



Aplikasi Srikandi sebagai Inovasi dalam Pengelolaan Surat di Kecamatan Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat

Camelya Declarita Dapa Ngara^{1*}, Hendrik Toda², Mariayani O. Rene³, Maria M. Lino⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: ngaradella17@gmail.com¹, hendrik.toda@staf.undana.ac.id², mariayanirene@gmail.com³, marialino@staf.undana.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: ngaradella17@gmail.com

Abstract. Digital transformation in public administration has encouraged the adoption of various innovations to improve administrative effectiveness, including the Integrated Dynamic Archival Information System (SRIKANDI). This application was developed to support electronic correspondence and records management within the framework of Electronic-Based Government Systems. This study aims to analyze the implementation of SRIKANDI as an innovation in correspondence management at Mbeliling Subdistrict Office, West Manggarai Regency. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation involving seven informants selected using purposive sampling. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing. The analysis was guided by the Diffusion of Innovation theory, focusing on the dimensions of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that SRIKANDI improves administrative efficiency through electronic correspondence management, digital disposition, electronic signatures, and better archive security. The application is generally compatible with organizational needs; however, its utilization remains constrained by limited digital competencies among employees. The implementation process also faces challenges related to unstable internet connectivity and uneven user capacity, resulting in a relatively high level of perceived complexity. Furthermore, application trials prior to full implementation were found to enhance user understanding of system features and procedures, thereby reducing technical barriers and increasing acceptance of the innovation. The study concludes that the successful adoption of SRIKANDI depends on technological benefits, adequate digital infrastructure, and human resource readiness.

Keywords: Correspondence Management; Diffusion of Innovation; Digital Transformation; Public Administration; SRIKANDI.

Abstrak Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong penerapan berbagai inovasi untuk meningkatkan efektivitas administrasi, salah satunya melalui penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi ini dikembangkan untuk mendukung pengelolaan surat dan arsip secara elektronik dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan aplikasi SRIKANDI sebagai inovasi dalam pengelolaan surat di Kecamatan Mbeliling, Kabupaten Manggarai Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian mengacu pada Teori Difusi Inovasi dengan fokus pada dimensi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SRIKANDI meningkatkan efisiensi administrasi persuratan melalui pengelolaan surat secara elektronik, disposisi digital, tanda tangan elektronik, serta peningkatan keamanan arsip. Aplikasi ini juga dinilai sesuai dengan kebutuhan organisasi, meskipun pemanfaatannya masih terkendala oleh keterbatasan kompetensi digital sebagian pegawai. Selain itu, implementasi aplikasi menghadapi hambatan berupa ketidakstabilan jaringan internet dan belum meratanya kemampuan pengguna sehingga meningkatkan tingkat kerumitan penggunaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelaksanaan uji coba aplikasi sebelum implementasi penuh berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pengguna terhadap fitur dan prosedur sistem. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI ditentukan oleh manfaat teknologi, kesiapan infrastruktur digital, dan kapasitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Administrasi Pemerintahan; Difusi Inovasi; Pengelolaan Surat; SRIKANDI; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan responsif. Pemerintah

Indonesia merespons perkembangan tersebut melalui berbagai kebijakan digitalisasi administrasi publik, salah satunya melalui penerapan pemerintahan berbasis elektronik (e-government). Implementasi e-government diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengarahkan seluruh instansi pemerintah untuk mengintegrasikan proses administrasi dan pelayanan publik melalui sistem elektronik yang terstandarisasi dan terhubung secara nasional (Wicaksono et al., 2023). Selain mendukung peningkatan kualitas layanan publik, pemanfaatan teknologi informasi juga berperan penting dalam memperkuat komunikasi, koordinasi, serta efektivitas kerja organisasi pemerintahan (Usy & Maesaroh, 2020).

Salah satu aktivitas administrasi yang memiliki peran strategis dalam organisasi pemerintahan adalah pengelolaan surat-menyurat. Surat berfungsi sebagai media komunikasi resmi sekaligus bukti administratif yang mendukung pelaksanaan tugas organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan surat dan arsip menjadi komponen penting dalam menjamin kelancaran administrasi pemerintahan. Kegiatan persuratan yang efektif memerlukan sistem kearsipan yang mampu mendukung penyimpanan, pengelolaan, dan penelusuran dokumen secara cepat dan akurat (Fitrananda et al., 2023).

