



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5147-5154

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Efektivitas Sistem Srikandi dalam Mendukung Tata Kelola Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Kalimantan Tengah

Grisselda Anabella\*, Fanny Kartika Oktavianti, Tiur Roida Simbolon, Alexandra Hukum  
Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya

\*[grisseldaanabella@gmail.com](mailto:grisseldaanabella@gmail.com) [fanny.oktavianti@gmail.com](mailto:fanny.oktavianti@gmail.com), [tiur.roida@feb.upr.ac.id](mailto:tiur.roida@feb.upr.ac.id) [alexandra.hukum@feb.upr.ac.id](mailto:alexandra.hukum@feb.upr.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam mendukung tata kelola pemerintahan di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Latar belakang penelitian ini adalah transformasi digital birokrasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penerapan SRIKANDI sebagai aplikasi persuratan dan kearsipan elektronik. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam terhadap lima informan kunci yang dipilih secara purposif, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Untuk mengukur efektivitas, kerangka Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) diintegrasikan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SRIKANDI telah mempercepat proses administrasi persuratan, memudahkan penelusuran arsip digital, serta meningkatkan transparansi melalui rekam jejak elektronik yang terukur. Meskipun demikian, efektivitas sistem belum optimal karena terkendala oleh keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, instabilitas jaringan internet, dan gangguan teknis aplikasi. Dimensi kualitas sistem dan kualitas layanan dalam model DeLone dan McLean menjadi dua aspek yang memerlukan perbaikan signifikan. Sementara itu, kualitas informasi dan kepuasan pengguna relatif baik, serta manfaat bersih sudah dirasakan dalam penghematan waktu dan biaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SRIKANDI cukup efektif dalam mendukung tata kelola pemerintahan digital, namun keberlanjutannya membutuhkan penguatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur teknologi informasi, penyempurnaan aplikasi, dan komitmen pimpinan. Rekomendasi strategis mencakup pelatihan berjenjang, penyediaan server dan jaringan cadangan, penerapan standar kualitas perangkat lunak, serta penguatan budaya kerja digital melalui keteladanan dan kebijakan yang konsisten.

*Kata kunci: SRIKANDI, Efektivitas, Tata Kelola Pemerintahan, Arsip Digital, Good Governance.*

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan modern. Transformasi digital mendorong birokrasi untuk meninggalkan sistem administrasi konvensional berbasis kertas menuju tata kelola elektronik yang lebih terintegrasi, cepat, dan transparan. Perubahan tersebut merupakan bagian dari tuntutan global terhadap reformasi birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat digital. Di Indonesia, upaya digitalisasi birokrasi secara resmi diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjadi dasar penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada seluruh instansi pemerintah pusat maupun daerah. Kebijakan ini bertujuan menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal [1].

Implementasi SPBE tidak hanya berfokus pada digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga mencakup penguatan tata kelola administrasi internal pemerintahan, termasuk pengelolaan arsip dan tata persuratan elektronik. Dalam konteks birokrasi, arsip memiliki posisi yang sangat strategis karena seluruh proses kebijakan, koordinasi, pengambilan keputusan, hingga pertanggungjawaban pemerintahan bergantung pada keberadaan dokumen administrasi yang tertata dengan baik. Sebelum digitalisasi diterapkan, sebagian besar instansi pemerintah masih menggunakan sistem manual berupa buku agenda, lembar disposisi kertas, serta penyimpanan dokumen fisik dalam ordner dan lemari arsip. Sistem tersebut menimbulkan berbagai persoalan, seperti lambatnya distribusi surat, tingginya risiko kehilangan dokumen, kerusakan arsip akibat usia dan kelembaban, serta sulitnya proses

penelusuran dokumen lama [2]. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas koordinasi antarunit kerja dan memperlambat proses pelayanan administrasi pemerintahan.

