

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS
TERINTEGRASI (SRIKANDI) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PADA BAPPEDA LITBANG KOTA
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

NAURAH QURRATA A'YUN

NIM. 07011382126220

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG 2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS
TERINTEGRASI (SRIKANDI) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PADA BAPPEDA LITBANG KOTA
PALEMBANG)**


SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**NAURAH QURRATA A'YUN
NIM. 07011382126220**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 11 Maret 2025

Pembimbing



Dian Anggraini, S.IP., M.Si
NIP. 198108142023212021

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS
TERINTEGRASI (SRIKANDI) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PADA BAPPEDA LITBANG KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim penguji
pada Tanggal 14 Maret 2025
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dian Anggraini, S.IP., M.Si
Ketua




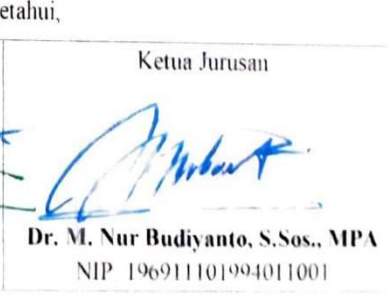
Drs. Mardianto, M.Si
Anggota



Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

| | |
|---|---|
|  <p style="text-align: center;">Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p> | <p style="text-align: center;">Ketua Jurusan</p>  <p style="text-align: center;">Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p> |
|---|---|

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naurah Qurrata A`yun

NIM : 07011382126220

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus pada Bappeda Litbang Kota Palembang)” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat pernyataan

Palembang, 11 Maret 2025



Naurah Qurrata A`yun

NIM: 07011382126220

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi dan tidak akan mampu menjulang setinggi gunung”

(QS. Al-Isra': 37)

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

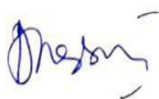
1. Kedua orangtuaku Muhammad Ali dan
Yosita Anggraini, S. Sos
2. Saudara Laki-laki saya Muhammad Giriyoza
Ramadhan, S. E
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
4. Sahabat-sahabat seperjuanganku
5. Almamaterku

ABSTRAK

Aplikasi SRIKANDI merupakan platform digital yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia untuk mendukung proses pengelolaan arsip di instansi pemerintah. Dengan adanya aplikasi SRIKANDI untuk melihat seberapa efektif penerapan aplikasi SRIKANDI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bappeda Litbang Kota Palembang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi SRIKANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bappeda Litbang Kota Palembang. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif melalui teknik wawancara mendalam bersama karyawan Bappeda Litbang Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI di Bappeda Litbang Kota Palembang sudah cukup efektif karena penomoran dan tanda tangan elektronik tidak lagi dilakukan secara manual tetapi dilakukan melalui aplikasi SRIKANDI.

Kata kunci: SRIKANDI, efektivitas, arsip

Pembimbing



Dian Anggraini, S.IP., M.SI

NIP: 198108142023212021

Palembang, 11 Maret 2025

**Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP: 196911101994011001

ABSTRACT

The SRIKANDI application is a digital platform developed by the Indonesian government to support the archival management process in government agencies. This study aims to assess the effectiveness of the implementation of the SRIKANDI application in improving service quality at Bappeda Litbang Kota Palembang. The research employs a qualitative method through in-depth interviews with employees of Bappeda Litbang Kota Palembang. Based on the research findings, the implementation of the SRIKANDI application at Bappeda Litbang Kota Palembang has been quite effective, as numbering and electronic signatures are no longer carried out manually but are now processed through the SRIKANDI application.

Keywords: SRIKANDI, effectiveness, archives

Advisor



Dian Anggraini, S.IP., M.Si

NIP: 198108142023212021

Palembang, 11 March 2025

**Head Of Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP: 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bappeda Litbang Kota Palembang)”.

Kemudian dalam penulisan skripsi ini dapat tersusun atas bantuan dari berbagai pihak, serta dukungan dan bimbingan yang telah diberikan untuk penulis, namun penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran dari semua pihak guna penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini yaitu:

1. Kepada keluarga yang penulis cintai, terutama kedua orang tua yaitu bapak Muhammad Ali dan ibu Yosita Anggraini, S. Sos serta kepada saudara laki-laki penulis yaitu Muhammad Giriyoza Ramadhan, S.E yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan bagi penulis dalam penulisan skripsi ini
2. Rektor Universitas Sriwijaya yaitu bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yaitu bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si
4. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
5. Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si
6. Dosen pembimbing skripsi yaitu ibu Dian Anggraini, S.IP., M.Si

7. Kepada teman-teman penulis yang selalu menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini yaitu Soleha Safitri, Mita Perlina Harahap, dan Alia Alpina.
8. Dan kepada teman-teman penulis yang telah menemani penulis dari jaman sekolah menengah atas hingga saat ini yaitu: Ramelia Dwi Putri, Syakirah Khairunisa, Intan Aditya, dan Salsabila Raudhatul Djasmine

Melalui skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan wawasan mendalam mengenai Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bappeda Litbang Kota Palembang). Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi yang bermanfaat dan memotivasi untuk semua orang.

