

ANALISIS SISTEM PERSURATAN DIGITAL (E-SURAT) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISITRASI DIGITAL PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BADUNG

Ni Komang Sri Kusuma Dewi¹, Ni Putu Karnhura Wetarani²
30srikusumadewi@gmail.com¹, karnhura.wetarani33@gmail.com²
Universitas Udayana

ABSTRAK

Penerapan sistem persuratan digital merupakan bagian dari upaya transformasi administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem persuratan digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan kerangka Technology-Organization-Environment (TOE) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan pemanfaatan sistem persuratan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Persuratan Digital SuratArsipBadung berbasis web mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui percepatan proses persuratan, peningkatan ketertiban administrasi, transparansi alur disposisi, serta kemudahan pelacakan dokumen. Namun, optimalisasi pemanfaatan sistem masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya kualitas jaringan internet, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem oleh seluruh pihak yang telah terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan sosialisasi untuk mendukung pemanfaatan sistem persuratan digital secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Persuratan Digital, Efektivitas Pelayanan Publik, TOE Framework.

ABSTRACT

The implementation of digital correspondence systems is part of administrative transformation efforts to enhance public service effectiveness. This study aims to analyze the implementation of a digital correspondence system in improving public service effectiveness at the Regional Secretariat of Badung Regency. This research employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation studies. Data were analyzed using the Technology-Organization-Environment (TOE) framework to identify factors influencing the adoption and utilization of the digital correspondence system. The findings indicate that the implementation of the web-based digital correspondence information system, SuratArsipBadung, has improved administrative service effectiveness through faster correspondence processing, better administrative order, increased transparency in the disposition process, and easier document tracking. However, the system has not yet been optimally utilized due to limitations in technological infrastructure, particularly internet network quality, limited human resource competencies, and suboptimal utilization by all integrated stakeholders. Therefore, improvements in technological infrastructure, strengthening human resource capacity, and expanding system socialization are necessary to optimize the implementation of digital correspondence systems in a sustainable manner

Keywords: Digital Correspondence, Public Service Effectiveness, TOE Framework.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali dalam bidang pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini menjadi landasan dalam modernisasi berbagai aspek kehidupan, termasuk tata kelola pemerintahan. Berdasarkan penelitian Yulanda & Adnan dalam Sangaji & Irianto (2025), Transformasi digital pada

aspek pemerintahan merupakan penerapan teknologi digital pada segala sektor pemerintahan sebagai upaya peningkatan efektivitas kerja, partisipasi, transparansi, serta mutu pelayanan kepada masyarakat dan lingkungan pemerintahan. Menurut Irfan dan Anirwan (2023) digitalisasi pelayanan publik atau *E-Government* merupakan usaha pemerintah dalam mewujudkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Di Indonesia, Pelaksanaan *E-Government* sudah mulai berkembang dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Di era digital Sekarang ini, pengadaan sistem digital yang mampu mengoptimalisasi proses persuratan sangat dibutuhkan, sehingga sistem persuratan digital dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas pada pelayanan publik suatu instansi pemerintahan. (Darmansah, Salsabina S, Ayundari, Siregar, & Arifandi, 2024). Paradigma mengenai tata kelola persuratan dalam pemerintahan yang muncul selama ini adalah pengelolaan surat masuk dan surat keluar sebuah instansi yang memerlukan waktu cukup lama, karena sistem persuratan yang masih manual, dan mengalami beberapa kendala seperti dalam penelitian Putri, Priandika, dan Rahmanto (2023) mengenai sistem administrasi surat menyurat pada kantor Balai Desa Jatimulyo, kendala yang dihadapi seperti masyarakat yang belum memahami alur pembuatan surat, masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dalam pembuatan surat, kendala lainnya yaitu membutuhkan waktu yang lama mulai dari pengisian data secara manual hingga proses surat keluar yang berlangsung dalam kurun waktu satu sampai tiga hari bahkan lebih. Selain itu sistem persuratan yang masih manual sering kali menghadapi keterlambatan, kehilangan dokumen, dan risiko kebocoran data. Sehingga pengadaan persuratan digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mempermudah proses surat menyurat seperti membuat proses disposisi surat menjadi lebih cepat, pengurangan biaya operasional seperti transportasi surat, serta meningkatkan keamanan data. (Darmansah, Salsabina S, Ayundari, Siregar, & Arifandi, 2024).

