BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi kerap kali digunakan dalam kegiatan sehari-hari, termasuk dalam pelayanan publik dan organisasi pemerintah seiring dengan berkembangnya era digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi. Dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, diperlukan adanya inovasi dalam pelayanan publik yang terus dikembangkan dan diperuntukkan baik kepada pihak internal maupun eksternal pemerintah (Lestari & Ramadhanti, 2024). Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui peningkatan sistem dan inovasi pelayanan. Perkembangan teknologi yang semakin canggih ini digunakan oleh pemerintah dalam kegiatan pemerintahan sehari-hari, salah satunya digunakan untuk melakukan pengawasan pegawai dimana saja dalam memberikan pelayanan publik yang baik untuk masayarakat. Dalam mendorong kemajuan tata kelola saat ini di era globalisasi, penting untuk menerapkan tata kelola yang baik atau disebut dengan *good* governance (Kartiana & Indrahti, 2024).

Mengoptimalkan standar kinerja pemerintah terkait tata kelola yang baik, tata kelola pemerintahan akan menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih transparan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi yang optimal ini akan mewujudkan *good governance* di dalam pemerintahan. Salah satu diantaranya adalah diterapkannya digitalisasi di dalam pemerintahan dengan memanfaatkan *elektronic governement* dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam tata

kelola arsip. Salah satu bentuk dari digitalisasi sektor publik adalah penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan penerapan SPBE tersebut, pengintrepretasian mengenai kedudukan arsip menunjukkan aspek yang terintegrasi dari penyelenggaraan administasi pemerintahan.

Arsip digunakan untuk sumber informasi yang penting di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang difungsikan sebagai alat bukti hukum, dan sarana akuntabilitas publik. Arsip diperuntukkan untuk sarana utama menjaga keautentikan suatu pengolektifan bangsa yang digunakan dalam membantu masayarakat dalam menafsirkan sumber, perkembangan, dan jati diri bangsa Arsip digunakan untuk sumber informasi yang penting di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang difungsikan sebagai alat bukti hukum, dan sarana akuntabilitas publik (Aini, 2023). Terdapat beberapa jenis arsip seperti arsip elektronik, arsip, dinamis, dan arsip statis. Berdasarkan isi Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 68 Tahun 2022 arsip elektronik adalah arsip yang diciptakan (dibuat dan diterima) dalam format elektronik atau arsip hasil alih media dari arsip kertas, arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan Pencipta Arsip dan disimpan dalam waktu tertentu, sedangkan arsip statis menurut (Laksono et al., 2017) adalah arsip yang telah habis masa retensinya dan ditetapkan sebagai arsip permanen untuk diserahkan kepada lembaga kearsipan guna disimpan, dipelihara, dan dilestarikan baik fisik maupun informasinya. Arsip statis memiliki nilai guna sekunder sebagai sumber penelitian, informasi, serta memori kolektif bangsa yang

merekam perjalanan sejarah. Pengelolaan arsip perlu diterapkan dengan optimal untuk diperoleh sistem kearsipan yang cakap. Hal tersebut diperlukan karena proses pengelolaan arsip tidal eksklusif pada menjaga keberlangsungan eksistensi fisiknya, di lain sisi digunakan untuk pencegahan terjadinya kehilangan mengenai isi informasi penting yang tertuang di dalamnya. Maka dari itu, proses pengelolaan arsip perlu diperhatikan sebelum pembuatan arsip, serta mencakup proses pengelolaan arsip jangka panjang. Karena jika hal tersebut tidak dilakukan, maka proses pemindahan arsip ke Lembaga Kearsipan Daerah menjadi tantangan bagi organisasi-organisasi yang mempunyai keterbatasan anggaran dana. Arsip tersebut secara berkelanjutan disimpan dengan sistem konvensional tanpa mempertimbangkan proses migrasi dalam penyimpanan dengan model yang baru (Hapsari et al., 2021).

Pengarsipan yang diterapkan secara konvensional ini masih terdapat kendala yang membuat terhambatnya pengarsipan seperti adanya keterbatasan sistem penginputan secara manual, rendahnya aksesibilitas, kurangnya koordinasi antar intansi pemerintah yang menyebabkan kurangnya efisiensi layanan kearsipan di dalam proses administrasi pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan yang disebutkan Salini et al., (2025) yang menyatakan bahwa adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan pada arsip konvensional yaitu keterbatasan aksesibilitas, risiko kehilangan dokumen, serta efisiensi waktu yang rendah dalam pencarian data.

