

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU PENGGUNA TERHADAP  
KEBERLANGSUNGAN PENERAPAN APLIKASI SISTEM INFORMASI  
KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA PEMERINTAH  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



Oleh :

**FITRI ISNIATY**

**09031382025151**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU PENGGUNA TERHADAP  
KEBERLANGSUNGAN PENERAPAN APLIKASI SRIKANDI PADA  
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi  
di program studi Sistem Informasi Strata 1

Oleh :

**FITRI ISNIATY**

**09031382025151**

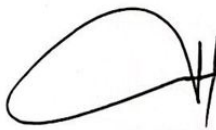
**Indralaya, Januari 2024**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

**Pembimbing,**


**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP.197811172006042001**



**Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP.197704082009121001**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Isniaty

NIM : 09031382025151

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan  
Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis  
Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintah Kota Palembang

Hasil pengecekan software authenticate/Turnitin: 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 08 Januari 2024



**Fitri Isniaty**  
NIM. 09031382025151

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Isniaty

NIM : 09031382025151

Judul Publikasi : Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintah Kota Palembang

DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintah Kota Palembang.

Yang diusulkan pada *Indonesian Journal of Computer Science (IJCS)* Vol. 12 No. 6 (2023) Halaman 2549-7286 bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui,  
Pembimbing I,



Apriansyah Putra, M.Kom.  
NIP. 197704082009121001

Palembang, 08 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Fitri Isniaty  
NIM. 09031382025151

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah accepted jurnal di (IJCS) *Indonesian Journal of Computer Science* (Sinta 3)  
pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Desember 2023

Nama : Fitri Isniaty

NIM : 09031382025151

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan  
Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis  
Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Pemerintah Kota Palembang

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Apriansyah Putra, M.Kom..



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Fasatazkurūna mā aqulu lakum, wa ufawwiḍu amrī ilallāh, innallāha baṣīrum bil-  
'ibād.”*

"Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan  
hamba-hamba-Nya."

Q.S. Ghafir : 44

Demikianlah Skripsi ini Saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Kakak Tercinta
- Keluarga Besar
- Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Univeristas  
Sriwijaya
- Teman - Teman Seperjuangan
- Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlangsungan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada pemerintah Kota Palembang”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, segala hambatan, rintangan serta kesulitan dapat penulis hadapi tentunya dengan atas izin dan pertolongan Allah SWT, do'a serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, ridho, rezeki, hidayah dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua yang sangat saya cintai, Ibu Mitsrul Aini, S.Pd dan Bapak Ir. Abdul Majid, M.T. Kakak saya tercinta, dr. Novia Rachmawati serta Keluarga Besar saya yang selalu senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik

3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya terdahulu
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, saran, ide, solusi, semangat serta menyempatkan waktunya untuk berdiskusi serta membimbing dan memberikan masukan maupun koreksi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Rahmat Izwan Heroza dan Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari semester awal hingga semester akhir.
8. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs. Selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktik yang selalu memberikan saran dan arahan dalam persiapan dan pelaksanaan kerja praktik sehingga saya dapat menyelesaikan Kerja Praktik yang merupakan salah satu syarat menuju tahap Skripsi.
9. Mba Rifka, selaku Admin Program Studi Sistem Informasi Bilingual yang telah menjadi sumber informasi dan membantu seluruh proses pemberkasan selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
11. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual B 2020.



12. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual 2020.
13. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2020.
14. Terima kasih juga kepada Zhafira, Putri, Tharisa, dan Kenny yang selalu memberikan dukungan penuh serta kebahagiaan kepada Penulis dari awal masa perkuliahan hingga sekarang dan semoga seterusnya.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna begitu pula dalam penulisan Skripsi ini, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Demikianlah dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan kita bersama.

