

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TERPADU INFORMASI DAN NASKAH ADMINISTRASI (ASTINA) POLRI DALAM PENGELOLAAN ARSIP

Laura Majezta Ardanty^{1*}, Choirul Nikmah²
^{1,2} Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

*Korespondensi : lauramajezta.22026@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) dalam mendukung transformasi digital di Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA dalam pengelolaan arsip di Polres Malang berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak lima (5) orang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu pengguna aplikasi ASTINA. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ASTINA Polri dalam pengelolaan arsip telah berjalan efektif berdasarkan konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* pada model UTAUT. Efektivitas tersebut didukung oleh sosialisasi dan bimbingan teknis, ketersediaan infrastruktur yang memadai, serta dukungan teknis yang responsive. Namun, peningkatan keterampilan sumber daya manusia masih perlu dilakukan pelatihan secara berkala.

Kata Kunci : Efektivitas; ASTINA; pengelolaan arsip; UTAUT.

ABSTRACT

This research was motivated by the implementation of the Integrated Information and Administrative Documents Application (ASTINA) to support digital transformation within the Indonesian National Police (Polri). The study aimed to analyze the effectiveness of the ASTINA application in records management at Malang Police Resort (Polres Malang) based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews, observations, and documentation. The research involved five informants selected according to the research focus, namely users of the ASTINA application. Data were analyzed through the stages of data reduction, data display, data verification, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of the ASTINA application in records management has been effective based on the UTAUT constructs of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. This effectiveness is supported by socialization and technical guidance, adequate infrastructure, and responsive technical support. However, it is essential to improve human resource competencies through regular training programs.

Keywords : *Effectiveness; ASTINA; archive management; UTAUT.*

A. PENDAHULUAN

Digitalisasi berperan penting dalam mendukung aktivitas administrasi perkantoran, di mana teknologi menjadi solusi bagi organisasi untuk menyederhanakan proses Administrasi dan operasional. Perkembangan teknologi digital menuntut organisasi untuk melakukan transformasi dalam sistem kerja. Administrasi dengan sistem manual dianggap tidak efisien dari segi waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Didukung Dharmawan et al., (2022) menyatakan permasalahan yang sering ditimbulkan dari sistem administrasi manual yaitu sulit untuk dilacak dan lama dalam mencari kembali arsip surat. Administrasi berkontribusi besar di setiap sektor, termasuk pemerintahan. Upaya pemanfaatan adopsi teknologi informasi dalam pemerintahan telah dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan administrasi dengan mengadopsi teknologi digital dan komunikasi dilakukan dengan memanfaatkan platform digital, seperti website, aplikasi mobile, dan media sosial lainnya (Yulanda & Adnan, 2023). Teknologi digital adalah bentuk teknologi informasi yang menekankan pada kegiatan berbasis komputer, dibandingkan dengan tenaga manusia (manual). Transformasi digital perlu pemahaman lebih lanjut dan menyeluruh agar pemanfaatan teknologi mampu meningkatkan efisiensi kerja perkantoran.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan ini dikenal sebagai *Electronic Government (e-government)*. Pemerintah gencar mendorong peranan digitalisasi untuk menciptakan birokrasi

yang efisien, transparan, dan bertanggung jawab. Proses percepatan dan peningkatan kinerja pemerintah sangat dibantu dengan adanya e-government yang diikuti dengan tata kelola pelayanan melalui *good governance* (Adeti & Christiani, 2022). Konsep *good governance* menekankan pada penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, responsif, serta berorientasi pada pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, *good governance* dapat diartika sebagai pemerintahan yang baik dengan menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan kebijakan implementasi *e-governance* dalam tata kelola pemerintahan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam implementasi *e-government*. Berdasarkan hasil survei, pada tahun 2018 berada di peringkat 107 hingga pada tahun 2024 berada di peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB.

**Tabel 1 Rank E-Government
Development 2024**

E-Government Development Index	2024	2022	2020	2018
Indonesia (Rank)	64	77	88	107
Indonesia (Value)	0.79911	0.71600	0.66120	0.52580

Sumber: (UN E-Government, 2024)

Sejalan dengan penerapan teknologi informasi dapat dikatakan efektif apabila

pengguna memahami cara kerja dan tujuan sistem. Memanfaatkan teknologi informasi akan memberikan dampak positif bagi pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi dapat mengurangi biaya operasional sehingga pengeluaran menjadi lebih sedikit. Kemudahan komunikasi dan monitoring setiap karyawan juga dapat dapat diwujudkan dengan teknologi informasi yang berkembang saat ini.

