

Peranan Aplikasi Elektronik “Srikandi” dalam Kegiatan Administrasi Surat Menyurat untuk Membantu Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto

Duta Azza Pambudi¹, Triesninda Pahlevi²

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Negeri Surabaya^{1,2}

e-mail : duta.22068@mhs.unesa.ac.id¹, e-mail : triesnindapahlevi@unesa.ac.id²

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the SRIKANDI application in administrative correspondence activities, determine the effectiveness of work in using the SRIKANDI application in administrative correspondence activities, and identify the obstacles and barriers faced by employees in its use at the Mojokerto City Education and Culture Office. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of the study indicate that the implementation of the SRIKANDI application has supported the management of incoming and outgoing letters, letter disposition, electronic signatures, and digital archiving more effectively. The use of the application contributes to increasing employee work effectiveness through the use of time, work quality, and work quantity.

Keywords: SRIKANDI Application, Correspondence Administration, Work Effectiveness, Implementation, Archive Digitization

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat- menyurat, mengetahui efektivitas kerja dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI pada kegiatan administrasi surat- menyurat, serta mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi pegawai dalam penggunaannya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI telah mendukung pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi surat, penandatanganan elektronik, dan pengarsipan digital secara lebih efektif. Penggunaan aplikasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai melalui pemanfaatan waktu, kualitas kerja, serta kuantitas kerja.

Kata Kunci : Aplikasi SRIKANDI, Administrasi Surat-Menyurat, Efektivitas Kerja, Implementasi, Digitalisasi Arsip

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat membawa kita ke dalam sebuah perubahan signifikan khususnya dalam aspek tata kelola administrasi pemerintahan. Hal ini kemudian menyebabkan berubahnya sistem dan cara kerja pada suatu instansi yang bertransformasi menjadi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE. Perkembangan ini juga mendorong instansi pemerintahan untuk melakukan transformasi digital dalam pelaksanaan tugas – tugas administrasi. Transformasi digital merupakan peralihan sistem dalam suatu perusahaan atau organisasi yang mengimplementasikan teknologi dalam pekerjaan untuk meningkatkan kinerja mencakup aspek mulai sumber daya

manusia, proses dan struktur (Royyana, 2018). Dengan adanya tranformasi digital, maka akan banyak bermunculan inovasi – inovasi yang mendukung efektivitas kerja dalam upayanya untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), salah satu inovasi aplikasi yang lahir dan dikembangkan oleh pemerintah Indonesia dalam digitalisasi pengarsipan yakni adanya aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau SRIKANDI. SRIKANDI merupakan aplikasi pengelolaan kearsipan ciptaan pemerintah pusat untuk keperluan administrasi surat-menyurat secara elektronik yang dalam proses bisnisnya memiliki 4 proses bisnis meliputi proses bisnis pembuatan arsip, proses bisnis pelayanan penggunaan arsip, proses bisnis pemindahan arsip inaktif, dan proses bisnis pemusnahan arsip (Nur *et al.*, 2023). Aplikasi ini diluncurkan pertama kali pada oktober 2020 oleh ANRI (Arsip Nasional Republik Indonesia) bekerja sama dengan lembaga lain misalnya BSSN, Komdigi, Kemenpanrb, Kemendagri, dan Bappenas yang mulai disosialisasikan serta diterapkan di berbagai instansi pemerintah pusat maupun daerah pada tahun 2021. Dapat disimpulkan dari pernyataan tersebut bahwasanya aplikasi SRIKANDI diluncurkan untuk membantu proses pengarsipan agar lebih mudah, cepat, tepat, dan efektif.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto merupakan sebuah instansi pemerintahan yang hadir sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan administrasi pendidikan di wilayah Mojokerto. Kegiatan administrasi yang dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto salah satunya ialah pengelolaan kearsipan. Arsip adalah suatu barang atau benda yang mempunyai nilai guna dan keterangan terhadap suatu objek (Kusumo, 2019). Arsip memiliki peranan penting bagi suatu instansi atau organisasi untuk dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan serta dapat dijadikan termasuk alat bukti sah jika suatu saat terjadi permasalahan. Menurut Wagini (2019) pengertian kegiatan administrasi kearsipan meliputi semua kegiatan baik di instansi pemerintah maupun swasta memerlukan proses penyimpanan, pencatatan, serta pengolahan dokumen berdasarkan sistem tertentu dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kegiatan pengarsipan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto pada awalnya dilakukan secara manual. Berdasarkan hasil wawancara pegawai dinas dalam prosesnya mengungkapkan bahwa terdapat permasalahan yang terjadi saat kegiatan administrasi surat menyurat ketika dilakukan secara manual atau fisik yakni disposisi surat seringkali tertumpuk dengan dokumen lain, banyaknya surat masuk sehingga membuat disposisi surat menjadi terlambat, proses penandatanganan surat keluar menjadi tersendat

ketika surat menumpuk di meja kepala dinas, serta waktu pengiriman tiap surat keluar yang akan dikirim masing – masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah/Kantor Dinas) memerlukan waktu lama sehingga kurang efektif dalam hal pengiriman surat.

Berdasarkan kendala dalam sistem pengarsipan manual tersebut, maka perlu dilakukannya inovasi dan implementasi teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai. Dengan adanya perkembangan teknologi dan diwajibkan untuk terus berkembang mengikuti kemajuan teknologi maka sistem pengarsipan manual beralih ke sistem digital dengan menggunakan aplikasi E-Surat untuk mempermudah tanda tangan elektronik (BSrE) dan pengiriman secara elektronik. Dalam sistem ini, permasalahan saat proses pengarsipan terletak pada jangkauan pengiriman surat. Sehingga sistem pengarsipan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto diganti dengan penggunaan aplikasi SRIKANDI yang didasari juga atas keputusan pemerintah pusat. Aplikasi SRIKANDI mulai digunakan di Mojokerto sejak tanggal 3 Maret 2023 secara resmi bersamaan dengan penerapan serentak di seluruh instansi pemerintah daerah di Jawa Timur. Jenis dokumen yang dikelola oleh aplikasi SRIKANDI meliputi Surat Undangan, Surat Tugas, Surat Keputusan Kepala Dinas, Surat Naskah Korespondensi, Surat Edaran.