Sebagai bagian dari implementasi SPBE, pemerintah melalui Arsip Nasional Republik Indonesia mengembangkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Sistem ini merupakan aplikasi umum bidang kearsipan yang digunakan untuk pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, serta arsip elektronik secara terintegrasi antarlembaga pemerintahan. SRIKANDI diatur melalui Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 yang menegaskan pentingnya pengelolaan arsip digital dalam mendukung tata kelola pemerintahan modern. Kehadiran SRIKANDI menjadi langkah strategis dalam mewujudkan birokrasi digital karena sistem ini memungkinkan proses administrasi dilakukan secara elektronik, terdokumentasi secara otomatis, serta memiliki jejak audit yang dapat ditelusuri kapan saja. Dengan demikian, SRIKANDI tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan arsip, tetapi juga instrumen penguatan transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

Di Provinsi Kalimantan Tengah, implementasi SRIKANDI mulai diterapkan secara bertahap pada berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), termasuk di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Biro ini memiliki fungsi strategis dalam mengoordinasikan kebijakan ekonomi daerah sehingga aktivitas persuratan dan pengelolaan arsip berlangsung dalam intensitas tinggi. Sebelum penggunaan SRIKANDI, seluruh proses administrasi surat dilakukan secara manual melalui pencatatan pada buku agenda, pengiriman disposisi secara fisik, dan penyimpanan dokumen dalam ruang arsip khusus. Proses tersebut sering menimbulkan keterlambatan karena disposisi surat harus menunggu kehadiran pimpinan secara langsung. Selain itu, pencarian arsip lama memerlukan waktu cukup lama karena pegawai harus membuka dokumen fisik satu per satu. Risiko kehilangan dan kerusakan dokumen juga cukup tinggi akibat keterbatasan ruang penyimpanan dan kondisi lingkungan yang lembab.

Penerapan SRIKANDI membawa perubahan signifikan terhadap pola kerja administrasi di Biro Perekonomian. Surat masuk kini dapat dipindai dan diunggah langsung ke sistem sehingga distribusi dokumen berlangsung lebih cepat dan dapat dilakukan secara simultan kepada beberapa pihak sekaligus. Pimpinan juga dapat memberikan disposisi melalui perangkat digital tanpa harus berada di kantor. Proses pencarian arsip menjadi jauh lebih mudah karena dokumen dapat ditemukan hanya dengan memasukkan kata kunci tertentu. Transformasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi kerja birokrasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gapanwa dan Marlina (2020) yang menyatakan bahwa penerapan SRIKANDI mampu meningkatkan kecepatan layanan administrasi dan mempermudah pengelolaan arsip digital [3].

Meskipun demikian, implementasi SRIKANDI belum sepenuhnya berjalan optimal. Berbagai kendala masih ditemukan dalam praktik pelaksanaannya, terutama berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi. Beberapa pegawai senior mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital karena terbiasa menggunakan metode manual. Selain itu, kualitas jaringan internet yang belum stabil sering menyebabkan akses aplikasi menjadi lambat, terutama saat cuaca buruk atau ketika banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan. Gangguan teknis seperti error aplikasi dan downtime server juga masih terjadi sehingga dalam kondisi tertentu pegawai kembali menggunakan prosedur manual sebagai alternatif sementara. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manusia, organisasi, dan dukungan infrastruktur [13].

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas SRIKANDI dalam mendukung tata kelola pemerintahan di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Efektivitas sistem informasi tidak hanya diukur dari kemampuan teknologi dalam menjalankan fungsi administratif, tetapi juga dari dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan birokrasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas organisasi. Dalam penelitian ini, efektivitas SRIKANDI dianalisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang meliputi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [6]. Model tersebut dinilai relevan karena mampu mengevaluasi keberhasilan sistem informasi secara komprehensif, baik dari aspek teknis maupun manfaat organisasi.

