



Analisis Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi Srikandi Dalam Mendukung Kinerja Administrasi Tata Usaha Di Blsdm Komdigi Jakarta

Agung Tri Pamungkas^{1*}, Heri Kuswara²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Alamat: Jl. Kali Abang Tengah, No. 08, Perwira, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi

¹lagungtripamungkas85@gmail.com, ²hrk@bsi.ac.id

Abstract. *The digitalization of government records via the SRIKANDI application has not yet operated optimally at the Communication and Digital Human Resources Training Center (BLSDM Komdigi) in Jakarta. This is evidenced by recurring technical issues such as server errors, One-Time Password (OTP) authentication failures, and the unavailability of specific archive classification codes. This study aims to analyze the effectiveness of active records management using SRIKANDI in supporting administrative operations at the agency. A multi-layered theoretical framework was employed, comprising the DeLone and McLean Information Systems Success Model as the grand theory, the concept of information system effectiveness as the middle-range theory, and the PIECES Framework (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service) as the applied theory. The study utilized a descriptive non-statistical quantitative approach with a single case study strategy involving 21 active users, supported by participant observation, document analysis, and unstructured interviews for data triangulation. Scoring analysis results indicate that SRIKANDI's effectiveness falls into the "Effective" category, with a grand mean of 3.96. The Economics dimension achieved the highest score (4.30) as users experienced tangible operational cost savings, whereas the Performance dimension was the weakest point (3.43) due to server instability. The study concludes that SRIKANDI effectively supports administrative operations; however, improvements in system stability and strengthened technical support are still required.*

Keywords: *System Effectiveness, Active Records, SRIKANDI, PIECES Framework, Administrative Operations.*

Abstrak. Digitalisasi kearsipan pemerintah melalui Aplikasi SRIKANDI belum sepenuhnya berjalan optimal di Balai Pelatihan SDM Komunikasi dan Digital (BLSDM Komdigi) Jakarta, terlihat dari kendala teknis berulang seperti server error, kegagalan autentikasi One Time Password, dan ketidaktersediaan kode klasifikasi arsip tertentu. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pengelolaan arsip dinamis melalui SRIKANDI dalam mendukung kinerja administrasi tata usaha di instansi tersebut. Kerangka teori disusun berlapis, yaitu Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean sebagai grand theory, konsep efektivitas sistem informasi sebagai middle-range theory, serta PIECES Framework (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service) sebagai applied theory. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif non-statistik deskriptif dengan strategi studi kasus tunggal terhadap 21 responden pengguna aktif, didukung observasi partisipatif, studi dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur untuk triangulasi data. Hasil analisis skoring menunjukkan efektivitas SRIKANDI berada pada kategori Efektif dengan grand mean 3,96. Dimensi Economics memperoleh skor tertinggi (4,30) karena penghematan biaya operasional dirasakan nyata oleh pengguna, sedangkan dimensi Performance menjadi titik terlemah (3,43) akibat instabilitas server. Penelitian menyimpulkan SRIKANDI efektif mendukung administrasi tata usaha, namun perbaikan stabilitas sistem dan penguatan dukungan teknis masih diperlukan.

Kata Kunci: Efektivitas Sistem, Arsip Dinamis, SRIKANDI, PIECES Framework, Administrasi Tata Usaha.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan administrasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan sistem kerja yang terintegrasi, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Perkembangan tersebut sejalan dengan capaian Indonesia dalam bidang pemerintahan digital. Berdasarkan *United Nations E-Government Survey 2024*,

Indonesia berhasil meningkatkan peringkat pemerintahan digital dari posisi ke-77 pada tahun 2022 menjadi posisi ke-64 pada tahun 2024 dari total 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (Kementerian PANRB, 2024). Peningkatan ini menunjukkan adanya perkembangan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sekaligus memperkuat kebutuhan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai aspek administrasi pemerintahan.

Salah satu aspek penting dalam transformasi digital pemerintahan adalah pengelolaan arsip dinamis. Arsip dinamis merupakan sumber informasi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi dan mendukung proses administrasi, pengambilan keputusan, serta pertanggungjawaban kelembagaan. Pengelolaan arsip yang efektif diperlukan agar dokumen dapat disimpan secara teratur, ditemukan kembali dengan cepat, dan digunakan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan, pengelolaan arsip yang kurang optimal dapat menghambat alur kerja administrasi, memperlambat penyelesaian surat-menyurat, serta meningkatkan risiko kehilangan atau kesulitan penelusuran dokumen. Oleh karena itu, digitalisasi pengelolaan arsip menjadi salah satu upaya untuk mendukung tertib administrasi dan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Komitmen pemerintah terhadap pengelolaan arsip dan transformasi digital tercermin dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kedua regulasi tersebut menjadi landasan penting bagi penyelenggaraan kearsipan dan pemanfaatan sistem elektronik dalam administrasi pemerintahan. Upaya tersebut juga tercermin dalam hasil evaluasi SPBE nasional tahun 2024 yang mencapai indeks 3,12 dari skala 5 dengan kategori baik, melampaui target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 sebesar 2,60 (Kementerian PANRB, 2024). Capaian ini menunjukkan perkembangan penerapan pemerintahan digital di Indonesia. Namun, peningkatan indeks SPBE tetap perlu diikuti dengan evaluasi pada tingkat operasional agar sistem yang digunakan benar-benar mendukung kebutuhan dan aktivitas administrasi setiap instansi.