Implementasi penggunaan aplikasi SRIKANDI diharapkan agar selama proses kegiatan administrasi surat- menyurat berlangsung dapat terlaksana dan terselesaikan lebih cepat karena telah berbasis digital, namun kenyataan di lapangan khususnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pertanyaan pra penelitian dengan pegawai dinas bidang sekretariat yang menggunakan aplikasi SRIKANDI, ditemukan adanya kendala dalam penggunaannya. Kendala yang terjadi diantaranya ialah peralihan pengelolaan kearsipan berbasis aplikasi digital baru memerlukan adaptasi kembali bagi pegawai yang memakan waktu cukup lama agar mampu memahami fitur – fitur dalam aplikasi, serta terbatasnya server atau *loading* aplikasi yang lambat mengakibatkan terhambatnya produktivitas kerja pegawai.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Hanizam et al. (2025) menemukan bahwa hambatan utama aplikasi SRIKANDI mencakup terbatasnya pelatihan teknis yang belum merata dan gangguan teknis dari sistem pusat. Sementara itu Tahwali *et al.* (2025) menemukan bahwa belum berjalan dengan baik, hal ini tidak hanya terjadi karena permasalahan internal namun juga dipengaruhi masalah eksternal. Meskipun penelitian terdahulu telah membahas penerapan dan kendala penggunaan SRIKANDI, kajian yang secara khusus menggambarkan keterkaitan antara implementasi SRIKANDI dengan efektivitas kerja dalam kegiatan administrasi surat-menyurat masih terbatas, khususnya pada lingkungan Dinas Pendidikan

dan Kebudayaan Kota Mojokerto. Penelitian terdahulu juga belum secara khusus menggambarkan efektivitas kerja pegawai melalui aspek pemanfaatan waktu, kualitas kerja, dan kuantitas kerja sekaligus dengan kendala yang dihadapi pegawai dalam pelaksanaan administrasi surat-menyurat menggunakan SRIKANDI. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang melihat penerapan SRIKANDI tidak hanya dari sisi penggunaan aplikasinya, tetapi juga dari kontribusinya terhadap pelaksanaan pekerjaan pegawai serta kondisi yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang ini, menarik bagi peneliti untuk mengetahui implementasi aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat-menyurat, mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI, serta mengetahui kendala dan hambatan yang dialami pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto dan juga penelitian ini dapat mendukung Transformasi Digital Pemerintahan (SPBE) dan memberikan gambaran tentang tingkat kesiapan, penerimaan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi digital di sektor publik untuk meningkatkan kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN).

Penelitian berfokus pada implementasi penerapan aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat-menyurat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto, efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI yang ditinjau dari pemanfaatan waktu, kualitas kerja, dan kuantitas kerja, serta kendala dan hambatan yang dihadapi pegawai selama menggunakan aplikasi tersebut. Sejalan dengan fokus tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat-menyurat, mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI, serta mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi pegawai dalam pelaksanaan administrasi surat-menyurat menggunakan aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat-menyurat, mendeskripsikan efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penggunaannya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam

pelaksanaan administrasi surat-menyurat berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, konsep efektivitas mengacu pada teori Duncan sebagai landasan konseptual, sedangkan efektivitas kerja dioperasionalkan melalui indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu yang diadaptasi dari penelitian Dwinanda et al. (2023) dan disesuaikan dengan konteks administrasi surat-menyurat. Penggunaan indikator tersebut disesuaikan dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI pada kegiatan administrasi surat-menyurat.

Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian tersebut, penentuan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dipilih dari pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto pada bidang sekretariat yang terlibat langsung dalam proses administrasi surat-menyurat menggunakan aplikasi SRIKANDI. Pada tahap awal, peneliti menentukan informan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan dianggap kompeten serta mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Kriteria tersebut meliputi berada di lokasi penelitian, memahami permasalahan secara menyeluruh, terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti, memiliki waktu yang memadai untuk diwawancarai, mampu berargumentasi dengan baik, serta menggunakan aplikasi SRIKANDI. Selanjutnya, *snowball sampling* digunakan untuk memperoleh informasi dari informan lain yang dianggap dapat memberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian yang terlibat dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI pada bidang Sekretariat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto berjumlah tiga orang. Informan tersebut terdiri atas satu orang Pranata Komputer dan dua orang Staff Administrasi Perkantoran. Pranata Komputer berperan sebagai *key informan* sekaligus admin aplikasi SRIKANDI, sedangkan dua orang Staff Administrasi Perkantoran berperan sebagai informan pendukung yang membantu pendistribusian pelaksanaan aplikasi SRIKANDI. Adapun jumlah informan penelitian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1 Jumlah Informan Penelitian

No.	Jabatan Informan	Jumlah
1	Pranata Komputer	1
2	Staff Administrasi Perkantoran	2

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2026

Perbedaan peran tersebut menjadi pertimbangan dalam memperoleh informasi

mengenai implementasi aplikasi SRIKANDI dari sudut pandang informan yang memiliki keterlibatan berbeda dalam pelaksanaan administrasi surat-menyurat. Pranata Komputer memberikan informasi sebagai pihak yang berperan sebagai admin aplikasi SRIKANDI, sedangkan Staff Administrasi Perkantoran memberikan informasi berdasarkan keterlibatannya dalam membantu pendistribusian dan pelaksanaan aplikasi SRIKANDI. Karakteristik dan peran masing-masing informan dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2 Karakteristik Informan Penelitian

No.	Jabatan	Peran	Peran dalam Penggunaan Aplikasi SRIKANDI
1	Pranata Komputer	<i>Key Informan</i>	Admin Aplikasi SRIKANDI
2	Staff Administrasi Perkantoran	Informan Pendukung	Membantu pendistribusian pelaksanaan aplikasi SRIKANDI
3	Staff Administrasi Perkantoran	Informan Pendukung	Membantu pendistribusian pelaksanaan aplikasi SRIKANDI

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2026

Meskipun informan yang menggunakan aplikasi SRIKANDI pada bidang Sekretariat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto hanya berjumlah tiga orang, seluruh informan tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI dan dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Informasi yang diperoleh dari informan selanjutnya dikumpulkan melalui wawancara langsung menggunakan metode wawancara bebas terpimpin dengan rangkaian pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi aplikasi SRIKANDI, efektivitas kerja pegawai dalam kegiatan administrasi surat-menyurat, serta kendala dan hambatan yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi dan observasi non-partisipan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Agar data yang diperoleh melalui berbagai teknik tersebut dapat dipertanggungjawabkan, peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek dan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan sehingga dapat diketahui kesesuaian informasi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi SRIKANDI, efektivitas kerja pegawai, serta kendala dan hambatan dalam penggunaannya. Data yang telah dikumpulkan dan diperiksa keabsahannya kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil penelitian yang

sesuai dengan fokus yang telah ditetapkan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dikumpulkan kemudian direduksi dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan agar informasi mengenai implementasi aplikasi SRIKANDI, efektivitas kerja pegawai, serta kendala dan hambatan dalam penggunaannya dapat dipahami secara sistematis. Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Dalam proses pengolahan data hasil wawancara, penelitian ini juga menggunakan aplikasi NVivo untuk membantu mengolah data dan melakukan visualisasi hasil penelitian.