Sebagai bagian dari upaya digitalisasi administrasi pemerintahan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 679 Tahun 2020 menetapkan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi ini dikembangkan melalui kolaborasi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian PANRB, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Badan Siber dan Sandi Negara. SRIKANDI dirancang untuk mendukung pengelolaan surat dan arsip dinamis secara elektronik, mulai dari pembuatan, disposisi, pengiriman, penerimaan, verifikasi, penandatanganan, hingga penyimpanan dan pemusnahan arsip sesuai ketentuan yang berlaku. Melalui sistem terintegrasi tersebut, proses administrasi diharapkan menjadi lebih cepat, efisien, aman, dan minim penggunaan dokumen fisik.

Implementasi SRIKANDI telah dilakukan di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Manggarai Barat. Sejak Juli 2024, aplikasi ini digunakan sebagai sistem administrasi persuratan elektronik pada 52 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di wilayah tersebut. Salah satu instansi yang mengadopsi aplikasi ini adalah Kecamatan Mbeliling yang mulai menerapkannya pada April 2025. Pemanfaatan SRIKANDI di Kecamatan Mbeliling difokuskan pada pengelolaan surat dan administrasi internal antarlembaga pemerintah, sedangkan pelayanan administrasi kepada masyarakat masih dilaksanakan secara manual.

Sebelum implementasi SRIKANDI, seluruh proses pengelolaan surat di Kecamatan Mbeliling dilakukan secara konvensional. Surat yang ditujukan kepada OPD lain harus diantar secara langsung ke instansi tujuan, sehingga membutuhkan waktu dan biaya distribusi yang relatif besar. Jarak antara Kecamatan Mbeliling dan pusat pemerintahan di Labuan Bajo menyebabkan proses pengiriman surat dapat memakan waktu sekitar satu jam, tergantung kondisi jalan dan cuaca. Kondisi tersebut berpotensi memperlambat proses administrasi dan menghambat pelaksanaan program kerja pemerintahan. Kehadiran SRIKANDI diharapkan mampu meningkatkan efisiensi distribusi surat, memperbaiki tata kelola arsip, dan mendukung pengurangan penggunaan kertas dalam administrasi pemerintahan.

Meskipun demikian, implementasi aplikasi ini belum menunjukkan hasil yang optimal. Data rekapitulasi periode April–Desember 2025 menunjukkan bahwa Kecamatan Mbeliling menerima 124 surat masuk melalui SRIKANDI, tetapi hanya mengirimkan 18 surat keluar melalui aplikasi yang sama. Ketimpangan tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan aplikasi untuk menerima surat telah berjalan lebih baik dibandingkan penggunaannya dalam proses pengiriman surat. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi inovasi digital dan realitas penggunaannya di tingkat organisasi.

Berbagai faktor diduga menjadi penyebab belum optimalnya pemanfaatan SRIKANDI. Dari aspek infrastruktur, keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan utama dalam pengiriman surat secara elektronik. Kondisi tersebut diperparah oleh belum tersedianya fasilitas pendukung seperti jaringan Wi-Fi yang memadai di lingkungan kantor. Akibatnya, pegawai masih sering menggunakan mekanisme pengiriman surat secara manual untuk menjamin kelancaran administrasi. Dari aspek sumber daya manusia, sebagian pegawai belum memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan aplikasi SRIKANDI, baik terkait prosedur penggunaan maupun pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia. Rendahnya kompetensi tersebut menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap operator dan pendampingan dari admin SRIKANDI tingkat kabupaten.

Sejumlah penelitian sebelumnya umumnya menyoroti implementasi inovasi digital pemerintahan sebagai upaya meningkatkan efektivitas administrasi dan pelayanan publik. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat penerimaan dan adopsi SRIKANDI pada level kecamatan, terutama pada daerah yang menghadapi keterbatasan infrastruktur digital dan kesiapan sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap terkait bagaimana karakteristik inovasi memengaruhi keberhasilan implementasi SRIKANDI pada organisasi pemerintahan tingkat lokal.

