaian kebijakan lingkungan, dan strategi mitigasi Status Quo Bias.
Kata Kunci: SRIKANDI, TOE Framework, Status Quo Bias, Kearsipan, Kearsipan Digital

Abstract: This study aims to analyze the discontinuation of the use of the SRIKANDI application at the Transportation Agency of Bandar Lampung City, utilizing an integrated framework of the Technology-Organization-Environment (TOE) model and Status Quo Bias (SQB). SRIKANDI is a general-purpose digital records management application developed as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), in accordance with Presidential Regulation Number 95 of 2018. Although its adoption has been mandated through

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

official circulars, the implementation of SRIKANDI at the local government agency level continues to face various challenges. This study employs a qualitative approach, utilizing in-depth interviews with key informants, including application administrators, operators, archivists, the Head of the Agency, the Head of the Administrative Sub-division, the Agency Secretary, and general functional staff. The findings indicate that, from a technological perspective, primary obstacles include limited server speed during working hours, complex features that necessitate redundant uploads, and a lack of adequate notifications. Furthermore, limited government-to-government (G2G) integration requires that correspondence from citizens and the private sector be scanned manually. From an organizational perspective, while supporting facilities are fully available, there is a lack of binding written standard operating procedures (SOPs), and technical training (Bimtek) has proven insufficient in overcoming employee resistance. From an environmental perspective, pressure from auditors who continue to demand physical documentation along with the impact of the 2024 National Data Center (PDN) incident, has undermined trust in the system. Meanwhile, regarding Status Quo Bias, it was found that employees tend to revert to manual systems because they feel a greater sense of control; they also face the burden of dual workflows and experience "technostress" resulting from the application's complexity. These findings confirm that the adoption of digital innovations in the public sector is determined not only by the availability of technology but also by organizational factors, environmental conditions, and individual cognitive biases. The study implies that the successful implementation of SRIKANDI requires a multidimensional approach, encompassing improvements to technological infrastructure, strengthened organizational support, adjustments to environmental policies, and strategies to mitigate Status Quo Bias.
Keywords: SRIKANDI, TOE Framework, Status Quo Bias, Digital Archiving

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi pemerintahan Indonesia telah menjadi agenda strategis nasional sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini tidak hanya menempatkan teknologi informasi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga sebagai instrumen utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.[1] Dalam kerangka SPBE, pemerintah mendorong terciptanya integrasi layanan, data, dan proses bisnis antarinstansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu wujud konkret dari kebijakan tersebut adalah pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), yang dirancang sebagai aplikasi umum untuk pengelolaan arsip dinamis di seluruh instansi pemerintah.[2] SRIKANDI dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan diarahkan menjadi platform nasional yang mampu mengintegrasikan proses persuratan, disposisi, penomoran, klasifikasi, hingga penyusutan arsip secara elektronik.[3] Melalui aplikasi ini, pemerintah berharap dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat alur komunikasi internal, mengurangi ketergantungan pada arsip fisik, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dokumen negara.[4]

Namun, implementasi SRIKANDI di tingkat pemerintah daerah tidak selalu berjalan mulus. Berbagai studi menunjukkan adanya kesenjangan antara cita-cita normatif kebijakan digitalisasi kearsipan dengan kondisi empiris di lapangan. Masalah *blankspot* internet di tingkat daerah menjadi salah satu penghambat utama akses aplikasi, terutama pada instansi yang berada di wilayah dengan infrastruktur telekomunikasi terbatas.[5] Menyoroti kegagalan integrasi horizontal pada SRIKANDI karena sistem ini berbasis murni

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

government-to-government (G2G), sehingga kurang terhubung dengan sistem internal instansi dan aplikasi layanan publik lainnya.[3] Adanya gap antara kebijakan digitalisasi kearsipan dengan kondisi nyata, termasuk keterbatasan sarana, perangkat, dan kompetensi sumber daya manusia di lapangan.[6] Akibatnya, beberapa instansi bahkan memutuskan untuk menghentikan penggunaan SRIKANDI dan kembali ke sistem manual atau sistem internal yang sudah ada sebelumnya.[7]

Persoalan tersebut tidak dapat dilepaskan dari kompleksitas adopsi inovasi teknologi di sektor publik. Dalam banyak kasus, kegagalan implementasi *e-government* bukan semata disebabkan oleh kualitas teknis aplikasi, melainkan juga oleh faktor organisasi, lingkungan kelembagaan, dan kecenderungan kognitif pengguna untuk mempertahankan kebiasaan lama.[8] Kendala dari pusat, khususnya ketika server Pusat Data Nasional (PDN) mengalami serangan *ransomware* pada tahun 2024, menyebabkan aplikasi SRIKANDI tidak dapat diakses dan berdampak langsung pada terhentinya proses pengarsipan di banyak instansi.[2] Kementerian Komunikasi dan Informatika juga mencatat bahwa gangguan pada Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) menjadi pemicu signifikan bagi instansi yang kemudian menghentikan sementara penggunaan aplikasi berbasis server pusat.[9] Sementara itu menilai bahwa kesiapan arsitektur SPBE daerah masih belum merata, sehingga banyak pemerintah daerah belum mampu menampung dan mengintegrasikan aplikasi dari pusat secara optimal.[10]

Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung merupakan salah satu instansi yang mengalami dinamika dalam implementasi SRIKANDI. Sebagai perangkat daerah yang memiliki volume arsip dinamis cukup tinggi terkait perizinan, pengujian kendaraan bermotor, dan administrasi lalu lintas, Dinas Perhubungan seharusnya menjadi salah satu pengguna utama SRIKANDI.[11] Karakteristik pekerjaan yang padat dokumen, melibatkan banyak pihak, dan menuntut ketertiban administrasi menjadikan digitalisasi kearsipan sebagai kebutuhan organisasi, bukan sekadar kewajiban regulatif.