C. KAJIAN TEORI

1. Administrasi

Administrasi merupakan seluruh upaya kerja sama yang dilakukan oleh semua kesatuan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif. Menurut Suryati *et al.* (2023) administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua proses aktivitas dalam keinginan mencapai suatu tujuan. Secara umum kegiatan administrasi meliputi administrasi perkantoran, administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan. Administrasi perkantoran selalu berkaitan terhadap semua aktivitas surat – menyurat seperti mulai dari prosedur pengajuan, penandatanganan, dan pengiriman surat. Kegiatan administrasi dapat dinilai berdasarkan dua indikator, salah satunya ialah efektivitas. Efektivitas dapat dikatakan efektif bilamana tujuan atau sasaran tiap organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai.

2. Arsip

Menurut fungsinya, arsip dibedakan menjadi dua jenis yaitu, arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis merupakan arsip yang dipergunakan dalam kegiatan perkantoran sehari – hari untuk keperluan aktivitas perencanaan, pengelolaan, dan penyelenggaraan administrasi. Sedangkan arsip statis diartikan sebagai arsip yang tidak dipergunakan dalam kegiatan administrasi sehari – hari namun jenis arsip ini memiliki nilai sejarah. Arsip statis seringkali berbentuk transkrip, naskah atau foto. Arsip memiliki peran penting dan aspek organisasi dan negara, antara lain yakni 1) sebagai sumber informasi, dimana arsip menyediakan segala kebutuhan data yang diperlukan dalam kegiatan administrasi; 2) sebagai bukti hukum, adanya

arsip menjadi alat bukti sah dalam masalah hukum, perjanjian, hingga pertanggungjawaban; 3) arsip memiliki nilai sejarah bagi suatu lembaga atau organisasi.

Untuk fungsi arsip dapat dijabarkan sebagai berikut, 1) fungsi administratif dan manajerial, bersangkutan terkait kegiatan operasional lembaga atau organisasi seperti perencanaan dan pengambilan keputusan; 2) fungsi keuangan, sebagai bukti sah pencatatan transaksi keuangan dan pengelolaan keuangan; 3) fungsi pengawasan, terkait dengan pengendalian dalam lingkup internal lembaga atau organisasi.

Berkembangnya zaman, bentuk arsip yang pada awalnya berbentuk fisik beralih menjadi bentuk digital untuk memudahkan dalam pengelolaan dan kegiatan operasional. Perubahan arsip fisik ke digital ini disebut digitalisasi arsip. Digitalisasi arsip merupakan bentuk alih media arsip dari bentuk konvensional ke dalam bentuk digital (Dienillah & Dewi, 2021).

3. Otomatisasi Perkantoran

Faktor Kebutuhan dan menyebarnya informasi dengan sangat cepat pada masa kini, secara tidak langsung mengharuskan untuk melakukan penerapan teknologi informasi, karenanya teknologi dapat dikategorikan masuk ke dalam kebutuhan inti dalam segala bidang. Aspek yang terdampak dengan adanya penggunaan teknologi ialah pemerintahan, dimana segala sesuatu yang berhubungan dengan aktivitas perkantoran ditunjang menggunakan bantuan teknologi yang disebut dengan otomatisasi perkantoran. Otomatisasi perkantoran adalah pemanfaatan teknologi dan perangkat elektronik untuk mengotomatisasi, menyederhakan, dan mempercepat kegiatan administratif (Ainiyah & Puspasari, 2015).

4. Manajemen Arsip Elektronik

Berkembangnya teknologi, penerapan manajemen arsip elektronik dalam kegiatan pengelolaan kearsipan yang berarti peralihan sistem manual menjadi digital diharapkan mampu membantu mengoptimalkan sistem tata kelola arsip guna meningkatkan efektivitas penemuan kembali arsip (Amalia & Panduwinata, 2022). Dalam penggunaan arsip elektronik yang menyajikan data atau dokumen digital, terdapat penunjang atau wadah pengelola arsip elektronik tersebut yang dinamakan aplikasi. Aplikasi merupakan suatu program siap pakai yang digunakan sesuai kemampuan dan fungsi yang tersedia didalam aplikasi tersebut sehingga dapat merubah input menjadi output berdasarkan kebutuhan pengguna atau *user* (Abdurahman & Riswaya, 2016). Jenis aplikasi yang digunakan dalam bidang pemerintahan salah satunya ialah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau SRIKANDI. Aplikasi SRIKANDI memiliki tujuan mempermudah dan mempercepat segala proses administrasi surat-menyurat. Fitur Srikandi mencakup penginputan naskah surat disertai

penandatanganan elektronik guna mempermudah proses surat- menyurat (Adra & Permana, 2023).

5. E-Government

Penerapan teknologi digital ke dalam instansi pemerintah merupakan upaya yang dilakukan agar memberikan manfaat dari kedua belah pihak, instansi sebagai pelaksana pemerintahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam instansi pemerintah atau *e-government* ialah karena instansi pemerintah seringkali dinilai kurang kompeten dalam sektor pelayanan publik kepada masyarakat, contohnya akses layanan yang rumit dan prosedur layanan yang tidak transparan. Kemudahan dan keterbukaan akses informasi yang diterapkan oleh instansi pemerintah juga merupakan upaya untuk meningkatkan hubungan dan *trust* dengan masyarakat. Dengan adanya *e-government* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus didukung dengan akuntabilitas dan profesionalisme dari instansi pemerintah itu sendiri.

6. Efektivitas Kerja

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti tingkat keberhasilan yang dicapai dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Erawati et al. (2017) Efektivitas diartikan sebagai kondisi yang menggambarkan kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai. Mengukur efektivitas bukanlah hal sederhana, bergantung pada siapa yang menafsirkannya. Menurut teori Duncan (dalam Steers, 1985:53) dalam Kharisma & Yuniningsih (2014) terdapat 3 indikator efektivitas yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Menurut Campbell J.P (1970:96) dalam Anggara (2022) pengukuran efektivitas meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat output dan input, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Sedangkan menurut Admosoeprapto (2016:55) dalam Puspitasari et al. (2023) menyebutkan tolak ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja meliputi pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, tepat waktu, kepuasan kerja. Wihartanti (2016) mengungkapkan bahwa efektivitas kerja merupakan keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan semua target perusahaan yang ditentukan berdasarkan masing – masing tugasnya. Dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas kerja berkaitan dengan keberhasilan seluruh aktivitas kerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan tetap memperhatikan batas waktu yang telah ditentukan. Menurut Dwinanda *et al.* (2023) mengemukakan bahwa efektivitas kerja terdiri dari 3 indikator pengukuran yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu.