Dalam perspektif Difusi Inovasi, Rogers (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pada konteks Kecamatan Mbeliling, terdapat tiga karakteristik yang masih menunjukkan permasalahan. Pertama, *relative advantage* belum sepenuhnya dirasakan karena manfaat aplikasi terhambat oleh keterbatasan jaringan dan kemampuan pengguna. Kedua, *compatibility* masih rendah akibat ketidaksesuaian antara kebutuhan operasional aplikasi dengan dukungan infrastruktur yang tersedia. Ketiga, *complexity* masih menjadi kendala karena sebagian pegawai belum mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri dan masih memerlukan pendampingan intensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Aplikasi SRIKANDI sebagai inovasi pengelolaan surat di Kecamatan Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat dengan menggunakan perspektif Difusi Inovasi Rogers. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya kajian mengenai adopsi inovasi digital pemerintahan pada level organisasi lokal, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas implementasi SRIKANDI melalui penguatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia.

2. KAJIAN TEORITIS

Transformasi digital di sektor publik mendorong pemerintah untuk mengembangkan berbagai inovasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Inovasi pada dasarnya merupakan suatu ide, praktik, atau teknologi baru yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang berbeda oleh individu atau organisasi yang menggunakannya (Kristiawan, 2018; Dr. Rusydi Abubakar et al., 2023). Dalam konteks administrasi publik, inovasi tidak hanya berorientasi pada penciptaan produk atau layanan baru, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, pemanfaatan teknologi, dan pembaruan sistem organisasi yang mampu memberikan manfaat lebih baik dibandingkan metode sebelumnya (Ferahwati Usman et al., 2024). Sejalan dengan itu, inovasi sektor publik dapat diwujudkan dalam bentuk inovasi layanan, inovasi proses, inovasi administratif, maupun inovasi teknologi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi (Pradana, 2024).

Salah satu bentuk inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi ini merupakan sistem berbasis web yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) bersama Kementerian PANRB, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Badan Siber dan Sandi Negara sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE). SRIKANDI dirancang untuk mendukung digitalisasi pengelolaan surat dan arsip dinamis melalui integrasi proses administrasi, mulai dari penyusunan naskah, registrasi surat, disposisi, pengiriman, penerimaan, pemberkasan, hingga penyimpanan arsip secara elektronik. Kehadiran aplikasi ini memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, efisien, aman, dan mendukung penerapan sistem kerja tanpa kertas (paperless). Selain itu, integrasi dengan pusat data nasional memungkinkan dokumen dan arsip dapat diakses secara lebih mudah sesuai kewenangan pengguna yang telah ditetapkan.

Dalam praktik administrasi pemerintahan, pengelolaan surat merupakan bagian penting dari tata kelola organisasi karena berfungsi sebagai sarana komunikasi resmi, alat bukti administratif, sumber informasi, serta media dokumentasi kegiatan organisasi. Surat tidak hanya menjadi instrumen komunikasi formal antarinstansi, tetapi juga memiliki nilai hukum dan historis yang mendukung akuntabilitas organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan surat harus dilaksanakan secara sistematis melalui proses penciptaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, hingga penemuan kembali dokumen secara efektif dan efisien (Sedarmayanti, 2013). Dalam konteks pemerintahan Indonesia, pengelolaan surat dilaksanakan melalui tata naskah dinas yang mengatur penyusunan, registrasi, pengesahan, distribusi, penyimpanan, serta pengendalian dokumen sesuai ketentuan administrasi yang berlaku. Digitalisasi pengelolaan surat melalui aplikasi SRIKANDI menjadi bagian dari upaya modernisasi administrasi pemerintahan untuk meningkatkan kecepatan layanan, efisiensi kerja, dan keamanan informasi.

Untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan aplikasi SRIKANDI sebagai inovasi dalam pengelolaan surat, penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Menurut Rogers, keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap karakteristik inovasi tersebut. Terdapat lima karakteristik utama yang menentukan tingkat adopsi inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* (Nafisah & Widodo, 2024). *Relative advantage* merujuk pada tingkat manfaat yang dirasakan pengguna dibandingkan sistem sebelumnya. *Compatibility* menunjukkan tingkat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan, nilai, dan kondisi organisasi. *Complexity* berkaitan dengan tingkat kesulitan penggunaan inovasi. Selanjutnya, *trialability* menggambarkan kesempatan untuk mencoba inovasi sebelum diterapkan secara penuh, sedangkan *observability* menunjukkan sejauh mana manfaat inovasi dapat diamati secara nyata oleh pengguna maupun lingkungan sekitarnya. Kelima karakteristik tersebut menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengkaji penerapan SRIKANDI karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan maupun penolakan terhadap inovasi digital dalam organisasi pemerintahan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SRIKANDI memberikan kontribusi positif terhadap transformasi digital administrasi pemerintahan. Hikmah et al. (2024), Ladapase et al. (2025), Rifai (2025), Yuliatmojo et al. (2025), Nababan et al. (2026), serta Putri et al. (2025) menemukan bahwa aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, mempercepat proses administrasi, dan mendukung sistem kerja berbasis elektronik. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Marta Bahari dan Frinaldi (2023) serta Teku et al. (2024) yang menunjukkan bahwa SRIKANDI berkontribusi dalam memperkuat pengelolaan arsip dinamis dan mempercepat distribusi surat secara digital. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut juga mengidentifikasi berbagai hambatan implementasi berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan jaringan internet, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya pemahaman pengguna terhadap sistem yang diterapkan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nurfauzi (2022) mengenai inovasi aplikasi SISUMAKER di Kabupaten Majalengka serta penelitian Ramadhan et al. (2024) mengenai program e-office di Kecamatan Periuk Kota Tangerang. Kedua penelitian yang menggunakan perspektif Difusi Inovasi Rogers menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pengelolaan surat berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh keunggulan teknologi yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, ketersediaan infrastruktur, serta kemampuan pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja. Dengan demikian, adopsi inovasi digital merupakan proses yang melibatkan interaksi antara teknologi, sumber daya manusia, dan lingkungan organisasi.

Berdasarkan telaah literatur, sebagian besar penelitian mengenai SRIKANDI masih berfokus pada implementasi kebijakan, pengelolaan arsip digital, dan transformasi administrasi pada tingkat dinas, rumah sakit, maupun pemerintah daerah. Kajian yang secara khusus menempatkan SRIKANDI sebagai inovasi pengelolaan surat dengan menggunakan perspektif Difusi Inovasi Rogers masih relatif terbatas, terutama pada tingkat kecamatan. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji dinamika adopsi inovasi digital pada wilayah yang menghadapi keterbatasan infrastruktur jaringan dan kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis penerapan aplikasi SRIKANDI sebagai inovasi pengelolaan surat di Kecamatan Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat melalui lima karakteristik inovasi menurut Rogers (2003), yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor

yang memengaruhi keberhasilan adopsi inovasi digital pada organisasi pemerintahan tingkat lokal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, dan tindakan subjek penelitian dalam konteks alamiah (Moleong, 2014). Selain itu, penelitian kualitatif menekankan interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti (Murniati, 2016). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mbeliling, Kabupaten Manggarai Barat. Lokasi ini dipilih karena masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai inovasi pengelolaan surat. Fokus penelitian mengacu pada teori Difusi Inovasi Rogers (2003), khususnya pada tiga karakteristik inovasi yang relevan dengan kondisi penelitian, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, dan *complexity*. Dimensi *relative advantage* dianalisis melalui efisiensi waktu proses surat-menyurat serta keamanan dan kerapian arsip. Dimensi *compatibility* dikaji berdasarkan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan kerja dan kemampuan pengguna, sedangkan dimensi *complexity* dianalisis melalui tingkat kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi pemerintah, laporan, buku, jurnal ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2020). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Sugiyono, 2020). Informan berjumlah tujuh orang yang terdiri atas Camat Mbeliling, Sekretaris Camat, pencatat surat, operator/admin SRIKANDI Kecamatan Mbeliling, dua orang pegawai pengguna aplikasi, dan operator/admin SRIKANDI Kabupaten Manggarai Barat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait pengalaman dan persepsi informan mengenai penerapan aplikasi SRIKANDI. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan surat dan penggunaan aplikasi dalam aktivitas administrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui arsip, laporan, dan dokumen yang berkaitan dengan implementasi SRIKANDI (Sugiyono,

2020). Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) (Fiantika et al., 2022). Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang mampu menjawab fokus penelitian.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan melalui penggunaan beberapa teknik pengumpulan data terhadap sumber yang sama, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan mengecek konsistensi informasi pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2022).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

***Relative Advantage* Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Surat**

Efisiensi Waktu dalam Proses Surat-Menyurat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI memberikan keuntungan relatif (*relative advantage*) dibandingkan sistem persuratan manual yang sebelumnya digunakan di Kecamatan Mbeliling. Keunggulan tersebut terutama terlihat pada peningkatan efisiensi waktu dalam proses pencatatan surat, disposisi, dan penandatanganan dokumen.