Perubahan ke sistem digital memberi peluang bagi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan kegiatan operasional tanpa kertas, perlindungan privasi, tanda tangan digital, dan keamanan siber (Yang et al., 2024). Termasuk instansi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sebagai salah satu instansi pemerintahan yang berperan sebagai pelayanan publik dan administrasi negara. Penerapan teknologi informasi menjadi langkah strategis bagi Polri untuk membangun institusi yang lebih responsif dan mampu memenuhi harapan masyarakat modern.

Administrasi berperan penting dalam menjalankan suatu organisasi karena berkaitan dengan proses pengaturan kebijakan. Hal ini juga berlaku pada Polri sebagai lembaga penegak hukum, dimana pengarsipan surat menjadi pendukung kegiatan sehari-hari. Banyaknya surat masuk dan keluar, baik dari internal maupun eksternal, menuntut adanya sistem yang lebih efektif dan terintegrasi untuk menunjang proses administrasi. Kepolisian Negara Republik Indonesia telah mengembangkan aplikasi dalam pengelolaan administrasi, yaitu Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA).

Melalui transformasi digital pada instansi kepolisian, seluruh dokumen

berbentuk fisik (*hardfile*) dialih mediakan menjadi dokumen digital (*softfile*). Penggunaan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) merepresentasikan langkah Polri dalam mendukung prinsip *good governance* melalui efisiensi birokrasi dan transparansi administrasi. Sistem ini juga mendukung penataan arsip yang lebih fleksibel dan efisien, sehingga arsip dapat dikelola dengan mudah tanpa terbatas oleh ruang fisik.

Pengoperasian Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) mengacu pada kebijakan resmi yang tertulis pada Surat Telegram Kapolda Jatim Nomor ST/874/VII/REN.2.2024/BID yang mengatur penggunaan terintegrasi sistem pengelolaan data administrasi Polri. Kebijakan penerapan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi pada Polda Jatim dan Polres/Polsek wilayah Jawa Timur bertujuan untuk merapikan alur digitalisasi pengelolaan dan pengarsipan dokumen administrasi. Setiap dokumen yang dikirim, diterima, maupun terdisposisi secara elektronik akan tersimpan secara otomatis dalam *database* aplikasi.

Perkembangan teknologi informasi diharapkan dapat menunjang efektivitas kinerja Polres Malang, terutama dalam bidang administrasi. Aplikasi ASTINA baru diimplementasikan secara serentak, baik Polres maupun Polsek wilayah Polda Jatim kurang dari 2 tahun sejak bulan Agustus 2024. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan untuk menjadi versi yang lebih baik. Berdasarkan observasi awal, aplikasi sering terjadi *trouble* sistem (*Error*) yang mengakibatkan kegiatan surat menyurat menjadi terlambat dalam proses

pengiriman. Selain itu, proses administrasi ganda masih dilakukan dengan menggunakan sistem manual dan digital. Kondisi ini menyebabkan efektivitas kerja masih jauh dari optimal, meskipun aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja pegawai.

Penelitian ini penting dilakukan dikarenakan Polri sebagai salah satu lembaga pelayanan publik, sehingga diperlukan sistem yang dapat mendukung kegiatannya. Jika tidak ada evaluasi terhadap sistem pengelolaan administrasi dan arsip melalui aplikasi ASTINA, maka akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal. Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Polri untuk melakukan perbaikan sistem. Perubahan ini sebagai langkah awal yang positif bagi Polres Malang untuk menjadi instansi yang sadar akan perkembangan teknologi digital.

Dengan demikian, peneliti menemukan celah penelitian terletak pada penerapan *e-government* di instansi kepolisian menggunakan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA). Fokus penelitian ini pada efektivitas penggunaan aplikasi dalam pengelolaan arsip di Polres Malang dengan perbedaan pada operasional dan jumlah arsip. Hal ini dapat menjadi perbandingan dan kebaruan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Polda Jatim. Dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) telah berjalan efektif dan efisien dalam mendukung pengelolaan

arsip di Polres Malang, sekaligus menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pegawai