Sebagai bagian dari penerapan SPBE di bidang kearsipan, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi ini merupakan hasil kolaborasi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Komunikasi dan Digital, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Badan Siber dan Sandi Negara. Pedoman penerapannya diatur melalui Peraturan ANRI Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. SRIKANDI dirancang untuk mendukung pengelolaan arsip

dinamis secara elektronik dan terintegrasi di lingkungan instansi pemerintah. Penggunaan aplikasi ini diharapkan mampu mempercepat proses korespondensi, meningkatkan keteraturan penyimpanan dokumen, mempermudah penelusuran arsip, serta mendukung efisiensi administrasi perkantoran.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI berpotensi memberikan manfaat bagi instansi pemerintah. Penelitian Utami et al. (2024) di Pemerintah Kabupaten Kendal melaporkan penghematan belanja alat tulis kantor sebesar 17 persen atau senilai Rp1,7 miliar pada tahun 2023, disertai percepatan proses korespondensi melalui penggunaan tanda tangan elektronik. Penelitian Hakim et al. (2025) di Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan juga menunjukkan bahwa penerapan SRIKANDI mendukung efisiensi kerja dan perbaikan pengelolaan arsip. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi kearsipan dapat memberikan manfaat operasional. Meskipun demikian, manfaat tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh instansi telah mencapai tingkat efektivitas yang sama. Efektivitas implementasi tetap perlu dinilai berdasarkan kondisi sistem, kualitas informasi, keamanan, efisiensi penggunaan sumber daya, dan pengalaman pengguna pada setiap lingkungan organisasi.

Selain kendala teknis, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Berdasarkan kondisi awal yang ditemukan peneliti, jumlah arsiparis resmi di instansi tersebut terbatas, yaitu satu orang, sedangkan kegiatan pengarsipan juga melibatkan pegawai dari unit kerja lain yang belum seluruhnya memiliki sertifikasi kearsipan formal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan pengguna, pemahaman terhadap prosedur kearsipan, dan dukungan organisasi. Apabila kemampuan pengguna belum merata, pemanfaatan fitur sistem berpotensi tidak optimal. Oleh karena itu, evaluasi SRIKANDI perlu memperhatikan aspek teknis dan pengalaman pengguna agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor pendukung dan penghambat implementasinya.

Permasalahan tersebut sejalan dengan temuan sejumlah penelitian terdahulu. Rahma (2024), dalam penelitian mengenai penerapan SRIKANDI di Kabupaten Tabalong, mengidentifikasi hambatan berupa keterbatasan jumlah arsiparis, latar belakang pendidikan pegawai yang kurang relevan, gangguan jaringan, dan lambatnya penanganan kesalahan sistem. Sementara itu, penelitian Haras dan Rachman (2025) di Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango menunjukkan adanya perbedaan respons pegawai terhadap penggunaan

SRIKANDI. Sebagian pegawai merasakan manfaat berupa percepatan proses surat dinas, sedangkan sebagian lainnya menghadapi kesulitan dalam mengikuti alur kerja administrasi digital. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas implementasi SRIKANDI dipengaruhi oleh berbagai aspek yang saling berkaitan. Namun, karakteristik organisasi, jenis pekerjaan, kebutuhan dokumen, dan kondisi sumber daya manusia dapat berbeda pada setiap instansi. Oleh karena itu, hasil penelitian di satu lokasi belum tentu sepenuhnya menggambarkan kondisi pada unit pelaksana teknis di lingkungan kementerian.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan evaluasi yang sistematis untuk mengukur efektivitas pengelolaan arsip dinamis melalui SRIKANDI di Balai Pelatihan SDM Komunikasi dan Digital Jakarta. Evaluasi tidak cukup dilakukan hanya dengan melihat keberadaan aplikasi atau tingkat penerapannya, tetapi juga perlu menilai sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan operasional pengguna. Penelitian Hainul et al. (2025) mengenai penerapan SRIKANDI di Kabupaten Sinjai menekankan pentingnya evaluasi terhadap pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan perubahan nyata yang dihasilkan. Meskipun demikian, penelitian ini membutuhkan kerangka pengukuran yang secara khusus dapat memetakan kinerja sistem informasi dari beberapa dimensi operasional sekaligus, sehingga aspek yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi secara lebih terarah.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, penelitian ini menggunakan PIECES Framework yang mencakup enam dimensi, yaitu *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Dimensi *Performance* digunakan untuk menilai kinerja sistem dalam mendukung proses pengarsipan. Dimensi *Information* menilai kualitas informasi yang dihasilkan dan disediakan sistem. Dimensi *Economics* berkaitan dengan nilai ekonomis penggunaan aplikasi. Dimensi *Control* menilai aspek keamanan dan pengendalian. Dimensi *Efficiency* menilai efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya. Sementara itu, dimensi *Service* berfokus pada kualitas layanan sistem bagi pengguna. Keenam dimensi tersebut memberikan kerangka analisis untuk menilai efektivitas SRIKANDI secara lebih terstruktur serta mengidentifikasi dimensi yang memperoleh penilaian relatif tinggi maupun rendah dari pengguna.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat efektivitas penggunaan SRIKANDI secara keseluruhan, mengidentifikasi dimensi PIECES yang menjadi kekuatan dan kelemahan utama, serta mengkaji faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar evaluasi bagi Balai Pelatihan SDM Komunikasi dan Digital Jakarta dalam meningkatkan kualitas pengelolaan arsip dinamis dan kelancaran

administrasi tata usaha. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi ANRI dan Kementerian Komunikasi dan Digital untuk memperbaiki aspek sistem yang masih menjadi kendala, serta memperkaya kajian akademik mengenai evaluasi sistem informasi kearsipan pada sektor publik.

2.KAJIAN & METODE

2.1 Deskripsi Konseptual

2.1.1 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

SIM didefinisikan sebagai kesatuan terpadu antara manusia, teknologi, data, dan prosedur untuk menyajikan informasi yang mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan organisasi (Davis; McLeod & Schell; Laudon & Laudon; O'Brien & Marakas).

- a. **Komponen SIM:** Perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data, prosedur, dan sumber daya manusia (SDM).
- b. **Posisi SRIKANDI:** Berposisi sebagai *Transaction Processing System* (TPS) sekaligus *Management Information System* (MIS) dalam bentuk *Electronic Records Management System* (ERMS) untuk mengelola arsip dinamis secara elektronik.
- c. **Fungsi di Sektor Publik:** Mendukung efisiensi operasional harian, kontrol manajerial, serta pencapaian tujuan strategis berbasis data, sejalan dengan kerangka kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

2.1.2 Konsep Efektivitas Sistem Informasi

- a. **Definisi:** Efektivitas adalah tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal guna menghasilkan *output* yang berkontribusi nyata terhadap kinerja organisasi (Emerson; Steers; Mahmudi).
- b. **Sintesis:** Efektivitas SRIKANDI diukur dari sejauh mana aplikasi ini berhasil mencapai tujuan pengelolaan arsip dinamis berdasarkan regulasi ANRI serta memberikan kontribusi positif terhadap kinerja administrasi tata usaha.