Selain menggunakan model DeLone dan McLean, penelitian ini juga mengaitkan implementasi SRIKANDI dengan prinsip-prinsip good governance. Konsep good governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi arsip melalui SRIKANDI diyakini mampu memperkuat prinsip-prinsip tersebut karena seluruh aktivitas administrasi tercatat

secara elektronik dan dapat dipantau secara real time. Jejak audit digital yang dihasilkan sistem memudahkan pengawasan serta mengurangi potensi manipulasi dokumen administrasi. Dengan demikian, penerapan SRIKANDI tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga bagian dari reformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai efektivitas implementasi SRIKANDI. Putri dan Haryono (2021) menemukan bahwa penerapan SRIKANDI mampu meningkatkan akuntabilitas birokrasi melalui sistem pencatatan digital yang lebih transparan [5]. Syahrudin dan Hakim (2025) juga menyatakan bahwa penggunaan SRIKANDI meningkatkan efisiensi waktu administrasi hingga 60 persen di lingkungan pemerintah Provinsi Riau, meskipun masih terkendala kapasitas server dan kualitas jaringan internet [4]. Penelitian lain oleh Susanti dan Widayanti (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI sangat dipengaruhi oleh dukungan pimpinan, kesiapan sumber daya manusia, dan budaya organisasi yang mendukung transformasi digital [9]. Namun demikian, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas SRIKANDI di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dengan pendekatan yang mengintegrasikan model kesuksesan sistem informasi dan perspektif *good governance*.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan multidimensional yang mengombinasikan Model DeLone dan McLean dengan prinsip-prinsip *good governance* untuk mengevaluasi efektivitas SRIKANDI pada salah satu OPD strategis di Kalimantan Tengah. Pendekatan tersebut memungkinkan analisis yang lebih komprehensif karena tidak hanya menilai kualitas teknis sistem, tetapi juga dampaknya terhadap perilaku organisasi, budaya kerja birokrasi, dan kualitas tata kelola pemerintahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi SRIKANDI di tingkat pemerintah daerah sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan sistem administrasi digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan SRIKANDI di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, menganalisis efektivitasnya dalam mendukung tata kelola pemerintahan, serta mengidentifikasi kendala dan strategi optimalisasi implementasi sistem. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian *e-government* dan manajemen arsip digital, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas penerapan SPBE secara berkelanjutan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sebagaimana didefinisikan oleh Creswell (2014), untuk mengeksplorasi makna, pengalaman, dan persepsi individu terhadap fenomena sosial. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam proses penerapan SRIKANDI, efektivitasnya, dan kendala yang dihadapi dari sudut pandang para aktor yang terlibat langsung. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali konteks, dinamika, dan nuansa yang tidak tertangkap oleh angka-angka kuantitatif.

Lokasi penelitian adalah Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah yang beralamat di Jalan RTA Milono, Palangka Raya. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, mulai Februari hingga April 2026, menyesuaikan dengan jadwal kerja biro dan ketersediaan informan.

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para pegawai yang menggunakan SRIKANDI dalam tugas sehari-hari. Data sekunder berupa dokumen internal seperti laporan kinerja, arsip disposisi, peraturan daerah, jurnal ilmiah, buku, dan dokumen kebijakan SPBE.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara. Pertama, observasi partisipatif pasif, di mana peneliti mengamati langsung aktivitas persuratan menggunakan SRIKANDI, mencatat alur kerja, interaksi pengguna dengan sistem, dan kendala teknis yang muncul. Kedua, wawancara semi-terstruktur dengan pedoman wawancara yang fleksibel. Wawancara dilakukan terhadap lima informan kunci yang dipilih secara purposive: Kepala Biro Perekonomian, Kepala Subbagian Tata Usaha, dua orang staf administrasi yang sehari-hari mengoperasikan SRIKANDI, dan satu orang arsiparis. Wawancara berlangsung rata-rata 45–90 menit, direkam dengan izin, dan ditranskrip verbatim. Ketiga, studi dokumentasi untuk memperkaya konteks dan membandingkan temuan wawancara dengan data tertulis.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga alur: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kondensasi data dilakukan dengan memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan transkrip wawancara serta catatan observasi sesuai dengan tema penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang mengalir, dilengkapi dengan tabel atau matriks jika diperlukan untuk memperjelas pola. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan cara mencari pola, penjelasan, dan hubungan kausal, kemudian diverifikasi dengan kembali ke data mentah serta triangulasi.

Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber (membandingkan data dari informan berbeda) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen). Selain itu, *member checking* dilakukan dengan meminta beberapa informan membaca transkrip dan memberikan masukan. Hal ini penting untuk memastikan interpretasi peneliti akurat dan sesuai dengan maksud informan.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1. Transformasi Administrasi Persuratan melalui SRIKANDI

Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dimulai pada tahun 2023 sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebelum sistem tersebut diterapkan, seluruh aktivitas administrasi persuratan dilakukan secara manual melalui pencatatan buku agenda, disposisi tertulis, serta pengantaran dokumen secara fisik. Proses tersebut dinilai kurang efisien karena membutuhkan waktu yang lama, terutama ketika pimpinan sedang melaksanakan rapat atau perjalanan dinas luar daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi konvensional memiliki keterbatasan dalam mendukung efektivitas birokrasi modern sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Kepala Subbagian Tata Usaha, Ibu R, menjelaskan perubahan yang terjadi setelah penerapan SRIKANDI sebagai berikut:

*“Dulu kami punya buku agenda besar, setiap surat masuk dicatat di situ. Lalu disposisi ditulis tangan di lembar disposisi, diantar ke ruang pimpinan. Kadang pimpinan sedang rapat, jadinya disposisi baru kembali besok. Kalau ada rapat pimpinan luar kota, bisa tiga hari baru kami terima disposisi. Sekarang dengan SRIKANDI, begitu surat masuk, langsung saya scan, upload, dan pimpinan bisa disposisi dari HP-nya. Cepat sekali.” (Wawancara dengan Ibu R, Kepala Subbagian Tata Usaha, 4 Maret 2026)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SRIKANDI mampu mempercepat alur disposisi surat dan mempermudah koordinasi antarbiro. Perubahan ini sejalan dengan penelitian Gapanwa dan Marlini (2020) yang menyatakan bahwa implementasi SRIKANDI dapat memangkas waktu administrasi dari hitungan hari menjadi hitungan jam. Selain itu, sistem digital juga mempermudah distribusi dokumen karena surat dapat dikirim secara elektronik kepada beberapa pihak sekaligus tanpa perlu fotokopi maupun pengantaran manual.

Dari sisi pengelolaan arsip, penerapan SRIKANDI memberikan manfaat besar terhadap efisiensi penyimpanan dan pencarian dokumen. Sebelumnya, pegawai harus mencari arsip secara manual di antara tumpukan ordner yang memerlukan waktu lama dan berisiko mengalami kerusakan. Setelah digitalisasi dilakukan, pencarian dokumen dapat dilakukan hanya dengan memasukkan kata kunci tertentu pada sistem.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak A selaku staf administrasi sebagai berikut:

*“Cari arsip sekarang tinggal ketik nama pengirim atau perihal. Dulu harus bongkar-bongkar ordner, kadang tidak ketemu karena salah simpan atau rusak dimakan rayap. Dengan SRIKANDI, semua tersimpan di server, aman, dan tidak makan tempat.” (Wawancara dengan Bapak A, Staf Administrasi, 5 Maret 2026)*

Wawancara tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi arsip melalui SRIKANDI berhasil meningkatkan keamanan dan efisiensi pengelolaan dokumen. Temuan ini mendukung penelitian Aisyah, Ninghardjanti, dan Akbarini (2022) yang menjelaskan bahwa SRIKANDI mampu mengurangi risiko kehilangan arsip dan mempercepat proses penelusuran dokumen. Selain itu, penggunaan ruang penyimpanan fisik menjadi lebih sedikit sehingga ruang kerja dapat dimanfaatkan untuk aktivitas lain yang lebih produktif.

Implementasi SRIKANDI juga memberikan dampak terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Seluruh aktivitas surat masuk, disposisi, hingga tindak lanjut tercatat secara otomatis di dalam sistem sehingga proses administrasi dapat dipantau secara real time. Kondisi tersebut mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen maupun keterlambatan penyelesaian surat. Dengan adanya rekam jejak digital, setiap aktivitas administrasi menjadi lebih mudah diaudit dan dipertanggungjawabkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Putri dan Haryono (2021) yang menyatakan bahwa SRIKANDI berperan penting dalam mewujudkan prinsip good governance melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas administrasi pemerintahan.