Melihat dari kendala mengenai pengelolaan arsip tersebut, maka pemerintah memberikan solusi berupa pemberian aplikasi arsip, yaitu Aplikasi SiMAYA. Berdasarkan hasil wawancara pra-observasi yang dilakukan dengan salah satu informan, yaitu Bapak Endy Setyo Laksono, S.A.P., M.M di Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Kota Probolinggo pada 10 Mei 2026, menyatakan bahwa Pemerintah Kota Probolinggo sebelumnya menggunakan Aplikasi SiMAYA (Sitem Informasi Maya) yang berbasis web yang diperuntukkan dalam mengelola tata persuratan dan arsip secara elektronik oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Aplikasi SiMAYA di Kota Probolinggo digunakan dengan inisiasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika, dimana seluruh pengelolaan dipersiapkan oleh Diskominfo baik akun, infrastruktur maupun keamanan nya. Seperti yang disampaikan di awal bahwa SiMAYA berfokus pada persuratan saja, bisa dikatakan bahwa SiMAYA adalah aplikasi yang mengawali adanya TNDE atau surat dikirimkan secara elektronik. Sistem yang digunakan adalah hampir sama dengan Aplikasi SRIKANDI, namun Aplikasi SRIKANDI bisa dikatakan adalah penyempurnaan dari Aplikasi SiMAYA dimana tidak hanya berfokus pada persuratan tetapi meliputi seluruh daur hidup arsip mulai dari penciptaan, penggunaan, pemeliharaan hingga penyusutan arsipnya. Proses bisnis SiMAYA di Kota Probolinggo adalah mengirim file hasil pemindaian surat yang dibuat secara manual melalui aplikasi SiMAYA, hal ini dikarenakan pada saat itu penggunaan sertifikat elektronik sebagai dasar penggunaan tanda tangan elektronik masih sangat jarang digunakan.

Pemerintah ini menyempurnakan aplikasi arsip dinamis secara digital di dalam lingkungan pemerintahan, maka pemerintah mengembangkan sistem informasi kearsipan sebagai aplikasi nasional mengalokasikan arsip dinamis (SRIKANDI) yang berlandaskan hukum pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 679 Tahun 2020 yang mengatur mengenai penetapan dan ketentuan penerapan aplikasi umum untuk pengelolaan arsip dinamis secara elektronik, Peraturan ANRI

Nomor 4 Tahun 2021 mengenai pedoman penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, semua instansi pusat dan daerah diwajibkan menggunakan Aplikasi SRIKANDI, serta Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Berdasarkan wawancara pra-observasi yang dilakukan dengan salah satu informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo, yaitu Bapak Endy Setyo Laksono, S.A.P., M.M, pada tanggal 23 Februari 2026, maka didapatkan informasi mengenai empat (4) alasan mendasar Kota Probolinggo sebagai daerah percontohan (*pilot project*) dalam implementasi aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Pertama, kesiapan infrastruktur digital dan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) menjadi faktor utama. Sebelum implementasi SRIKANDI diwajibkan secara nasional, Pemerintah Kota Probolinggo telah memiliki fondasi yang kuat dalam pemanfaatan TTE melalui kerja sama intensif dengan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). Selain itu, infrastruktur teknologi informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dinilai telah stabil dan mampu mendukung proses tata naskah dinas berbasis digital, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat elektronik.

Kedua, Kota Probolinggo memiliki nilai hasil pengawasan kearsipan yang tinggi. Lembaga pusat kearsipan nasional umumnya menentukan daerah percontohan berdasarkan rekam jejak pengelolaan arsip yang baik. Kota Probolinggo secara konsisten memperoleh predikat “Sangat Baik” atau “Memuaskan” dalam audit kearsipan tingkat nasional. Hal ini menunjukkan bahwa

pengelolaan arsip di daerah tersebut tidak lagi dipandang sebagai aktivitas administratif semata, melainkan telah menjadi instrumen penting dalam penilaian kinerja birokrasi pemerintahan.