2.1.3 Applied Theory: PIECES Framework

Dikembangkan oleh James Wetherbe (1984) dan disempurnakan oleh Jeffrey L. Whitten, PIECES merupakan kerangka kerja evaluasi sistem informasi pasca-implementasi (*post-implementation evaluation*) yang mencakup enam dimensi:

- a. **Performance (Kinerja):** Kecepatan respons, stabilitas, dan kapasitas pemrosesan (*throughput*) sistem.
- b. **Information (Informasi):** Akurasi, kelengkapan metadata, ketepatan waktu, dan relevansi informasi arsip.
- c. **Economics (Ekonomi):** Penghematan biaya operasional, belanja alat tulis kantor (ATK), dan efisiensi ruang penyimpanan.
- d. **Control (Kontrol & Keamanan):** Keamanan akses (*One Time Password*), manajemen hak akses, dan integritas data arsip.
- e. **Efficiency (Efisiensi):** Penghematan waktu dan optimalisasi tenaga pegawai dalam alur kerja pengarsipan.
- f. **Service (Layanan):** Kemudahan antarmuka (*usability/user experience*), kepuasan pengguna, dan dukungan teknis.

2.2 Penelitian yang Relevan

Penelitian ini didukung oleh berbagai studi terdahulu yang mengkaji efektivitas penerapan aplikasi SRIKANDI dan evaluasi sistem informasi pemerintahan. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SRIKANDI secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu dan penghematan biaya operasional (seperti efisiensi ATK), implementasinya masih menghadapi tantangan berupa kendala infrastruktur jaringan, keterbatasan kompetensi SDM, serta adaptasi pengguna terhadap fitur sistem.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dibangun di atas **tiga lapis kajian teoretis**:

- a. **Grand Theory:** Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Manfaat Bersih).
- b. **Middle-Range Theory:** Konsep Efektivitas Sistem Informasi (Pencapaian tujuan, pemanfaatan sumber daya, dan hubungan *output* terhadap *outcome*).
- c. **Applied Theory:** PIECES Framework (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service) yang dioperasionalkan ke dalam 21 indikator kuesioner.

Variabel penelitian ini adalah **Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis melalui Aplikasi SRIKANDI**, yang diukur melalui persepsi 21 responden di BLSDM Komdigi Jakarta menggunakan analisis skoring deskriptif.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

- a. **Pendekatan:** Kuantitatif non-statistik deskriptif dengan analisis skoring. Pendekatan ini digunakan untuk mengukur efektivitas sistem berdasarkan persepsi pengguna tanpa melakukan uji hipotesis inferensial.
- b. **Strategi:** *Single case study* (studi kasus tunggal) dengan lokus penelitian di **BLSDM Komdigi Jakarta**.
- c. **Alur Penyelidikan:** Menilai persepsi pengguna aktif terhadap 21 indikator berbasis dimensi PIECES menggunakan skala Likert (1 sampai 5), kemudian dianalisis menggunakan rata-rata (*mean*) dan dikategorikan ke dalam tingkat efektivitas.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

- a. **Populasi:** Seluruh pegawai aktif yang menggunakan aplikasi SRIKANDI di lingkup Tata Usaha dan unit kearsipan BLSDM Komdigi Jakarta.
- b. **Teknik Sampling:** *Purposive sampling* dengan kriteria pegawai yang telah aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI minimal selama enam bulan.
- c. **Jumlah Sampel:** Mengingat pendekatan studi kasus tunggal dan ketercukupan informan, penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dari populasi yang memenuhi kriteria, yaitu **21 responden** (meliputi unsur pimpinan, ketua tim kerja, arsiparis, pranata komputer, dan tenaga administrasi/operasional).

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel tunggal penelitian ini dijabarkan melalui 21 item indikator PIECES:

- a. **Performance (P1–P4):** Kecepatan respons, stabilitas sistem (*server error*), *throughput*, dan kelancaran *loading* antarmuka.
- b. **Information (I1–I4):** Akurasi metadata, kelengkapan kode klasifikasi, ketepatan waktu, dan relevansi informasi arsip.
- c. **Economics (E1–E3):** Penghematan biaya ATK, pengurangan biaya distribusi dokumen fisik, dan efisiensi ruang penyimpanan.
- d. **Control (C1–C3):** Keamanan akses OTP, manajemen hak akses sesuai jabatan, dan integritas data arsip.
- e. **Efficiency (EF1–EF3):** Pengurangan waktu pengarsipan, efisiensi tenaga pegawai, dan optimalisasi alur kerja.
- f. **Service (S1–S4):** Kemudahan antarmuka, ketersediaan dukungan teknis, kepuasan pengguna secara keseluruhan, dan kemudahan pencarian arsip.

Kategori Rentang Skor Efektivitas (Skala Likert 1–5):

- a. \$4,20 - 5,00\$: Sangat Efektif
- b. \$3,40 - 4,19\$: Efektif
- c. \$2,60 - 3,39\$: Cukup Efektif
- d. \$1,80 - 2,59\$: Tidak Efektif
- e. \$1,00 - 1,79\$: Sangat Tidak Efektif

3.4 Teknik Pengumpulan Data

- a. **Kuesioner (Instrumen Utama):** Instrumen terstruktur berbasis 21 item pernyataan PIECES dengan skala Likert 1–5 yang dibagikan kepada 21 responden.
- b. **Observasi Partisipatif:** Pengamatan langsung terhadap proses kerja pengarsipan digital selama kegiatan magang (September–November 2025) untuk mencatat kendala faktual (seperti kestabilan server, OTP, dan kode klasifikasi).
- c. **Studi Dokumentasi:** Penelaahan terhadap regulasi (Peraturan ANRI No. 4/2021, Permenkominfo No. 5/2021) dan laporan data arsip aktif instansi.
- d. **Wawancara Tidak Terstruktur:** Percakapan informal dengan Kasubbag Tata Usaha dan arsiparis guna menggali konteks implementasi dan triangulasi data.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif deskriptif dilakukan melalui tahapan berikut:

- a. **Verifikasi Data:** Pemeriksaan kelengkapan dan validitas kuesioner yang dikembalikan responden.
- b. **Tabulasi Data:** Konversi jawaban skala Likert ke dalam bentuk angka numerik (1 sampai 5).
- c. **Distribusi Frekuensi:** Perhitungan persentase dan frekuensi jawaban pada setiap butir pernyataan.
- d. **Perhitungan Nilai Rata-Rata (*Mean*):** Menggunakan rumus *weighted mean* pada level indikator, dimensi PIECES, dan keseluruhan variabel.
- e. **Skoring dan Interpretasi:** Membandingkan skor rata-rata dengan rentang kategori efektivitas yang telah ditetapkan.
- f. **Triangulasi Data:** Memvalidasi hasil skoring kuesioner dengan temuan observasi lapangan dan hasil wawancara untuk memperkuat kredibilitas penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data

4.1.1. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI di lingkungan Tata Usaha dan unit terkait kearsipan BLSDM Komdigi Jakarta yang memenuhi kriteria purposive sampling, yakni telah menggunakan SRIKANDI secara aktif minimal selama enam bulan. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono dalam (Edi Setiawan & Sutrisno, 2023). Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh total sebanyak 21 responden yang seluruhnya memenuhi kriteria tersebut. Profil responden dijabarkan berdasarkan tiga karakteristik utama, yaitu lama penggunaan aplikasi SRIKANDI, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan terakhir.

a. Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan SRIKANDI

Tabel 4.1. *Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan SRIKANDI*

Lama Pengguna Srikandi	Frekuensi	Presentase
6 - 9 Bulan	3	14,3%
1 Tahun	10	47,6%
2 Tahun	8	38,1%
Jumlah	21	100,0%

Sumber: Diolah oleh Peneliti(2026)

Mayoritas responden telah menggunakan SRIKANDI selama satu tahun, yaitu sebanyak 10 orang atau 47,6% dari total responden. Responden dengan masa penggunaan dua tahun berjumlah 8 orang (38,1%), sedangkan responden dengan masa penggunaan antara enam hingga sembilan bulan berjumlah 3 orang (14,3%). Distribusi ini menunjukkan bahwa lebih dari 85% responden telah menggunakan SRIKANDI selama minimal satu tahun penuh, sehingga penilaian yang diberikan terhadap efektivitas sistem dapat dianggap cukup objektif dan berpengalaman. Hal ini sejalan dengan pendapat (Malioy et al., 2024) bahwa pengguna ASN yang telah berinteraksi langsung dengan sistem elektronik pemerintah dalam durasi yang memadai mampu memberikan penilaian yang lebih representatif terhadap kualitas dan efektivitas sistem tersebut.

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2. *Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
---------------	-----------	------------

Pria	13	61,9%
Wanita	8	38,1%
Total	21	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Responden berjenis kelamin laki-laki mendominasi dengan jumlah 13 orang atau 61,9%, sedangkan responden perempuan berjumlah 8 orang (38,1%). Komposisi ini mencerminkan kondisi demografis aktual pengguna SRIKANDI di lingkungan BLSDM Komdigi Jakarta. Data jenis kelamin dalam penelitian sistem informasi dicantumkan sebagai data demografis pelengkap yang berguna untuk menggambarkan profil pengguna sistem secara menyeluruh dan tidak dimaksudkan sebagai representasi gender secara umum.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 1

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
SMA/SMK	6	28,6%
D3	1	4,8%
S1	11	52,4%
S2	3	14,3%
Jumlah	21	100,0%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan S1 sebanyak 11 orang atau 52,4%. Responden dengan latar belakang SMA/SMK berjumlah 6 orang (28,6%), lulusan S2 sebanyak 3 orang (14,3%), dan D3 sebanyak 1 orang (4,8%). Keberagaman latar belakang pendidikan ini penting untuk dicatat karena dalam konteks evaluasi aplikasi digital pemerintah, perbedaan tingkat literasi digital antar pengguna berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem (Agustina, 2026). Kondisi ini secara langsung berkaitan dengan dimensi *Service* pada *PIECES Framework*, khususnya dalam menilai apakah aplikasi SRIKANDI dapat diakses dan digunakan secara merata oleh pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan di lingkungan BLSDM Komdigi Jakarta.

a. Dimensi Performance (P)

Dimensi Performance mengukur sejauh mana aplikasi SRIKANDI mampu memenuhi kebutuhan operasional pengelolaan arsip secara cepat dan tepat. Dimensi ini mencakup empat

indikator utama yang berkaitan dengan kecepatan pemrosesan, throughput dokumen, waktu loading antarmuka, dan kestabilan sistem.

Tabel 4.5. *Hasil Pengukuran Dimensi Performance (P)*

No. Item		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Kecepatan pemrosesan arsip (P1)		2	9	9	1	0	3,57	Efektif
Stabilitas sistem SRIKANDI tanpa mengalami error berulang (P2)		1	4	12	3	1	3,05	Cukup Efektif
Throughput pemrosesan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan harian (P3)		3	8	9	1	0	3,62	Efektif
Waktu loading antarmuka yang cepat dan responsif (P4)		3	6	10	2	0	3,48	Efektif
Rata-rata Dimensi Performance (P)							3,43	Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dimensi Performance memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 yang masuk dalam kategori Efektif. Indikator dengan nilai tertinggi adalah *Throughput* pemrosesan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan harian (P3) dengan mean 3,62, diikuti kecepatan pemrosesan arsip (P1) dengan mean 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai SRIKANDI cukup responsif dalam memproses dan

mengklasifikasikan arsip. Sebaliknya, indikator Stabilitas sistem SRIKANDI tanpa mengalami server error berulang (P2) memperoleh nilai terendah sebesar 3,05 dan menjadi satu-satunya indikator pada dimensi ini yang masuk kategori Cukup Efektif. Sebaran jawaban P2 didominasi kategori Netral sebanyak 12 responden (57,1%) serta terdapat 3 responden Tidak Setuju dan 1 responden Sangat Tidak Setuju, yang menandakan kestabilan server masih menjadi titik lemah.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian (Sonia Asa et al., 2024)) yang mengkaji implementasi SRIKANDI di Sekretariat Jenderal DPR RI dan menyimpulkan bahwa performa sistem yang lambat serta keterbatasan fitur penelusuran merupakan kendala utama yang dihadapi pengguna dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. Kondisi ini juga diperkuat oleh temuan dari (Hakim et al., 2025) yang mencatat bahwa gangguan teknis pada jam sibuk dan keterbatasan infrastruktur menjadi penghambat performa SRIKANDI di beberapa instansi pemerintah.

b. Dimensi Information (I)

Dimensi *Information* mengukur kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SRIKANDI, meliputi aspek akurasi, kelengkapan, kemutakhiran, dan kejelasan penyajian informasi arsip kepada pengguna.