Berdasarkan hasil wawancara, SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung digunakan sejak 2024, tetapi mulai 2025 tidak lagi digunakan. Penggunaannya melibatkan berbagai unit: Sekretariat sebagai pusat koordinasi dan pengelola arsip, dengan admin, pengelola arsip, dan pengonsep surat; bidang dan subbagian memiliki admin serta pengonsep surat; UPT memiliki operator/admin; dan pejabat struktural menggunakan SRIKANDI untuk verifikasi, disposisi, serta penandatanganan dokumen elektronik. Meskipun demikian, aplikasi SRIKANDI dinilai masih sulit dipahami sehingga pengguna mengalami kendala dalam mengoperasikannya dan akhirnya kembali menggunakan pencatatan manual.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penghentian penggunaan SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan integrasi kerangka TOE dan SQB. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian adopsi inovasi di sektor publik, serta kontribusi praktis bagi ANRI, Kementerian PANRB, pemerintah daerah, dan instansi lain yang menghadapi tantangan serupa dalam implementasi SRIKANDI dan aplikasi umum SPBE lainnya.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus.[14] Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam mengapa penghentian penggunaan SRIKANDI terjadi, bukan sekadar mengukur seberapa besar fenomena tersebut. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

mengeksplorasi fenomena dalam konteks nyata di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Desain penelitian ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi fenomena, penentuan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pertama dilakukan dengan mengidentifikasi fenomena penghentian atau penurunan penggunaan SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung serta merumuskan permasalahan penelitian. Tahap kedua adalah menentukan fokus penelitian berdasarkan faktor-faktor yang berkaitan dengan keberlanjutan penggunaan SRIKANDI, termasuk pengalaman pengguna, kendala teknologi, beban kerja, technostress, dan status quo bias. Tahap ketiga dilakukan melalui pengumpulan data secara kualitatif menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan SRIKANDI. Tahap keempat adalah analisis data yang dilakukan melalui proses reduksi data, pengelompokan informasi berdasarkan tema, penyajian data, serta interpretasi untuk menemukan pola dan faktor yang menjelaskan terjadinya penghentian penggunaan SRIKANDI. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan penyusunan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

2.2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Subjek penelitian terdiri dari pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip dan penggunaan SRIKANDI, termasuk admin SRIKANDI, staf kearsipan, dan pejabat struktural yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan aplikasi.

2.3. Kerangka Technology-Organization-Environment (TOE)

Kerangka TOE yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer menjelaskan bahwa adopsi inovasi teknologi dipengaruhi oleh tiga konteks utama: teknologi, organisasi, dan lingkungan.[12] Kerangka ini telah terbukti efektif dalam studi implementasi *e-government* karena kemampuannya memberikan analisis multidimensi yang komprehensif.[13]

1. Konteks Teknologi mencakup karakteristik internal dan eksternal teknologi yang relevan, termasuk ketersediaan infrastruktur, kemudahan penggunaan, dan kompatibilitas dengan sistem yang ada. Dalam konteks SRIKANDI, faktor teknologi meliputi kualitas jaringan internet, kapasitas server, dan keandalan aplikasi.[2]

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

2. Konteks Organisasi merujuk pada karakteristik internal organisasi seperti ukuran, struktur, sumber daya manusia, dan dukungan manajemen puncak. Kesiapan organisasi menjadi determinan kunci dalam keberhasilan implementasi *e-government*.[10]
3. Konteks Lingkungan mencakup faktor eksternal seperti tekanan regulatif, kompetisi, dan kondisi sosial-politik.[8] Tekanan eksternal dapat dikelompokkan dalam konteks lingkungan dalam framework TOE, di mana faktor politik merupakan salah satu penyebab disfungsinya e-government terhadap pelaksanaan akuntabilitas.

2.4. Teori Status Quo Bias (SQB)

Status Quo Bias (SQB) adalah kecenderungan kognitif individu untuk mempertahankan keadaan atau keputusan yang ada, bahkan ketika perubahan menawarkan manfaat yang lebih baik. Teori ini menjelaskan mengapa orang cenderung mempertahankan kebiasaan lama daripada menerima dan mencoba aktivitas baru.[7,17-20] Dalam konteks adopsi teknologi di sektor publik, SQB memainkan peran penting. Budaya birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap konten dokumen strategi, yang termanifestasi melalui SQB yang kuat, mengarah pada pendekatan hati-hati terhadap inovasi digital. SQB juga menjelaskan mengapa banyak pegawai sektor publik enggan mengubah kebiasaan kerja mereka meskipun teknologi baru telah tersedia. SQB dapat diuraikan menjadi empat komponen: (1) pengambilan keputusan rasional, (2) persepsi kognitif yang keliru, (3) keterlibatan psikologis, dan (4) pengaruh organisasi dan social.