Sekretariat Daerah memiliki tugas serta wewenang dalam mengatur dan mengurus ketatausahaan, organisasi dan manajemen keseluruhan perangkat daerah serta pelayanan administrasi. Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah menyatakan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Badung mempunyai tugas membantu Bupati dalam Menyusun kebijakan dan pengkoordinasian administrasi terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta melaksanakan pelayanan administrasi. Menurut Alharani et al. (2023) organisasi atau lembaga pasti tidak terpisah oleh proses administrasi, hal tersebut dilakukan untuk melayani unit-unit organisasi secara berurutan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam fungsi administrasi memiliki peranan penting pada keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, baik dari segi struktur maupun mekanisme kerja.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Badung berperan mendukung kelancaran administrasi Pemerintahan khususnya dalam pengelolaan persuratan serta kearsipan. Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian merupakan Sub Bagian yang berperan langsung sebagai unit kearsipan dalam lingkup Sekretariat Daerah. Unit tersebut bertanggung jawab atas pengelolaan surat, baik surat masuk ataupun surat keluar yang berkaitan dengan pimpinan Daerah, Staf ahli, serta Sub Bagian dalam proses administrasi kepegawaian. Sebagai unit kearsipan, Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian bertanggung jawab melakukan pengarahan dan pendistribusian surat

kepada pimpinan atau bagian terkait sesuai dengan isi atau substansi surat. Sub Bagian ini bertugas sebagai pintu masuk utama bagi surat-surat yang diterima oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Setiap surat yang masuk akan diterima terlebih dahulu dan diverifikasi untuk memastikan kelengkapan administrasi, kejelasan tujuan, serta klasifikasi surat. Selanjutnya, surat dicatat dalam sistem persuratan, baik secara manual maupun melalui sistem persuratan digital (E-Surat), guna menjamin keterlacakan dan ketertiban administrasi surat. Pengarahan surat dilakukan dengan disposisi administratif, yaitu dengan menentukan pimpinan atau pejabat yang berwenang menindaklanjuti isi surat. Melalui mekanisme pengelolaan surat tersebut alur persuratan dapat berjalan dengan terstruktur, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat.

Sistem pengelolaan surat digital (E-surat) di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung mulai diterapkan dan digunakan secara aktif pada bulan Juli 2025, tetapi sistem persuratan digital ini telah diluncurkan sejak tahun 2022. Sejak diluncurkan sistem persuratan digital ini telah coba disosialisasikan oleh Dinas terkait, namun sistem ini masih membutuhkan beberapa pembaharuan agar menjadi suatu sistem yang dapat digunakan secara optimal sehingga dapat dijalankan secara aktif. Pengelolaan surat digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dilaksanakan melalui sistem informasi persuratan digital SuratArsipBadung berbasis web yang merupakan media resmi persuratan elektronik di wilayah Pemerintahan Kabupaten Badung. Sistem tersebut merupakan platform utama dalam mengelola surat secara digital, seperti penerimaan surat masuk, surat keluar, penomoran surat, penandatanganan surat secara elektronik, hingga pendisposisian surat.

Gambar 1. Halaman utama sistem informasi persuratan digital SuratArsipBadung berbasis web



Sumber Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian

Pada gambar 1. merupakan tampilan awal dari sistem informasi persuratan digital SuratArsipBadung setelah admin berhasil login sesuai dengan unit kerja dengan menggunakan *Username* dan *password* yang dimiliki. Tersedia beberapa fitur pada tampilan awal, yaitu surat masuk, surat masuk yang belum terbaca dan belum diarahkan atau disposisi, surat yang belum terkirim, surat yang memproses tanda tangan elektronik, draf surat, serta surat keluar.