**Palembang, 09 Januari 2024**

**Penulis,**



**Fitri Isniaty**

**NIM. 09031382025151**

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU PENGGUNA TERHADAP  
KEBERLANGSUNGAN PENERAPAN APLIKASI SRIKANDI PADA  
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

**Oleh**

**Fitri Isniaty**

**09031382025151**

**ABSTRAK**

Era globalisasi turut membawa perubahan di arus teknologi dan telekomunikasi, terutama teknologi informasi di instansi pemerintah yang membawa perubahan positif pada pelayanan masyarakat. Salah satunya ialah diterapkannya layanan E-Government pada Dinas Pemerintah Kota Palembang, layanan tersebut ialah Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi ataupun biasanya dinamakan SRIKANDI. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlanjutan penerapan aplikasi tersebut, Theory of Planned Behavior menjadi teori dasar yang diterapkan dalam penelitian ini. Hasil Penelitian memperlihatkan bahwa variabel *Social Influence*, *Trust E-Government* dan *Trust Propensity* memiliki pengaruh positif atas variabel *Behavioral Intention* yang kemudian variabel tersebut memiliki pengaruh positif atas keberlanjutan penerapan aplikasi SRIKANDI.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Perilaku Pengguna, *Theory of Planned Behavior*, *Behavior Intention*, *Continuance Intention*.

***THE ANALYSIS OF USER BEHAVIOR INFLUENCE ON THE SUSTAINABLE  
IMPLEMENTATION OF SRIKANDI APPLICATION IN PALEMBANG CITY  
GOVERNMENT***

***By***

**Fitri Isniaty**

**09031382025151**

***ABSTRACT***

Globalization era has ushered in technological and telecommunications changes, particularly in information technology within government agencies, bringing forth positive transformations in public services. One notable instance is the adoption of E-Government services by the Palembang City Government, manifested in the Integrated Dynamic Archives Information System Application, commonly known as SRIKANDI. In a research endeavor aimed at analyzing the influence of user behavior on the application's sustainability, the Theory of Planned Behavior serves as the foundational theory. Research findings reveal that variables such as Social Influence, Trust in E-Government, and Trust Propensity positively impact the Behavioral Intention variable, consequently contributing to the sustainability of the SRIKANDI application implementation.

***Keywords:*** *E-Government, User Behavior, Theory of Planned Behavior, Behavior Intention, Continuance Intention.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>

<b>2.1</b>	<b>Profil Pemerintah Kota Palembang .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Visi dan Misi Pemerintah Kota Palembang .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Logo Pemerintah Kota Palembang.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2</b>	<b>Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3</b>	<b>Analisis .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4</b>	<b>E-Government .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5</b>	<b>Theory of Planned Behavior .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6</b>	<b>Behavior .....</b>	<b>14</b>
<b>2.7</b>	<b>Intention .....</b>	<b>14</b>
<b>2.8</b>	<b>Behavioral Intention .....</b>	<b>15</b>
<b>2.9</b>	<b>Penelitian Sebelumnya.....</b>	<b>16</b>
<b>2.10</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>26</b>
<b>2.10.1</b>	<b>Populasi .....</b>	<b>26</b>
<b>2.10.2</b>	<b>Sampel .....</b>	<b>26</b>
<b>2.11</b>	<b>Teknik Sampling.....</b>	<b>26</b>
<b>2.12</b>	<b>Pembentukan Instrumen Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>2.14</b>	<b>Pilot Test.....</b>	<b>29</b>
<b>2.15</b>	<b>Skala Likert .....</b>	<b>29</b>
<b>2.16</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>30</b>

2.17	Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Tahapan Penelitian.....	33
3.2	Objek Penelitian .....	34
3.3	Jenis Penelitian .....	34
3.4	Hipotesis Penelitian.....	34
3.5	Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Studi Literatur .....	35
3.5.2	Wawancara.....	36
3.5.3	Kuisisioner .....	36
3.6	Populasi dan Sampel.....	36
3.7	Content Validity.....	37
3.8	Pilot Test.....	45
3.9	Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1	Alur Penelitian.....	48
4.2	Hasil Perhitungan Validitas Isi .....	49
4.3	Hasil Perhitungan Pilot Test.....	53
4.4	Hasil Pengumpulan Data .....	57