2.5. Aplikasi Srikandi

SRIKANDI adalah aplikasi umum yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk mengelola arsip dinamis secara elektronik. Aplikasi ini diatur dalam Peraturan ANRI No. 4 Tahun 2021 dan menjadi bagian dari arsitektur SPBE. Fungsi SRIKANDI meliputi pengadministrasian tata kelola kearsipan, mempermudah koordinasi antar lembaga, *tracking* surat, dan peningkatan mutu layanan publik.[3] Meskipun demikian, evaluasi terhadap regulasi SRIKANDI mengungkapkan adanya disharmoni regulasi antara Peraturan ANRI No. 4 Tahun 2021 dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, terutama terkait definisi pengguna dan cakupan implementasi sistem.

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: (1) wawancara mendalam semi-terstruktur dengan informan kunci, (2) observasi partisipatif terhadap proses pengelolaan arsip, dan (3) analisis dokumen terkait kebijakan kearsipan, laporan evaluasi, dan catatan penggunaan SRIKANDI.[14]

2.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA) yang dipadukan dengan kerangka TOE dan SQB.[8,15,16] Proses analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Albina, 2025). Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan metode.[6]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Dimensi Teknologi

Dimensi teknologi dalam implementasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan menunjukkan adanya tantangan teknis yang signifikan, terutama terkait kecepatan server, kerumitan fitur, dan keterbatasan integrasi. Informan utama pada dimensi ini adalah admin aplikasi, operator, dan arsiparis.

a. Kecepatan Server dan Kendala Jaringan

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

Informan mengungkapkan bahwa akses SRIKANDI pada jam kerja sering mengalami kendala akibat kecepatan internet yang terbatas. "Jam kerja ada kendala, karena kecepatan beberapa Mbps, saya sering mengerjakan malam," ujar seorang informan. Kondisi ini diperparah oleh tidak adanya backup lokal ketika sistem down. Informan menegaskan bahwa backup bukanlah kewenangan instansi daerah, melainkan tugas pemerintah kabupaten: "Tidak disarankan untuk mem-backup, itu tugas Pemkab, kita hanya ada fisik."

b. Kerumitan Fitur
Fitur SRIKANDI dinilai kurang efisien, terutama karena proses koreksi naskah yang mengharuskan unduh-unggah, serta ketiadaan notifikasi yang memadai. "SRIKANDI kurang efisien, karena harus dua kali upload, terkesan memakan waktu," jelas informan. Ia menambahkan bahwa satu file harus diunggah di dua tempat berbeda meskipun masih dalam aplikasi yang sama. Meskipun aplikasi dinilai bagus, kurangnya sosialisasi dan penerapan yang optimal menjadi kendala. "Notifikasi lama," tambahnya.

c. Keterbatasan G2G (Bridging)
SRIKANDI yang bersifat *Government to Government* (G2G) membuat penanganan surat dari warga/swasta harus melalui pemindaian manual. Informan menyatakan bahwa surat dari luar harus dipindai satu per satu, dan jika isinya mencakup beberapa hal, pemindaian dilakukan sekaligus. "Ini bukan menambah beban kerja, tapi mempersingkat, walaupun masih kerja dua kali," ujarnya. Ia menegaskan bahwa SRIKANDI tidak menambah beban kerja.

d. Penyusutan Arsip
Mengenai fitur penyusutan arsip, informan mengaku tidak mengetahui secara pasti. "Kurang tahu saya mba, Dinas Pemkab yang hanya tahu," jawabnya. Ketika ditanya apakah aplikasi ini terkesan "setengah jadi", informan menjawab: "Salah besar tidak, kalau menumpuk bukan artinya iya. Kendala jaringan yang sering jadi masalah. Kalau menumpuk di digital, itu akan menjadi pernyataan. Apakah ini dikerjakan atau tidak."

e. Helpdesk dan Pengaduan
Mekanisme pengaduan saat sistem error hanya melalui grup WhatsApp administrator. Informan mengaku pernah mengalami kendala dan meminta bantuan, serta mencari solusi melalui YouTube. "Saya tidak masuk grup WA dan aplikasi SRIKANDI tidak ada grup," ungkapnya. Ia menegaskan bahwa kembali ke sistem manual bukanlah jalan pintas, melainkan menunggu sistem stabil. "SRIKANDI masih berjalan, tapi belum digunakan kembali. Karena masih ada seminar dari pihak perpustakaan, karena mereka memberitahu update terbaru tentang SRIKANDI. Kemungkinan SRIKANDI masih bisa digunakan kembali." Kepala Dinas selalu mendukung penggunaan SRIKANDI, dan informan sering menggunakan aplikasi di luar jam kerja karena internet lebih stabil.