Tabel 4. 2. *Hasil Pengukuran Dimensi Information (I)*

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Akurasi informasi arsip yang ditampilkan (I1)	4	11	5	1	0	3,86	Efektif
Kelengkapan kode klasifikasi arsip (I2)	5	11	4	1	0	3,95	Efektif
Ketepatan waktu informasi arsip yang dapat diakses pengguna (I3)	6	10	1	0	0	4,00	Efektif
Relevansi informasi yang dihasilkan SRIKANDI dengan	6	14	1	0	0	4,24	Efektif

kebutuhan tata usaha
(I4)

Rata-rata Dimensi Information (I)	4,01	Efektif
--	-------------	----------------

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, dimensi *Information* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01 yang termasuk dalam kategori Efektif. Indikator tertinggi adalah Relevansi informasi yang dihasilkan SRIKANDI dengan kebutuhan tata usaha (I4) dengan mean 4,24 yang bahkan masuk kategori Sangat Efektif, menunjukkan bahwa pengguna menilai struktur dan isi informasi arsip dalam SRIKANDI sudah memadai serta mudah dipahami. Indikator terendah adalah akurasi metadata arsip yang ditampilkan (I1) dengan mean 3,86, meskipun tetap berada pada kategori Efektif. Perlu dicatat bahwa kelengkapan kode klasifikasi arsip (I2) hanya memperoleh mean 3,95, yang di lapangan berkaitan dengan temuan tidak tersedianya kode klasifikasi tertentu di dalam sistem sehingga pegawai kesulitan mengklasifikasikan arsip secara tepat. Secara keseluruhan, dimensi *Information* menunjukkan performa yang baik dan konsisten. Hasil ini mendukung temuan (Millenia, 2023) dalam penelitiannya tentang efektivitas pelayanan SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, yang menyimpulkan bahwa “kualitas informasi yang dihasilkan sistem ini dinilai positif oleh pengguna dalam mendukung layanan administrasi kearsipan”.

c. Dimensi Economics (E)

Dimensi *Economics* mengukur nilai ekonomis penggunaan aplikasi SRIKANDI dilihat dari efisiensi anggaran pengarsipan, pengurangan konsumsi kertas (paperless), dan perbandingan manfaat terhadap biaya operasional yang dikeluarkan.

Tabel 4. 3. *Hasil Pengukuran Dimensi Economics (E)*

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Penghematan biaya alat tulis kantor setelah implementasi SRIKANDI (E1)	9	11	0	1	0	4,33	Sangat Efektif

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Pengurangan biaya pengiriman dan distribusi dokumen fisik (E2)	8	12	0	1	0	4,29	Sangat Efektif
Efisiensi penggunaan ruang penyimpanan arsip fisik (E3)	9	12	0	1	0	4,29	Sangat Efektif
Rata-rata Dimensi Economics (E)						4,30	Sangat Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dimensi *Economics* memperoleh nilai rata-rata tertinggi di antara semua dimensi, yaitu sebesar 4,30 yang masuk dalam kategori Sangat Efektif. Ketiga indikator pada dimensi ini memperoleh mean yang sangat berdekatan, yakni penghematan biaya alat tulis kantor (E1) sebesar 4,33 serta pengurangan biaya pengiriman dokumen fisik (E2) dan efisiensi ruang penyimpanan arsip (E3) yang masing-masing sebesar 4,29. Menariknya, tidak ada satu pun responden yang menjawab Netral pada ketiga indikator ini dan jawaban terpusat pada kategori Setuju serta Sangat Setuju, yang menandakan konsensus kuat bahwa penggunaan SRIKANDI memberikan dampak ekonomis yang nyata. Temuan ini selaras dengan hasil evaluasi (Fairuz Azzahra et al., 2025) yang menggunakan survei kuantitatif dan menyimpulkan bahwa “rata-rata skor efisiensi pengelolaan arsip berada di atas 4,0 untuk aspek penghematan ruang penyimpanan dan pengurangan biaya operasional”. Indikator Pengurangan biaya pengiriman dan distribusi dokumen fisik (E2) juga mencerminkan implementasi kebijakan SPBE sebagaimana diamanatkan dalam Perpres No. 95 Tahun 2018.

d. Dimensi Control (C)

Dimensi Control mengukur tingkat keamanan dan pengendalian yang diberikan oleh aplikasi SRIKANDI, mencakup keamanan akses dokumen, pengendalian hak akses pengguna, serta ketersediaan audit trail sebagai rekam jejak aktivitas pengelolaan arsip.

Tabel 4. 4

Hasil Pengukuran Dimensi Control (C)

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Keamanan akses SRIKANDI melalui mekanisme autentikasi One Time Password (OTP) (C1)	9	9	3	0	0	4,29	Sangat Efektif
Manajemen hak akses pengguna sesuai jabatan dan kewenangan (C2)	7	12	1	1	0	4,19	Efektif
Integritas data arsip yang terjaga dari kebocoran atau manipulasi (C3)	5	12	3	1	0	4,00	Efektif
Rata-rata Dimensi Control (C)						4,16	Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, dimensi *Control* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori Efektif. Indikator Keamanan akses SRIKANDI melalui mekanisme *autentikasi One Time Password* (OTP) (C1) memperoleh nilai tertinggi dengan mean 4,29 yang masuk kategori Sangat Efektif, menunjukkan bahwa responden merasa sistem autentikasi dan pembatasan akses dalam SRIKANDI sudah berjalan dengan baik. “Hal ini sejalan dengan keterangan bahwa pengelolaan keamanan SRIKANDI dilakukan secara terpusat oleh ANRI, Kominfo, dan BSSN sehingga memberikan jaminan keamanan yang lebih terstruktur (Rifai & Sugiyanto, 2024).” Indikator Integritas data arsip yang terjaga dari kebocoran atau manipulasi (C3) memperoleh nilai terendah dalam dimensi ini dengan *mean* 4,00, meski tetap berada pada kategori Efektif. Perlu dicatat bahwa selama periode magang, peneliti menemukan adanya kendala autentikasi OTP yang sempat mengganggu pengendalian akses pengguna, yang

mengindikasikan bahwa meskipun sistem kontrol secara keseluruhan sudah dinilai efektif, masih terdapat ruang perbaikan pada mekanisme autentikasi.

