Ihtirom
Jurnal Manajemen Pendidikan Islam
P-ISSN 2962-9284
E-ISSN 2829-4106
Vol. 5 No. 2 Edisi Oktober

ANALISIS DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI SRIKANDI TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI ADMINISTRASI DI MAN KOTA SURABAYA

Fasichah[1], Arif Mansyuri[2], Wiwin Siswinarni[3]
[12]UIN Sunan Ampel Surabaya, [3]MAN Kota Surabaya
fasichahali@gmail.com, mansyuri@uinsa.ac.id, ws.siswinarni@gmail.com

Diterima : DD-MM-YYYY **Disetujui : DD-MM-YYYY** **Diterbitkan : 31-10-2026**

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) terhadap produktivitas tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada tiga informan yang dipilih secara purposif berdasarkan representasi pengguna: Kepala Tata Usaha, tenaga administrasi senior, dan pegawai baru. Temuan penelitian memperlihatkan berdasarkan persepsi informan bahwa pemanfaatan aplikasi SRIKANDI berkontribusi dalam peningkatan efisiensi waktu kerja, penghematan biaya operasional, kemudahan dalam memantau kinerja berdasarkan data, serta percepatan penelusuran arsip. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala yang dikategorikan ke dalam faktor manusia (human factor), faktor teknis (technical factor), dan faktor organisasi (organizational factor). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan transformasi administrasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas teknologi, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan komitmen organisasi.
Kata kunci: Pegawai Administrasi, Produktivitas Kerja, SRIKANDI.

Abstract**:** *This study aims to examine the implementation of the SRIKANDI application (Integrated Dynamic Archival Information System) and its impact on the productivity of administrative staff at the State Islamic Senior High School (MAN) in Surabaya. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through in-depth interviews with three informants selected purposively to represent different user categories: the Head of Administration, a senior administrative staff member, and a new employee. The findings indicate that, according to the informants, the use of the SRIKANDI application contributes to improved work-time efficiency, reduced operational costs, easier performance monitoring based on data, and faster archive retrieval. However, implementation still faces several obstacles categorized into human, technical, and organizational factors. Based on these results, it can be concluded that the success of the digital administrative transformation is determined*

not solely by the quality of the technology, but also by human resource readiness and organizational commitment.
Keywords: *Administrative Staff, Work Productivity, SRIKANDI.*

PENDAHULUAN

Perkembangan digitalisasi telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem administrasi pemerintahan di Indonesia. Transformasi tersebut tercermin melalui penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan surat-menyurat serta arsip pada berbagai instansi pemerintah. Sebagai upaya mendukung modernisasi tata kelola administrasi, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) mengembangkan aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), yaitu platform elektronik yang digunakan untuk mengelola naskah dinas secara terintegrasi antar Kementerian dan Lembaga. Kehadiran sistem ini ditujukan untuk memperkuat efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan layanan publik (Azzahra dkk., 2025).

Implementasi aplikasi SRIKANDI telah diberlakukan pada berbagai unit kerja yang berada di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia, salah satunya di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kota Surabaya. Sebelum sistem tersebut digunakan, pengelolaan surat di madrasah masih mengandalkan prosedur manual, mulai dari pencatatan surat masuk dan surat keluar dalam buku agenda secara manual, penyimpanan arsip fisik yang disertai lembar disposisi rangkap, hingga proses pengesahan dokumen yang mengharuskan pejabat terkait hadir secara langsung. Mekanisme manual tersebut menimbulkan sejumlah keterbatasan, di antaranya ketergantungan pada keberadaan fisik dan waktu tertentu, tingginya potensi dokumen terselip atau hilang, serta proses persetujuan yang berlangsung relatif lama sehingga berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan tugas administrasi.

Penerapan aplikasi SRIKANDI diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja administrasi, terutama dalam aspek efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Produktivitas kerja merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan menghasilkan output secara optimal dengan mengutamakan efektivitas serta efisiensi, sehingga hasil yang diccapai sesuai dengan sasaran organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara cepat. Sutrisno dalam (Aprileza dkk., 2026) mengemukakan bahwa indikator produktivitas kerja mencakup enam aspek, yaitu 1) kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, 2) peningkatan hasil kerja, 3) semangat kerja, 4) pengembangan diri, 5) mutu pekerjaan, 6) efisiensi kerja.

Dalam proses implementasi teknologi baru sering kali menghadapi berbagai hambatan. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan sumber daya manusia, kecukupan sarana dan prasarana pendukung, serta kondisi budaya organisasi yang berkembang di lingkungan kerja. (Fauzan dkk., 2025) menyatakan bahwa pengaruh sistem kearsipan digital terhadap peningkatan produktivitas pegawai sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman pengguna serta konsistensi mereka dalam memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan.