3.2. Hasil Dimensi Organisasi

Dimensi organisasi melibatkan informan dari Kepala Dinas dan Kasubbag TU. Temuan menunjukkan bahwa fasilitas penunjang tersedia, namun dukungan kebijakan dan tindak lanjut pelatihan masih terbatas.

a. Fasilitas
Informan menyatakan bahwa fasilitas penunjang seperti scanner, PC, dan kuota internet tersedia lengkap. "Ada semua lengkap, fasilitas ada semua (dari internet, komputer)," ujarnya. Pengadaan fasilitas tidak terbebani biaya karena adanya kerja sama antarunit.

b. SOP dan Instruksi
Meskipun tidak ada SOP tertulis, terdapat edaran yang menginstruksikan penggunaan SRIKANDI. Namun, ketika sistem error, tidak ada kekhawatiran bahwa pelayanan

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

publik akan terhambat. "SOP tidak, tetapi edaran ada," jelas informan. Ia menambahkan bahwa tidak ada masalah ketika kembali ke sistem manual.

c. Bimbingan Teknis (Bimtek)
Pelaksanaan Bimtek dinilai cukup. Meskipun pelatihan dilakukan sewaktu-waktu, komunikasi dan koordinasi dengan pengelola SRIKANDI tetap terjaga. "Pelatihan memang sewaktu-waktu tetapi kita tetap berkomunikasi pada yang bersangkutan. Kita tetap berkoordinasi dengan yang punya SRIKANDI," ungkapnya.

d. Paradoks Anggaran ATK
Penggunaan SRIKANDI diakui menghemat belanja ATK, dan dana tersebut dialihkan untuk pemeliharaan infrastruktur digital. "Iya," jawab informan singkat. Ia menambahkan bahwa anggaran tetap efisien dan tidak ada kesulitan dalam pencairan anggaran pemeliharaan.

3.3. Hasil Dimensi Lingkungan

Dimensi lingkungan melibatkan informan dari Sekretaris Dinas dan Kasubbag TU. Fokus utama adalah insiden Pusat Data Nasional (PDN) 2024 dan tekanan auditor.

a. Insiden PDN
Meskipun terjadi insiden lumpuhnya PDN pada tahun 2024, informan menyatakan bahwa kepercayaan instansi tidak hilang. "Tidak hilang kepercayaan, kalau bisa diarsip ulang," ujarnya. Ia meyakini bahwa pemerintah pusat pasti memberikan jaminan teknis keamanan sistem.

b. Tekanan Auditor
Tekanan eksternal dari auditor atau inspektorat masih menuntut bukti pengarsipan fisik. "Iya pasti masih bukti kertas fisik," aku informan. Namun, ia menegaskan bahwa bukti digital juga tersedia dan tidak mempengaruhi proses audit secara signifikan.

3.4. Hasil Dimensi Status Quo Bias / Resistensi

Dimensi ini melibatkan staf fungsional umum yang mengalami langsung dualisme kerja dan resistensi terhadap perubahan.

a. Kenyamanan Manual
Informan mengaku lebih nyaman memproses surat secara manual karena harus membuat fisik sekaligus mengunggah ke aplikasi. "Pernah, harus buat fisik dan juga ke aplikasi. Karena sudah diwajibkan dan memakan waktu," ujarnya. Ketika ditanya mengapa manual dirasa lebih terkontrol, ia menjawab: "Iya, terkadang seperti itu. Kalau bisa memilih ya manual." Hal ini menunjukkan adanya *technostress* yang dipicu oleh kerumitan aplikasi.

b. Beban Kerja Administratif
Beban kerja harian seperti mengurus perizinan trayek dan KIR menyita waktu sehingga tidak sempat mengeksplorasi SRIKANDI. "Karena jelas, karena kalau SRIKANDI rumit. Bukak aplikasi, upload," keluhnya. Ia memilih kembali ke manual karena merasa lebih tenang: "Yang buat kita tenang, karena surat itu masuk. Karena sudah ada arsip. Kalau aplikasi kita gak tau apakah benar apakah salah."

c. Dualisme Kerja
Meskipun informan menyatakan tidak mengalami kewajiban mencatat di buku agenda sekaligus mengunggah ke aplikasi, ia mengakui bahwa keharusan "bekerja dua kali" memicu kelelahan mental. "Iya," jawabnya singkat ketika ditanya apakah dualisme kerja berujung pada keputusan kembali ke sistem manual sepenuhnya.

3.5. Implementasi

Implementasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dimulai pada tahun 2024 seiring dengan instruksi dari Arsip Nasional Republik Indonesia dan

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

Kementerian PANRB. Pada tahap awal, sejumlah pegawai ditunjuk sebagai admin SRIKANDI dan mengikuti pelatihan dasar. Namun, dalam perjalanannya, penggunaan SRIKANDI mengalami pasang surut dan akhirnya dihentikan secara bertahap.