Palembang, 11 Maret 2025

Naurah Qurrata A'yun

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DATAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Pengertian Efektivitas | 8 |
| 2.2 Teori Efektivitas..... | 9 |
| 2.3 Indikator Efektivitas..... | 14 |
| 2.4 Pengertian Pelayanan Publik | 16 |
| 2.5 Bappeda Litbang Kota Palembang..... | 17 |
| 2.6 Teori Yang Digunakan | 18 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Definisi Konsep | 28 |
| 3.3 Fokus Penelitian..... | 29 |
| 3.4 Sumber Data | 30 |
| 3.5 Informan Penelitian..... | 30 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 34 |
| 3.8 Teknik Keabsahan Data..... | 35 |
| 3.9 Sistematika Penulisan..... | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Sejarah Bappeda Litbang Kota Palembang | 41 |
| 4.2 Visi dan Misi..... | 43 |
| 4.3 Tupoksi Bappeda Litbang Kota Palembang | 44 |
| 4.4 Deskripsi Responden..... | 51 |
| 4.5 Hasil penelitian yang dilakukan di Instansi Bappeda Litbang Kota Palembang..... | 51 |
| 4.5.1 Ketepatan Sasaran Program..... | 52 |
| 4.5.2 Sosialisasi Program | 58 |
| 4.5.3 Tujuan Program | 63 |
| 4.5.4 Pemantauan Program..... | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 79 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 79 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 5.2 Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 83 |
| LAMPIRAN..... | 85 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah instansi pengguna SRIKANDI per kategori instansi..... | 1 |
| Tabel 1.2 Jumlah user berdasarkan kategori instansi | 2 |
| Tabel 1.3 Total naskah untuk seluruh wilayah indonesia | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 Fokus Penelitian | 29 |
| Tabel 3.2 Informan | 31 |
| Tabel 4.1 Jabatan Struktural Bappeda Litbang Kota Palembang | 50 |
| Tabel 4.2 Daftar nama informan penelitian | 51 |
| Tabel 4.3 Matriks hasil penelitian | 74 |
| Tabel 4.4 Matriks hasil temuan | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Bappeda Litbang Kota Palembang | 42 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi | 49 |
| Gambar 4.3 Lemari <i>recond center</i> dan <i>central file</i> | 55 |
| Gambar 4.4 Pelatihan aplikasi SRIKANDI..... | 60 |
| Gambar 4.5 Praktik penggunaan aplikasi SRIKANDI di Bappeda Litbang Kota Palembang | 63 |
| Gambar 4.6 Daftar template naskah | 65 |
| Gambar 4.7 Contoh tanda tangan elektronik..... | 66 |
| Gambar 4.8 Gangguan server | 71 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|----------|---|
| ANRI | : Arsip Nasional Republik Indonesia |
| AUBKD | : Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis |
| KOMINFO | : Komunikasi dan Informatika |
| OPD | : Organisasi Perangkat Daerah |
| SINADINE | : Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik |
| SPBE | : Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik |
| SRIKANDI | : Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi |
| SURADI | : Surat Digital |
| TTD | : Tanda Tangan |
| TTE | : Tanda Tangan Elektronik |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era teknologi informasi dan digital pada saat ini yang semakin canggih, pemerintah terus mengembangkan yaitu *electronic government* demi melakukan reformasi birokrasi, seperti pengelolaan arsip digital. Dengan menerapkan pengelolaan arsip secara digital maka hal tersebut mendukung penyelenggaraan administrasi yang lebih modern serta transparan. Arsip digital memiliki peran dalam mendukung pelaksanaan aplikasi srikandi sebagai upaya untuk modernisasi pengelolaan arsip di instansi pemerintahan. Arsip digital merupakan dokumen yang di ubah melalui format elektronik untuk memungkinkan dalam penyimpanan, pengelolaan, serta akses yang lebih praktis dan efektif terkait dengan aplikasi SRIKANDI membantu mengelola arsip digital secara sistematis, terintegrasi, serta telah sesuai dengan standar kearsipan nasional yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Dengan adanya arsip digital ini, aplikasi SRIKANDI dapat meningkatkan efisiensi administrasi dalam pemerintahan. Melalui proses digitalisasi, dokumen-dokumen penting sebelumnya yang disimpan secara manual kini dapat diakses dan di proses lebih cepat menggunakan fitur aplikasi. Hal ini dapat mempermudah proses pencarian, pelacakan, dan penggunaan dokumen sehari-hari, sehingga dapat mendukung kelancaran kerja dan pengambilan keputusan yang lebih cepat serta akurat. Dan melalui arsip digital ini memberikan solusi terkait dengan kendala yang sering terjadi dalam pengelolaan arsip sebelumnya bahkan dengan menggunakan pengelolaan arsip secara digital dapat mengurangi penggunaan kertas dan mendukung prinsip ramah lingkungan.

