



Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Millenia¹, Harapan Tua RFS²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau,
Pekanbaru, Riau, Indonesia

Received: 11 Juli 2023

Revised: 22 Juli 2023

Accepted: 29 Juli 2023

Abstract

The use of the Srikandi application at the Pekanbaru City Library and Archives Office aims to create an effective and efficient public service process. In the process of using the Srikandi application, there are several inhibiting factors, namely limited human resources for implementing technical guidance, networks that are sometimes unstable and application servers that are still often down when accessed, and the absence of incoming mail notifications that can be received when the application is not opened. This study aims to determine the effectiveness of Srikandi application services carried out by the Pekanbaru City Library and Archives Office. The theoretical concept that researchers use is the theory of effectiveness by Duncan in Ismaya et al (2021), namely goal achievement, integration, and adaptation. By using descriptive qualitative research methods and data collection techniques based on interviews, observations, and documentation. The results of the research that researchers can get are that the implementation of Srikandi application services still has several factors that become obstacles experienced by the Pekanbaru City Library and Archives Office, so that the Srikandi application services implemented have not been effective.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Srikandi Application

(*) Corresponding Author: milleniagultom@gmail.com

How to Cite: Millenia, & Harapan T RFS. (2023). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8214031>

LATAR BELAKANG

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi yang selanjutnya disebut dengan Srikandi sebagai bentuk langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas kearsipan, serta mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik selanjutnya disebut dengan SPBE. Menggunakan aplikasi Srikandi, seseorang dapat mengontrol sistem pengarsipan, sedemikian rupa sehingga berfungsi dengan baik dan efisien, memungkinkan penyampaian layanan publik yang cepat dan aman.

Program Srikandi dikonfigurasi untuk memungkinkan penggunaan dalam konteks kementerian atau lembaga apa pun, di lingkungan masing-masing instansi pengelola arsip dinamis. Sementara pengelolaan arsip yang efektif dapat menguntungkan sejumlah instansi pemerintah, terutama ketika menggunakan akuntabilitas kinerja di sektor publik.

Sehingga tidak ada lagi departemen, lembaga, atau organisasi pemerintah yang membuat aplikasi pengarsipan sendiri karena aplikasi Srikandi adalah aplikasi yang luas. aplikasi Srikandi mengintegrasikan dan menstandarkan proses

perusahaan, standar data, dan keamanan data. Sejak bulan Februari tahun 2022, aplikasi Srikandi telah digunakan oleh Dispusip Kota Pekanbaru.

Ada beberapa elemen kunci dari aplikasi Srikandi yang pertama adalah kemampuan untuk membuat arsip yang memungkinkan pembuatan, transmisi, dan penerimaan dokumen resmi secara elektronik di seluruh entitas pemerintah. Kedua untuk menjaga kehandalan, keaslian, dan integritas nya, terdapat fitur untuk pemeliharaan arsip. Pemakaian arsip oleh yang berwenang dan unsur penyusutan arsip seperti pemindahan dan pemusnahan arsip juga termasuk dalam program ini.

Dalam hal ini, aplikasi Srikandi yang menggabungkan prosedur kearsipan dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mewujudkan SPBE. Setelah diterapkannya SPBE di bidang kearsipan, pada akhirnya kegiatan administrasi pemerintahan dapat terkoneksi melalui penggunaan aplikasi Srikandi di masing-masing instansi dengan adaptasi yang sesuai.

Jika sebelumnya pemberkasan layanan dilakukan dengan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), Srikandi saat ini justru digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan, sehingga memungkinkan semua instansi pemerintah menerapkan pengarsipan digital secara bertahap dengan menggunakan aplikasi Srikandi.

No	Jenis Naskah	Tahun 2022
1	Telegram	-
2	Berita Acara	-
3	Daftar Hadir	-
4	Laporan	-
5	Lembaran Daerah	-
6	Memo	-
7	Nota Dinas	5
8	Nota Pengajuan Konsep Naskah Dinas	11
9	Notulen	-
10	Pengumuman	-
11	Piagam	2
12	Sertifikat	76
13	Surat Keterangan Melaksanakan Tugas	-
14	Surat Kuasa	-
15	Surat Panggilan	-
16	Surat Pengantar	14
17	Surat Perintah Perjalanan Dinas	27
18	Surat Rekomendasi	5
19	Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan	-
20	Telaahan Staf	10
21	Instruksi	-
22	Nota Kesepakatan Bersama	-
23	Surat Biasa	66
24	Surat Edaran	-
25	Surat Izin	-
26	Surat Keterangan	4