Meskipun sistem persuratan digital telah diterapkan di sekretariat Daerah Kabupaten Badung sebagai layanan digital pada administrasi pemerintahan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi optimalisasi sistem tersebut. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan sarana teknologi pendukung khususnya kualitas dan stabilitas jaringan internet yang masih belum sepenuhnya memadai, selain itu keterbatasan kompetensi sumber daya manusia atau pegawai dalam menguasai teknologi, serta masih terdapat pengiriman surat secara konvensional atau manual. Permasalahan tersebut tentu menghambat proses pengelolaan surat secara digital dan berdampak pada efisiensi serta efektivitas pengelolaan surat. Berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem persuratan digital (E-Surat) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung dengan menggunakan model pendekatan *Technology-Organization-Environment* (TOE), yang merupakan kerangka teori yang dikembangkan oleh Louis G. Tornatzky dan Mitchell (1990), untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan, adopsi serta pemanfaatan teknologi dalam

sistem persuratan digital (E-Surat).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong dalam Fiantika et al. (2022) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.. Teknik pengumpulan data tersebut diantaranya wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan staf atau pegawai yang menjadi penanggung jawab utama dalam pengelolaan surat digital pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, Serta observasi pada lokus penelitian yaitu pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, Selanjutnya Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan surat digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas pengelolaan surat, seperti pengelolaan surat yang mulanya hanya akan dimasukkan kedalam lemari atau rak arsip kini telah berkembang menjadi sistem dengan manajemen surat berbasis digital, sistem informasi tersebut dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sebuah instansi atau lembaga yang dapat mempercepat pelayanan sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya perkembangan teknologi informasi menyebabkan keperluan administrasi perkantoran, seperti proses pengelolaan surat, pengarsipan, serta dokumentasi yang biasanya dilakukan dilingkungan perkantoran menjadi lebih efektif dan efisien (Darmansah, et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, khususnya pada Bagian Umum, diketahui bahwa sistem persuratan digital (E-Surat) telah diterapkan sebagai bagian dari upaya digitalisasi administrasi pemerintahan. Sistem ini digunakan untuk mengelola proses persuratan, mulai dari penerimaan surat masuk, penomoran surat keluar, pendisposisian surat oleh pimpinan, hingga pengarsipan secara digital. Penerapan E-Surat bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi, peningkatan akurasi dokumen, serta transparansi alur persuratan.

Analisis dilakukan menggunakan kerangka kerja TOE (*Technology-Organization-Environment*). Kerangka Kerja TOE (*Technology-Organization-Environment*) dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer, dengan menekankan pada adopsi inovasi teknologi. Kerangka teori tersebut mengidentifikasi tiga dimensi konteks organisasi yang mempengaruhi adopsi dan penerapan inovasi teknologi, Aspek teknologi menggambarkan suatu teknologi yang relevan bagi organisasi agar mampu melayani dan berinovasi seperti alat atau perangkat yang digunakan dalam organisasi. Aspek organisasi merujuk pada sumber daya organisasi, serta langkah-langkah deskriptif organisasi, seperti struktur internal organisasi, proses dan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Aspek lingkungan mengacu pada interaksi dengan pihak eksternal dalam melaksanakan kebijakannya yang mungkin dapat mempengaruhi pelaksanaannya, seperti regulasi serta tekanan dari masyarakat atau organisasi masyarakat. Berdasarkan kerangka kerja TOE, penerapan dan adopsi inovasi teknologi yang berhasil dipengaruhi oleh interaksi antara ketiga aspek tersebut. (Suradi, 2025)

1. Teknologi (*Technology*)

Aspek teknologi mengacu pada teknologi internal dan eksternal pada suatu organisasi, aspek teknologi ini merupakan kumpulan teknologi yang tersedia untuk di adopsi oleh suatu perusahaan atau organisasi, serta keterampilan relevan yang diperlukan dalam menggunakan teknologi tertentu (Effendi et al., 2020). Dalam konteks pengelolaan surat digital Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, aspek teknologi tercermin melalui penerapan sistem informasi persuratan digital SuratArsipBadung berbasis web yang berfungsi sebagai media utama pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Sistem ini memungkinkan terjadinya penerimaan surat, pemindaian dokumen, penomoran surat, hingga pendisposisian surat secara digital sehingga memungkinkan terjadinya proses pengelolaan persuratan secara terstruktur, terpusat, cepat, mudah ditemukan, serta telah terintegrasi dengan lembaga atau organisasi lain yang berada di wilayah Pemerintahan Kabupaten Badung. Hal tersebut menjadi sebuah keunggulan sistem persuratan digital dibandingkan dengan persuratan manual.