3.6. Implementasi Dimensi Teknologi

Dari sisi teknologi, informan utama mengungkapkan bahwa kecepatan server SRIKANDI menjadi kendala utama, terutama pada jam kerja. Kecepatan jaringan yang hanya beberapa Mbps membuat pekerjaan sering dilakukan di luar jam kerja atau pada malam hari. Kebijakan tidak adanya *backup* lokal juga memperkuat ketergantungan pada server pusat, sementara instansi hanya menyimpan arsip fisik. Kondisi ini menciptakan kerentanan teknis yang dirasakan langsung oleh operator. Kerumitan fitur juga menjadi persoalan. Proses koreksi naskah yang mengharuskan unggah-dua kali, tidak adanya notifikasi yang cepat, serta kurangnya sosialisasi membuat SRIKANDI dinilai kurang efisien dan memakan waktu. Meskipun aplikasi dinilai "bagus", penerapannya dianggap belum matang. Keterbatasan G2G (*Government to Government*) juga membuat surat dari warga atau swasta harus dipindai manual, sehingga meskipun informan menyatakan hal itu tidak menambah beban kerja, tetap terjadi kerja ganda.

Selain itu, fitur penyusutan arsip dikabarkan belum tersedia, dan informan tidak mengetahui secara pasti karena kewenangannya berada di Pemkab. Ketidaktahuan ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi dan dukungan teknis. Helpdesk yang hanya mengandalkan grup WhatsApp administrator, YouTube, atau komunikasi informal juga memperlambat penyelesaian masalah. Akibatnya, ketika sistem error, instansi cenderung menunggu sistem stabil dan kembali bekerja manual. Dalam kerangka TOE, temuan ini menunjukkan rendahnya *relative advantage*, tingginya *complexity*, dan lemahnya *compatibility* SRIKANDI dengan kebutuhan kerja sehari-hari.

3.7. Implementasi Dimensi Organisasi

Dari sisi organisasi, ketersediaan fasilitas seperti scanner, komputer, dan internet dinilai lengkap. Tidak ada beban biaya berarti karena kerja sama antarunit. Bahkan, efisiensi anggaran ATK dialihkan untuk pemeliharaan infrastruktur digital. Bimtek juga dinilai cukup, dan Kepala Dinas selalu memberikan dukungan penggunaan SRIKANDI. Secara sumber daya, organisasi tampak siap.

Namun, kesiapan tersebut tidak diikuti oleh pelembagaan yang kuat. Tidak ada SOP tegas yang mewajibkan penggunaan SRIKANDI; yang ada hanya edaran. Tidak ada helpdesk lokal yang mendampingi staf pada masa awal penerapan. Pelatihan dilakukan sewaktu-waktu, dan koordinasi lebih bersifat informal. Dalam kerangka TOE, kondisi ini menunjukkan bahwa *organizational readiness* tidak cukup jika tidak disertai perubahan manajerial, pengawasan, dan aturan formal. Tanpa SOP, sanksi, atau insentif, staf dengan mudah kembali ke cara manual ketika menghadapi kendala.

3.8. Implementasi Dimensi Lingkungan

Lingkungan eksternal juga memberikan tekanan yang saling bertentangan. Insiden PDN 2024 tidak serta-merta menghilangkan kepercayaan informan karena ada keyakinan bahwa sistem dapat diarsip ulang dan ada jaminan dari pusat. Namun, tekanan auditor atau inspektorat masih menuntut bukti pengarsipan fisik. Meskipun bukti digital dan TTE tersedia, auditor tetap meminta kertas fisik. Ini menciptakan ketidakpastian legitimasi: di satu sisi pemerintah mendorong digitalisasi, di sisi lain auditor masih mengakui arsip fisik sebagai bukti utama.

Selain itu, keterbatasan G2G membuat surat dari luar SRIKANDI harus diproses manual. Lingkungan kerja yang menuntut pelayanan cepat, ditambah ketergantungan pada jaringan pusat, membuat instansi rentan terhadap gangguan eksternal. Dalam kerangka TOE, tekanan lingkungan tidak sepenuhnya mendukung adopsi berkelanjutan

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

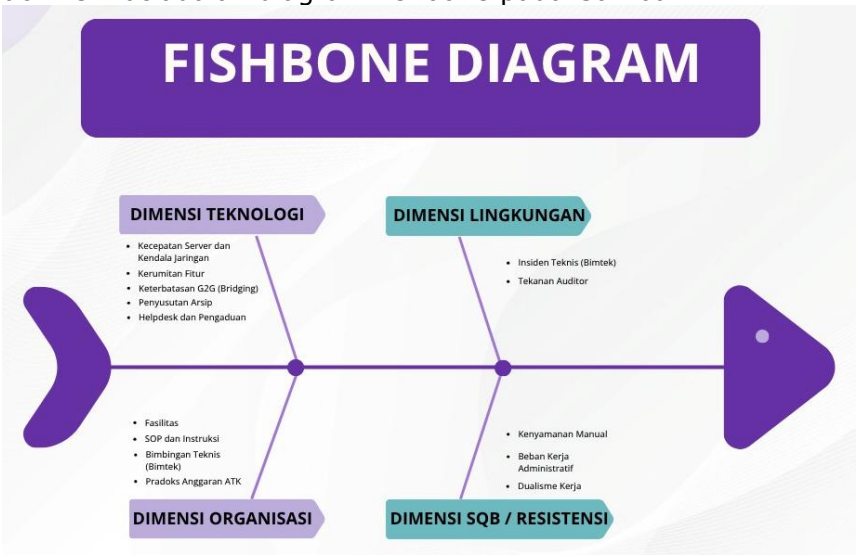
SRIKANDI. Sebaliknya, lingkungan audit dan kebutuhan pelayanan justru memperkuat kembali praktik manual.

