

IMPLEMENTASI PENGELOLAAN SURAT MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU

Jihan Indriani¹, Dita Fisdian Adni²

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Riau

e-mail: jihanindriani@student.uir.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang terdiri dari standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik badan pelaksana, disposisi pelaksana serta kondisi sosial, ekonomi dan politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sudah berjalan cukup baik dan membantu mempercepat pengelolaan surat serta mempermudah pencarian arsip secara elektronik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti belum meratanya kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi, kurangnya pemahaman teknis, serta adanya gangguan jaringan dan error sistem. Meskipun demikian, aplikasi SRIKANDI dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi persuratan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, SRIKANDI, Pengelolaan Arsip, Arsip Elektronik.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of letter management through the Integrated Dynamic Archiving Information System (SRIKANDI) application at the Riau Province Regional Revenue Agency. This study used a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theory used in this study is the Van Meter and Van Horn policy implementation theory, which consists of policy standard and objectives, resources, inter-organizational communication, implementing agency characteristics, implementer dispositions and social, economic, and political conditions. The results indicate that the implementation of the SRIKANDI application at the Riau Province Regional Revenue Agency has been running quite well and has helped expedite letter management and facilitate electronic archive retrieval. However, several obstacles were encountered during its implementation, such as uneven employee skills in using the application, lack of technical understanding, and network disruptions and system errors. Nevertheless, the SRIKANDI application is considered capable of improving the effectiveness and efficiency of letter administration within the Riau Province Regional Revenue Agency.

Keywords : Policy Implementation, SRIKANDI, Archives Management, Electronic Archives.

PENDAHULUAN

Pengembangan dan penerapan kebijakan kearsipan digital dilakukan oleh pemerintah melalui kerja sama antara Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) mengembangkan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Secara nasional, penerapan aplikasi SRIKANDI mulai ditetapkan sejak tahun 2020, ditandai dengan diterbitkannya melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 679 Tahun 2020, aplikasi SRIKANDI ditetapkan sebagai aplikasi umum dalam bidang kearsipan dinamis. Kebijakan tersebut menjadi langkah strategis dalam standardisasi sistem kearsipan karena SRIKANDI ditetapkan sebagai aplikasi yang digunakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah secara nasional.

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Badruddin et al., 2024; Pandowo, A., Nggilu, R., & Senoaji, (2023)

Provinsi Riau menjadi salah satu pemerintah daerah yang secara progresif menerapkan aplikasi SRIKANDI sebagai bagian dari implementasi SPBE. Penerapan SRIKANDI di Provinsi Riau dimulai oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Sekretariat Daerah sebagai instansi pelopor yang mengoordinasikan penggunaan aplikasi ini di lingkungan organisasi perangkat daerah (OPD). Langkah tersebut dilakukan sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendukung kebijakan nasional di bidang kearsipan elektronik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan transparan.

Penerapan aplikasi SRIKANDI juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan Indrajit (2016; Indriyani, (2020)

Seiring dengan kebijakan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau mulai menerapkan aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan surat dan arsip dinamis sejak tahun 2025 sebagai upaya untuk menyesuaikan sistem administrasi internal dengan standar nasional kearsipan elektronik. Sebagai instansi yang memiliki intensitas surat masuk dan surat keluar yang tinggi dalam pelaksanaan tugas pemungutan dan pengelolaan pendapatan daerah, BAPENDA Provinsi Riau membutuhkan sistem persuratan yang cepat, tertelusur, dan terdokumentasi dengan baik. Jumlah surat masuk dan surat keluar pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau selama periode Agustus 2025 hingga April 2026 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Secara keseluruhan tercatat sebanyak 917 surat masuk dan 488 surat keluar yang dikelola melalui aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Pengelolaan arsip dan surat secara elektronik menjadi kebutuhan penting bagi organisasi yang memiliki aktivitas persuratan tinggi. Sistem kearsipan digital mampu mendukung penyimpanan, pencarian dan pengelolaan arsip secara lebih efektif dibandingkan sistem konvensional (Barthos, 2007; Fathurrahman, 2018; Sugiarto, 2014)