Aplikasi SRIKANDI atau Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi merupakan aplikasi umum PERTAMA yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD) dan juga merupakan salah satu penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam bidang kearsipan dan tata naskah dinas elektronik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Aplikasi SRIKANDI merupakan suatu platform digital yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia untuk mendukung proses pengelolaan arsip di instansi pemerintah secara lebih efektif dan efisien. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) mengatur penggunaan sistem informasi kearsipan dinamis berbasis elektronik dalam sistem pemerintahan yang terintegrasi secara bertahap oleh Lembaga negara dan / atau seluruh Indonesia.

Tabel 1.1
Jumlah Instansi Pengguna SRIKANDI Per Kategori Instansi

| No. | Kategori instansi | Tanggal update | Jumlah instansi pengguna srikandi |
|---------------|------------------------------------|-----------------------|--|
| 1 | Pemerintah Kabupaten | 23/01/2025 | 413 |
| 2 | Pemerintah Kota | 23/01/2025 | 93 |
| 3 | Lembaga Non Struktural | 23/01/2025 | 74 |
| 4 | Kementerian | 23/01/2025 | 60 |
| 5 | Pemerintah Provinsi | 23/01/2025 | 38 |
| 6 | Lembaga Pemerintah Non Kementerian | 23/01/2025 | 38 |
| 7 | Lembaga Negara | 23/01/2025 | 13 |
| 8 | Lembaga Penyiaran Publik | 23/01/2025 | 2 |
| JUMLAH | | | 731 |

Sumber : aplikasi SRIKANDI

Tabel 1.2
Jumlah User Berdasarkan Kategori Instansi

| No. | Kategori Instansi | Tanggal Update | Jumlah User |
|---------------|------------------------------------|----------------|------------------|
| 1 | Pemerintah Kabupaten | 24/01/2025 | 502403 |
| 2 | Kementerian | 24/01/2025 | 224349 |
| 3 | Pemerintah Kota | 24/01/2025 | 148855 |
| 4 | Pemerintah Provinsi | 24/01/2025 | 139347 |
| 5 | Lembaga Pemerintah Non Kementerian | 24/01/2025 | 46641 |
| 6 | Lembaga Non Struktural | 24/01/2025 | 20132 |
| 7 | Lembaga Negara | 24/01/2025 | 12851 |
| 8 | Lembaga Penyiaran Publik | 24/01/2025 | 2128 |
| 9 | Administrator Nasional SRIKANDI | 24/01/2025 | 3 |
| JUMLAH | | | 1,096,709 |

Sumber : aplikasi SRIKANDI

Tabel 1.3
Total Naskah Untuk Seluruh Wilayah Indonesia

| TOTAL NASKAH MASUK | TOTAL NASKAH KELUAR | TOTAL DISPOSISI |
|---------------------|---------------------|-------------------|
| 34,321,626 | 31,376,261 | 29,542,487 |
| TOTAL NASKAH | | 95,240,374 |