e. Dimensi Efficiency (EF)

Dimensi *Efficiency* mengukur seberapa efisien proses kerja kearsipan dapat dilakukan melalui aplikasi SRIKANDI, meliputi pengurangan waktu pengarsipan, efisiensi tenaga pegawai, dan optimalisasi alur kerja kearsipan secara keseluruhan.

Tabel 4. 5. *Hasil Pengukuran Dimensi Efficiency (EF)*

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk pengarsipan dokumen (EF1)	6	12	2	1	0	4,10	Efektif
Efisiensi tenaga pegawai dalam proses pengarsipan dengan SRIKANDI (EF2)	7	10	2	1	0	4,14	Efektif
Optimalisasi alur kerja pengarsipan dibandingkan sistem manual (EF3)	8	11	1	1	0	4,24	Efektif
Rata-rata Dimensi Efficiency (EF)						4,16	Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dimensi *Efficiency* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori Efektif. Indikator Optimalisasi alur kerja pengarsipan dibandingkan sistem manual (EF3) mendapatkan nilai tertinggi sebesar 4,24 yang masuk kategori Sangat Efektif, mencerminkan penilaian positif responden terhadap integrasi proses disposisi dan pengelolaan arsip dalam satu platform terpadu. Indikator *Efisiensi* tenaga pegawai dalam proses pengarsipan (EF2) memperoleh mean 4,14 dan Pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk pengarsipan dokumen (EF1) sebesar 4,10, keduanya masih berada dalam kategori Efektif. Digitalisasi alur kerja kearsipan melalui SRIKANDI terbukti mempersingkat rantai

birokrasi dalam proses disposisi dan pendistribusian surat. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian (Adra & Permana, 2023) yang mengkaji pemanfaatan SRIKANDI di Pusat Pengembangan SDM Regional Bukittinggi, “dimana pengguna menilai positif kemampuan aplikasi dalam mempercepat dan mempermudah proses surat-menyurat serta pendistribusian dokumen secara elektronik”.

f. Dimensi Service (S)

Dimensi *Service* mengukur kualitas layanan yang diberikan aplikasi SRIKANDI kepada pengguna, mencakup kemudahan penggunaan antarmuka, ketersediaan dukungan teknis, kepuasan pengguna secara keseluruhan, serta kemudahan penelusuran arsip.

Tabel 4. 6. Hasil Pengukuran Dimensi Service (S)

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
Kemudahan penggunaan antarmuka SRIKANDI bagi pengguna (S1)	4	11	5	0	1	3,81	Efektif
Ketersediaan dukungan teknis ketika terjadi kendala sistem (S2)	4	6	7	3	1	3,43	Cukup Efektif
Kepuasan pengguna terhadap layanan SRIKANDI secara keseluruhan (S3)	5	11	4	1	0	3,52	Efektif
Kemudahan penelusuran dan	5	11	4	1	0	3,95	Efektif

No. Item	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Kategori
pencarian arsip melalui SRIKANDI (S4)							
Rata-rata Dimensi Service (S)						3,68	Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dimensi Service memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 dengan kategori Efektif. Indikator tertinggi adalah Kemudahan penelusuran dan pencarian arsip melalui SRIKANDI (S4) dengan mean 3,95, diikuti Kemudahan penggunaan antarmuka SRIKANDI (S1) sebesar 3,81. Sebaliknya, indikator Ketersediaan dukungan teknis ketika terjadi kendala sistem (S2) memperoleh nilai terendah pada seluruh dimensi Service dengan mean 3,43 dan berada tepat di batas bawah kategori Efektif. Sebaran jawaban S2 tergolong paling menyebar, yaitu 4 responden Sangat Setuju, 6 Setuju, 7 Netral, 3 Tidak Setuju, dan 1 Sangat Tidak Setuju, yang menandakan pengalaman pengguna terhadap dukungan teknis masih belum merata. Indikator Kepuasan pengguna terhadap layanan secara keseluruhan (S3) juga tergolong rendah dengan mean 3,52. Temuan ini konsisten dengan kajian efektivitas pengelolaan SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau (Hakim et al., 2025) yang mengidentifikasi bahwa gangguan teknis pada jam sibuk, serangan siber yang melumpuhkan sistem PDN pada Juni 2024, dan resistensi sebagian pengguna merupakan kendala utama pada dimensi layanan SRIKANDI di instansi pemerintah. Kondisi ini sejalan dengan rekomendasi (Sonia Asa et al., 2024) yang menekankan pentingnya penguatan tim IT responsif dalam mendukung implementasi SRIKANDI.

Hasil Pengukuran Per Dimensi

Setelah dilakukan analisis pada keenam dimensi *PIECES Framework* secara individual, berikut disajikan tabel rekapitulasi yang merangkum nilai rata-rata dan kategori efektivitas dari setiap dimensi secara keseluruhan.