Namun pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan surat digital masih menghadapi beberapa permasalahan yang mempengaruhi optimalisasi pengelolaan surat. Salah satu permasalahan yaitu berkaitan dengan sarana atau infrastruktur teknologi yang tersedia, yaitu kualitas jaringan internet yang tersedia di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung khususnya pada unit kearsipan. Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa gangguan jaringan seperti lambatnya akses internet hingga hilangnya koneksi internet beberapa kali kerap terjadi sehingga menyebabkan proses pengelolaan surat melalui sistem informasi persuratan digital tidak dapat dilakukan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya ditentukan oleh produk teknologi yang digunakan melainkan juga pada dukungan oleh perangkat yang memadai.

2. Organisasi (*Organization*)

Aspek organisasi mewakili faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi adopsi dan penerapan inovasi teknologi (Tornatzky & Fleischer, 1990, dalam Effendi et al., 2020). Aspek organisasi termasuk struktur organisasi, gaya pengambilan keputusan, serta keterampilan pada manajemen perubahan, serta mencakup sumber daya yang terdapat dalam organisasi, proses komunikasi dalam organisasi serta menggambarkan ukuran, ruang lingkup, serta struktur manajemen organisasi. (Effendi et al., 2020). Dalam konteks pengelolaan surat digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, aspek organisasi dapat dilihat melalui struktur organisasi, seperti pengelola utama persuratan dilakukan oleh Bagian umum, khususnya Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf ahli, dan Kepegawaian sebagai unit kearsipan. Struktur organisasi tersebut membuat adanya kejelasan pembagian tugas dan wewenang dalam pengelolaan surat digital, sehingga dapat menjadi faktor yang mendukung alur persuratan digital berjalan dengan tertib dan terkoordinasi. Selain itu kesiapan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia ataupun sarana pendukung pengelolaan surat digital menjadi bagian penting dalam aspek organisasi., seperti komunikasi internal dalam memastikan dokumen yang dikelola sistem dapat ditindaklanjuti secara tepat dan sesuai dengan kewenangan masing-masing bagian.

Meskipun penerapan sistem persuratan digital telah dilaksanakan, berdasarkan observasi yang telah dilakukan, tidak seluruh pegawai yang bertugas menangani persuratan mendapatkan pelatihan khusus terkait penggunaan sistem persuratan digital, serta tidak seluruh pegawai dapat mengaplikasikan atau menggunakan perangkat lunak seperti komputer. Kondisi tersebut menyebabkan adanya perbedaan tingkat pemahaman dan kemampuan pegawai dalam penggunaan sistem persuratan digital, serta transisi dari sistem manual ke sistem digital berjalan dengan lambat dan bertahap, sehingga keterbatasan kompetensi sumber daya manusia tersebut menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi

pemanfaatan sistem persuratan digital.

3. Lingkungan (*Environment*)

Aspek lingkungan merupakan aspek penting yang dapat mendorong ataupun menghambat suatu organisasi untuk mengadopsi inovasi (Roger, 2023, dalam Effendi et al., 2020). Aspek lingkungan berhubungan dengan konteks sosial organisasi, seperti regulasi, persaingan, dan persepsi konsumen atau masyarakat (Effendi et al., 2020). Aspek lingkungan dalam pengelolaan surat digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung mencakup kebijakan pemerintah, dinamika pelayanan publik, serta tingkat penerimaan pemangku kepentingan eksternal terhadap sistem persuratan digital. Peraturan Daerah Kabupaten Badung No 11 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan bahwa layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik merupakan layanan yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas Pemerintah Daerah, dalam hal tersebut layanan kearsipan/naskah dinas menjadi salah satu bagian dari layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Serta pada Peraturan Bupati Badung Nomor 71 Tahun 2024 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas menyebutkan bahwa pembuatan naskah dinas dapat menggunakan media rekam kertas atau media rekam elektronik dan lebih lanjut dijelaskan bahwa naskah dinas dengan media rekam elektronik dapat menggunakan aplikasi umum bidang kearsipan dinamis, atau aplikasi khusus bidang kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sehingga regulasi atau kebijakan tersebut menjadi landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaan sistem persuratan digital di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.