No	Jenis Naskah	Tahun 2022
27	Surat Perintah	15
28	Surat Perintah Tugas	120
29	Surat Perjanjian	-
30	Surat Permintaan	19
31	Surat Permohonan	15
32	Surat Undangan	47
Total		436

Sumber: Dispusip Kota Pekanbaru, Tahun 2023

Berdasarkan tabel jenis naskah yang diarsipkan terbanyak pada aplikasi Srikandi, di Dispusip Kota Pekanbaru pada tahun 2022 adalah jenis naskah surat perintah tugas, untuk itu surat perintah tugas menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Salah satu bidang yang masih memerlukan perbaikan sistem pelayanan publik saat ini adalah kearsipan. Untuk meningkatkan presisi dan kualitas data sejarah, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan teknologi digital. Penerapan aplikasi Srikandi di Dispusip Kota Pekanbaru berpedoman pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 136 Tahun 2021 tentang pedoman penerapan Srikandi di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru.

Namun demikian tidak sedikit juga para pelaksana layanan aplikasi Srikandi, khususnya para pegawai di Dispusip Kota Pekanbaru masih terkendala dalam penerapan kearsipan melalui aplikasi Srikandi yang baru diterapkan pada tahun 2022, dengan adanya masalah jaringan yang terkadang tidak stabil, server Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) pusat maupun server Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) yang masih sering mengalami gangguan sehingga terkendala dalam pelaksanaan tanda tangan digital, hingga KOMINFO pusat atau BSrE yang sedang melakukan sistem pemeliharaan (*maintenance system*). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Srikandi tidak dapat diakses terus menerus sepanjang hari.

Selain itu aplikasi Srikandi merupakan aplikasi baru dalam pelaksanaan kearsipan sehingga masih asing ditelinga penggunanya, dan informasi pelaksanaan layanan kearsipan melalui aplikasi Srikandi yang masih terbatas, serta masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana pelaksanaan layanan kearsipan melalui aplikasi Srikandi turut serta menjadi kendala dalam pelaksanaan kearsipan melalui aplikasi Srikandi. Dengan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru”**.

KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

Efektivitas pelayanan menurut Duncan dalam Ismaya dkk (2021: 42) menyatakan adanya beberapa komponen sebagai berikut :

1.) Pencapaian Tujuan

Jangka waktu pencapaian, sasaran, dan landasan hukum semuanya dapat dijadikan sebagai penanda keberhasilan suatu tujuan. Dalam hal jumlah waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, khususnya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas tanpa melewati standar pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan apakah SOP tersebut terpenuhi atau tidak.

2.) Integrasi

Integrasi diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu prosedur dan proses sosial. Prosedur adalah langkah-langkah penyelesaian suatu kegiatan, sedangkan proses sosial adalah sarana yang menghubungkan orang dan kelompok dan bagaimana mereka berinteraksi untuk membentuk sistem tertentu.

3.) Adaptasi

Sarana dan prasarana adalah dua indikasi utama adaptasi, dan peningkatan kapasitas adalah upaya untuk meningkatkan derajat, level, dan kualitas di samping kuantitas. Selain itu, infrastruktur dan fasilitas digunakan sebagai alat langsung dan tidak langsung untuk menyelesaikan suatu tugas.

2. Konsep Pelayanan Publik

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan perolehan properti apa pun. Yang mana dapat dikatakan layanan ialah kegiatan memberi dan menerima layanan antar satu orang dengan orang lainnya. Kotler dalam Sulistiyowati (2018:16).

3. Aplikasi Srikandi

Aplikasi Srikandi merupakan media transaksi elektronik, dan penggunaan atau pelaksanaannya tunduk pada aturan yang sudah ada sebelumnya. Salah satunya adalah undang-undang yang mengatur informasi dan transaksi elektronik

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, Penelitian yang bersifat deskriptif mencoba untuk menjawab permasalahan saat ini dengan menggunakan data, sehingga bersifat kooperatif dan korelatif dalam mengumpulkan data, mengevaluasi, dan menginterpretasikan nya (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2017:4). Dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Srikandi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1.1 Pencapaian Tujuan

Pada proses pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi yang dilakukan pada Dispusip Kota Pekanbaru, OPD dalam melakukan pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi tidak lagi harus datang langsung ke Kantor Dinas yang ditujukan, sehingga dari segi waktu pencapaian pelayanan Dispusip Kota Pekanbaru memiliki dampak yang positif dalam hal penggunaan aplikasi Srikandi. Hal ini dapat dilihat pada SOP pelayanan aplikasi Srikandi yang dimiliki oleh Dispusip Kota Pekanbaru yang mana dalam pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas memerlukan waktu hingga 18 (Delapan belas) menit saja. Namun belum keseluruhan OPD di Kota Pekanbaru menerapkan

pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi menjadi kendala dalam tercapainya pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi yang efektif.