Ketiga, keberhasilan implementasi didukung oleh komitmen pimpinan daerah melalui pendekatan *top-down mandate*. Dukungan langsung dari Wali Kota mendorong seluruh perangkat daerah (OPD) hingga tingkat kelurahan untuk beralih dari sistem administrasi konvensional menuju tata kelola persuratan digital. Pemerintah Kota Probolinggo juga menyelenggarakan kegiatan *coaching clinic* secara masif bagi administrator dan pengelola persuratan di setiap perangkat daerah segera setelah aplikasi diluncurkan, sehingga proses adaptasi sistem dapat berlangsung lebih efektif.

Keempat, Kota Probolinggo dinilai memiliki karakteristik wilayah dan jumlah organisasi perangkat daerah yang relatif ideal untuk dijadikan model implementasi. Skala pemerintahan yang tidak terlalu besar namun juga tidak terlalu kecil memungkinkan proses pengujian kebijakan berjalan optimal. Kondisi tersebut menjadikan pola keberhasilan implementasi SRIKANDI di Kota Probolinggo lebih mudah direplikasi oleh pemerintah daerah lain di Jawa Timur yang memiliki struktur organisasi serupa.

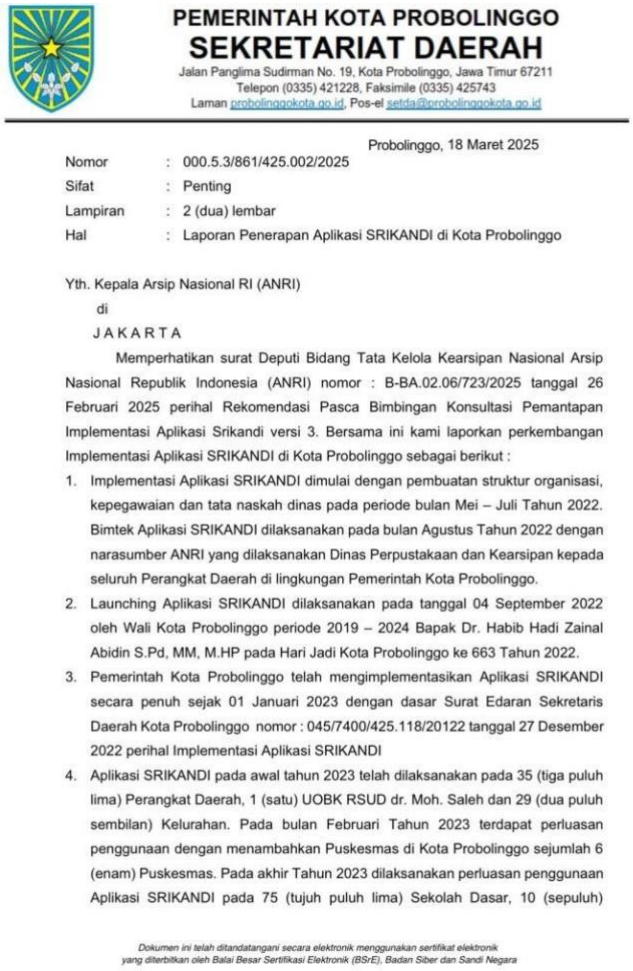
Sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), Pemerintah Kota Probolinggo menetapkan kebijakan melalui Keputusan Wali Kota Probolinggo Nomor 188.45/264/KEP/425.012/2022 Tentang Tim Teknis Aplikasi SRIKANDI di Lingkungan Kota Probolinggo Tahun 2022 yang berisi mengenai landasan administratif dan operasional dalam pelaksanaan aplikasi SRIKANDI sebagai

bagian dari integrasi tata kelola persuratan elektronik dan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah. Pembentukan Tim Teknis SRIKANDI dimaksudkan untuk memastikan kesiapan organisasi, kebijakan, serta infrastruktur pendukung implementasi aplikasi secara terstruktur dan berkelanjutan. Tim ini memiliki tugas menyiapkan sarana dan prasarana pendukung, merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan, melaksanakan sosialisasi dan pembinaan kepada seluruh perangkat daerah, melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan, serta menyampaikan laporan pelaksanaan kepada Wali Kota Probolinggo.