Meskipun demikian, beberapa pegawai masih mengalami kendala dalam beradaptasi dengan sistem digital, terutama pegawai yang sebelumnya terbiasa menggunakan metode manual. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan agar seluruh pegawai mampu memanfaatkan SRIKANDI secara optimal serta mendukung keberlanjutan transformasi digital birokrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

### 3.2. Analisis Efektivitas SRIKANDI Berbasis Model DeLone & McLean

Cara mudah untuk membuat tata letak adalah dengan menggunakan panduan ini secara langsung. Dianjurkan untuk tidak menggunakan penomoran (1, 2, 3, a, b, dll.) dalam diskusi naskah, mengubahnya menjadi bentuk kalimat. Hindari menggunakan Bullet/daftar berkelompok dengan simbol \*, √, dan lainnya. Hindari bagian halaman yang kosong.

Untuk mengukur efektivitas, penelitian ini menggunakan enam dimensi model DeLone & McLean (2003) serta kaitannya dengan prinsip *good governance*.

**Kualitas Sistem (*System Quality*):** Dimensi ini mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, waktu respons, dan stabilitas sistem. Sebagian besar informan menilai antarmuka SRIKANDI cukup sederhana dan mudah dipelajari setelah beberapa kali pelatihan. Namun, masalah kestabilan masih menjadi keluhan utama. Bapak A menyatakan, “Sering tiba-tiba *error*, terutama kalau banyak yang mengakses bersamaan. Kadang harus *refresh* berkali-kali, malah mundur lagi ke cara manual.” (Wawancara, 5 Maret 2026). Keluhan serupa juga muncul dalam penelitian Bajrei et al. (2024) di Sulawesi Tengah dan Taufiqurrahman et al. (2024) di Banjarmasin, yang menunjukkan bahwa kapasitas server dan performa aplikasi masih perlu ditingkatkan. Kualitas sistem yang rendah secara langsung menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat penggunaan penuh.

**Kualitas Informasi (*Information Quality*):** Informasi dalam SRIKANDI dinilai akurat, lengkap, dan relevan. Setiap surat tercatat dengan metadata yang jelas, memudahkan pelacakan. Informan dari arsiparis Ibu D menjelaskan, “Semua data surat keluar-masuk tercatat rapi, tidak ada yang hilang. Saya bisa lacak kapan surat diterima, kapan disposisi, dan siapa yang menindaklanjuti. Ini sangat membantu audit.” (Wawancara, 10 Maret 2026). Kualitas informasi yang baik ini mendukung transparansi dan akuntabilitas, sebagaimana diungkapkan Putri & Haryono (2021) yang menekankan bahwa SRIKANDI menciptakan jejak audit yang *traceable*.

**Kualitas Layanan (*Service Quality*):** Layanan dukungan teknis dari Diskominfo Provinsi dianggap cukup responsif, meskipun terkadang lambat karena keterbatasan personel. Ibu R mengatakan, “Kalau ada masalah, kami telepon tim IT, biasanya langsung dibantu lewat *remote*. Tapi kalau masalah jaringan, mereka tidak bisa apa-apa selain menunggu perbaikan provider.” (Wawancara, 4 Maret 2026). Aspek ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada pihak ketiga (penyedia internet) menjadi titik lemah yang perlu diminimalisir dengan redundansi atau *backup* jaringan.

**Penggunaan Sistem (*System Use*):** Frekuensi dan intensitas penggunaan SRIKANDI cukup tinggi pada staf administrasi, tetapi belum menyeluruh. Beberapa pejabat eselon masih sering meminta staf mencetak surat untuk dibacakan secara fisik. Budaya kerja hibrida (campuran digital-manual) ini menandakan resistensi parsial terhadap perubahan. Dasnoer et al. (2023) menemukan fenomena serupa di Kecamatan Padang Utara, di mana sebagian pegawai masih menggunakan arsip fisik sebagai pegangan meskipun sudah ada SRIKANDI. Untuk mendorong penggunaan masif, diperlukan ketegasan pimpinan dan penghapusan bertahap dokumen fisik.

**Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*):** Secara umum, kepuasan pengguna cukup tinggi pada aspek kemudahan pencarian arsip dan kecepatan disposisi. Namun, ketidakstabilan sistem menyebabkan kepuasan menurun. Pegawai menginginkan aplikasi yang lebih ringan dan cepat. Tumanggor (2025) dalam penelitiannya di Dinas

PUPR Jambi menemukan bahwa kepuasan pengguna menjadi prediktor kuat manfaat bersih, sehingga perbaikan kualitas sistem dan layanan harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan.

Manfaat Bersih (*Net Benefits*): Manfaat bersih SRIKANDI dirasakan dalam bentuk penghematan waktu, biaya kertas dan tinta, ruang penyimpanan, serta peningkatan koordinasi. Efisiensi ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas pegawai. Selain itu, transparansi dokumen mendorong disiplin kerja karena setiap aktivitas terekam dan dapat diaudit kapan saja. Dari perspektif *good governance*, SRIKANDI telah membantu mewujudkan akuntabilitas dan transparansi, sejalan dengan penelitian Susanti & Widayanti (2025) di Kabupaten Magelang. Namun, manfaat tersebut belum optimal karena masih ada waktu tunggu akibat *downtime* sistem.

### 3.2. Keterkaitan dengan Prinsip-prinsip Good Governance

Digitalisasi melalui SRIKANDI memperkuat transparansi karena setiap pihak yang berwenang dapat memantau status surat. Tidak ada lagi alasan “surat hilang” atau “belum sampai”. Akuntabilitas meningkat karena rekam jejak digital tidak dapat dimanipulasi dengan mudah. Efisiensi tercermin dari pengurangan langkah-langkah manual yang tidak bernilai tambah. Sementara itu, efektivitas pelayanan publik meningkat karena koordinasi antarbagian lebih cepat. Hal ini sejalan dengan penegasan Nugroho & Santoso (2021) bahwa SRIKANDI adalah katalis reformasi birokrasi dan instrumen SPBE yang efektif jika didukung ekosistem yang tepat.

### 3.3. Kendala Multidimensi dalam Implementasi

Kendala multidimensi dalam implementasi SRIKANDI di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa transformasi digital birokrasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, hambatan yang muncul dapat dikelompokkan menjadi empat aspek utama, yaitu sumber daya manusia, infrastruktur dan jaringan, teknis aplikasi, serta budaya organisasi dan kepemimpinan. Keempat aspek tersebut saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas penerapan sistem dalam mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Pada aspek sumber daya manusia, kendala utama terletak pada rendahnya literasi digital sebagian pegawai, terutama pegawai senior yang telah lama terbiasa menggunakan sistem administrasi manual. Staf muda dinilai lebih cepat memahami fitur-fitur aplikasi, sedangkan beberapa pegawai senior masih mengalami kesulitan ketika melakukan disposisi maupun pengarsipan digital. Ibu R selaku Kepala Subbagian Tata Usaha menyampaikan, “Pegawai muda biasanya langsung paham, tetapi pegawai yang sudah lama bekerja kadang masih bingung saat upload surat atau memberi disposisi. Jadi sering meminta bantuan staf lain.” (Wawancara, 4 Maret 2026). Pelatihan yang pernah dilaksanakan juga dinilai belum maksimal karena bersifat singkat dan belum dilakukan secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Ramadhanti (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh pelatihan berbasis kebutuhan pengguna.

Pada aspek infrastruktur, kualitas jaringan internet menjadi hambatan yang paling sering dikeluhkan pegawai. Kondisi cuaca di Palangka Raya yang sering hujan menyebabkan koneksi internet tidak stabil sehingga proses unggah dokumen maupun disposisi elektronik sering tertunda. Bapak A menjelaskan, “Kalau hujan deras, jaringan sering lambat bahkan putus. Kadang surat yang sudah diupload harus diulang lagi karena sistem berhenti sendiri.” (Wawancara, 5 Maret 2026). Selain itu, belum tersedianya server lokal dan jaringan cadangan menyebabkan pelayanan administrasi sangat bergantung pada provider internet utama. Kondisi tersebut mendukung hasil evaluasi ISO/IEC 25010 di Banyumas (2025) yang menekankan pentingnya peningkatan keandalan sistem dan efisiensi performa aplikasi.