7. Penelitian Terdahulu

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Analisa <i>E-Government</i> dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi pada Dinas Pariwisata Kota Palembang	Karena banyaknya tupoksi yang disalurkan pada pegawai Dinas Pariwisata Kota Palembang, maka dengan adanya aplikasi SRIKANDI ini memudahkan para pegawai dalam memberikan surat ataupun pemberitahuan lain kepada instansi lain dengan mudah dan cepat.	Perbedaan penelitian ini terdapat pada fokus dan lokasi penelitian
	(Lestari & Ramadhanti, 2024)		
2.	Analisis Efektivitas Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Menggunakan COBIT 5 DOMAIN DSS dan MEA (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau)	Dengan adanya aplikasi SRIKANDI di Pemerintah Provinsi Riau, mampu meningkatkan pemahaman kapasitas dan keterampilan Aparatur Sipil Negara pada sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Domain dari COBIT versi 5 yang digunakan sebagai acuan adalah DSS (<i>Delivery, Service, and support</i>) dan MEA (<i>Monitor, Evaluate, and Assess</i>). Fokus dari Domain <i>Deliver, Service, and Support</i> (DSS) lebih ditekankan ke aspek penyampain teknologi informasi terutama di Aplikasi SRIKANDI di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dikarenakan telah mengimplementasikan surat menyurat melalui aplikasi SRIKADI dan dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk optimasi proses <i>service delivery</i> -nya.	Perbedaaan penelitian ini terdapat pada metode, variabel, fokus, dan lokasi penelitian
	(Wanhendra <i>et al.</i> , 2024)		
3.	Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah	Penerapan aplikasi SRIKANDI pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara efektivitas belum berjalan dengan baik, hal ini tidak hanya terjadi karena permasalahan internal yaitu komitmen pejabat, rotasi staf/karyawan namun juga dipengaruhi masalah eksternal terkait fasilitas insfrastruktur teknologi dan komunikasi terkait jaringan dan <i>maintenance server</i>	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian
	(Tahwali <i>et al.</i> , 2025)		
4.	Analisis Kualitas Penggunaan SRIKANDI Sebagai Sistem Pengelolaan Tata Naskah Dinas	Kualitas penggunaan aplikasi SRIKANDI di Bappelitbangda Kota Cimahi masih tergolong belum optimal yang mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi masih dibawah standar yang diharapkan. Hambatan	Perbedaan penelitian ini terletak pada tujuan, metode,

NO	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
	Digital di Bappelitbangda Kota Cimahi (Hanizam et al., 2025)	utama mencakup terbatasnya pelatihan teknis yang belum merata dan gangguan teknis dari sistem pusat. Optimalisasi pemanfaatan SRIKANDI memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan sistem secara berkala serta penguatan dukungan teknis dan infrastruktur dari instansi terkait	dan lokasi penelitian
5.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kaimana (Horota & Priyanto, 2024)	Implementasi aplikasi SRIKANDI mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga namun masih terdapat kendala terkait efektivitas pelayanan, khususnya dalam penerapan layanan surat perintah tugas yang belum sepenuhnya terintegrasi di seluruh bidang akibat kurangnya sosialisasi dan kesiapan sumber daya manusia	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian
6.	Analisis Pelaksanaan Digitalisasi Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tidore Kepulauan (Barakati et al., 2024)	Digitalisasi arsip telah berhasil dilaksanakan dengan sebanyak 371 item termasuk naskah teks, foto, video telah melalui proses konversi ke dalam media digital, dikategorikan berdasarkan klasifikasi arsip dan dapat diakses melalui aplikasi SRIKANDI	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian
7.	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru (Wicaksana & Rachman, 2018)	Pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi SRIKANDI belum berjalan efektif, dilihat dari kesiapan Dispusip dalam menerapkan layanan surat perintah tugas melalui aplikasi SRIKANDI yang belum tersampaikan secara menyeluruh kepada OPD Kota Pekanbaru. Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya jumlah SDM dan Sarana prasarana yang ada di Dispusip Kota Pekanbaru	Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian
8.	Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pengelolaan Administrasi Surat Pada Kementerian Kesehatan	Penggunaan aplikasi SRIKANDI pada Kementerian Kesehatan cukup efektif dan efisien dalam kehidupan sehari-hari, serta pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan lembar disposisi dan juga buku agenda pada Microsoft Excel	Perbedaan penelitian ini terdapat pada metode dan lokasi penelitian

NO	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
9.	(Ridha, 2023) Aplikasi SRIKANDI dalam Meningkatkan Komunikasi Tertulis di Kantor Perwakilan BKKBN Jawa Barat (Noor <i>et al.</i> , 2023)	Pemanfaatan aplikasi SRIKANDI sudah cukup baik, namun peneliti memberi saran agar aplikasi SRIKANDI bisa lebih efektif dan optimal dalam penggunaannya seperti penambahan fitur “notifikasi” dalam aplikasi SRIKANDI dan alangkah baiknya jika semua pegawai memiliki akun SRIKANDI agar pegawai yang bersangkutan dapat meng- <i>update</i> informasi melalui SRIKANDI	Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian
10.	Digitalisasi Arsip Dalam Mendukung Pelaksanaan <i>E-Government</i> (Lolytasari & Dirsanala, 2023)	Digitalisasi arsip Universitas Sumatera Utara dilakukan dengan mengalih mediakan arsip vital yang bernilai sejarah yang terdapat pada foto, pita kaset, dan kaset VHS, dan Betamax (media lama). Kemudian untuk mendukung <i>e-Government</i> yang ditetapkan pemerintah, Arsip Universitas Sumatera Utara telah masuk menjadi anggota simpul Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) dan aktif dalam memproses arsip secara digital untuk diolah ke dalam aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN)	Perbedaan penelitian ini terdapat pada tujuan dan lokasi penelitian

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Penelitian didapat melalui wawancara dengan fokus pada pegawai bidang sekretariat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto yang menggunakan aplikasi SRIKANDI saja sejumlah 3 orang dengan metode pendekatan kualitatif. Hasil wawancara yang didapat selanjutnya diterjemahkan dalam bentuk transkrip wawancara untuk kemudian direduksi dalam bentuk coding menggunakan aplikasi Nvivo 12 dan disajikan hasil datanya berupa pembahasan kemudian diambil kesimpulan yang disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian ini. Analisis data diawali dengan analisis frekuensi word cloud yang divisualisasikan pada gambar di bawah ini :



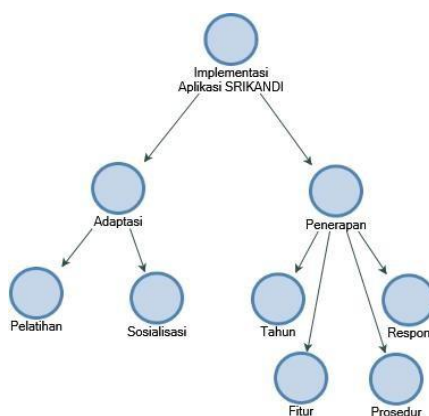
Gambar 2. Word cloud dari kata “Aplikasi SRIKANDI”

Sumber : Diolah Peneliti menggunakan Nvivo12 Tahun 2026

Berdasarkan fitur word cloud ditemukan bahwa kata “surat” merupakan kata yang paling sering muncul dalam data yaitu sebanyak 58 kali atau dalam persentase 2,50%, diikuti kata “aplikasi” dan “SRIKANDI” sebanyak 56 kali atau dalam persentase 2,42%. Gambar diatas memperlihatkan bahwa surat menjadi kegiatan administrasi yang paling sering digunakan pegawai dalam bekerja dan aplikasi yang paling sering digunakan adalah aplikasi SRIKANDI.