Struktur tim melibatkan unsur pimpinan daerah dan perangkat teknis terkait, dengan Wali Kota sebagai penanggung jawab, Sekretaris Daerah sebagai ketua, serta partisipasi perangkat daerah strategis seperti Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai koordinator aplikasi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai koordinator arsip, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagai koordinator tata laksana.

Tim teknis berperan dalam mengoordinasikan penerapan aplikasi, memberikan pendampingan kepada pengguna, serta memastikan pelaksanaan administrasi persuratan dan pengelolaan arsip dinamis secara elektronik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya tersebut turut mendukung perluasan penggunaan SRIKANDI hingga diterapkan secara menyeluruh di seluruh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Berdasarkan laporan mengenai penerapan Aplikasi SRIKANDI tahun 2025 berisikan bahwa, Aplikasi SRIKANDI telah sepenuhnya diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo di semua instansi daerah, terutama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai koordinator

arsip dari Aplikasi SRIKANDI yang memiliki kewenangan di bidang kearsipan. Surat laporan tersebut disajikan sebagai berikut :



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Panglima Sudirman No. 19, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67211
Telepon (0335) 421228, Faksimile (0335) 425743
Laman probolinggokota.go.id, Pos-el setda@probolinggokota.go.id

Probolinggo, 18 Maret 2025

Nomor : 000.5.3/861/425.002/2025
Sifat : Penting
Lampiran : 2 (dua) lembar
Hal : Laporan Penerapan Aplikasi SRIKANDI di Kota Probolinggo

Yth. Kepala Arsip Nasional RI (ANRI)
di
JAKARTA

Memperhatikan surat Deputi Bidang Tata Kelola Kearsipan Nasional Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) nomor : B-BA.02.06/723/2025 tanggal 26 Februari 2025 perihal Rekomendasi Pasca Bimbingan Konsultasi Pemantapan Implementasi Aplikasi Srikandi versi 3. Bersama ini kami laporkan perkembangan Implementasi Aplikasi SRIKANDI di Kota Probolinggo sebagai berikut :

1. Implementasi Aplikasi SRIKANDI dimulai dengan pembuatan struktur organisasi, kepegawaian dan tata naskah dinas pada periode bulan Mei – Juli Tahun 2022. Bimtek Aplikasi SRIKANDI dilaksanakan pada bulan Agustus Tahun 2022 dengan narasumber ANRI yang dilaksanakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kepada seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
2. Launching Aplikasi SRIKANDI dilaksanakan pada tanggal 04 September 2022 oleh Wali Kota Probolinggo periode 2019 – 2024 Bapak Dr. Habib Hadi Zainal Abidin S.Pd, MM, M.HP pada Hari Jadi Kota Probolinggo ke 663 Tahun 2022.
3. Pemerintah Kota Probolinggo telah mengimplementasikan Aplikasi SRIKANDI secara penuh sejak 01 Januari 2023 dengan dasar Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Probolinggo nomor : 045/7400/425.118/20122 tanggal 27 Desember 2022 perihal Implementasi Aplikasi SRIKANDI
4. Aplikasi SRIKANDI pada awal tahun 2023 telah dilaksanakan pada 35 (tiga puluh lima) Perangkat Daerah, 1 (satu) UOBK RSUD dr. Moh. Saleh dan 29 (dua puluh sembilan) Kelurahan. Pada bulan Februari Tahun 2023 terdapat perluasan penggunaan dengan menambahkan Puskesmas di Kota Probolinggo sejumlah 6 (enam) Puskesmas. Pada akhir Tahun 2023 dilaksanakan perluasan penggunaan Aplikasi SRIKANDI pada 75 (tujuh puluh lima) Sekolah Dasar, 10 (sepuluh)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Gambar 1. 1 Laporan Penerapan Aplikasi SRIKANDI di Kota Probolinggo

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo, 2025

Instansi-instansi lainnya yaitu kecamatan, puskesmas, sekolah, dan perusahaan milik daerah. Aplikasi SRIKANDI pada awal tahun 2023 telah dilaksanakan pada 35 (tiga puluh lima) Perangkat Daerah, 1 (satu) UOBK (Unit Organisasi Bersifat Khusus) RSUD dr. Moh. Saleh dan 29 (dua puluh sembilan) Kelurahan. Pada bulan Februari Tahun 2023 terdapat perluasan penggunaan dengan menambahkan Puskesmas di Kota Probolinggo sejumlah 6 (enam) Puskesmas.