Tabel 4. 7. *Rekapitulasi Nilai Rata-rata Seluruh Dimensi PIECES*

No.	Dimensi	Nilai Mean	Kategori
-----	---------	------------	----------

1	Performance (P)	3,43	Efektif
2	Information (I)	4,01	Efektif
3	Economics (E)	4,30	Sangat Efektif
4	Control (C)	4,16	Efektif
5	Efficiency (EF)	4,16	Efektif
6	Service (S)	3,68	Efektif
Rata-rata Keseluruhan (Grand Mean)		3,96	Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi SRIKANDI di BLSDM Komdigi Jakarta memperoleh grand mean sebesar 3,96 yang termasuk dalam kategori Efektif. Dimensi Economics (E) menjadi dimensi dengan performa tertinggi (mean 4,30, kategori Sangat Efektif), mengindikasikan bahwa kontribusi SRIKANDI terhadap efisiensi biaya dan penerapan kebijakan paperless dirasakan secara nyata oleh seluruh pengguna. Dimensi Control dan Efficiency berada pada posisi berikutnya dengan mean yang sama sebesar 4,16, disusul Information dengan mean 4,01. Sementara itu, dimensi Performance (P) mencatat nilai terendah (mean 3,43) yang merefleksikan masih adanya tantangan teknis terutama pada aspek stabilitas server, sejalan dengan temuan (Sonia Asa et al., 2024) serta laporan gangguan teknis SRIKANDI yang dikonfirmasi dalam observasi lapangan peneliti. Dimensi Service (S) menempati posisi kedua terendah dengan mean 3,68, khususnya pada aspek ketersediaan dukungan teknis dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Pola temuan ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan sekaligus area perbaikan aplikasi SRIKANDI dalam mendukung kinerja administrasi tata usaha di lingkungan BLSDM Komdigi Jakarta.

Pembahasan Keseluruhan

Secara keseluruhan, aplikasi SRIKANDI di BLSDM Komdigi Jakarta memperoleh *grand mean* sebesar 3,96 yang berada pada kategori Efektif. Hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan arsip dinamis melalui SRIKANDI secara umum telah berhasil mendukung kinerja administrasi tata usaha, meskipun masih terdapat dimensi-dimensi yang memerlukan perhatian dan penyempurnaan lebih lanjut.

Dari sintesis ketiga kelompok dimensi yang telah dibahas, dapat ditarik pola yang konsisten. Pertama, dari sisi pencapaian tujuan, dimensi Economics (4,30) menunjukkan bahwa manfaat ekonomis sistem telah dirasakan secara signifikan oleh pengguna, sementara

Performance (3,43) menjadi titik terlemah. Kedua, dari sisi integrasi sistem, dimensi Information (4,01) dan Control (4,16) mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan keamanan sistem sudah baik secara umum, namun masih menghadapi kendala pada kelengkapan kode klasifikasi dan kestabilan autentikasi. Ketiga, dari sisi adaptasi SDM, dimensi Efficiency (4,16) tergolong baik, sedangkan Service (3,68) menjadi dimensi terendah kedua yang mencerminkan bahwa kualitas dukungan layanan masih menjadi celah yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

Temuan ini secara keseluruhan sejalan dengan pandangan DeLone dan McLean (2003) dalam (Ratih Purwasih, 2025) yang menegaskan bahwa “Kualitas sistem yang baik saja tidak cukup jika tidak didukung oleh kualitas layanan yang memadai dan kualitas informasi yang lengkap dan akurat.” Dalam konteks PIECES Framework sebagaimana diadaptasi oleh Al Fatta (2007) dalam (Harahap et al., 2025), pola temuan ini mengindikasikan bahwa “SRIKANDI paling berhasil pada dimensi yang bersifat tangible dan terukur langsung oleh pengguna, yaitu penghematan biaya (Economics) dan keamanan sistem (Control). Sebaliknya, dimensi yang membutuhkan interaksi manusia dan sistem yang lebih intensif serta dukungan teknis berkelanjutan, yaitu Performance dan Service, masih memerlukan intervensi sistemik.”

Faktor pendukung efektivitas SRIKANDI di BLSDM Komdigi Jakarta mencakup regulasi yang kuat berupa Peraturan ANRI No. 4 Tahun 2021 dan Permenkominfo No. 5 Tahun 2021 yang mewajibkan penggunaan SRIKANDI, komitmen pimpinan yang tercermin dari penerapan sistem secara konsisten, serta tersedianya infrastruktur jaringan yang cukup memadai untuk operasional harian. Sementara itu, faktor penghambat yang teridentifikasi meliputi keterbatasan SDM kearsipan dengan hanya satu arsiparis, ketidaklengkapan kode klasifikasi khususnya kode PL.06.05, gangguan teknis pada server dan OTP, serta belum adanya program pelatihan SRIKANDI yang terstruktur dan berkelanjutan bagi seluruh pengguna aktif. Implikasinya bagi kinerja administrasi tata usaha adalah bahwa peningkatan dimensi Performance dan Service harus menjadi prioritas intervensi kebijakan, agar efektivitas yang sudah tercapai pada dimensi lain dapat terjaga dan bahkan ditingkatkan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis skoring terhadap 21 responden pengguna aktif Aplikasi SRIKANDI di BLSDM Komdigi Jakarta, dapat ditarik tiga kesimpulan utama:

- a. **Tingkat Efektivitas Keseluruhan:** Pengelolaan arsip dinamis melalui SRIKANDI berada pada kategori **Efektif** dengan nilai *grand mean* sebesar **3,96** (dari skala 5,00). Sistem telah berjalan dengan baik dan mendukung kinerja administrasi tata usaha, namun masih memerlukan optimalisasi.
- b. **Kekuatan dan Kelemahan (Dimensi PIECES):**
 - 1) **Kekuatan Utama:** Dimensi **Economics** menjadi yang tertinggi dengan skor **4,30** (Sangat Efektif), didorong oleh penghematan biaya alat tulis kantor (ATK) yang dirasakan secara nyata oleh seluruh pengguna.
 - 2) **Kelemahan Utama:** Dimensi **Performance** menjadi yang terendah dengan skor **3,43**, terutama dipicu oleh masalah stabilitas sistem (*server error* berulang) yang mendapat skor terendah di antara seluruh indikator (3,05).
- c. **Faktor Pendukung dan Penghambat:**
 - 1) **Faktor Pendukung:** Kuatnya payung hukum (Peraturan ANRI No. 4/2021 dan Permenkominfo No. 5/2021), komitmen pimpinan, serta ketersediaan infrastruktur jaringan.
 - 2) **Faktor Penghambat:** Keterbatasan jumlah arsiparis (hanya 1 orang), ketidakterediaan kode klasifikasi PL.06.05 pada sistem, gangguan server di jam puncak, kendala pengiriman kode OTP, serta belum adanya pelatihan berkala yang terstruktur.