Namun dalam pelaksanaan sistem persuratan digital belum secara optimal dimanfaatkan oleh seluruh pemangku kepentingan eksternal. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa pihak seperti Kecamatan dan Desa di Kabupaten Badung yang sudah terintegrasi oleh sistem persuratan digital tetapi tetap memilih untuk mengirimkan surat dalam bentuk fisik atau konvensional. Hal ini menyebabkan unit kearsipan tetap harus melakukan proses pemindaian dokumen dan input ulang ke dalam sistem, sehingga mengurangi efisiensi yang diharapkan dari penerapan sistem persuratan digital. Meskipun masyarakat umum atau organisasi diluar pemerintah Kabupaten Badung dapat mengirimkan dokumen surat secara digital melalui *contact person* yang tersedia pada *website* resmi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten, namun kurangnya literasi digital, serta kurangnya sosialisasi secara lebih luas ataupun adanya kepentingan yang mendesak merupakan tantangan tersendiri bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan surat digital sebagai bentuk layanan administrasi digital secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan pendekatan Technology Organization Environment (TOE), dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem persuratan digital (E-Surat) melalui sistem informasi persuratan digital SuratArsipBadung di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung telah meningkatkan efektivitas pengelolaan surat sebagai bagian dari pelayanan administrasi publik melalui layanan digital. Peningkatan efektivitas pelayanan publik, terlihat terutama dalam aspek kecepatan layanan, ketertiban administrasi, transparansi proses, serta kemudahan pelacakan surat. Namun efektivitas pelayanan publik melalui sistem persuratan digital belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya, serta tingkat adopsi dari lingkungan eksternal. Oleh karena itu penting untuk melakukan upaya berkelanjutan seperti peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya, serta perluasan sosialisasi sebagai langkah strategis yang diperlukan untuk

mengoptimalkan penerapan sistem persuratan digital sebagai layanan administrasi publik yang efektif, optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alharani, Y. S., T. A., Hasanah, S. N., Pertiwi, S. I., & Harahap, I. (2023). ANALISIS PERAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM PENGELOLAAN SURAT PADA KANTOR WALI KOTA MEDAN. *Jurnal Bisnis Net* Volume : 6 No. 1, 65-77.
- Darmansah, T., Br.Lubis, M., Hasanah, U., Sembiring, D. F., Ramadhani, P. S., & Br. Lubis, D. M. (2024). Transformasi Digital Dalam Manajemen Persuratan Terhadap Perubahan Proses dan Peran Teknologi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* , 296-300.
- Darmansah, T., Salsabina S, L., Ayundari, N. F., Siregar, N., & Arifandi , R. (2024). PENGEMBANGAN SISTEM PERSURATAN UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEAMANAN DATA. *Cemara Journal* , 1-9.
- Effendi, M. I., Sugandini, D., Istanto, Y., Arundati, R., & Adisti, T. (2020). *The Technology-Organization-Environment Framework: ADOPSI TEKNOLOGI PADA UKM*. Yogyakarta: ZAHIR PUBLISHING.
- Fiantika, F. R., Wasil , M., Jumiyati , S., Honesti, L., Wahyuni , S., Mouw, E., . . . Waris, L. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* . Sumatera Barat : PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Firmasari, P., Arpilliya, P., & Kurnia, M. S. (2025). PERAN TECHNOLOGY-ORGANIZATION-ENVIRONMENT (TOE) DAN DIGITAL FINANCE TERHADAP KINERJA BISNIS UMKM PROVINSI JAMBI MELALUI GREEN INNOVATION . *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan* , 1259-1276.
- Ilmi, M., Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia . *Jurnal Ekonomi*, 436-458
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR. *Indoesian Journal Of Intellectual Publication*, 23-31.
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty. (2022). ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA BAGIAN EKONOMI DAN PEMBANGUNAN (STUDI KASUS DI KANTOR WALIKOTA MEDAN) . *CERMIN : JURNAL PENELITIAN*, 109-119.
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti , D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal) . *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 355-368.
- Putri M, J. S., Priandika, A. T., & Rahmanto, Y. (2023). Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat Pada Kantor Balai Desa Jatimulyo . *Journal of Computer Technology, Computer Engineering* , 1-6.
- Sangaji, M. S., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *JEJARING ADMINISTRASI PUBLIK*, 54-70.
- Suradi, A. (2025). A Theoretical Extension of Technology Organization Environment (TOE) in E-Government: A Systematic Literature Review and Theory Evaluation . *Journal of Computer Science and Technology* , 29-36.
- Tiarasani, A. O. (2021). PENERAPAN APLIKASI SURAT ELEKTRONIK (SULEK) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA . *eJournal Administrasi Publik*, 5081-5090.