Dari sisi teknis aplikasi, beberapa pegawai mengeluhkan sistem yang kadang mengalami error dan proses pembaruan aplikasi yang memerlukan penyesuaian ulang. Integrasi SRIKANDI dengan aplikasi lain seperti SIMDA dan e-Office juga belum berjalan optimal sehingga pegawai masih melakukan input data berulang. Susilowati dan Permana (2021) menyebutkan bahwa interoperabilitas menjadi tantangan utama dalam pengembangan e-government terpadu di Indonesia.

Selain faktor teknis, budaya organisasi dan kepemimpinan juga memengaruhi keberhasilan implementasi SRIKANDI. Meskipun sudah terdapat surat edaran penggunaan aplikasi, sebagian pegawai masih mempertahankan kebiasaan administrasi manual karena belum adanya sanksi tegas bagi pengguna yang tidak mematuhi kebijakan. Aminah (2023) menjelaskan bahwa transformasi digital birokrasi membutuhkan change

management serta keteladanan pimpinan sebagai role model dalam penggunaan teknologi administrasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi dalam membangun budaya kerja digital yang konsisten. Pegawai membutuhkan pendampingan teknis, dukungan infrastruktur, serta komitmen pimpinan agar sistem dapat digunakan secara optimal dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Apabila hambatan tersebut tidak segera diatasi, maka efektivitas SRIKANDI dalam mendukung prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas birokrasi akan sulit tercapai secara maksimal. Oleh sebab itu, pemerintah daerah perlu memperkuat strategi pengembangan sumber daya manusia, meningkatkan kualitas jaringan internet, memperbaiki integrasi aplikasi, serta menerapkan pengawasan penggunaan sistem secara lebih disiplin dan berkelanjutan di seluruh unit kerja pemerintahan daerah. Langkah tersebut penting untuk mempercepat keberhasilan reformasi birokrasi digital pemerintahan daerah.

### 3.3. Upaya Optimalisasi dan Strategi Keberlanjutan

Berdasarkan temuan di atas, beberapa langkah strategis direkomendasikan. Pertama, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkala berbasis modul interaktif, pendampingan *coaching* oleh *super user*, dan penyusunan panduan sederhana dalam bentuk video tutorial. Program “agen perubahan” di setiap bagian dapat mempercepat difusi inovasi, seperti yang disarankan oleh Yuliana (2023) dalam studi *digital leadership*.

Kedua, penguatan infrastruktur teknologi dengan menyediakan server yang memadai, bandwidth internet yang lebih lebar, dan jalur cadangan menggunakan provider berbeda atau jaringan intranet. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran khusus pemeliharaan TIK, tidak hanya untuk pengadaan awal.

Ketiga, perbaikan aplikasi oleh pengembang dengan melibatkan *feedback* pengguna secara sistematis. Pengelolaan insiden dan *helpdesk* yang responsif sangat penting. Penerapan standar ISO/IEC 25010 untuk evaluasi berkala dapat menjadi acuan, seperti dilakukan oleh peneliti di Banyumas.

Keempat, penguatan dimensi kepemimpinan dan budaya kerja digital. Pimpinan harus menjadi *digital champion* yang tidak hanya memerintahkan, tetapi juga menggunakan SRIKANDI langsung. Penerapan *reward and punishment* yang konsisten, seperti memberikan penghargaan bagi unit kerja dengan tingkat adopsi tertinggi, akan mendorong perubahan perilaku [21].

Kelima, perluasan integrasi SRIKANDI dengan aplikasi pemerintahan lainnya untuk menghindari duplikasi dan menciptakan *single sign-on* yang memudahkan pengguna.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi SRIKANDI di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah telah membawa perubahan positif yang signifikan dalam administrasi persuratan dan pengelolaan arsip. Sistem ini terbukti efektif mempercepat alur kerja, memudahkan penelusuran dokumen, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Namun, efektivitasnya belum optimal karena terkendala keterbatasan kompetensi SDM, instabilitas jaringan, dan *bug* teknis aplikasi. Melalui analisis Model DeLone & McLean, dimensi kualitas sistem dan kualitas layanan masih perlu mendapat perhatian serius, sementara kualitas informasi dan kepuasan pengguna cukup baik. Untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik secara berkelanjutan, diperlukan sinergi antara pengembangan SDM, penguatan infrastruktur TIK, penyempurnaan aplikasi, dan keteladanan pimpinan. Penelitian ini berkontribusi pada literatur e-government Indonesia dengan memberikan bukti empiris dari salah satu OPD di Kalimantan Tengah. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan yang hanya satu biro, sehingga generalisasi harus dilakukan hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran dengan sampel yang lebih luas atau mengukur dampak SRIKANDI terhadap kepuasan Masyarakat.