3.9. Implementasi Dimensi Status Quo Bias

Temuan paling kuat muncul pada dimensi *Status Quo Bias*. Staf fungsional umum mengaku lebih nyaman memproses surat secara manual. Mereka pernah mengalami keharusan membuat fisik sekaligus mengunggah ke aplikasi, yang dianggap memakan waktu. Manual dirasa lebih terkontrol karena surat benar-benar masuk dan arsipnya jelas. Sebaliknya, melalui SRIKANDI, staf tidak mengetahui apakah unggahan benar atau salah. Beban kerja harian seperti perizinan trayek dan KIR juga menyita waktu, sehingga staf enggan mengeksplorasi SRIKANDI yang dianggap rumit. Dualisme kerja antara buku agenda dan aplikasi memicu kelelahan mental. Ketika ditanya mengapa memilih jalan pintas kembali ke manual, informan menjawab bahwa manual memberi ketenangan karena arsipnya pasti ada. Dalam perspektif *Status Quo Bias*, perilaku ini mencerminkan inersia kognitif, aversi terhadap risiko, dan preferensi pada rutinitas lama yang sudah terbukti aman.

Integrasi TOE dan *Status Quo Bias* menunjukkan bahwa penghentian penggunaan SRIKANDI di Dishub Kota Bandar Lampung bukan disebabkan oleh satu faktor tunggal. Faktor teknologi menciptakan ketidaknyamanan melalui server lambat, fitur ganda, notifikasi lambat, dan helpdesk tidak terstruktur. Faktor organisasi melemahkan pelembagaan melalui ketiadaan SOP, helpdesk lokal, dan pelatihan berkelanjutan. Faktor lingkungan memberikan sinyal kontradiktif melalui insiden PDN dan tuntutan auditor akan arsip fisik.

Ketiga faktor TOE tersebut kemudian diperkuat oleh *Status Quo Bias*. Staf tidak hanya menghadapi teknologi yang sulit, tetapi juga memiliki alternatif lama yang dirasa lebih aman, cepat, dan terkontrol. Akibatnya, ketika kendala teknis muncul, respons yang paling rasional menurut staf adalah kembali ke manual. Dengan demikian, penghentian penggunaan SRIKANDI dapat dipahami sebagai *de-adoption* atau penangguhan operasional yang dipicu oleh ketidakseimbangan antara tekanan adopsi digital dan daya tarik status quo. Berikut adalah diagram fishbone pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Fishbone*

Fishbone diagram tersebut menggambarkan analisis faktor-faktor yang memengaruhi permasalahan melalui empat dimensi utama, yaitu Dimensi Teknologi, Dimensi Lingkungan, Dimensi Organisasi, dan Dimensi SQB/Resistensi. Dimensi teknologi

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

mencakup kecepatan server dan kendala jaringan, kerumitan fitur, keterbatasan G2G (bridging), penyusutan arsip, serta helpdesk dan pengaduan. Dimensi lingkungan meliputi insiden teknis (Bimtek) dan tekanan auditor. Dimensi organisasi mencakup fasilitas, SOP dan instruksi, bimbingan teknis (Bimtek), serta pradoks anggaran ATK. Sementara itu, dimensi SQB/Resistensi mencakup kenyamanan manual, beban kerja administratif, dan dualisme kerja. Keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dianalisis tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, kesiapan organisasi, dan kebiasaan kerja, sehingga diperlukan pendekatan perbaikan yang menyeluruh dan terintegrasi.

3.10. Implementasi Dimensi Status Quo Bias

Secara teoretis, temuan ini memperkuat pentingnya mengintegrasikan TOE dengan *Status Quo Bias* dalam studi penghentian penggunaan teknologi e-government. TOE menjelaskan kondisi struktural dan kontekstual, sedangkan *Status Quo Bias* menjelaskan mengapa individu dan organisasi cenderung kembali ke praktik lama meskipun teknologi baru tersedia. Secara praktis, agar SRIKANDI dapat digunakan kembali, diperlukan perbaikan teknis seperti peningkatan kapasitas server, penyederhanaan fitur unggah, notifikasi real-time, dan fitur penyusutan arsip. Selain itu, perlu SOP tegas, helpdesk lokal, pelatihan berkelanjutan, dukungan auditor terhadap arsip digital, serta strategi manajemen perubahan yang mengurangi beban ganda dan technostress. Tanpa intervensi tersebut, SRIKANDI berisiko tetap menjadi aplikasi formal yang tidak digunakan dalam praktik kerja sehari-hari.