Sebelum penerapan SRIKANDI, pencatatan surat masuk dan surat keluar dilakukan secara manual melalui buku agenda sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama. Setelah menggunakan aplikasi SRIKANDI, proses pencatatan dilakukan secara elektronik dan terintegrasi sehingga mempercepat pengelolaan administrasi surat. Selain itu, fitur disposisi dan tanda tangan elektronik memungkinkan pimpinan memberikan arahan maupun melakukan penandatanganan dokumen tanpa harus berada di kantor. Kondisi ini mempercepat penyelesaian administrasi dan mengurangi ketergantungan terhadap keberadaan fisik pejabat penandatanganan.

Meskipun demikian, efisiensi waktu yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jaringan internet menyebabkan proses penerimaan dan pengiriman surat elektronik sering mengalami keterlambatan. Dalam kondisi tertentu, pegawai masih harus mengirim surat secara manual ke OPD tujuan sehingga manfaat penghematan waktu belum dapat dirasakan secara maksimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa SRIKANDI memiliki keunggulan relatif sebagaimana dijelaskan dalam teori Difusi Inovasi Rogers (2003). Inovasi dianggap lebih baik daripada sistem sebelumnya karena mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan fleksibilitas kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rifai (2025) yang menemukan bahwa implementasi SRIKANDI mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan surat melalui digitalisasi proses administrasi. Namun, penelitian ini memperlihatkan bahwa manfaat inovasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur pendukung, khususnya jaringan internet.

Keamanan dan Kerapian Arsip Surat

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI meningkatkan keamanan dan kerapian arsip surat. Sebelum digitalisasi, arsip disimpan dalam bentuk fisik menggunakan map dan lemari arsip sehingga berisiko mengalami kehilangan, kerusakan, atau kesalahan penyimpanan. Setelah penerapan SRIKANDI, dokumen tersimpan secara digital dan dapat ditelusuri kembali melalui fitur pencarian berdasarkan nomor surat, tanggal, maupun instansi pengirim.

Digitalisasi arsip tidak hanya meningkatkan keamanan dokumen, tetapi juga mempercepat proses temu kembali arsip. Pegawai tidak lagi harus membuka dokumen satu per satu sebagaimana pada sistem manual. Dengan demikian, pengelolaan arsip menjadi lebih sistematis, efisien, dan mudah diakses ketika diperlukan.

Dalam perspektif Rogers (2003), kondisi tersebut memperlihatkan adanya *relative advantage* karena inovasi memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan metode sebelumnya. Temuan ini konsisten dengan penelitian Marta Bahari dan Frinaldi (2023) serta Teku et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa aplikasi SRIKANDI mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip melalui sistem penyimpanan digital yang lebih aman dan terstruktur.

Compatibility Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Surat

Kesesuaian Aplikasi dengan Kebutuhan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI memiliki tingkat kesesuaian (*compatibility*) yang tinggi dengan kebutuhan administrasi persuratan di Kecamatan Mbeliling. Berbagai fitur yang tersedia, seperti pencatatan surat, penomoran otomatis, disposisi, tanda tangan elektronik, pengiriman surat, dan pengarsipan digital, telah mendukung seluruh proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Dari sisi pekerjaan administratif, aplikasi ini mampu mengintegrasikan berbagai tahapan pengelolaan surat dalam satu sistem sehingga mempermudah pelaksanaan tugas pegawai. Kesesuaian antara fitur aplikasi dan kebutuhan pekerjaan menunjukkan bahwa

inovasi yang diterapkan telah dirancang sesuai dengan tuntutan administrasi pemerintahan modern.

Temuan ini mendukung konsep *compatibility* dalam teori Rogers (2003), yaitu tingkat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian juga sejalan dengan Hikmah et al. (2024) yang menemukan bahwa aplikasi SRIKANDI telah sesuai dengan kebutuhan administrasi pemerintahan dan mampu mendukung transformasi digital pengelolaan surat serta arsip.

Kesesuaian dengan Kemampuan Pegawai

Meskipun sesuai dengan kebutuhan organisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan seluruh pegawai. Sebagian besar pegawai, khususnya yang telah lama terbiasa dengan sistem administrasi konvensional, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Penggunaan aplikasi masih didominasi oleh operator dan pencatat surat, sedangkan pegawai lainnya cenderung bergantung pada bantuan kedua pihak tersebut.