1.2 Integrasi

Penggunaan aplikasi Srikandi dari pihak OPD di Kota Pekanbaru maupun di internal Dispusip sendiri telah mendapatkan sosialisasi dari Dispusip Kota Pekanbaru Selain itu beberapa Kantor Kecamatan dan OPD yang ada di Kota Pekanbaru dimana Dispusip Kota Pekanbaru telah melakukan kegiatan sosialisasi namun pelaksanaan sosialisasi belum secara merata dilakukan kepada seluruh OPD di Kota Pekanbaru. Dan sosialisasi langsung penggunaan Srikandi terlaksana di awal penerapan Srikandi diberlakukan, sementara itu aplikasi Srikandi terus dikembangkan untuk dapat digunakan secara lebih optimal, perlu adanya sosialisasi kembali untuk dapat lebih memperdalam pemahaman OPD terkait penggunaan Srikandi kedepannya.

1.3 Adaptasi

Peningkatan kemampuan Dispusip Kota Pekanbaru berjalan efektif, kemampuan sumber daya manusia di Dispusip yang mumpuni, yang dapat membantu pelaksanaan bimbingan teknis selain di internal Dispusip juga kepada OPD lainnya yang berjalan secara menyeluruh. Yang dilihat dari rutusnya pelaksanaan bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh Dispusip Kota Pekanbaru, terkait perkembangan aplikasi Srikandi di Internal Dispusip. Dengan memiliki respon yang cepat dalam hal koordinasi dengan OPD lainnya terkait perkembangan aplikasi Srikandi, untuk pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi, dimana dapat dikatakan Dispusip menjalin kerjasama dengan OPD lainnya dalam hal meningkatkan kemampuan baik di internal Dispusip maupun Eksternal kepada OPD lainnya.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi Srikandi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1.1 Terbatasnya jumlah SDM pada Dispusip Kota Pekanbaru yang mampu melakukan bimbingan teknis kepada OPD di Kota Pekanbaru.

Sebelum terlaksananya penerapan pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas secara elektronik melalui aplikasi Srikandi antar OPD pada Kota Pekanbaru tentunya diperlukan bimbingan teknis terlebih dahulu, untuk dapat memahami bagaimana penggunaan aplikasi Srikandi dapat digunakan. Namun saat ini sumber daya manusia yang mampu melakukan pembinaan pada Dispusip terbatas jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Pekanbaru.

1.2 Jaringan internet yang kadang kala tidak stabil dan server aplikasi Srikandi yang down serta belum adanya notifikasi surat masuk.

Prosedur pelayanan pesanan penugasan melalui aplikasi Srikandi yang saat ini digunakan memiliki sejumlah kelemahan internal dan eksternal. Faktor eksternal antara lain terkadang terjadi gangguan jaringan yang menghambat pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi dimana stabilitas jaringan yang berbeda terdapat pada OPD Kota Pekanbaru, sedangkan faktor internalnya yaitu server aplikasi Srikandi yang masih sering mengalami down, sehingga tidak bisa mengakses file surat perintah tugas. Sehingga pelaksanaan surat perintah tugas belum dapat langsung dilaksanakan. Dan pelayanan surat perintah tugas masih terkendala dengan belum tersedianya notifikasi surat masuk yang ada sebelum

aplikasi dibuka. Hal ini tentunya berdampak pada pelaksanaan pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi yang belum dapat berjalan maksimal. Karena masih terdapat pelaksanaan pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi yang tertunda perintah tugasnya karena tidak dibukanya aplikasi Srikandi, dan notifikasi yang ada hanya tersedia ketika aplikasi dibuka saja.

KESIMPULAN

Pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi belum berjalan dengan 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 pelayanan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi antara lain masih kurangnya jumlah SDM yang mampu memberikan pembinaan kepada OPD Kota Pekanbaru, Sarana dan prasarana Dispusip Kota Pekanbaru belum tersedia dengan baik, hal ini terlihat dari seringnya terjadi gangguan jaringan dan gangguan server yang menghambat pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2021). Kualitas Pelayanan Publik. Pasuruan : Qiara Media.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan (Teori dan Aplikasinya). Sidoarjo : Umsida Press.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

DOKUMEN

- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 136 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Rekapitulasi Jumlah Arsip Naskah Dinas pada aplikasi Srikandi di Dispusip Kota Pekanbaru Tahun 2022