<b>4.5</b>	<b>Distribusi Frekuensi Responden .....</b>	<b>57</b>
<b>4.5.1</b>	<b>Layanan yang digunakan .....</b>	<b>57</b>
<b>4.6</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
<b>4.6.1</b>	<b>Penilaian <i>Outer Model</i> .....</b>	<b>58</b>
<b>4.6.2</b>	<b>Penilaian Inner Model .....</b>	<b>64</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>68</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Logo Kota Palembang .....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 2.2 Logo Aplikasi SRIKANDI.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Theory of Planned Behavior.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 2.4 Teknik Sampling .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 2.5 Rumus Yamane .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 3.2 Kerangka Hipotesis .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4.1 Frekuensi Layanan Yang Digunakan.....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.2 Pengujian <i>Outer Model</i>.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 4.3 <i>Path Coefficient</i> .....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	16
Tabel 2.2 Skala Likert.....	29
Tabel 3.2 Validasi Konten <i>Social Influence</i> .....	37
Tabel 3.3 Validasi Konten <i>Trust E-Government</i> .....	38
Tabel 3.4 Validasi Konten <i>Trust Propensity</i> .....	39
Tabel 3.5 Validasi Konten <i>Trust Internet</i> .....	41
Tabel 3.5 Validasi Konten <i>Behavioral Intention</i> .....	41
Tabel 3.6 Validasi Konten <i>Continuance Intention</i> .....	42
Tabel 4.1 Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	49
Tabel 4.2 Instrumen Pertanyaan.....	50
Table 4.3 <i>Convergency Validity Pilot Test</i> .....	48
Tabel 4.4 <i>Discriminant Validity Pilot Test</i> .....	49
Tabel 4.5 <i>Reability Pilot Test</i> .....	49
Tabel 4.6 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	54
Tabel 4.7 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	54
Tabel 4.8 <i>Composite Reliability</i> .....	56
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i> .....	57
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan <i>Path Coefficient</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A Surat Kesediaan Membimbing.....</b>	<b>A-1</b>
<b>Lampiran B Pengajuan Topik.....</b>	<b>B-1</b>
<b>Lampiran C Surat Keputusan Tugas Akhir.....</b>	<b>C-1</b>
<b>Lampiran D Kuisisioner Penelitian.....</b>	<b>D-1</b>
<b>Lampiran E Hasil Kuisisioner.....</b>	<b>E-1</b>
<b>Lampiran F Data Penelitian Versi Excel.....</b>	<b>F-1</b>
<b>Lampiran G Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kota Palembang.....</b>	<b>G-1</b>
<b>Lampiran H Bukti Submit Jurnal.....</b>	<b>H-1</b>
<b>Lampiran I Bukti LoA.....</b>	<b>I-1</b>
<b>Lampiran J Hasil Pengecekan Turnitin.....</b>	<b>J-1</b>
<b>Lampiran K Surat Keterangan Pengecekan Similarity.....</b>	<b>K-1</b>
<b>Lampiran L Kartu Konsultasi Paraf Dosen.....</b>	<b>K-1</b>
<b>Lampiran M Logbook Paraf Pembimbing.....</b>	<b>K-1</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi turut membawa perubahan di arus teknologi dan telekomunikasi, terutama teknologi informasi di instansi pemerintah yang membawa perubahan positif pada pelayanan masyarakat (Xiong et al., 2022). Hal ini dilandasi dengan (Perpres) No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) ataupun biasa disebut *E-Government*, yang mengatur mengenai pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi serta komunikasi untuk memberi pelayanan pada masyarakat (Long & Phillips, 2022).