Pada akhir Tahun 2023 dilaksanakan perluasan penggunaan aplikasi SRIKANDI pada 75 (tujuh puluh lima) Sekolah Dasar, 10 (sepuluh) Sekolah Menengah Pertama dan 1 (satu) Taman Kanak-Kanak di bawah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Probolinggo. Pada awal Tahun 2024 dilaksanakan perluasan penggunaan Aplikasi SRIKANDI pada UOBK Rumah Sakit Ar Rozy Kota Probolinggo dan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bayuangga (PDAM) Kota Probolinggo, sehingga terhitung pada bulan April tahun 2024 penggunaan Aplikasi SRIKANDI telah digunakan di semua Perangkat Daerah, Kelurahan, Lembaga Pendidikan Negeri, 2 (dua) Rumah Sakit Daerah dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Penerapan aplikasi SRIKANDI secara menyeluruh di seluruh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo turut menjadi bagian dari upaya penguatan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Berdasarkan hasil pengawasan eksternal dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Penghargaan Pengelolaan Kearsipan Pemerintahan Kota Probolinggo oleh ANRI Tahun 2024

Sumber : Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Probolinggo (2025), diakses 14 September 2026, https://bag-hukum.probolinggokota.go.id/detail/naik-predikat-pengelolaan-kearsipan-pemkot-probolinggo-raih-kategori-sangat-memuaskan-dari-anri

Pemerintah Kota Probolinggo berhasil naik peringkat dari peringkat A (memuaskan) pada tahun 2023 menjadi peringkat AA (sangat memuaskan) pada tahun 2024. Dengan skor 90,55 dan peringkat nasional ke-17 dari 514 kabupaten/kota, pencapaian ini menunjukkan bahwa sistem arsip Probolinggo telah memenuhi standar tinggi di berbagai bidang, termasuk sumber daya manusia, arsip elektronik, pengelolaan arsip dinamis dan statis, serta kebijakan arsip (Pemerintah Kota Probolinggo, 2025). Walaupun Pemerintah Kota Probolinggo telah mendapatkan peringkat AA (sangat memuaskan) dari ANRI.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo memiliki peran sebagai koordinator kearsipan dalam pelaksanaan aplikasi SRIKANDI di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Peran tersebut mencakup koordinasi, pembinaan, serta pendampingan kepada instansi terkait dalam mendukung pengelolaan arsip dinamis secara elektronik. Pelaksanaan tugas tersebut berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia yang menjalankan fungsi kearsipan sekaligus mengoperasikan aplikasi SRIKANDI. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo ada 37 (tiga puluh tujuh) pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo, 35 (tiga puluh lima) pegawai diantaranya aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI, namun 2 (dua) pegawai tidak aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI.

Tabel 1.1 Daftar Pengelola Aplikasi SRIKANDI Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Probolinggo, 2025

Status Pegawai Aktif	Status Pegawai Tidak Aktif
35	2

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Probolinggo, 2025

Badan ini telah memenuhi kewajibannya secara administratif dalam menggunakan SRIKANDI sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah, yaitu hanya ASN saja yang menggunakan Aplikasi SRIKANDI.

Penggunaan Aplikasi SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo mendukung tata kelola administrasi pemerintahan dan mewujudkan tertib arsip dinamis. Pengelolaan naskah dinas masuk melalui penerimaan, pencatatan, dan pendistribusian membantu memastikan dokumen tercatat secara sistematis dan mudah ditelusuri. Sementara itu, pengelolaan naskah dinas keluar melalui pembuatan, pemeriksaan, penandatanganan elektronik, dan pengiriman mendukung kejelasan alur administrasi serta penyimpanan arsip secara terstruktur. Penerapan kedua proses tersebut sejalan dengan tujuan SPBE dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Gambaran pengelolaan naskah dinas masuk dan naskah dinas keluar melalui aplikasi SRIKANDI disajikan pada gambar berikut :