3.11. Integrasi TOE dan SQB: Model Penghentian Penggunaan SRIKANDI

Integrasi kerangka TOE dan SQB menghasilkan model penjelasan yang komprehensif tentang penghentian penggunaan SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Kerangka TOE mengidentifikasi faktor-faktor kontekstual yang menciptakan kondisi yang tidak kondusif bagi adopsi SRIKANDI, sementara SQB menjelaskan mengapa individu dan organisasi cenderung kembali ke status quo ketika menghadapi kendala tersebut. Integrasi kedua kerangka ini menghasilkan:

Tabel 1. Hasil Integrasi

Faktor TOE	Pemicu SQB	Dampak pada Penghentian
Downtime server	Loss aversion, erosi kepercayaan	Pengguna kembali ke arsip manual sebagai zona aman
Kurang pelatihan	Cognitive miserliness, rendah self-efficacy	Pegawai tidak memiliki kapasitas untuk mengatasi kendala, memperkuat preferensi status quo
Keterbatasan SDM	Role overload, emotional exhaustion	Kelelahan mengurangi motivasi untuk beradaptasi
Tekanan regulatif	Reactance, psychological reactance	Resistensi terhadap perubahan yang dipaksakan
Infrastruktur buruk	Learned helplessness	Keyakinan bahwa "apapun yang dilakukan tidak akan berhasil"

Interaksi antara kedua kerangka ini dapat dijelaskan sebagai berikut: faktor teknologi (*downtime server*, infrastruktur jaringan yang buruk) menciptakan pengalaman negatif bagi pengguna. Faktor organisasi (kurangnya pelatihan, keterbatasan SDM) mengurangi kapasitas pegawai untuk mengatasi kendala teknis. Faktor lingkungan (tekanan regulatif yang tidak konsisten, ketidakpastian kebijakan) menciptakan kerangka kerja yang tidak stabil. Kombinasi ketiga faktor ini memperkuat SQB, di mana pegawai dan organisasi memandang bahwa kembali ke sistem manual adalah pilihan yang paling aman dan rasional.

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

Model ini memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan bahwa kegagalan adopsi *e-government* tidak dapat dijelaskan hanya oleh faktor teknis atau organisasi semata, melainkan merupakan hasil interaksi kompleks antara faktor kontekstual dan bias kognitif. Pemahaman ini penting bagi perumus kebijakan dalam merancang strategi implementasi *e-government* yang lebih efektif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penghentian penggunaan aplkasi SRIKANDI pada dinas Bandar Lampung dengan menggunakan analisa kerangka TOE dan SQB, dengan melakukan wawancara kepada tujuh responden yang kesemuanya adalah pegawai pada Dishub balam yang terdiri dari empat orang sebagai staf, dua orang sebagai operator, dan satu sebagai Kasubag, dengan jumlah total 15 pertanyaan yg dibagi menjadi tiga kategori. Kategori satu dengan empat pertanyaan, kategori dua dengan tujuh pertanyaan, dan kategori tiga dengan empat pertanyaan.

Penghentian penggunaan SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung disebabkan oleh beberapa faktor yang saling terkait. Dari sisi teknologi, server lambat, jaringan terbatas, fitur rumit, notifikasi lambat, dan helpdesk yang tidak terstruktur membuat pekerjaan menjadi lambat dan terjadi kerja ganda. Akibatnya, staf kembali bekerja manual saat sistem bermasalah. Dari sisi organisasi, fasilitas dan dukungan pimpinan sudah cukup, tetapi tidak ada SOP tegas, helpdesk lokal, dan pelatihan berkelanjutan, sehingga staf mudah kembali ke cara manual. Dari sisi lingkungan, insiden PDN dan tuntutan auditor akan arsip fisik membuat penggunaan arsip digital tidak sepenuhnya diakui.

Faktor terkuat adalah SQB. Staf lebih nyaman bekerja manual karena dianggap lebih terkontrol, arsipnya jelas, dan tidak menambah beban kerja. Hal ini menunjukkan inersia kognitif, aversi risiko, dan kecenderungan mempertahankan kebiasaan lama. Gabungan TOE dan SQB menunjukkan bahwa penghentian SRIKANDI bukan karena satu sebab saja, melainkan ketidakseimbangan antara dorongan digitalisasi dan kenyamanan cara lama. Dengan demikian, penghentian ini dapat disebut sebagai de-adoption atau penangguhan operasional. Meskipun begitu, Admin Aplikasi tetap optimistis SRIKANDI bisa digunakan lagi. Hal ini dapat terjadi jika server diperbaiki, fitur disederhanakan, SOP dan helpdesk lokal diperkuat, pelatihan dilakukan rutin, auditor mendukung arsip digital, dan beban kerja ganda dikurangi.

Penelitian selanjutnya dapat diarahkan pada pengkajian strategi yang lebih efektif untuk mengurangi status quo bias (SQB) dalam proses adopsi dan penggunaan sistem e-government. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji strategi manajemen perubahan yang efektif dalam mengurangi beban kerja ganda dan technostress yang dialami oleh pengguna selama proses transformasi digital. Selain itu, penelitian komparatif antara instansi yang berhasil mempertahankan penggunaan SRIKANDI secara konsisten dengan instansi yang mengalami penurunan tingkat penggunaan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor organisasi, teknologi, dan individu yang berperan dalam keberlanjutan adopsi SRIKANDI.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS (CREDIT)

Rossa Oktavia: Penulisan – peninjauan dan penyuntingan, Penulisan – draf awal, Validasi, Perangkat lunak, Metodologi, Konseptualisasi. **Rakhmat Dedi Gunawan**: Penulisan – draf awal, Analisis formal, Kurasi data, Konseptualisasi.