Rendahnya kesesuaian dengan kemampuan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu budaya kerja manual yang telah berlangsung lama, keterbatasan pengalaman dalam menggunakan aplikasi digital, serta faktor usia yang memengaruhi kecepatan adaptasi terhadap teknologi baru. Kondisi tersebut menyebabkan proses adopsi inovasi berjalan tidak merata di antara pegawai.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh kesesuaiannya dengan kebutuhan organisasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rifai (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kemampuan teknologi pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi aplikasi SRIKANDI.

Complexity Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Surat

Tingkat Kerumitan dalam Mengakses Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kerumitan (*complexity*) dalam mengakses aplikasi SRIKANDI masih tergolong tinggi. Kendala utama yang dihadapi bukan berasal dari sistem aplikasi, melainkan dari keterbatasan infrastruktur jaringan internet di Kecamatan Mbeliling. Seluruh fitur SRIKANDI membutuhkan koneksi internet yang stabil, sementara kondisi jaringan di wilayah penelitian sering mengalami gangguan sehingga menghambat akses pengguna terhadap aplikasi.

Ketidakstabilan jaringan menyebabkan proses penerimaan surat, pengiriman dokumen, disposisi, dan pengarsipan elektronik tidak selalu dapat dilakukan secara tepat waktu. Dalam

beberapa kondisi, pegawai harus menunggu jaringan membaik atau mencari lokasi yang memiliki sinyal lebih kuat agar dapat mengakses aplikasi.

Menurut Rogers (2003), semakin sulit suatu inovasi digunakan maka semakin rendah tingkat adopsinya. Dalam penelitian ini, keterbatasan jaringan internet meningkatkan persepsi kerumitan terhadap aplikasi sehingga menghambat pemanfaatan SRIKANDI secara optimal. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nababan et al. (2026) yang menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan internet menjadi salah satu hambatan utama implementasi SRIKANDI di wilayah dengan infrastruktur digital yang belum memadai.

Tingkat Kesulitan dalam Mengoperasikan Aplikasi

Selain kendala akses, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SRIKANDI. Proses administrasi dalam aplikasi terdiri atas beberapa tahapan yang harus dilakukan secara berurutan, mulai dari login, input data, verifikasi, disposisi, pengiriman surat, hingga pengarsipan elektronik. Kompleksitas prosedur tersebut menyebabkan sebagian pegawai merasa kesulitan menggunakan aplikasi secara mandiri.

Tingginya tingkat kesulitan pengoperasian dipengaruhi oleh minimnya pelatihan yang diterima pegawai. Bimbingan teknis umumnya hanya diberikan kepada operator pada masing-masing OPD, sedangkan pegawai lainnya memperoleh penjelasan secara tidak langsung. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan jaringan internet yang menghambat proses pendampingan dan praktik penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Dalam perspektif Difusi Inovasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi complexity terhadap SRIKANDI masih relatif tinggi. Semakin tinggi tingkat kerumitan yang dirasakan pengguna, semakin lambat proses adopsi inovasi berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rifai (2025) yang menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi pengguna dan kurangnya pelatihan meningkatkan hambatan dalam implementasi aplikasi SRIKANDI.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SRIKANDI telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan pengelolaan arsip di Kecamatan Mbeliling. Namun, keberhasilan implementasinya masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, penguatan jaringan internet, perluasan pelatihan pengguna, dan pendampingan teknis secara berkelanjutan menjadi faktor penting untuk meningkatkan tingkat adopsi dan efektivitas pemanfaatan aplikasi SRIKANDI di lingkungan pemerintahan daerah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI sebagai inovasi pengelolaan surat di Kecamatan Mbeliling telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi persuratan serta keamanan dan kerapian arsip melalui sistem pengelolaan dokumen berbasis digital. Dari perspektif Difusi Inovasi Rogers, aplikasi ini memiliki *relative advantage* karena mampu mempercepat proses pencatatan, disposisi, dan penandatanganan surat, serta memiliki *compatibility* yang cukup baik dengan kebutuhan administrasi organisasi. Namun demikian, tingkat adopsi inovasi belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala pada dimensi *complexity*, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur jaringan internet dan rendahnya kemampuan sebagian pegawai dalam mengoperasikan aplikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI tidak hanya ditentukan oleh keunggulan sistem, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia sebagai pengguna inovasi.