Gambar 1. 3 Naskah Masuk

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo, 2025



Gambar 1. 4 Naskah Keluar

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo, 2025

Berdasarkan gambar diatas yang bersumber dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo 2025 mengenai naskah masuk dan naskah keluar

aplikasi SRIKANDI Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo pada tanggal 22 Oktober 2025, terlihat volume surat masuk sebanyak 2873 dan surat keluar sebanyak 2278 sejak Januari 2023 hingga Oktober 2025 pada aplikasi SRIKANDI. Angka tersebut menunjukkan seberapa besar aktivitas administrasi yang dikelola dengan Aplikasi SRIKANDI. Volume surat yang besar dan terus meningkat secara signifikan mencerminkan tingginya kebutuhan sistem digital dalam pencatatan, pengiriman, penyimpanan dan penglolaan dokumen, melihat kerumitan dan perubahan yang terus berlangsung di dalam proses administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo.

Penerapan program ini agar lebih efektif, diperlukan peningkatan literasi digital, penyamaan pelatihan, dan penyediaan perangkat pendukung yang memadai akibat adanya personel yang tidak aktif dan perbedaan kemampuan penggunaan yang berdasarkan hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara pra-observasi mengenai aktivitas penggunaan fitur aplikasi SRIKANDI dengan Endy Setyo Laksono, S.A.P., M.M. selaku Arsiparis Ahli Muda Bidang Kearsipan menjelaskan bahwa :

> *"*Fitur yang paling sering digunakan yang berkaitan dengan penciptaan dan distribusi naskah dinas harian. fitur-fitur utama tersebut meliputi pembuatan naskah dinas luar, penerimaan naskah masuk, disposisi, dan tindak lanjut oleh pimpinan dan bawahan." (Wawancara, 25 November 2025).

Dari hasil wawancara pra-observasi tersebut, fitur-fitur yang sering digunakan adalah fitur-fitur yang berfokus pada proses pembuatan dan pengelolaan naskah dinas, sementara fitur lainnya seperti pengarsipan belum digunakan secara maksimal. Hal tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Almira, 2024) dimana Sekretariat DPRD Kota Batu berhasil dalam memanfaatkan aplikasi SRIKANDI dalam mengelola surat masuk dan surat keluar. Pemindaian

dokumen, perekaman digital, pengiriman kepada pejabat terkait, serta penomoran dan penyimpanan surat keluar secara elektronik, semuanya dilakukan di instansi tersebut menggunakan SRIKANDI. Pengoptimalan aplikasi SRIKANDI ini memastikan adanya efisiensi, transparansi, dan dokumentasi seluruh prosedur administrasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan dengan Endy Setyo Laksono, S.A.P., M.M. selaku Arsiparis Ahli Muda Bidang Kearsipan yang dilakukan ditemukan beberapa kendala penggunaan Aplikasi SRIKANDI :

> *"*Kendala teknis, mencakup koneksi dan ketersediaan sistem dimana aplikasi sering tidak dapat diakses atau responnya lambat. terdapat gangguan sistem TTE yang berasal dari penyedia TTE, kendala SDM, kendala ini adalah minimnya keterampilan pengguna dalam mengoperasikan semua fitur aplikasi SRIKANDI termasuk di dalamnya pemahaman dasar kearsipan dinamis, proses bisnis kearsipan dimana tidak semuanya instansi yang mengirimkan surat kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo tidak semuanya mengirim melalui aplikasi SRIKANDI. Ada juga instansi atau lembaga yang mengirimkan surat secara manual sehingga proses persuratannya diterima secara manual kemudian harus diimplementasikan menjadi arsip elektronik dan kemudian diupload ke dalam aplikasi SRIKANDI." (Wawancara, 25 November 2025).