Jumlah surat masuk tertinggi terjadi pada bulan Desember sebanyak 164 surat, sedangkan jumlah surat masuk terendah terjadi pada bulan Agustus sebanyak 22 surat. Sementara itu, jumlah surat keluar tertinggi juga terjadi pada bulan Desember sebanyak 91 surat, sedangkan jumlah surat keluar terendah sebanyak 91 surat. Rendahnya jumlah surat masuk dan surat keluar pada bulan Agustus disebabkan karena penerapan aplikasi SRIKANDI di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau baru

mulai digunakan pada tanggal 20 Agustus 2025 sehingga data yang tercatat pada bulan tersebut belum mencakup satu bulan penuh.

Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas persuratan di Bapenda Provinsi Riau cukup tinggi dan berlangsung secara berkelanjutan setiap bulan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penggunaan sistem pengelolaan surat yang efektif, efisien dan terintegrasi agar proses administrasi dapat berjalan dengan baik. Melalui penerapan aplikasi SRIKANDI, pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan secara elektronik sehingga memudahkan proses pencatatan, disposisi, penyimpanan arsip, serta penelusuran kembali dokumen ketika diperlukan. Beberapa paragraf penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dan administrasi persuratan pada instansi pemerintah. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, adaptasi pengguna terhadap sistem digital, serta hambatan teknis yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi (Putranto, 2017; Putri, 2022; Rahmah, 2023; Suepa, 2024; Arizona, 2023)

Meskipun aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip serta surat menyurat di lingkungan pemerintahan, dalam praktiknya implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang memahami pengelolaan arsip digital, kurangnya pelatihan teknis bagi pegawai, serta adanya kebiasaan lama yang masih menggunakan sistem administrasi manual.

Pegawai yang menggunakan aplikasi SRIKANDI di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau tersebar pada beberapa bidang dan bagian. Sekretariat memiliki jumlah pengguna terbanyak yaitu 8 orang, diikuti Bidang Pengelolaan Data dan Bidang Retribusi masing-masing sebanyak 4 orang. Bidang Pajak sebanyak 5 orang dan Bidang Pengawasan sebanyak 3 orang serta Pejabat Fungsional sebanyak 4 orang. Secara keseluruhan terdapat 28 pegawai yang menggunakan aplikasi SRIKANDI dalam mendukung pengelolaan surat dan arsip di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SRIKANDI telah diterapkan pada seluruh bidang yang terlibat dalam pengelolaan surat dan arsip. Namun demikian, jumlah pegawai yang menggunakan dan memahami aplikasi SRIKANDI masih lebih sedikit dibandingkan jumlah keseluruhan pegawai yang ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat melalui aplikasi SRIKANDI masih bergantung pada pegawai atau operator tertentu yang memiliki kompetensi lebih dalam penggunaan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan bimbingan teknis yang berkelanjutan agar pemahaman serta kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI dapat terus ditingkatkan sehingga implementasi sistem dapat berjalan lebih optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau, yang beralamat di JL. Jenderal Sudirman No. 464, Pekanbaru. Informan penelitian ini terdiri dari Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau, Admin atau Operator Aplikasi SRIKANDI, Arsiparis Ahli Muda, Sekretariat, Bidang Pengelolaan Data, Bidang Retribusi, Bidang Pajak, Bidang Pengawasan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan Analisis data kualitatif merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengolah, mengorganisasi dan menafsirkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi serta catatan lapangan sehingga menghasilkan informasi yang mudah dipahami dan dapat

dikomunikasikan kepada pihak lain (Sugiyono, 2022). Proses analisis tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga mencakup pengelompokan informasi, penyusunan kategori, identifikasi hubungan antar data, serta penarikan makna dari berbagai temuan yang diperoleh. Dalam tahap ini, peneliti menyeleksi data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kesimpulan yang logis dan dapat dipertanggungjawabkan.