Optimalisasi implementasi SRIKANDI memerlukan dukungan infrastruktur digital yang lebih memadai, khususnya peningkatan kualitas dan stabilitas jaringan internet, disertai pelaksanaan pelatihan dan pendampingan teknis secara berkelanjutan bagi seluruh pegawai agar kompetensi penggunaan aplikasi dapat berkembang secara merata. Selain itu, pemerintah daerah perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitas pemanfaatan aplikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan. Dari sisi akademik, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi SRIKANDI pada konteks organisasi dan wilayah yang berbeda, serta mengembangkan analisis menggunakan seluruh dimensi Difusi Inovasi Rogers agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi inovasi digital di sektor publik.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, Z. (2024). The effect of perceived usefulness, perceived ease of use, and lifestyle on purchase intention. *2*(1), 62–70.
- Abubakar, R., Adam, M., & Adnan. (2023). *Manajemen inovasi dan kreativitas*. PT RajaGrafindo Persada.
- Batoebara, M. U., & Dharmawangsa, U. (2021). Inovasi dan kolaborasi dalam era komunikasi digital. *Prosiding Seminar Nasional*, 29–38.
- Ferawati Usman, Syahrani, & Sugiyati, T. (2024). *Inovasi dalam manajemen strategik*. Takaza Innovatix Labs.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, J., et al. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi.

- Fitrananda, M. F., & Ikasari, I. H. (2023). Systematic literature review: Sistem informasi manajemen pengarsipan. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 1(1), 61–64.
- Hikmah, N., Dharma, A., & Arsyad. (2024). *Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kabupaten Tabalong*.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis. (2020).
- Ladapase, Y., Niga, J., Long, B., & Pandie, A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kupang. *E-Government: Jurnal Administrasi Publik*, 3, 474–486.
- Marta Bahari, & Frinaldi. (2023). Implementasi aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan arsip pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Maryono, Elu, W. B., & Wulandari, F. R. (2024). The process of implementing the integrated dynamic archiving system (SRIKANDI) program in the East Belitung Regency Government. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(2).
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Murniati, E. (2016). *Metode penelitian kualitatif dalam pendidikan* (pp. 1–23).
- Nababan, et al. (2026). *SRIKANDI digital archiving implementation: Effectiveness and impact on secondary education units in Riau Islands Province*.
- Nafisah, A., & Widodo, A. (2024). Karakteristik inovasi pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2).
- Nurfauzi, A. (2022). Inovasi aplikasi sistem informasi surat masuk dan surat keluar (SISUMAKER) sebagai pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka, 1–10.
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). (2021).
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Dinamis. (2021).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).
- Pradana, I. P. Y. B. (2024). *Inovasi sektor publik: Konsep dan praktik*. Prenada Media.
- Pradana, M. R., & Meirinawati. (2024). Pengelolaan arsip dinamis melalui aplikasi SRIKANDI pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 2(1), 1–12.
- Putri, R., & Yoserizal. (2024). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam pengelolaan arsip di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 1(3).

- Ramadhan, et al. (2024). *Inovasi sektor publik dalam pengelolaan surat menyurat internal melalui program e-office di Kecamatan Periuk Kota Tangerang*.
- Rifai, M. (2025). Implementation of SRIKANDI application: Paperless-based digital transformation of archives. *Journal of Public Administration and Digital Governance*, 9(2), 314–326.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen perkantoran modern*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Teku, M. V., Gobang, J. K. G. D., Retu, M. K., & Sedu, A. (2024). Digital transformation of archives through the SRIKANDI application. *Journal of Governance and Public Administration*, 6(2), 261–268.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. (2019).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. (2009).
- Usy, T., & Maesaroh. (2020). Inovasi pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 160–175.
- Wahyono, T., & Sugianto, A. (2005). *Manajemen kearsipan modern*. Gara Media.
- Wicaksono, J. A., Widodo, A. P., & Adi, K. (2023). Systematic literature review on information technology governance in government. *Telematika*, 20(2), 226–238. <https://doi.org/10.31315/telematika.v20i2.9642>
- Yuliatmojo, et al. (2025). *Implementation of the SRIKANDI application in supporting the management information system and administration of correspondence in the administration section at the Surakarta Central General Hospital*.