Dalam rangka penerapan *E-Government*, Pemerintah Kota Palembang menyediakan layanan pengelolaan arsip dinamis sebagai salah satu bentuk implementasi penerapan layanan *E-Government*, layanan tersebut ialah Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi yang juga dinamakan SRIKANDI. Aplikasi ini mulai diterapkan dalam lingkungan Pemerintah Kota (pemkot) Palembang sejak peluncuran aplikasi tersebut di Pemerintah Kota Palembang yang berlangsung pada Selasa, 14 Februari 2023. Aplikasi SRIKANDI merupakan merupakan hasil kolaborasi antara Kementerian (PANRB), (KOMINFO), (BSSN) serta (ANRI) didirikan berbarengan pada Ulang Tahun Kearsipan yang ke-50 bertema “Tahun Emas Kearsipan: Satukan Langkah Mewujudkan Arsip Digital”. Dengan tujuan pembentukan kesuksesan sebagai kearsipan dan syarat elektronik agar lebih baik pada pelaksanaan pemerintah. Aplikasi SRIKANDI bisa melakukan

pemenuhan dalam pembuatan surat menyurat serta arsip elektronik secara online, integrasi dan akan tersimpan dalam pusat data nasional(Nzaramyimana & Susanto, 2019).

Perilaku pengguna adalah aspek penting dalam keberhasilan dan kelangsungan penggunaan teknologi. Pengetahuan tentang bagaimana perilaku pengguna berkontribusi pada penggunaan dan adopsi aplikasi SRIKANDI akan membantu dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk memastikan aplikasi tersebut terus digunakan oleh pemerintahan(Ajzen, 1991).

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa meskipun terdapat banyak manfaat, tidak semua implementasi *E-Government* berhasil diterapkan yang salah satu faktor penyebabnya ialah layanan e-government tidak selalu diadopsi oleh pengguna(Wang et al., 2020a). Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan aplikasi SRIKANDI ini diharap bisa memberi perspektif yang efektif tentang adopsi teknologi informasi dalam konteks pemerintahan, serta memberikan rekomen dasi untuk meningkatkan efektivitas dan penggunaan berkelanjutan aplikasi tersebut (Li & Shang, 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyadari bahwa perlu adanya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang sesuai dengan perspektif pegawai (ASN) sebagai pemakai aplikasi SRIKANDI hingga akan didapatkan hasil akhir yang diharapkan dapat memberikan implikasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Palembang dalam

rangka meningkatkan keberlangsungan dan efektivitas penerapan aplikasi SRIKANDI, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik.

Sesuai dengan latar belakang, maka penulis akan mengkaji judul Tugas Akhir ini yakni **“Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlangsungan Penerapan Aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI di Pemerintah Kota Palembang?
2. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada Pemerintah Kota Palembang terhadap pengguna terkait niat keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI di Pemerintah Kota Palembang.

2. Untuk memberikan rekomendasi dari hasil analisis perhitungan hipotesis terhadap perilaku pengguna yang mempengaruhi keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan dan menambah wawasan bagi pembaca dan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian analisis pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI ini diharapkan dapat memberikan implikasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Palembang dalam rangka meningkatkan keberlangsungan dan efektivitas penerapan aplikasi SRIKANDI, sehingga dapat memberikan manfaat secara maksimal dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menghindari adanya penyimpangan pokok permasalahan, agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka, terdapat beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Tempat penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kota Palembang

2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi SRIKANDI pada Pemerintah Kota Palembang yang telah menggunakan aplikasi SRIKANDI.
3. Penelitian ini tidak membahas dampak atau efektivitas aplikasi SRIKANDI terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan, tetapi hanya fokus pada pengaruh perilaku pengguna terhadap keberlangsungan penerapan aplikasi tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, G. A., Sandran, T., Ganesan, Y., & Iranmanesh, M. (2022). Go cashless! Determinants of continuance intention to use E-wallet apps: A hybrid approach using PLS-SEM and fsQCA. *Technology in Society*, 68, 101937. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101937>
- Agrawal, M., Kalia, P., Nema, P., Zia, A., Kaur, K., & John, H. B. (2023). Evaluating the influence of government initiatives and social platforms on green practices of Gen Z: The mediating role of environmental awareness and consciousness. *Cleaner and Responsible Consumption*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.clrc.2023.100109>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Akdim, K., Casalo, L. V., & Flavián, C. (2022). The role of utilitarian and hedonic aspects in the continuance intention to use social mobile apps. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102888>
- Al-Omoush, K. S., Garrido, R., & Cañero, J. (2023). The impact of government use of social media and social media contradictions on trust in government and citizens' attitudes in times of crisis. *Journal of Business Research*, 159. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113748>
- Burhanuddin, -, Badruddin, S., & Yapid, B. M. (2019). Determinants of citizen's intention to use online e-government services: A validation of Umega model. *Polish Journal of Management Studies*, 20(1), 119–128.