Dari hasil wawancara pendahuluan tersebut, dapat diketahui bahwa adanya beberapa kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI seperti lambannya sistem aplikasi SRIKANDI, gangguan sistem pada saat menggunakan TTE, SDM yang belum cakap dalam mengoperasikan aplikasi SRIKANDI, dan kurang koordinasi antar unit belum efektif dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI antar instansi yang tetap mengirimkan surat secara manual sehingga memperlambat proses pengarsipan. Kondisi seperti itu memperlihatkan bahwasannya implementasi Aplikasi SRIKANDI di lapangan belum sepenuhnya berjalan seperti tujuan kebijakan yang sudah ditetapkan, karena pada kondisi di lapangan terjadinya

proses ganda (manual-digital) yang berpeluang menambah beban kerja atau *double job* serta memperlambat pengelolaan arsip dinamis. Hal itu memperlihatkan pengguna aplikasi SRIKANDI pada umumnya hanya memanfaatkan aplikasi SRIKANDI untuk kebutuhan dasar pengelolaan pembuatan surat dan dokumen. Hal itu terlihat rendahnya frekuensi penggunaan fitur-fitur lain seperti pencarian arsip, pengolahan surat masuk, serta menu-menu pendukung lainnya yang hanya menyumbang sebagian kecil dari total digitalis. Walaupun aplikasi SRIKANDI telah diimplementasikan, tidak semua pegawai menerapkannya secara optimal dalam pengelolaan arsip dinamis.

Hal serupa juga terjadi pada beberapa penelitian di daerah lain. Dalam penelitiann Hapsari et al. (2021) menyatakan bahwa diperlukan pengoptimalan penggunaan Aplikasi SRIKANDI dengan dukungan dari semua stakeholder terkait guna Aplikasi SRIKANDI dapat diimplementasikan secara optimal. Hal itu juga ditunjukkan oleh hasil penelitian (Asa & Rembu, 2024) dan (Teressa & Priambodo, 2025) yang memperlihatkan terdapat kendala teknis seperti kecepatan sistem yang sering lambat saat beban tinggi, maintenance berulang, dan kesalahan pada fitur TTE, dan perlunya pelatihan tambahan yang berdampak pada produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara pendahuluan mengenai kendala yang dihadapi oleh pengguna Aplikasi SRIKANDIA akan peralihan arsip konvensionalke arsip digital dengan Endy Setyo Laksono, S.A.P., M.M. selaku Arsiparis Ahli Muda Bidang Kearsipan menjelaskan bahwa :

> ”Transisi menuju SRIKANDI Versi 3 pada Februari 2024 sempat memperlambat proses adaptasi pengguna akibat adanya fitur-fitur baru, seperti penggunaan *text editor* serta peningkatan sistem keamanan yang lebih ketat.Kedua, pengelolaan server yang berada di bawah kewenangan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) menyebabkan ketergantungan operasional daerah terhadap server pusat. Ketika server pusat mengalami

> gangguan (*down*) maupun *maintenance*, operasional persuratan elektronik di tingkat kelurahan dan perangkat daerah di Kota Probolinggo ikut terhenti sehingga menghambat pencapaian target penyelesaian surat harian.Ketiga, kendala juga muncul pada aspek sumber daya manusia (SDM). Jumlah Jabatan Fungsional Arsiparis (JFA) di Kota Probolinggo masih belum sebanding dengan jumlah unit kerja yang ada. Meskipun pada tahun 2024 telah dilakukan penambahan sebanyak 27 arsiparis melalui jalur PPPK, proses *transfer knowledge* masih membutuhkan waktu. Selain itu, tidak semua pejabat memiliki tingkat kecepatan respons yang sama dalam melakukan disposisi melalui *smartphone*, yang pada kondisi tertentu menyebabkan penumpukan surat digital. Permasalahan lainnya adalah banyaknya admin SRIKANDI di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berasal dari tenaga teknis IT atau staf umum yang memahami operasional aplikasi, namun belum sepenuhnya memahami kaidah kearsipan, sehingga kesalahan input data masih sering terjadi dan berpotensi menurunkan kualitas basis data arsip dalam jangka panjang." (Wawancara, 24 Februari 2026).

Aplikasi SRIKANDI masih mendapati kendala dalam penggunaannya, kendala dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI juga ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. (Hadijah & Aulia, 2024) mencatat perlunya peningkatan stabilitas jaringan dan pembaruan versi aplikasi. (Harahap & Trimurni, 2025) menunjukkan tantangan pada SDM dan infrastruktur jaringan (Asa & Rembu, 2024), menemukan kendala terkait keterampilan pengguna dan kecepatan sistem. (Satria, 2022) menyoroti perlunya pelatihan berkelanjutan, sedangkan (Utami et al., 2024) menekankan pentingnya kolaborasi dan peningkatan layanan *helpdesk*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Aplikasi SRIKANDI sangat dipengaruhi oleh faktor teknis, kompetensi pengguna, dan kesiapan infrastruktur.