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat kepentingan finansial atau hubungan pribadi yang diketahui yang dapat memengaruhi hasil penelitian yang dilaporkan dalam artikel ini.

PERNYATAAN PENDANAAN

Penulis tidak menerima dukungan finansial untuk penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

PERNYATAAN PENGGUNAAN AI GENERATIF DAN TEKNOLOGI BERBANTUAN AI DALAM PROSES PENULISAN

Para penulis menggunakan Generative AI untuk meningkatkan kejelasan penulisan artikel ini. Seluruh konten yang dibantu oleh AI telah ditinjau dan disunting oleh penulis, dan para penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas isi akhir yang dipublikasikan.

REFERENCES

[1] K. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, "Laporan Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2025," Jakarta, 2025.
[2] M. Alhadi and R. Rahmawati, "Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Arsip Nasional Republik Indonesia," *ANTASENA Gov. Innov. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 167–185, 2024.
[3] F. A. D. Santoso, "Pemanfaatan Aplikasi SRIKANDI Dalam Pengelolaan Arsip Pemerintah Kabupaten Tulungagung," *J. Gov. Public Adm.*, vol. 2, no. 2, pp. 426–433, 2025.
[4] R. P. Ramudin and P. W. M. Kimberly, "Analisis dan Evaluasi Regulasi Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)," *J. Kearsipan*, vol. 20, no. 1, pp. 66–87, 2025, doi: 10.46836/jk.v20i1.4.
[5] Y. Utami, H. Khairi, and I. Sartika, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah," *Action Res. Lit.*, vol. 8, no. 4, pp. 922–933, 2024.
[6] D. Lestari and T. Oktarina, "Analisis Proses Pengelolaan Arsip Dinamis Di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan," *Impr. J. Teknol. dan Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 70–75, 2025.
[7] T. N. Khasanah and E. Darmanto, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk Pada Bagian Koperasi di Disnakerperinkop dan UKM Kabupaten Kudus," *Abdimas Toddopuli J. Pengabdi. Pada Masy.*, vol. 7, no. 1, 2025.
[8] T. H. Nguyen, X. C. Le, and T. H. L. Vu, "An extended technology-organization-environment (TOE) framework for online retailing utilization in digital transformation," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 8, no. 4, 2022.
[9] K. K. dan Informatika, "Siaran Pers No. 422/HM/KOMINFO/06/2024 Tentang Perkembangan Pemulihan Pusat Data Nasional Sementara (PDNS)," 2024, *Portal Resmi Kominfo*.
[10] D. T. Setyorini, S. Supriyanto, and S. Sarpan, "Implementasi Sistem Informasi Arsitektur SIA SPBE dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik," *JISP*, vol. 5, no. 2, pp. 1–14, 2025.
[11] M. Kurniawan and K. Khalimi, "Digital Services of Public Government Administration In The Industrial Revolution 4.0," *SASI*, vol. 29, no. 4, p. 691, 2023.
[12] L. G. Tornatzky and M. Fleischer, *The Processes of Technological Innovation*. Lexington, MA: Lexington Books, 1990.

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.435**
Page 1-13

[13] B. Pudjianto, H. Zo, A. P. Ciganek, and J. J. Rho, "Determinants of E-Government Assimilation in Indonesia: An Empirical Investigation Using a TOE Framework," *Asia Pacific J. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, pp. 49–80, 2011.
[14] M. Albina, *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Harafa Creative, 2025.
[15] S. Pahmi, A. H. Hadna, M. M. Darwin, and A. Djunaedi, "Discontinuity of e-government service innovation in developing countries: A qualitative study of the Pekanbaru city government, Indonesia," Tech. Soc. Sci. J., vol. 77, p. 1, 2025.
[16] M. Godefroid, Y. Gan, G. Hüls, R. Plattfaut, and B. Niehaves, "Addressing status quo bias to turn a failing decision system introduction around: the case of DB Schenker," J. Decis. Syst., pp. 1–30, 2024.
[17] H. Alfiani, S. K. Aditya, S. Lusa, D. I. Sensuse, P. A. W. Putro, and S. Indriasari, "E-government issues in developing countries using TOE and UTAUT frameworks: A systematic review," Policy Gov. Rev., vol. 8, no. 2, pp. 169–191, 2024.
[18] N. A. Syarif, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penerapan E-Government dalam Tata Kelola Keuangan Daerah berbasis Elektronik dengan Menggunakan Model TOE Framework." Universitas Hasanuddin, 2024.
[19] B. Prasetyo, S. Rochimah, and T. D. Susanto, "Bridging Enablers and Barriers in E-Government Adoption: A Systematic Literature Review," IEEE Access, 2026.
[20] J. J. P. Latupeirissa, T. Rahayu, A. Nazriah, S. Fallah, C. Ali, and I. G. Adiratma, "Systematic Insights into E-Government: Addressing Barriers, Leveraging Trends, and Bridging Gaps in Developing Countries," Hrvat. i Komparat. javna uprava časopis za Teor. i praksu javne uprave, vol. 26, no. 2, pp. 345–384, 2026.

Rossa Oktavia: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Rossa Oktavia, Rakhmat Dedi Gunawan.