PEMBAHASAN

Implementasi Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn, standar dan tujuan kebijakan harus dirumuskan secara jelas serta dapat diukur agar pelaksanaannya berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Kejelasan tujuan tersebut dapat membantu para pelaksana memahami arah kebijakan sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Dalam konteks implementasi aplikasi SRIKANDI di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, tujuan utama kebijakan ini adalah mewujudkan tata kelola administrasi pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kebijakan ini juga bertujuan mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana yang diluncurkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan jabatan Sekretaris Bapenda Provinsi Riau Bapak Indra Mulya, S.E, M.M (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 10.28 WIB di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“kalau menurut saya, sejauh ini penggunaan SRIKANDI sudah cukup membantu pekerjaan, terutama untuk pengelolaan surat menyurat. Dengan adanya aplikasi SRIKANDI ini penyampaian surat jadi lebih cepat dan praktis dibandingkan sebelumnya yang masih dilakukan secara manual.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI telah memberikan perubahan yang cukup positif terhadap proses administrasi surat menyurat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Penggunaan aplikasi ini dinilai mampu mempercepat proses penyampaian surat, mempermudah disposisi, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai dibandingkan sistem manual sebelumnya.

2. Sumber Daya

Menurut Van Meter dan Van Horn, Sumber daya merupakan salah satu variabel penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tidak hanya mencakup sumber daya manusia, tetapi juga meliputi sumber daya finansial, sarana prasarana, informasi, serta kewenangan yang dimiliki organisasi dalam melaksanakan suatu kebijakan. Dalam implementasi aplikasi SRIKANDI di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, sumber daya yang dibutuhkan meliputi ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, akun pengguna, sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan aplikasi, serta pelatihan yang mendukung peningkatan kompetensi pegawai. Seluruh komponen tersebut saling berkaitan dalam mendukung kelancaran penggunaan aplikasi SRIKANDI sebagai sistem pengelolaan surat dan arsip berbasis elektronik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Jabatan Sekretaris Bapenda Provinsi Riau Bapak Indra

Mulya, S.E., M.M (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 10.28 WIB di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau) beliau mengatakan sebagai berikut:

“Sejauh ini sudah cukup mendukung. Komputer dan internet juga sudah tersedia, dan tiap ASN juga sudah punya akun masing-masing jadi lebih mudah dipakai. Walaupun kadang kalau ramai pengguna, jaringan jadi agak lambat. Kalau soal anggaran, SRIKANDI ini tidak punya anggaran khusus tersendiri, karena sudah masuk ke kegiatan OPD, seperti pengadaan sarana dan prasarana kerja serta kegiatan bimtek atau pelatihan pegawai, jadi semuanya nyatu dengan anggaran operasional dan pengembangan SDM.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi aplikasi SRIKANDI telah tersedia dengan cukup baik. komputer, jaringan internet dan akun pengguna telah mendukung pelaksanaan administrasi berbasis elektronik. Namun, demikian, masih terdapat kendala berupa lambatnya jaringan internet ketika aplikasi diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna. Selain itu, anggaran implementasi SRIKANDI tidak dialokasikan secara khusus, melainkan telah terintegrasi dalam anggaran operasional OPD, termasuk pengadaan sarana prasarana dan pengembangan SDM.