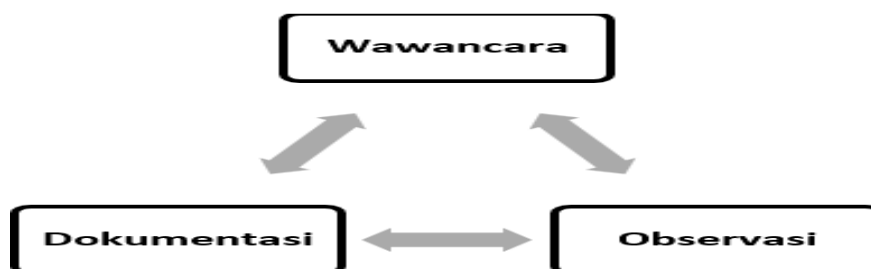
B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai gambaran umum pengelolaan arsip. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Efektivitas pada umumnya dinilai secara kualitatif dalam bentuk pernyataan yang bersifat subjektif. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif deskriptif sesuai untuk mendalami efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA Polri dalam pengelolaan arsip. Informan penelitian telah ditentukan oleh peneliti sesuai dengan keahlian penggunaan aplikasi ASTINA dan saturasi data yang cukup, yakni sebanyak 5 informan.

Tabel 2. 1 Informan Penelitian

Unit	Jumlah Narasumber
Seksi Umum	2
Bagian Operasional	1
Bagian Sumber Daya Manusia	1
Satuan Reserse Kriminal	1

Untuk meneliti pada fenomena yang terjadi, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, dengan membandingkan data dari berbagai sumber yang berbeda, seperti informan, waktu, maupun konteks penelitian (Arianto, 2024).



Gambar 2. 1 Triangulasi Data

Peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur karena lebih fleksibel dibanding wawancara terstruktur, dimana peneliti dapat memahami pengalaman dan sudut pandang narasumber. Observasi difokuskan pada perilaku pengguna dalam pengelolaan arsip, serta sarana dan prasarana yang digunakan untuk mengoperasikan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA). Peneliti memperoleh informasi dari data sekunder yang berkaitan dengan pengelolaan arsip berupa arsip surat digital, dokumen kebijakan organisasi diterapkannya aplikasi, sarana prasarana pendukung, serta tangkapan layar aplikasi ASTINA yang menjadi dokumen pendukung alur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di lingkungan kepolisian.

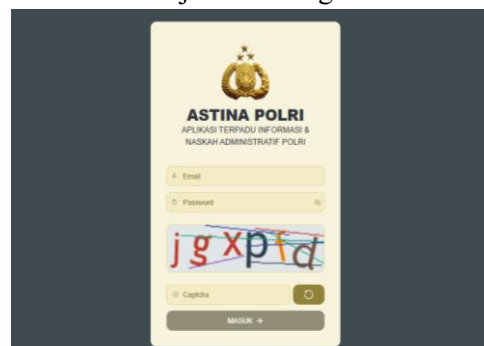
Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yang berarti peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data, kemudian menarik kesimpulan serta menemukan pola-pola yang muncul dari data tersebut. Menurut Miles & Huberman (1994), analisis data kualitatif dilakukan melalui empat tahapan meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil kesimpulan diharapkan memberikan gambaran mengenai efektivitas aplikasi ASTINA Polri dalam pengelolaan arsip.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan ini disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran terkait pelaksanaan, efektivitas, serta upaya dalam penggunaan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) Polri pada pengelolaan arsip, khususnya di Polres Malang.

1. Pelaksanaan Aplikasi ASTINA Polri

Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) merupakan platform komunikasi internal sebagai sistem administrasi dan pengarsipan untuk mengelola surat masuk-keluar, kebijakan, laporan, dan lainnya yang ada di instansi Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Aplikasi ASTINA telah diterapkan pada wilayah Polda Jatim sejak bulan Agustus 2024.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi ASTINA Polri

Berdasarkan pernyataan informan, penerapan aplikasi ASTINA mampu memangkas alur birokrasi dan mempermudah pengesahan dokumen melalui Tanda Tangan Elektronik (TTE) tanpa harus menunggu pimpinan. Transformasi digital dapat menghemat waktu serta biaya, budaya *paperless* menekan penggunaan kertas dan printer dalam pelaksanaan administrasi dan kearsipan. Dalam pelaksanaannya, Polres Malang masih mempertahankan arsip fisik tertentu untuk kebutuhan koreksi dan pengambilan keputusan.

Sejalan dengan penelitian Sukma et al., (2022) yang menyatakan bahwa penyimpanan arsip yang sistematis dapat meningkatkan efektivitas karena mempercepat proses penemuan kembali arsip. Didukung oleh penelitian Amalia & Panduwina, (2022) penerapan sistem arsip elektronik mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip melalui kemudahan akses dan pencarian dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip berbasis aplikasi ASTINA telah berjalan secara efektif karena mampu menyediakan informasi secara cepat, tepat, dan efisien.