Pendekatan implementasi kebijakan digunakan dalam penelitian ini untuk memahami pelaksanaan digitalisasi arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo. Digitalisasi arsip merupakan proses alih media arsip dari bentuk fisik ke bentuk digital sebagai upaya pelestarian arsip, peningkatan efisiensi

pengelolaan, serta kemudahan temu kembali arsip. Dalam konteks ini, digitalisasi arsip tidak hanya dipahami sebagai kegiatan teknis pemindaian arsip, tetapi sebagai bagian dari implementasi kebijakan kearsipan yang menuntut kesiapan organisasi dan sumber daya pelaksana.

Pendekatan implementasi kebijakan menempatkan pelaksana sebagai aktor utama dalam proses digitalisasi arsip. Dalam penelitian kualitatif, sikap, pemahaman, serta tingkat komitmen pelaksana terhadap kebijakan kearsipan menjadi aspek penting yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan digitalisasi arsip. Selain itu, komunikasi dan koordinasi antarbidang, baik di internal dinas maupun dengan perangkat daerah lain sebagai pencipta arsip, turut memengaruhi kelancaran proses digitalisasi.

Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya menilai sejauh mana kegiatan digitalisasi arsip telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tetapi juga menggali berbagai kendala dan dinamika yang muncul dalam proses implementasinya. Kerangka analisis yang digunakan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat secara komprehensif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan digitalisasi arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai *novelty* berupa analisis implementasi SRIKANDI dengan kerangka teori implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn (1975). Penelitian ini bukan sekedar melihat proses penerapan kebijakan secara umum, di lain sisi juga mengevaluasi seberapa jauh Aplikasi SRIKANDI telah diimplementasikan pada pengelolaan arsip dinamis dengan operasional dan terukur. Penelitian ini juga memandang SRIKANDI sebagai

kebijakan publik yang implementasinya dipengaruhi oleh standar tujuan, sumber daya, komunikasi, karakteristik organisasi, kondisi lingkungan, dan disposisi pelaksana, penelitian ini sangat penting. Di lain sisi, penelitian ini memperkuat kontribusi empiris dengan melakukan penelitian di lokasi pemerintahan daerah yang telah mengadopsi penuh pada penggunaan Aplikasi SRIKANDI, sehingga penelitian ini memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai Aplikasi SRIKANDI disertai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan di dalamnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang yang sudah dijabarkan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Aplikasi Srikandi dalam Mewujudkan Tertib Arsip Dinamis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo?

1.3. Tujuan Penelitian

Formulasi masalah yang disebutkan di atas menjadi dasar untuk tujuan penelitian berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Aplikasi SRIKANDI dalam meuwujudkan tertib arsip dinamis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Probolinggo

   Diharapkan bahwa temuan studi ini akan membantu Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Probolinggo memaksimalkan implementasi aplikasi SRIKANDI. Kantor tersebut dapat meningkatkan efektivitas,

efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan arsip dinamis dengan bantuan studi ini. Temuan studi ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk merencanakan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang arsip digital, serta untuk mengevaluasi tantangan teknis dan non-teknis yang dihadapi.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

   Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur dapat memanfaatkan kontribusi ilmiah dan empiris dari penelitian ini untuk kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi publik, tata kelola, dan digitalisasi layanan publik. Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi akademisi dan mahasiswa yang sedang meneliti cara lembaga pemerintah mengelola arsip digital dan melaksanakan kebijakan berdasarkan prinsip tata kelola yang baik.

3. Bagi Peneliti

   Studi ini memberikan pemahaman langsung tentang bagaimana kebijakan publik berbasis teknologi informasi diterapkan dalam organisasi pemerintah. Selain itu, studi ini memperluas pemahaman para peneliti tentang cara menerapkan prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan arsip digital. Temuan studi ini juga dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut mengenai layanan publik elektronik inovatif di pemerintahan lokal.