1. Implementasi Aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yang dilakukan dengan aplikasi NVivo diketahui terdapat 2 *child node* yang mempengaruhi pegawai dinas bidang sekretariat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto dalam implementasi aplikasi SRIKANDI yang terlihat dalam *project map* sebagai berikut :



Gambar 3. Project Map Implementasi Aplikasi SRIKANDI

Sumber : Diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Tahun 2026

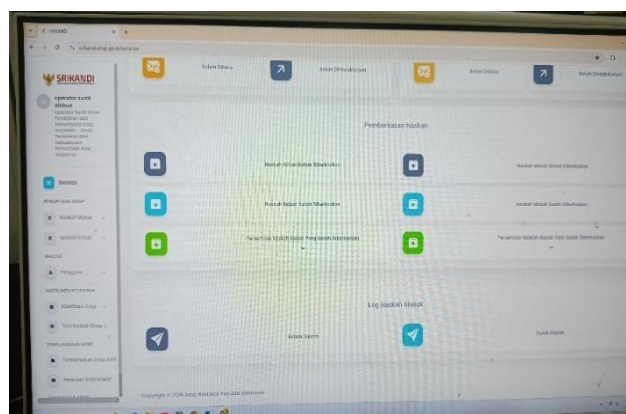
a) Penerapan Aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Nvivo, pada *child node* penerapan terdapat *sub-child node* tahun, respon, fitur, dan prosedur. Hal tersebut merupakan aspek-aspek yang dilakukan oleh pegawai pada tahap penerapan. Tahun penerapan implementasi aplikasi SRIKANDI dilakukan secara terencana dan serentak sesuai kebijakan instansi. Informan 1 menjelaskan bahwa “*Tahun 2022 akhir sosialisasi aplikasi SRIKANDI, mulai*

digunakan tahun 2023. Sempat vakum 1 tahun pada 2023 akhir sampai 2024, kemudian digunakan kembali tahun 2025 hingga sekarang". Informan 2 menjelaskan bahwa aplikasi SRIKANDI digunakan *"sejak launching maret 2023 di Pemerintah Kota dibuka oleh Ibu Walikota dan yang xmengampu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Mojokerto sehingga Operator Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan diundang"*. Informan 3 mengatakan bahwa beliau mulai menggunakan aplikasi SRIKANDI pada *"tahun 2025"*. Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa sejak aplikasi SRIKANDI disosialisasikan pada tahun 2023, aplikasi tersebut masih digunakan hingga sekarang.

Respon pegawai terkait implementasi aplikasi SRIKANDI pada awalnya beberapa pegawai mengalami kesulitan adaptasi dengan sistem digital. Informan 1 menjelaskan bahwa *"Ada yang menerima dan ada yang merasa keberatan karena mereka harus menginput sendiri surat yang akan diajukan tanda tangan elektronik"*. Sedangkan informan 2 dan informan 3 menyatakan bahwa respon terhadap aplikasi SRIKANDI baik, karena lebih cepat dan memudahkan. Hal tersebut terlihat dari pernyataan informan 3 yakni *"baik, lebih memudahkan dalam persuratan"*. Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan, respon terhadap implementasi aplikasi SRIKANDI mendapat beragam respon pegawai, namun mayoritas bereaksi baik dan senang karena lebih mempermudah dalam kegiatan administrasi persuratan.

Sebagai sistem administrasi persuratan elektronik, aplikasi SRIKANDI memiliki fitur – fitur untuk memudahkan kegiatan administrasi surat-menyurat. Informan 1 menyebutkan bahwa *"tanda tangan elektronik"* sebagai fitur yang paling sering digunakan dalam aplikasi SRIKANDI. Sedangkan informan 2 dan informan 3 memiliki kesamaan pada fitur aplikasi SRIKANDI yang paling sering digunakan. Hal tersebut terlihat dari pernyataan informan 2 yakni *"pengiriman surat keluar masuk"* merupakan fitur yang paling sering digunakan.



Gambar 4. Fitur-Fitur Aplikasi SRIKANDI

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tahun 2026

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa dari fitur-fitur

yang terdapat dalam aplikasi SRIKANDI, fitur tanda tangan elektronik dan pengiriman surat keluar masuk merupakan fitur yang paling sering digunakan.

Prosedur menunjukkan bahwa proses administrasi surat telah mengikuti alur yang tersedia dalam aplikasi SRIKANDI. Prosedur yang terdapat dalam aplikasi SRIKANDI salah satunya meliputi prosedur disposisi surat dan prosedur penandatanganan surat. Ketiga informan menyatakan bahwa prosedur penggunaan aplikasi telah diterapkan secara konsisten. Sebagaimana disampaikan oleh informan 1 bahwa *“prosedur disposisi meliputi kepala dinas mendisposisikan ke sekretaris atau kepala bidang dalam sistem. Diluar sistem, sekretaris atau kepala bidang mendisposisikan ke staff atau kepala seksi. Prosedur penandatanganan surat meliputi staff menginput draft surat dalam aplikasi SRIKANDI yang disertakan tujuan OPD didalamnya, perihalnya, verifikator, dan penandatanganan suratnya siapa”*. Pernyataan tersebut sejalan dengan informan 2 dan informan 3 yang mendeskripsikan tahapan prosedur disposisi surat dan penandatanganan surat dengan sama. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, salah satu prosedur yang terdapat dalam aplikasi SRIKANDI yakni prosedur disposisi surat dan prosedur penandatanganan surat telah dilaksanakan dengan baik sesuai alur prosedur yang ada.

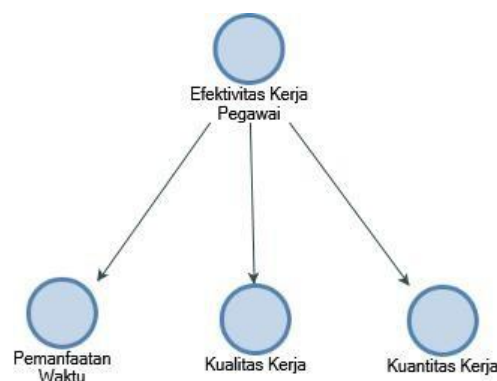
b) Adaptasi Aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, implementasi aplikasi diawali dengan proses adaptasi pegawai dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Kedua tema tersebut muncul dari hasil coding terhadap jawaban ketiga informan yang menjelaskan sebelum aplikasi digunakan secara penuh, pegawai memperoleh pengarahan dan pendampingan terkait penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam proses administrasi persuratan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dalam memahami penggunaan aplikasi. Ketiga informan menyampaikan bahwa dengan adanya implementasi aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto mengharuskan mereka untuk dapat beradaptasi dengan sistem administrasi yang baru yakni berbasis digital. Sebagaimana disampaikan oleh informan 1 bahwa *“posisi sekarang karena memang didesak oleh kepala dinas harus tanda tangan elektronik (TTE) mau tidak mau bidang harus beradaptasi, sebelumnya jarang dipakai hanya satu dua orang per bidang”*. Pernyataan tersebut sejalan dengan informan 2 dan informan 3 yang menyatakan bahwa adaptasi dapat disesuaikan dari SDM-nya sendiri, salah satunya dengan latihan terus-menerus menggunakan aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada awal implementasi aplikasi SRIKANDI pegawai mengalami kesulitan beradaptasi, namun

setelah mendapatkan sosialisasi dan pelatihan serta inisiatif sendiri, pegawai mampu mengoperasikan aplikasi SRIKANDI dengan baik.

2. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menggunakan Aplikasi SRIKANDI Pada Kegiatan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yang dilakukan dengan aplikasi NVivo diketahui terdapat 3 *child node* yang dikategorikan untuk menggambarkan efektivitas kerja pegawai dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI terlihat dalam hasil *project map* sebagai berikut

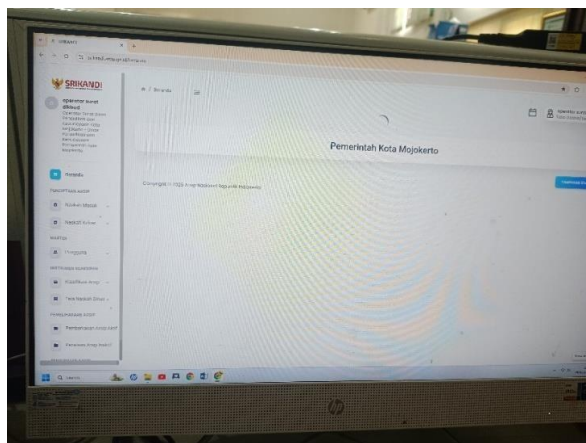


Gambar 5. Project Map Efektivitas Kerja Pegawai

Sumber : Diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Tahun 2026

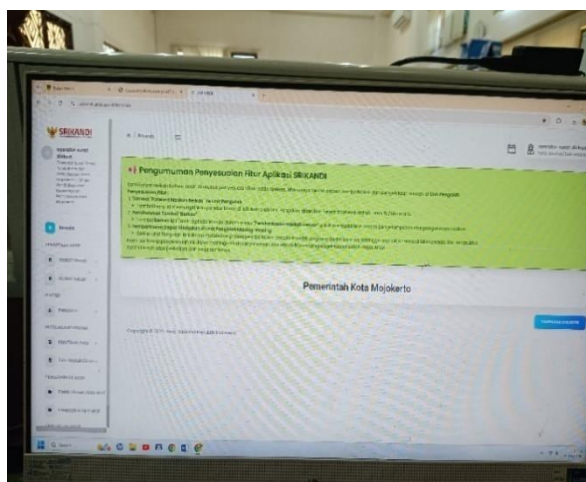
a) Teknis

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI terdapat 3 *sub-child node* yakni *error*, *loading*, dan *maintenance*. Sebagaimana informan 1 menyatakan bahwa “*di waktu tertentu aplikasi SRIKANDI lemot, itu yang paling sering terjadi, Untuk penginputan maupun sekedar membuka surat masuk. Terutama di jam – jam kerja karena yang memakai satu Indonesia. Dan karena tanda tangan elektronik, SRIKANDI bekerja sama dengan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), terkadang koneksi dengan BSrE putus sehingga tidak bisa tertanda tangan namun sekarang sudah jarang. Frekuensi error satu bulan sekali, rata - rata pasti ada. Terkadang ada juga maintenance yang belum selesai, misalnya maintenance dijadwalkan malam namun sampai pagi hingga siang belum selesai juga*”.



Gambar 7. Loading Lama Aplikasi SRIKANDI

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tahun 2026



Gambar 8. Maintenance Aplikasi SRIKANDI

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tahun 2026

Pernyataan tersebut sejalan dengan informan 2 yang menyatakan bahwa “*kendala dari server Kominfo seperti loading lama, dengan frekuensi sangat sering, kurang lebih 2 mingguan sekali*”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya kendala teknis yang paling sering terjadi dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI ialah *loading* lama aplikasi dan *server error*. Aplikasi seringkali mengalami *loading* lama atau lemot sehingga menghambat proses administrasi persuratan, hal ini dapat terjadi karena banyaknya pengguna serentak seluruh Indonesia mengakses aplikasi secara bersamaan. Sedangkan dari server kominfo terdapat kendala *error* aplikasi dengan frekuensi setidaknya satu bulan sekali dan *maintenance* aplikasi yang terkadang belum selesai dari yang telah dijadwalkan

b) Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, kendala sumber daya manusia dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI lebih banyak berkaitan dengan proses adaptasi pegawai terhadap sistem administrasi digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada

tahap awal implementasi masih terdapat pegawai yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Namun kendala tersebut secara bertahap dapat diselesaikan dengan adanya sosialisasi dan pelatihan. Informan 1 menyatakan bahwa *“semua bisa beradaptasi, tidak ada yang tidak bisa sama sekali. Setidaknya kita butuh minimal per bidang satu orang untuk bisa mengakomodir aplikasi tersebut, diluar dari kepala bidang karena memang wajib. Cuma butuh waktu untuk adaptasi saja. Upaya sosialisasi oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Mojokerto. Setelah kena serangan cyber, ada penyesuaian dan saya sendiri yang mensosialisasikan ke teman-teman bidang lain terkait tanda tangan elektronik”*. Pernyataan tersebut sejalan dengan informan 2 dan informan 3 yang menyebutkan bahwa pada awalnya terdapat pegawai kesulitan beradaptasi karena pemahaman teknologi maupun banyaknya fitur pada aplikasi SRIKANDI. Sebagaimana informan 2 menyebutkan bahwa *“iya pasti ada. Kurangnya pengetahuan IT, respon belajar pegawai, bukan bidang dan tupoksinya. Upaya yang dilakukan untuk adaptasi biasanya ada pelatihan peningkatan kompetensi untuk pegawai oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Sedangkan sosialisasi oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Mojokerto terkait cara penggunaan aplikasi SRIKANDI”*.