Berdasarkan perspektif UTAUT, dari sisi *performance expectancy*, aplikasi ASTINA dinilai efektif karena dalam pelaksanaannya dapat mempercepat proses pengarsipan dan pencarian kembali. Aplikasi memberikan manfaat dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan (*job fit*) untuk mendukung proses administrasi surat masuk, surat keluar, disposisi, dan pengelolaan arsip elektronik.

Dari sisi *effort expectancy*, secara teknis dan alur kerja aplikasi ASTINA relatif mudah diikuti dan digunakan karena fitur disediakan sesuai dengan kebutuhan.

Hal ini memenuhi indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), ditunjukkan melalui alur penggunaan aplikasi seperti login, input data, verifikasi, TTE, distribusi, hingga pengarsipan yang mudah digunakan. Namun, masih ditemukan proses manual pada pelaksanaan administrasi seperti penomoran surat menggunakan buku register.

2. Efektivitas Aplikasi ASTINA Polri

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model teori Venkatesh et al., (2003) *Unified Theory Acceptance of Use Technology* (UTAUT) untuk menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi (ASTINA) Polri di Polres Malang. Dimana keempat konstruk saling berkaitan dalam menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi di Polres Malang, yaitu:

a. *Performance Expectancy*

Performance expectancy pengguna terhadap aplikasi tergolong tinggi, karena aplikasi tersebut dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja melalui pengelolaan administrasi dan arsip yang lebih cepat dan sederhana. Berdasarkan perspektif *Unified Theory Acceptance of Use Technology* (UTAUT) pada *performance expectancy*, aplikasi ASTINA menunjukkan adanya perubahan dari pengelolaan arsip manual menuju pengelolaan arsip digital.

Penelitian yang dilakukan Haris et al., (2024) pada penggunaan aplikasi digital, menunjukkan bahwa manfaat sistem menjadi salah satu faktor yang mendorong penggunaan aplikasi karena dapat meningkatkan kinerja dan pekerjaan lebih ringan. Keyakinan pengguna pada sistem mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja. Dengan demikian, penelitian terdahulu mendukung temuan

bahwa pelaksanaan aplikasi ASTINA mencerminkan indikator dari *performance expectancy*, dimana perubahan digital memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan, serta mengurangi penggunaan waktu dan biaya operasional.

b. *Effort Expectancy*

Berdasarkan perspektif Unified Theory Acceptance of Use Technology (UTAUT) pada *Effort Expectancy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ASTINA berjalan efektif. Pengguna merasakan bahwa aplikasi ASTINA mudah digunakan dan mudah dipelajari. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Afrizal et al., (2024) menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi, dimana sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan meningkatkan efektivitas pengguna terhadap penggunaan teknologi.

Suatu teknologi dikatakan memiliki *effort expectancy* yang efektif apabila pengguna merasa sistem mudah dipahami, mudah dipelajari, dan mudah dioperasikan (Venkatesh et al., 2003). Penelitian Goma et al., (2025) menyatakan bahwa literasi digital meningkatkan *effort expectancy* karena pengguna merasa aplikasi lebih mudah dipelajari dan digunakan. Aplikasi ASTINA dirancang mengikuti alur administrasi konvensional, sehingga pengguna hanya perlu beradaptasi dengan perubahan media menjadi digital. Tingkat kemudahan penggunaan terhadap suatu teknologi akan menimbulkan persepsi pada masing individu, bahwa sistem tersebut bermanfaat sehingga akan menimbulkan rasa nyaman dalam penggunaannya.

c. *Social Influence*

Penelitian ini merujuk pada

pengaruh kebijakan organisasi dan lingkungan kerja terhadap penggunaan aplikasi ASTINA. Penggunaan aplikasi ASTINA di Polres Malang berlandaskan pada kebijakan Kapolri pada ST/874/VII/REN.2/2024 tentang penggunaan sistem pengelolaan administrasi Polri. Peraturan tentang penggunaan TTE di lingkungan Polri tertera pada Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2023. Penggunaan aplikasi yang bersifat wajib karena adanya kebijakan organisasi ini merupakan faktor sosial yang kuat dalam mendorong adopsi teknologi. Dari perspektif UTAUT, kondisi ini memperkuat social influence karena dorongan untuk menggunakan aplikasi tidak hanya berasal dari persepsi individu, tetapi juga dari organisasi yang memiliki kewenangan. Didukung oleh penelitian Sabani et al., (2023) mengungkapkan bahwa dorongan pemerintah merupakan faktor pendorong yang signifikan dalam pemanfaatan layanan digital di negara berkembang seperti Indonesia.