3. Komunikasi Antar Organisasi

Menurut Van Meter dan Van Horn, Komunikasi antar organisasi merupakan salah satu variabel penting dalam implementasi kebijakan karena berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi, serta penyamaan persepsi antar pelaksana kebijakan. Komunikasi yang efektif akan membantu setiap pihak yang terlibat memahami tugas, tanggung jawab, serta tujuan kebijakan yang hendak dicapai. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan pelaksanaan, bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan kebijakan. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi dan koordinasi dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI, peneliti melakukan wawancara dengan Admin atau Operator Aplikasi SRIKANDI Bapak Yudi Yanto, S.E (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 10.55 WIB di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau) beliau mengatakan:

“Kalau ada kendala biasanya kami koordinasikan melalui grup SRIKANDI Provinsi Riau, Di grup tersebut pengguna bisa melaporkan masalah yang terjadi, kemudian informasi terkait gangguan sistem atau maintenance dari pusat juga disampaikan melalui grup agar seluruh pengguna mengetahui kondisi aplikasi.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terkait penggunaan aplikasi SRIKANDI tidak hanya dilakukan melalui aplikasi itu sendiri, tetapi juga melalui media koordinasi berupa grup komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai kendala teknis maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi.

4. Karakteristik Badan Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn, Karakteristik badan pelaksana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Karakteristik badan pelaksana berkaitan dengan struktur organisasi, pembagian tugas, pola hubungan kerja serta kemampuan organisasi dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Organisasi yang memiliki struktur yang jelas dan pembagian tugas yang teratur akan lebih mudah dalam melaksanakan suatu kebijakan dibandingkan organisasi yang memiliki struktur yang kurang terorganisir.

Dalam implementasi aplikasi SRIKANDI, karakteristik badan pelaksana menjadi aspek penting karena penggunaan aplikasi melibatkan berbagai unsur organisasi yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Pelaksanaan aplikasi SRIKANDI tidak hanya menjadi tanggung jawab operator aplikasi, tetapi juga melibatkan pimpinan, arsiparis, pegawai administrasi, serta seluruh pengguna aplikasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Oleh karena itu, diperlukan pembagian tugas yang jelas agar proses pengelolaan surat dan arsip dapat berjalan secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sekretaris Bapenda Provinsi Riau Bapak Indra Mulya, S.E., M.M (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 10.28 WIB di gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau) beliau mengatakan:

“Sudah cukup jelas karena setiap bidang memiliki pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan surat melalui SRIKANDI. Masing-masing menjalankan tugas sesuai fungsi dan kewenangannya sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI telah berjalan dengan cukup jelas. Setiap bidang memiliki pegawai yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan surat sesuai dengan fungsi dan kewenangannya masing-masing sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan secara teratur dan mengurangi terjadinya tumpang tindih tugas.

5. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn, Disposisi atau sikap pelaksana merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Disposisi berkaitan dengan tingkat penerimaan, pemahaman, komitmen dan kesediaan pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan. Meskipun suatu kebijakan telah dirancang dengan baik dan didukung oleh sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan tetap dapat mengalami hambatan apabila pelaksana tidak memiliki sikap yang mendukung terhadap kebijakan tersebut.

Dalam implementasi aplikasi SRIKANDI di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, sikap pelaksana menjadi faktor yang sangat penting karena kebijakan ini mengubah sistem kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Perubahan tersebut menuntut pegawai untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan mempelajari cara kerja aplikasi yang berbeda dari sistem sebelumnya. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi SRIKANDI sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai dalam menerima perubahan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Arsiparis Ahli Muda Ibu Lifa Mutiara, S.Psi,M.Psi (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 13.06 WIB di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau)beliau mengatakan sebagai berikut:

“Awalnya memang perlu penyesuaian karena sebelumnya terbiasa pakai sistem manual, Tapi karena sering dipakai setiap hari, lama-lama jadi terbiasa juga menggunakan SRIKANDI.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada awal penerapan aplikasi SRIKANDI pegawai memerlukan waktu untuk beradaptasi karena sebelumnya terbiasa menggunakan sistem manual. Namun seiring berjalannya waktu dan penggunaan aplikasi secara rutin dalam pekerjaan sehari-hari, pegawai mulai terbiasa menggunakan aplikasi SRIKANDI.

6. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

Menurut Van Meter dan van Horn, Kondisi sosial, ekonomi dan politik merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Faktor lingkungan ini sering kali berada di luar kendali organisasi pelaksana, namun memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap jalannya implementasi kebijakan. Lingkungan yang mendukung akan mempermudah pelaksanaan kebijakan, sedangkan lingkungan yang kurang mendukung dapat menimbulkan berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Staf Bidang Pengawasan Ibu Syarifah Junaidah (pada hari Senin, 11 Mei 2026 Pukul 14.40 WIB di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau) beliau mengatakan:

“Awalnya memang agak perlu penyesuaian karena sebelumnya KAMI terbiasa menggunakan surat secara manual, setelah ada sosialisasi dan penggunaan rutin, jadi lama-kelamaan mulai terbiasa. Tapi sampai sekarang masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami seluruh fitur yang ada pada aplikasi, sehingga masih meminta bantuan kepada operator atau rekan kerja yang lebih memahami SRIKANDI.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pada tahap awal implementasi aplikasi SRIKANDI pegawai mengalami proses adaptasi terhadap sistem digital yang baru diterapkan. Namun melalui sosialisasi, pelatihan serta penggunaan aplikasi secara berkelanjutan, pegawai mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami seluruh fitur yang terdapat dalam aplikasi SRIKANDI. Dalam kondisi tertentu, pegawai masih meminta bantuan kepada operator atau rekan kerja yang lebih memahami penggunaan aplikasi ketika mengalami kendala ataupun kesulitan dalam pengoperasiannya. Hal ini menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap penggunaan aplikasi SRIKANDI masih terus berlangsung sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan agar seluruh pegawai dapat menggunakan aplikasi secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan sosial di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau cukup mendukung implementasi aplikasi SRIKANDI. Pegawai menunjukkan sikap terbuka terhadap perubahan dan bersedia mempelajari teknologi baru yang digunakan dalam pengelolaan administrasi. Kondisi tersebut menjadi model penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan surat dan arsip pada instansi pemerintah. Penggunaan aplikasi SRIKANDI memberikan kemudahan dalam proses disposisi, penyimpanan arsip, serta penelusuran kembali dokumen secara elektronik sehingga pekerjaan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terorganisir.

Selain itu, penelitian Rahmah (2023) juga menemukan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI mendukung digitalisasi administrasi pemerintahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan internal organisasi. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi yang terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, dimana aplikasi SRIKANDI telah membantu mempercepat proses surat menyurat dibandingkan sistem manual yang sebelumnya digunakan.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya beberapa kendala yang masih dihadapi, seperti gangguan jaringan internet, maintenance, sistem dari pusat, serta belum

meratanya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi. Kondisi tersebut juga ditemukan dalam penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi SRIKANDI tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur yang memadai.

Faktor Penghambat Implementasi Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

1. Gangguan Jaringan Internet

Salah satu hambatan yang sering terjadi dalam implementasi aplikasi SRIKANDI adalah gangguan jaringan internet. Aplikasi SRIKANDI merupakan sistem berbasis elektronik yang memerlukan koneksi internet untuk menjalankan seluruh proses administrasi surat menyurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator aplikasi SRIKANDI, diketahui bahwa akses aplikasi terkadang mengalami kelambatan ketika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna dari berbagai instansi pemerintah di Indonesia.

Kondisi tersebut menyebabkan proses penginputan surat, disposisi, pencarian arsip, maupun pengiriman dokumen menjadi lebih lambat. Meskipun gangguan tersebut tidak terjadi secara terus-menerus, namun tetap berpengaruh terhadap efektivitas pekerjaan pegawai dalam melaksanakan administrasi surat menyurat.