Sumber : Aplikasi SRIKANDI

Dengan adanya aplikasi ini untuk mempermudah suatu organisasi untuk mendistribusikan surat masuk ke organisasi lain tanpa harus mengunjungi langsung organisasi tersebut. Kemudian dengan menggunakan aplikasi SRIKANDI ini dapat menghemat waktu dalam mendistribusikan surat karena hal tersebut dapat dilakukan secara digital tanpa harus mencetak dokumen secara fisik dan juga menghemat biaya pengeluaran untuk pembelian kertas, tinta dan kebutuhan lainnya. Selain menghemat waktu dan tenaga aplikasi SRIKANDI meningkatkan efisiensi proses administrasi antar instansi. Dengan sistem kearsipan berbasis elektronik maka surat dan dokumen dapat dilacak dengan mudah melalui aplikasi SRIKANDI serta memungkinkan surat dan dokumen dapat tersimpan dengan aman dan rapi.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan (Wahyudi & Pramudiana, 2024) yaitu telah berjalan dari segi kebijakan, sebab kebijakan penerapan aplikasi SINADINE ini telah membantu dalam hal digitalisasi administrasi persuratan dalam sektor pemerintahan khususnya di Kementerian Agama di Jawa Timur. Faktor penghambat dari penerapan aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) yaitu Sumber Daya Masyarakat karena tingkat kesadaran dan kepedulian pegawai yang masih rendah terhadap aplikasi SINADINE ini yang terkadang lambat untuk merespon surat yang telah masuk di aplikasi sehingga memperlambat proses persuratan sehingga harus mengingatkan dan memberitahukan lagi secara manual. Kemudian Kurangnya Sosialisasi Kepada Pegawai karena bentuk sosialisasi yang dilakukan mengenai aplikasi SINADINE hanya sekali saja yang diikuti oleh seluruh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Hal ini yang menjadikan masih kurangnya pemahaman pegawai mengenai penggunaan aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) dan tidak ada sosialisasi lagi kepada seluruh pegawai di kantor Kementerian Agama Lamongan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian Implementasi E-SURADI (Surat Digital) Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Malang (Yefani et al., 2021) yaitu sebagian besar implementasi surat digital ini sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang signifikan bagi para pengguna aplikasi Suradi di lingkup seluruh OPD di Kota Malang hingga kepada masyarakat, dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai administrasi pemerintahan dan juga pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Dalam proses implementasi E-Suradi (Surat Digital) ini terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan

menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan pada aplikasi tersebut diantaranya dikhawatirkan jika ada perubahan di bidang regulasi maka jika ada perubahan dari tingkat pusat, provinsi Jawa Timur, maupun di Kota Malang, Dinas Kominfo hanya bisa mengikuti alur jalannya perubahan regulasi yang berdampak pada macetnya aplikasi Surat Digital. Selain itu ketergantungan terhadap jaringan internet juga menjadi salah satu penghambat implementasi E-Suradi (Surat Digital) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Malang

Namun sebelum diterapkannya aplikasi SRIKANDI pengelolaan kearsipan di Bappeda Litbang Kota Palembang sebelumnya yang dilakukan secara manual seringkali menghadapi tantangan seperti kesulitan dalam pencarian dokumen. Kesulitan dalam pencarian dokumen dalam sistem pengarsipan manual sering kali disebabkan oleh terbatasnya metode pengelolaan yang diterapkan. Dalam pengarsipan secara manual, dokumen biasanya disusun berdasarkan kategori tahun atau jenisnya, namun tanpa dilengkapi dengan sistem pencatatan atau pengkategorian. Hal tersebut membuat proses pencarian dokumen menjadi lebih sulit, terutama jika dokumen tersebut sudah lama disimpan atau berada di antara banyak dokumen lainnya. Pencarian dokumen sering kali memakan waktu dan tenaga karena sistem pengelolaan yang manual mengharuskan pegawai untuk melakukan pencarian secara fisik di antara tumpukan arsip yang sering kali memakan waktu.

Dan selanjutnya ada keterbatasan ruang penyimpanan. Keterbatasan ruang penyimpanan menjadi salah satu masalah utama dalam proses pengarsipan manual. Seiring bertambahnya volume dokumen tiap tahun, ruang yang tersedia untuk menyimpan arsip fisik semakin berkurang. Hal tersebut sering kali memaksa untuk menyusun dokumen secara padat, yang dapat menyulitkan akses terhadap dokumen

tertentu. Hal tersebut membuat proses pencarian dan pengelolaan arsip menjadi kurang efisien. Dokumen yang disimpan di ruang penyimpanan yang terbatas juga berisiko dokumen tersebut tidak tertata dengan baik. Arsip yang tertumpuk tanpa sistem pengorganisasian yang jelas dapat mengakibatkan dokumen menjadi sulit ditemukan, bahkan dapat berisiko hilang.

Dengan penerapan aplikasi SRIKANDI ini juga dapat mendukung transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan arsip pemerintah, karena semua perubahan, akses, bahkan persetujuan dokumen dapat dilacak melalui sistem, sehingga dapat memudahkan untuk mengaudit serta mengelola dokumen yang disimpan. Secara keseluruhan dengan kata lain bahwa aplikasi SRIKANDI ini berperan penting dalam membantu mewujudkan visi pemerintahan secara digital di Indonesia. Melalui penerapan sistem pengelolaan arsip yang lebih modern, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien serta transparan.