Berdasarkan perspektif *Unified Theory Acceptance of Use Technology* (UTAUT) pada *social influence*, penggunaan aplikasi ASTINA di Polres Malang dipengaruhi oleh kebijakan organisasi dan pengaruh lingkungan kerja. Kebijakan organisasi penggunaan aplikasi ASTINA bersifat mengikat (*mandatory directive*) serta instruksi terstruktur dari pimpinan. Penelitian ini didukung oleh Hooda et al., (2022) yang menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan sistem e-government melalui peningkatan kepercayaan pengguna terhadap teknologi yang diterapkan. Dukungan organisasi, pimpinan, dan organisasi mendorong seluruh anggota untuk menggunakan

aplikasi dalam pengelolaan administrasi dan arsip.

d. *Facilitating Conditions*

Penelitian Astuti et al., (2023) menemukan bahwa *facilitating condition* berkontribusi penting terhadap perilaku penggunaan teknologi digital yang didorong oleh kebijakan organisasi. Temuan ini relevan mengingat aplikasi ASTINA juga merupakan sistem yang penggunaannya diwajibkan di lingkungan Polri untuk mendukung sistem administrasi dan arsip digital. Pada indikator ketersediaan sumber daya, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti komputer, laptop, scanner, dan jaringan internet di Polres Malang sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan administrasi digital.

Efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA perlu didukung dengan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Namun, harus diimbangi dengan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengoperasikan aplikasi ASTINA. Didukung oleh penelitian Rochmah & Santoso, (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM dan sarana prasarana secara signifikan mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip digital. Hal ini menunjukkan bahwa faktor Sumber Daya Manusia memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan ketersediaan infrastruktur.

Berdasarkan perspektif Unified Theory Acceptance of Use Technology (UTAUT) pada *facilitating conditions*, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ASTINA telah berjalan efektif melalui penyediaan infrastruktur yang memadai dan dukungan teknis yang responsif. Kondisi ini sejalan dengan Ain et al., (2019) yang

menjelaskan bahwa ketersediaan fasilitas belum sepenuhnya efektif apabila tidak diimbangi dengan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelatihan secara berkala bagi operator dan pengguna menjadi langkah untuk memperkuat *facilitating conditions* selama penggunaan aplikasi ASTINA.

3. Upaya Meningkatkan Efektivitas Aplikasi ASTINA Polri

Berbagai upaya telah dan perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA di Polres Malang. Dalam perspektif Unified Theory Acceptance of Use Technology (UTAUT), upaya yang dilakukan Polres Malang telah berjalan efektif sesuai dengan konstruk UTAUT meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Pada konstruk *performance expectancy*, aplikasi ASTINA meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip karena proses menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Didukung oleh penelitian Amalia et al., (2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat sistem berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna.

Pada konstruk *effort expectancy*, aplikasi ASTINA di desain sesuai alur administrasi konvensional. Hal tersebut memudahkan pengguna dalam mempelajari aplikasi dan penggunaannya dalam kegiatan sehari-hari. Sejalan dengan penelitian Suradi et al., (2023) yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan sistem karena pengguna cenderung menerima teknologi yang mudah dipahami dan digunakan. Pada konstruk *social influence*, penerapan

aplikasi ASTINA didukung oleh kebijakan organisasi yang mewajibkan penggunaan aplikasi digital dalam pengelolaan arsip. Kondisi ini menjadi upaya agar transformasi digital diimplementasikan secara keseluruhan di lingkungan Polri.

Pada konstruk *facilitating conditions*, keberhasilan transformasi digital bergantung pada kesiapan infrastruktur serta tingkat literasi digital. Upaya yang telah dilakukan meliputi sosialisasi, bimbingan teknis, penyediaan infrastruktur, dan layanan *call center* menunjukkan keseriusan Polri dalam mengimplementasikan aplikasi ASTINA sebagai sistem administrasi dan arsip digital. Penelitian Rumangkit et al., (2023) menyimpulkan bahwa dukungan organisasi dan ketersediaan fasilitas meningkatkan penggunaan teknologi. Dengan demikian, Polres Malang melalui implementasi aplikasi ASTINA telah meningkatkan efektivitas penggunaan.

D. KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi ASTINA Polri dalam pengelolaan arsip di Polres Malang telah mendukung pelaksanaan administrasi secara lebih terstruktur. Pelaksanaan dan efektivitas penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Keempat konstruk tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ASTINA memberikan manfaat dalam mempercepat proses administrasi, memudahkan pengguna dalam mengelola arsip, serta didukung oleh lingkungan kerja dan ketersediaan sarana pendukung.

Maka dari itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA pengadaan

kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan perlu dilakukan agar kemampuan sumber daya manusia semakin baik. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat melibatkan cakupan lokasi dan informan yang lebih luas serta mengembangkan analisis menggunakan variable moderator dalam model UTAUT sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai penggunaan aplikasi ASTINA Polri.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku ;

- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
- Afrizal, D., Luthfi, A., Wallang, M. bin, & Ekareesakul, H. K. (2024). Citizen's Intention to Use E-Government Services in Local Government by Integrating UTAUT, TPB, and TAM Model. *Journal of Local Government Issues*, 7(2), 129–143. <https://doi.org/10.22219/logos.v7i2.32437>
- Amalia, A. T., & Panduwinata, L. F. (2022). Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (E-Arsip) Berbasis Microsoft Access Terhadap Efektivitas Penemuan Kembali Arsip Pada SMKN 4 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 195–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p195-210>
- Amalia, I. S., Suryanto, T. L. M., & Wulansari, A. (2023). Analisis

- Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 9(1), 45–54. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v9i1.2023.45-54>
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (I. K. Hatiebi, S. Ghozi, E. Sorongan, & Gozali, Eds.). Borneo Novelty Publishing.
- Astuti, C. C., Otok, B. W., & Wiguna, A. (2023). Social Influence and Facilitating Conditions Drive E-learning Adoption. *International Conference on Intellectuals' Global Responsibility*, 2, 44–52. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-052-7_6
- Dharmawan, A., Yusup, Prihati, Y., & Simamora, P. M. (2022). Sistem Informasi Administrasi Persuratan Pada Kantor Kecamatan Semarang Tengah. *Electro Luceat*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.32531/jelekn.v8i2.529>
- Goma, Y. B. D. S. C., Mahendra, D. D., Jonathan, K., & Suryaatmaja, K. (2025). Assessing Digital Literacy's Role in the Adoption of Core Tax Technology: Insights From Indonesia's Tax System. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(5), 5472–5482.
- Haris, M. I., Rusdi, Zhafira, N. H., & Hidayat, M. R. (2024). Penerapan Model UTAUT pada Penggunaan E-SKP Pegawai Kecamatan di Nagan Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 4(2), 104–120. <https://doi.org/10.35308/jimetera.v4i2.10004>
- 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, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (R. Holland, Ed.). SAGE Publications.
- Rochmah, L. N., & Santoso, R. S. (2024). Pengaruh Kompetensi SDM dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Pengelolaan Arsip Pasca Pilkada Tahun 2024 di KPU Kabupaten Rembang. 2, 306–312.
- Rumangkit, S., Surjandy, & Billman, A. (2023). The Effect of Performance Expectancy, Facilitating Condition, Effort Expectancy, and Perceived Easy to Use on Intention to using Media Support Learning Based On Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *E3S Web of Conferences*, 426, 1–6. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342602004>
- Sabani, A., Thai, V., & Hossain, M. A. (2023). Factors Affecting Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries: An Exploratory Case Study From Indonesia. *Journal of Global Information Management*, 31(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/JGIM.318131>
- Sukma, E. A., Nikmah, F., & Ulya, I. (2022). Analisis Prosedur Penyimpanan dan Penemuan Kembali Arsip Dinamis untuk

- Menunjang Efektivitas Pengawasan Arsip pada CV.Arjuna Flora Kota Batu. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 16(1), 53–59.
- Suradi, A. S., Firdawati, Pujani, V., & Fiandra, Y. (2023). Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(3), 1296–1308. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i3.3177>
- Ul-Ain, N., Giovanni, V., DeLone, W. H., & Waheed, M. (2019). *Two Decades of Research on Business Intelligence System Adoption, Utilization and Succes - A Systematic Literature Review*. 1–36. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113113>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the Digital Age; Exploring the Impact of Digital Transformation on Governmental Efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 208. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital : Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110.
- UN E-Government. (2024). *Rank E-Government Development 2024*. Public Administration. <https://publicadministration.un.org/e-govkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>