## Referensi

- [1] “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2018.
- [2] H. Dasnoer, A. Frinaldi, and L. Magriasti, “Implementasi Kebijakan SRIKANDI di Kecamatan Padang Utara Kota Padang,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 9, no. 16, pp. 319–324, 2023.
- [3] F. Gapanwa and Marlina, “Efektivitas Penggunaan SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bukittinggi,” *J. Ilmu Inf. Perpust. dan Kearsipan*, vol. 8, no. 2, pp. 104–115, 2020.
- [4] Syahrudin and A. R. Hakim, “Efektivitas Pengelolaan SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau,” *J. Mhs.*

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8812>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Pemerintah.*, vol. 2, no. 3, pp. 216–223, 2025.
- [5] D. A. Putri and B. S. Haryono, “Evaluasi Penerapan Aplikasi SRIKANDI dalam Mewujudkan Good Governance di Pemerintah Kota,” *J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 50–64, 2021.
- [6] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [7] D. S. Pratiwi, “Implementasi Kebijakan SRIKANDI pada Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah,” Universitas Diponegoro, 2025.
- [8] L. N. Mahmudah and D. A. Utami, “Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban,” *JIAN-T*, vol. 3, no. 3, 2025.
- [9] J. K. Susanti and S. Widayanti, “Evaluasi Penerapan Aplikasi SRIKANDI dalam Perspektif Good Governance pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Magelang,” *JIRReG*, vol. 9, no. 1, 2025.
- [10] J. W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage, 2014.
- [11] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative data analysis*. sage, 2014.
- [12] S. Aisyah, P. Ninghardjanti, and N. R. Akbarini, “Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Pengelolaan Arsip di Sekretariat Daerah Kota Surakarta,” *J. Evokasi*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [13] N. M. K. Bajrei, M. I. Mufti, and Erdiyansyah, “Efektivitas Penerapan Aplikasi SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah,” *JPS J. Publ. Stud.*, vol. 1, no. 4, 2024.
- [14] T. Taufiqurrahman, M. Fiqry, and W. Widyakanti, “Implementasi Aplikasi SRIKANDI pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin BT - PPJP ULM,” 2024.
- [15] T. Tumanggor, “Analisis Efektivitas Aplikasi SRIKANDI di Dinas PUPR Provinsi Jambi Menggunakan Model Delone and Mclean,” Universitas Jambi, 2025.
- [16] B. Nugroho and H. Santoso, “Analisis Efektivitas Implementasi SRIKANDI pada Pemerintah Daerah,” *J. Teknol. Inf. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 1, pp. 25–36, 2021.
- [17] D. P. Lestari and D. Ramadhanti, “Analisa E-Government dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi pada Dinas Pariwisata Kota Palembang BT - Iapa Proceedings Conference,” 2024.
- [18] I. 25010, “Evaluasi Kualitas Aplikasi SRIKANDI pada Instansi Pemerintahan Kabupaten Banyumas,” Telkom University Open Library, 2025.
- [19] F. T. Permiana and E. Susilowati, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Surabaya Karang Pilang,” *J. Ilm. Mhs. Akunt. ) Univ. Pendidik. Ganesha*, vol. 12, no. 03, pp. 1027–1037, 2021.
- [20] S. Aminah, “Manajemen Perubahan dalam Transformasi Digital Birokrasi,” *J. Adm. Publik*, vol. 15, no. 1, pp. 22–35, 2023.
- [21] R. Yuliana, “Peran Kepemimpinan Digital dalam Akselerasi E-Government,” *J. Ilmu Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 112–125, 2023.