- Chen, T., Liang, Z., Yi, H., & Chen, S. (2023). Responsive E-government in China: A way of gaining public support. *Government Information Quarterly*, 40(3).  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101809>
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 67.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>
- Long, K. Y., & Phillips, J. O. L. (2022). Examining the impact of behavioral factors on the intention of adopting E-government services: An empirical study on the hard-to-reach groups in Macao SAR, China. *Technology in Society*, 71.  
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102107>
- Long, K. Y., & Phillips, J. O. L. (2023). The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study. *Social Sciences and Humanities Open*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100485>
- Jin, J. L. Y., & Amin, A. (2020). A Preliminary Study on the Factors Affecting the Adoption of E-Government Services by Malaysians. *2020 International Conference on Computational Intelligence (ICCI)*, 80–85.
- Ju, J., Meng, Q., Sun, F., Liu, L., & Singh, S. (2023). Citizen preferences and government chatbot social characteristics: Evidence from a discrete choice experiment. *Government Information Quarterly*, 40(3).  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101785>

- Li, Y., & Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Information and Management*, 60(7). <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- Lu, H. H., Lin, W. S., Raphael, C., & Wen, M. J. (2023). A study investigating user adoptive behavior and the continuance intention to use mobile health applications during the COVID-19 pandemic era: Evidence from the telemedicine applications utilized in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*, 28(1), 52–59. <https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2022.02.002>
- Nauli, P., & Siregar, S. (2019). *THE EFFECT OF CULTURE OF ORGANIZATION AND WORK SATISFACTION ON COMMITMENTS AND TURNOVER INTENTION IN PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN*. 6(1).
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Nzaramyimana, L., & Susanto, T. D. (2019). Analysis of factors affecting behavioural intention to use e-government services in Rwanda. *Procedia Computer Science*, 161, 350–358. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.133>
- Rahaman, M. M., Islam, M. M., Polbitsyn, S. N., & Abbas, S. (2024). The electrification-social development nexus in Bangladesh: Do governmental policies matter? *Utilities Policy*, 86. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2023.101690>
- Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia.

*Procedia Computer Science*, 197, 42–50.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116>

Saylam, A., & Yıldız, M. (2022). Conceptualizing citizen-to-citizen (C2C) interactions within the E-government domain. In *Government Information Quarterly* (Vol. 39, Issue 1). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101655>

Solling Hamid, R., & M Anwar, S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. PT Inkubator Penulis Indonesia.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.

Wang, C., Teo, T. S. H., & Liu, L. (2020a). Perceived value and continuance intention in mobile government service in China. *Telematics and Informatics*, 48, 101348. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101348>

Wang, C., Teo, T. S. H., & Liu, L. (2020b). Perceived value and continuance intention in mobile government service in China. *Telematics and Informatics*, 48. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101348>

Wikamorys, D. A., & Rochmach, T. N. (2017). APLIKASI THEORY OF PLANNED BEHAVIOR DALAM MEMBANGKITKAN NIAT PASIEN UNTUK MELAKUKAN OPERASI KATARAK APPLICATION OF THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR IN GENERATING PATIENTS INTENTION TO UNDERGO CATARACT SURGERY. In *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* (Vol. 5).

Xiong, L., Wang, H., & Wang, C. (2022). Predicting mobile government service continuance: A two-stage structural equation modeling-artificial neural network

approach. *Government Information Quarterly*, 39(1).

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101654>

Yusoff, M. S. B. (2019). ABC of content validation and content validity index calculation. *Education in Medicine Journal*, 11(2), 49–54.