Untuk menghadapi tuntutan modernisasi dan meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas, Bappeda Litbang Kota Palembang mulai menggunakan aplikasi SRIKANDI sejak tahun 2022 berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan manajemen arsip pemerintah secara elektronik. SRIKANDI merupakan inisiatif pemerintah nasional yang bertujuan mendigitalisasi dan mengintegrasikan sistem kearsipan di berbagai instansi. Aplikasi ini mempunyai fitur penyimpanan dokumen elektronik, pencarian cepat, dan pengelolaan arsip yang terstruktur.

Namun, penerapan aplikasi SRIKANDI di Bappeda Litbang Kota Palembang belum sepenuhnya berjalan, salah satu masalah besar yang dihadapi adalah masalah teknis seperti gangguan server yang sering terjadi. Kondisi tersebut membuat aplikasi sulit diakses secara optimal, ketika server tidak berfungsi maka aplikasi tidak bisa

diakses sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengelolaan. Jika aplikasi SRIKANDI mengalami gangguan server maka pihak dari Kementerian KOMINFO yang akan bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan sebagai tim *Information Technology* (IT). Selain itu belum adanya penerapan tanda tangan elektronik (TTD elektronik). Karena belum diterapkannya tanda tangan elektronik maka validasi dokumen masih dilakukan secara manual yang membuat proses tersebut lebih lama dan kurang efisien. Namun sebenarnya TTD elektronik dapat membantu untuk mempercepat proses administrasi jika dapat diterapkan dengan baik. Maka dari itu penulis sangat tertarik untuk meneliti permasalahan ini guna memahami lebih dalam serta memberikan solusi guna meningkatkan Efektivitas SRIKANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Efektivitas Penerapan Aplikasi SRIKANDI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bappeda Litbang Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas Penerapan Aplikasi SRIKANDI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bappeda Litbang Kota Palembang.

Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bahwa membantu secara teoritis dalam mengembangkan ilmu administrasi publik yang terkait dengan pemanfaatan teknologi

informasi guna mendukung pelayanan publik. Kemudian penelitian ini dapat menjadi bahan kajian penelitian selanjutnya khususnya penelitian mengenai Efektivitas (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) SRIKANDI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b) Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan berupa suatu rekomendasi yang dibisa dimanfaatkan oleh Bappeda Litbang Kota Palembang guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi SRIKANDI.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, D., Dalimunthe, A. H., & Yusriati. (2018). *Penanggulangan Golput dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada* (pp. 1–70).
- Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, & Andi Faradillah Putri. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203>
- Apriyani, J., & Subadi, W. (2024). *EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI PENGAWASAN UNIT BERBASIS GLOBAL POSITIONING (PUB-G) DALAM PELAYANAN ANGKUTAN KOTA PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG*. 7, 274–290.
- Dwi, A., Aprilia, P., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2024). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN APARATUR SIPIL NEGARA (SIMAS) DALAM PEMUTAKHIRAN DATA KEPEGAWAIAN (Studi Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Malang) Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admin. *Jurnal Respon Publik*, 18(2), 33–40.
- Erawati, I., Darwis, M., Nasrullah, M., & Makassar, U. N. (2017). *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. 3(1).
- Indrayani, E. Z., & Niswah, F. (2017). Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (Pade) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. *Publika*, 5(1), 1–7. <https://jurnal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18646>
- Kiptiyah, M., Pudyaningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.47335/ema.v4i1.36>
- Kristiningsih, T., Suwarni, E., Pribadi, J. D., Amanda, T. E., & Aini, Y. N. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Pengelolaan Arsip Digital Pada Pos Paud Melati Putih Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *SNPPM-4 (Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat) Tahun 2022*

Universitas Muhammadiyah Metro, 4, 266–273.

- Murtianto, Y. H., Muhtarom, M., & Setyaningrum, E. D. (2019). Pemahaman Konsep Logaritma Siswa SMA Ditinjau dari Kemampuan Matematika. *Media Penelitian Pendidikan : Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran*, 13(1), 36. <https://doi.org/10.26877/mpp.v13i1.5087>
- Safutra, R., & Ap, S. (2021). Evaluasi kebijakan dana bantuan operasional sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMA negeri 3 kota Sungai Penuh. *Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(7), 73–81.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (n.d.). *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*. 7(2), 194–211.
- Setiani, T., & Febriyanti, T. A. (2021). Pengaruh Audit Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Persediaan Obat Pada Dinas Kesehatan Kota Cirebon. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 57–70.
- Sugiyono. (1967). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Alvabeta*. CV.
https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.
- Wahyudi, F., & Pramudiana, I. D. (2024). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. *Smia*, 2(1), 89–96.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/8102%0Ahttps://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/download/8102/3919>
- Yefani, A. K., Said, M. M., & Suyeno. (2021). Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(5), 69–77.
<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12016/9303>