2. Maintenance atau Pemeliharaan Sistem dari Pusat

Hambatan berikutnya adalah adanya pemeliharaan sistem (maintenance) yang dilakukan oleh pengelola aplikasi SRIKANDI di tingkat pusat. Sebagai aplikasi yang digunakan secara nasional, SRIKANDI memerlukan pembaruan dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menjaga keamanan dan stabilitas aplikasi. Ketika proses maintenance berlangsung, pengguna tidak dapat mengakses beberapa fitur aplikasi secara optimal. Akibatnya, proses administrasi surat yang seharusnya dapat dilakukan secara langsung harus menunggu hingga sistem kembali beroperasi secara normal. Meskipun maintenance merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas sistem, kondisi tersebut tetap menjadi hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pekerjaan administrasi apabila terjadi pada saat volume pekerjaan sedang tinggi.

3. Belum Meratanya Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Aplikasi

Faktor penghambat lainnya adalah belum meratanya kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa sebagian besar pegawai telah memahami penggunaan aplikasi dengan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pegawai masih memerlukan bantuan operator atau pegawai lain ketika menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi dan pelatihan yang telah dilaksanakan masih perlu ditingkatkan agar seluruh pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi SRIKANDI

4. Proses Adaptasi dari Sistem Manual ke Sistem Digital

Perubahan sistem administrasi dari manual menuju digital juga menjadi salah satu hambatan dalam implementasi aplikasi SRIKANDI. Sebelum menggunakan aplikasi SRIKANDI, pegawai terbiasa melakukan pengelolaan surat secara konvensional menggunakan dokumen fisik. Perubahan tersebut mengharuskan pegawai untuk mempelajari prosedur baru yang berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan berbagai hambatan yang ditemukan, dapat dipahami bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut kesiapan organisasi dan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan sistem kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa pelatihan, pendampingan teknis, serta evaluasi berkala agar seluruh pegawai dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Selain itu, peningkatan kualitas jaringan internet dan koordinasi yang lebih insentif dengan pengelola aplikasi di Tingkat pusat juga perlu dilakukan untuk meminimalisir gangguan yang dapat menghambat proses administrasi. Dengan adanya dukungan tersebut, implementasi aplikasi SRIKANDI diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan mampu mendukung terwujudnya tata Kelola pemerintahan berbasis elektronik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, dapat disimpulkan Implementasi pengelolaan surat melalui aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Dapat dinyatakan telah berjalan cukup baik. Aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat, mempercepat proses administrasi, mendukung transformasi digital pemerintahan, serta mewujudkan tata kelola arsip yang lebih tertib. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemerataan pelatihan, serta penguatan infrastruktur jaringan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi pengelolaan surat dari sistem manual menuju sistem digital melalui aplikasi SRIKANDI memberikan dampak positif terhadap kinerja administrasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Keberadaan aplikasi ini tidak hanya mempermudah proses persuratan, tetapi juga mendukung terciptanya arsip elektronik yang lebih tertata, mudah diakses dan terdokumentasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2019). *Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Arizona, F. (2023). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Sekretariat Dprd Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah, S. A. (2024). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Ikapi.
- Barthos, B. (2007). *Manajemen Kearsipan*. Bumi Aksara.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Fathurrahman, M. (2018). *Manajemen Kearsipan Modern*. Prenadamedia Group.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Indriyani. (2020). *Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Good Governance*. Deepublish.



- Pandowo, A., Nggilu, R., & Senoaji, F. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik*. Pt. Adikarya Pratama Globalindo.
- Putranto. (2017). Tantangan Pengelolaan Arsip Digital Di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Kearsipan*.
- Putri, Dan H. (2022). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Dalam Pengelolaan Surat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rahmah. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Kearsipan Nasional*.
- Subarsono, A. (2018). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Suepa, M. (2024). Pengimplementasian Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang. *Universitas Terbuka*.
- Sugiarto, A. (2014). *Manajemen Kearsipan Modern*. Gava Media.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Donald Van Meter & Carl Van Horn (2975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, Dan Studi Kasus*.