Gambar 9. Sosialisasi Aplikasi SRIKANDI

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tahun 2026

Pernyataan tersebut didukung informan 3 menyebutkan bahwa *“banyaknya fitur – fitur yang membuat bingung pada awalnya, upaya adaptasi yakni inisiatif dari pegawai sendiri bertanya ke operator SRIKANDI”*.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI pada awalnya menemui kendala dari pegawai terkait penggunaan aplikasi yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan teknologi serta kendala banyaknya fitur – fitur pada aplikasi, namun setelah adanya sosialisasi, pelatihan, serta inisiatif pegawai untuk beradaptasi, secara perlahan kendala tersebut dapat teratasi.

c) Infrastruktur

Berdasarkan hasil analisis nvivo, kendala infrastruktur yang ditemukan merupakan kendala diluar dari sistem aplikasi SRIKANDI yakni berkaitan dengan kondisi jaringan internet. Informan 1 menyatakan bahwa *“terkadang ada trouble pada jaringan internet seperti tidak stabil”*. Pernyataan tersebut sejalan dengan informan 2 yang menyatakan bahwa *“jaringan internet, berkaitan dengan anggaran dan efisiensi disesuaikan”*. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala infrastruktur yang dialami pegawai bukan berasal dari sistem aplikasi SRIKANDI, melainkan berasal dari jaringan internet yang ada di dinas.

Pembahasan

1. Implementasi Aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, implementasi aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto terdiri atas dua tema utama yakni adaptasi dan penerapan. Tema adaptasi menunjukkan keberhasilan implementasi didukung dengan adanya proses sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai pengguna aplikasi. Sementara itu, tema penerapan menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan dalam seluruh proses administrasi persuratan, mulai dari pengelolaan surat masuk dan keluar, disposisi, penandatanganan surat, hingga pengarsipan digital. Meskipun pada awal implementasinya terdapat kendala pada proses adaptasi oleh pegawai, hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan menilai aplikasi SRIKANDI telah menjadi bagian dari proses kerja sehari-hari dan mendukung pelaksanaan administrasi secara lebih sistematis.

Dalam konsep efektivitas Duncan dalam Steers (1985) adaptasi diartikan sebagai kemampuan organisasi atau individu dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, termasuk perubahan teknologi, melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta penyesuaian sistem kerja secara digital. Implementasi aplikasi SRIKANDI menggambarkan indikator adaptasi yang ditunjukkan adanya proses penyesuaian pegawai melalui sosialisasi, pelatihan, serta pembiasaan penggunaan aplikasi hingga pada akhirnya pegawai dapat menggunakan aplikasi dalam kegiatan administrasi persuratan sehari-hari. Sedangkan adaptasi pegawai pada implementasi aplikasi SRIKANDI sebagai bagian dari konsep efektivitas menurut Campbell J.P (1970:96) yakni keberhasilan program. Dimana dengan adaptasi yang dilakukan pegawai baik melalui sosialisasi maupun keinginan sendiri melakukan pendampingan dan bimbingan teknis merupakan bukti bahwa implementasi SRIKANDI berjalan dengan baik. Adaptasi dalam teori efektivitas menurut Admosoeprapto

(2016:55) berkaitan dengan indikator pencapaian tujuan, dijelaskan bahwasanya pencapaian tujuan merupakan upaya setiap individu dalam keharusan menyelesaikan pekerjaan. Pada fakta lapangan, terdapat beberapa pegawai yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SRIKANDI namun tuntutan atau tanggung jawab pekerjaan harus tetap terselesaikan, sehingga salah satu upaya yang dilakukan ialah adaptasi, baik yang diberikan oleh pihak sosialisasi aplikasi, internal instansi, maupun antar pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu Hanizam et al. (2025) yang menyebutkan bahwa kualitas penggunaan aplikasi SRIKANDI masih tergolong belum optimal yang mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi masih dibawah standar yang diharapkan, optimalisasi pemanfaatan SRIKANDI memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan sistem secara berkala serta penguatan dukungan teknis dan infrastruktur dari instansi terkait. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pentingnya proses adaptasi pegawai sebelum aplikasi digunakan secara optimal.

2. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi SRIKANDI Pada Kegiatan Administrasi Surat-Menyurat

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Nvivo, efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu pemanfaatan waktu, kualitas kerja, dan kuantitas kerja. Penggunaan aplikasi SRIKANDI membantu mempercepat penyelesaian administrasi persuratan, meningkatkan ketepatan distribusi surat dan penemuan kembali arsip, serta mendukung peningkatan jumlah surat yang dapat diproses oleh pegawai. Meskipun masih terdapat kendala dimana aplikasi SRIKANDI belum sepenuhnya menjangkau beberapa pihak dan elemen masyarakat dalam hal administrasi persuratan, secara umum seluruh informan mengatakan bahwa aplikasi SRIKANDI memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai dari segi pemanfaatan waktu dalam pengelolaan administrasi persuratan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto.

Dalam konsep efektivitas Duncan dalam Steers (1985), khususnya indikator pencapaian tujuan karena penggunaan aplikasi SRIKANDI mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui pemanfaatan waktu sehingga proses administrasi dapat cepat diselesaikan, serta terkait produktivitas administrasi meningkat ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah berkas yang dapat diproses. Aplikasi SRIKANDI dalam konsep efektivitas menurut Campbell J.P (1970:96) berkaitan dengan pencapaian tujuan secara menyeluruh, dimana aplikasi SRIKANDI membantu seluruh proses administrasi surat – menyurat yang merupakan tujuan organisasi dan terintegrasi secara digital. Sedangkan pada teori Admoesoeprapto (2016:55)

berkaitan dengan pencapaian tujuan, diartikan bahwa setiap pegawai dinas melakukan seluruh kegiatan administrasi surat-menyurat sesuai target pekerjaannya masing – masing dengan menggunakan aplikasi SRIKANDI dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu Horota & Priyanto (2024) yang menyatakan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga namun masih terdapat kendala terkait efektivitas pelayanan, khususnya dalam penerapan layanan surat perintah tugas yang belum sepenuhnya terintegrasi di seluruh bidang akibat kurangnya sosialisasi dan kesiapan sumber daya manusia. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penghematan waktu saat penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam proses administrasi persuratan.

3. Kendala dan Hambatan Pegawai Dalam Menggunakan Aplikasi Srikandi

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, kendala dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto terdiri atas tiga tema utama, kendala teknis, kendala sumber daya manusia, dan kendala infrastruktur. Kendala teknis meliputi *error* pada aplikasi, proses *loading* aplikasi yang lambat karena banyaknya pengguna terutama saat aplikasi diakses bersamaan, serta *maintenance* server yang sesekali menghambat penyelesaian administrasi persuratan. Kendala sumber daya manusia berkaitan dengan proses adaptasi pegawai terhadap sistem administrasi digital yang pada awal implementasi masih memerlukan sosialisasi dan pelatihan. Sementara itu, kendala infrastruktur berasal dari luar sistem aplikasi SRIKANDI yakni berkaitan dengan kestabilan jaringan internet yang ada di dinas yang dapat mempengaruhi kecepatan akses aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala dan hambatan penggunaan aplikasi SRIKANDI lebih banyak berkaitan dengan proses integrasi organisasi terhadap penerapan sistem administrasi berbasis digital. Menurut konsep efektivitas Duncan dalam Steers (1985), integrasi merupakan tingkat kemampuan organisasi dan koordinasi antar bagian agar berjalan sistem berjalan selaras. Meskipun penelitian ini menemukan adanya kendala pada aspek SDM, teknis, dan infrastruktur, hambatan tersebut tidak menghalangi penerapan aplikasi karena organisasi telah melakukan berbagai upaya penyesuaian, seperti pelatihan pegawai, koordinasi dengan pengelola sistem, dan pemeliharaan infrastruktur. Dalam teori Campbell (1970:96), integrasi erat kaitannya terhadap indikator keberhasilan sasaran, sebagai contoh ketika pegawai pertama kali menggunakan aplikasi SRIKANDI mengalami kebingungan terhadap fitur – fitur yang ada pada aplikasi SRIKANDI, kemudian dengan adanya kendala yang muncul tersebut maka diadakan integrasi berupa sosialisasi maupun pendampingan kepada pegawai yang mengalami kendala sehingga sasaran solusi atas masalahnya berhasil.