5.2. Saran

a. Saran Praktis

- 1) **Bagi BLSDM Komdigi Jakarta:**
 - a) Membuat mekanisme pelaporan gangguan server yang terstruktur untuk diteruskan secara resmi ke ANRI.
 - b) Mengajukan permohonan resmi penambahan kode klasifikasi PL.06.05 ke ANRI.
 - c) Mengatasi keterbatasan tenaga arsiparis dengan menunjuk pegawai di setiap unit kerja sebagai *SRIKANDI champion* (penghubung teknis pertama) serta menyusun program pelatihan berkala.
- 2) **Bagi ANRI dan Kementerian Komunikasi dan Digital:**
 - a) Mengevaluasi keandalan pengiriman kode OTP dan menyediakan metode autentikasi alternatif.

- b) Memperkuat skema pencadangan (*backup*) data terdistribusi untuk mengantisipasi potensi kegagalan infrastruktur pusat.

b. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel ke beberapa UPT, menggunakan analisis statistik inferensial (seperti regresi atau SEM), memadukan data persepsi dengan *log* aktivitas sistem yang objektif, serta menerapkan metode penelitian longitudinal guna melihat perubahan efektivitas sistem dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, N., Amal, A. I., & Hidayah, H. F. (2025). Peran manajemen perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 150–165.
- Adra, A., & Permana, I. (2023). Pemanfaatan aplikasi Srikandi bagi pegawai di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi. *Juan: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 1–12.
- Akbar, R., Nasution, M. I. P., & Studi Manajemen, P. (2023). Peran sistem informasi dalam mengambil keputusan. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 1(3), 1–4. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10276994>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2022). Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian kualitatif. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Alhadi, M. N. (2024). Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Arsip Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 167–185.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Pengaruh citra merek, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada e-commerce Tokopedia. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Ardianti, L., Sulthan, N., & Saifuddin, T. (2022). Manajemen kepala tata usaha di MAN 2 Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 81–90.
- Arina, Y., & Mardison, S. (2021). Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah oleh kepala tata usaha di SMPN 12 Sijunjung. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 3(1), 45–53.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi*. ANRI.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2023). *Penerapan aplikasi SRIKANDI dan penyusunan kebijakan instrumen kearsipan di daerah*. <https://anri.go.id/publikasi/berita/penerapan-aplikasi-srikandi-dan-penyusunan-kebijakan-instrumen-kearsipan-di-daerah>

- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2024). *Uji coba implementasi aplikasi SRIKANDI Versi 3 di lingkungan ANRI*. <https://www.anri.go.id/publikasi/berita/uji-coba-implementasi-aplikasi-srikandi-versi-3-di-lingkungan-anri>
- Assiroj, P. (2023). Efektivitas aplikasi e-arsip pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 31–54. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.406>
- Aswidani. (2024). Analisis kesuksesan sistem informasi dengan mengadopsi model Delone dan McLean. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(2), 475–484.
- Creswell, J. W. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Darwi, M., Islamiyah, & Jundillah, M. L. (2023). Implementation of the PIECES framework method as an analysis of student satisfaction levels in using academic information systems. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(1), 59–70.
- Eka, A. S., & Padang, U. N. (2025). Implementasi aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) untuk pengelolaan arsip dinamis di Kantor Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. *Journal on Education*, 7(2), 4572–4588.
- Fairuz Azzahra, A., Deliarnoor, N. A., & Kasman, A. (2025). Evaluasi efisiensi sistem kearsipan elektronik dalam penanganan arsip dinamis: Studi kasus aplikasi SRIKANDI di institusi pemerintah. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 1303–1317. <https://doi.org/10.38035/rrij.v7i2.1320>
- Hakim, A. R., Riau, U. I., & Riau, U. I. (2025). Efektivitas pengelolaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. *Journal of Public Administration*, 12(1), 216–223.
- Handayani, R., & Maria, E. (2025). Usability of the GrabMerchant application: An evaluation using the System Usability Scale and the Retrospective Think Aloud Method. *Sistemasi*, 14(4), 1749. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i4.5283>
- Hanizam, J. H., Sudrajat, A. S., & Taryono, O. (2025). Sistem pengelolaan tata naskah dinas digital. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 229–234.
- Hanum Kartikasari, F. U. N. (2025). Implementasi sistem informasi pengelolaan surat menggunakan SRIKANDI di lingkup pemerintahan Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 167–186.
- Hany Maria Valentine, & Lira Arum Kusumaning Thyas. (2024). Konsep dasar sistem informasi manajemen. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i2.340>
- Harahap, M. D., & Trimurni, F. (2025). Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 295–312.
- Haura, U., & Tasha, U. (2021). Evaluasi kesuksesan sistem informasi model Delone & McLean pada Sistem Informasi Manajemen Daerah Barang Milik Daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 224–232.
- Herlina, B., Sumarni, Syamsiah, Muhammad, R., Jumiati, Lestari, Septiani, A., Putri, R., Risma, & Haerunnisa. (2024). Analisis kinerja tenaga tata usaha dalam pelaksanaan

- administrasi perkantoran. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(1), 24–28. <https://irje.org/irje/article/view/430>
- Hikmah, N., & Dharma, A. S. (2024). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 121–130.
- Ibrahim, M. M., Wahyudi, W., & Supratikta, H. (2024). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional pada perusahaan UMKM. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(4), 1813–1817. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i4.213>
- Ilhami, M. W., Nurfajriani, W. V., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afghani, M. W. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Indriani Azzahra, & Rayyan Firdaus. (2024). Penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi perusahaan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 239–242. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.1040>
- Irfan, F., & Ramadhani, E. (2024). Analisis dampak kebocoran data Pusat Data Nasional Sementara 2 (PDNS 2) Surabaya: Pendekatan matriks budaya keamanan siber dan dimensi budaya nasional Hofstede. *Jurnal Keamanan Siber*, 2(6), 196–212.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi pemerintahan digital: Tantangan dalam perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jhip.v7i2.3519>