Sedangkan pada teori Admoesoeprapto (2016:55), integrasi berkaitan dengan indikator pencapaian tujuan, dimana peran aplikasi SRIKANDI mengintegrasikan proses surat-menyerat dan arsip digital antarpegawai sehingga tujuan administrasi yang efektif dapat tercapai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu Tahwali *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara efektivitas belum berjalan dengan baik, hal ini tidak hanya terjadi karena permasalahan internal yaitu komitmen pejabat, rotasi staf/karyawan namun juga dipengaruhi masalah eksternal terkait fasilitas infrastruktur teknologi dan komunikasi terkait jaringan dan *maintenance* server. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penghematan waktu saat penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam proses administrasi persuratan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada permasalahan terkait jaringan dan *maintenance* server.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peranan Aplikasi Elektronik “SRIKANDI” Dalam Kegiatan Administrasi Surat Menyerat Untuk Membantu Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Implementasi aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi surat-menyerat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto telah diterapkan dan berjalan dalam kegiatan administrasi surat-menyerat, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya. Aplikasi SRIKANDI telah digunakan dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi surat, penandatanganan elektronik, serta pengarsipan dokumen secara digital. Penggunaan aplikasi ini mampu mempercepat proses administrasi, mempermudah pencarian kembali arsip, mengurangi penggunaan kertas, serta meningkatkan keamanan penyimpanan dokumen dibandingkan sistem manual yang sebelumnya digunakan.

Penggunaan aplikasi SRIKANDI memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas kerja pegawai, yang ditinjau berdasarkan tiga indikator yakni pemanfaatan waktu, kualitas kerja, dan kuantitas kerja. Dari aspek pemanfaatan waktu, SRIKANDI membantu mempercepat proses administrasi persuratan, khususnya dalam proses penandatanganan elektronik. Dari aspek kualitas kerja, SRIKANDI mempermudah distribusi surat dan pengarsipan serta pencarian kembali dokumen secara digital. Sementara dari aspek kuantitas kerja, terdapat peningkatan jumlah berkas yang dapat diproses, meskipun peningkatannya belum signifikan karena masih terdapat beberapa pihak yang belum menggunakan

SRIKANDI sehingga sebagian administrasi persuratan masih dilakukan secara manual.

Dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi SRIKANDI, antara lain gangguan server atau *loading* aplikasi yang lambat, ketergantungan pada jaringan internet yang stabil, serta perbedaan kemampuan pegawai dalam pengetahuan teknologi dan adaptasi dengan sistem digital. Kendala tersebut menyebabkan proses administrasi pada waktu-waktu tertentu menjadi terhambat sehingga efektivitas kerja belum dapat tercapai secara maksimal. Namun demikian, secara keseluruhan aplikasi SRIKANDI telah memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sistem administrasi sebelumnya dan mendukung transformasi digital di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2016). *Pengertian aplikasi*. 8(2), 61–69. <http://edel.staff.unja.ac.id/blog/artikel/Pengertian-Aplikasi.html>
- Adra, A., & Permana, I. (2023). Pemanfaatan aplikasi SRIKANDI bagi pegawai di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11, 1–12.
- Ainiyah, Z., & Puspasari, D. (2015). Penggunaan Edmodo sebagai media pembelajaran e-learning pada mata pelajaran otomatisasi perkantoran di SMKN 1 Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 151, 1–13.
- Amalia, A. T., & Panduwinata, L. F. (2022). Sistem informasi manajemen arsip elektronik (E-Arsip) berbasis Microsoft Access terhadap efektivitas penemuan kembali arsip pada SMKN 4 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 195–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p195-210>
- Anggara, A. T. (2022). *Efektivitas program bantuan langsung tunai pada Desa Pabuaran Wetan Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon*. Repo.Ugj.Ac.Id. <https://repo.ugj.ac.id/file/mahasiswa/1866020110.pdf>
- Dienillah, A. F., & Dewi, A. O. P. (2021). Upaya penyelamatan informasi melalui proses Pekalongan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1–10.
- Dwinanda, G., Zulhj, R. A. A., & Islam, M. F. (2023). Pengaruh kompetensi disiplin kerja dan etos kerja terhadap efektifitas kerja pegawai. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 61. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i1.1517>

- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3450>
- Hanizam, J. H., Sudrajat, A. S., Taryono, O., & Novira, A. (2025). Sistem pengelolaan tata naskah dinas digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 4(2), 229–234.
- Horota, M. H., & Priyanto. (2024). Efektivitas pelayanan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kaimana. *Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)*, 2(2), 215–230. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/download/8995/4616>
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2014). Efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 54(7), 283–288.
- Kusumo, P. B. (2019). Analisis pengelolaan arsip dinamis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(4), 201–205.
- Masyita, S. (2019). Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, 19, 236–249.
- Nur, A., Zalfaa Alfathi Mohi, N., Tuloli, M. S., & Muthia. (2023). Analisis aplikasi SRIKANDI menggunakan metode TAM. *DIFFUSION: Journal of System and Information Technology*, 3(2), 214–223. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/21188>
- Puspitasari, E., Nursolih, E., & Rustendi, E. (2023). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektifitas kerja (suatu studi pada pegawai Kecamatan Rajadesa). *Jurnal Industrial Galuh*, 5(2), 106–114. <https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3309>
- Royyana, A. (2018). Strategi transformasi digital pada PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. *Journal of Information Systems for Public Health*, 3(3), 15–32.
- Suryati, D., Sari, D. L., & Noviani, D. (2023). Administrasi pengawasan dalam lembaga pendidikan. *Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 1(1), 145–154. <https://doi.org/10.00000/pjpi.v1n12023>
- Tahwali, N. R. J., Kalsum, U., Darmawati, Hastuty, D., Nawawi, M., & Haryono, D. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3(1), 144–153. <https://doi.org/10.61722/jipm.v3i1.684>

Wagini, D. (2019). Pengaruh administrasi kearsipan dan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan subagian administrasi pendidikan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*, 12(1), 45–52.