Davis (Davis, 1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) mengemukakan bahwa penerimaan suatu teknologi dalam proses digitalisasi berkaitan dengan dua aspek utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) yang merujuk pada persepsi pengguna terhadap manfaat sistem dalam menunjang peningkatan kinerja, serta *perceived ease of use* (PEOU) yang menggambarkan persepsi mengenai kemudahan penggunaan sistem. Tingginya persepsi terhadap manfaat dan kemudahan tersebut dapat meningkatkan kecenderungan pengguna untuk menerima dan memanfaatkan teknologi secara optimal (Kariani, 2025). Teori ini relevan untuk memahami penelitian mengenai pemanfaatan SRIKANDI di MAN Kota Surabaya.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengulas pelaksanaan aplikasi SRIKANDI pada sejumlah instansi dan unit kerja pemerintah. Hasil penelitian (Adra & Permana, 2023) menunjukkan bahwa intensitas pelaksanaan bimbingan teknis memiliki pengaruh besar terhadap tingkat keaktifan pengguna dalam mengoperasikan sistem di PPSDM Regional Bukittinggi. (Rahmawati dkk., 2024) mengungkapkan bahwa penerapan SRIKANDI di ANRI tergolong cukup efektif, dengan kualitas SDM menjadi faktor penentu produktivitas kerja. (Dasnoer dkk., 2023) memaparkan bahwa implementasi SRIKANDI di Kecamatan Padang Utara masih menghadapi hambatan adaptasi akibat terbatasnya pelatihan teknis. Temuan serupa disampaikan (Rasyida, 2024) bahwa SRIKANDI mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai pada Bidang Pendidikan Madrasah Kemenag Jawa Timur, meskipun memerlukan pembinaan teknis yang berkelanjutan.

Berbagai penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji penerapan SRIKANDI dalam lingkungan madrasah negeri seperti MAN Kota Surabaya. Penelitian ini mengisi celah dengan berfokus pada pengalaman pengguna internal dari Kepala Tata Usaha, pegawai senior dan baru sebagai perspektif yang selama ini belum dikaji secara mendalam dalam konteks madrasah negeri.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara komprehensif kontribusi aplikasi SRIKANDI terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi di MAN Kota Surabaya, sekaligus menelaah berbagai

hambatan yang muncul selama proses penerapannya. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menguraikan pelaksanaan aplikasi SRIKANDI di MAN Kota Surabaya; (2) mengkaji perbedaan antara sistem administrasi manual dan sistem digital; (3) mengkaji dampak penggunaan SRIKANDI terhadap produktivitas kerja pegawai administrasi; (4) mengidentifikasi faktor pendukung dan berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan implementasi; serta (5) menganalisis penerimaan teknologi menggunakan kerangka TAM dan reformasi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi aplikasi SRIKANDI dan dampaknya terhadap produktivitas kerja pegawai administrasi di MAN Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti bermaksud menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian subjektif dari para pengguna aplikasi secara langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada tiga narasumber yang dipilih secara purposif berdasarkan keterwakilan pengguna aplikasi. Narasumber pertama adalah Kepala Tata Usaha (KTU), yang memberikan perspektif manajerial dan pengawasan. Narasumber kedua adalah pegawai administrasi senior yang telah merasakan sistem manual dan digital secara langsung. Narasumber ketiga adalah pegawai administrasi baru yang hanya mengenal sistem SRIKANDI tanpa pengalaman sistem manual sebelumnya. Pemilihan tiga informan dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip *saturation data* oleh Creswell (Creswell & Creswell, 2018), yakni kondisi ketika proses pengumpulan informasi tidak lagi menghasilkan tema atau temuan penting yang berbeda dari data sebelumnya. Dengan demikian, penambahan informan dihentikan setelah informasi yang diperoleh menunjukkan pola yang relatif berulang dan tidak memberikan temuan substantif baru.

Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dkk., 2014). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan keterangan dari ketiga narasumber untuk memperoleh data yang konsisten dan kredibel. Penelitian dilaksanakan di MAN Kota Surabaya pada bulan Mei 2026. Fokus penelitian mencakup: (1) gambaran penggunaan SRIKANDI dalam kegiatan administrasi sehari-hari; (2) perbedaan sistem manual dan digital; (3) dampak terhadap produktivitas; (4) kendala dan tantangan dalam implementasi; serta (5) adaptasi pengguna terhadap penerimaan teknologi melalui teori TAM dan lingkungan birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SRIKANDI di MAN Kota Surabaya

SRIKANDI merupakan aplikasi milik ANRI yang diimplementasikan hampir di seluruh Kementerian dan Lembaga di Indonesia, termasuk Kementerian Agama. Di MAN Kota Surabaya, aplikasi ini mulai diterapkan sekitar tahun 2020–2021, bertepatan dengan masa pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan digitalisasi layanan pemerintah. Penerapan SRIKANDI merupakan instruksi resmi dari Kementerian Agama yang bersifat mengikat seluruh satuan kerja di bawahnya, sebagaimana disampaikan Kepala TU:

> *"Kalau di Kementerian Agama sepertinya semuanya memang diinstruksikan untuk memakai SRIKANDI. Dan seluruh satker di bawah Kementerian Agama insya Allah sudah memakai. Jadi bukan inovasi murni dari madrasah, kita pengguna, penerima manfaat."* (Bpk. Danang, Kepala TU)

Hal ini selaras dengan (Satria, 2024) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI di Kanwil Kemenag Bangka Belitung sangat didukung oleh komitmen pimpinan dari level atas hingga bawah melalui sosialisasi yang terstruktur ke seluruh unit satuan kerja. Dalam struktur penggunaan SRIKANDI, terdapat beberapa tingkatan pengguna: operator (akun admin untuk surat masuk, akun pribadi untuk surat keluar), verifikator, penanda tangan/kepala madrasah, serta *end user* seperti guru dan staf. Proses *onboarding* dilakukan melalui sosialisasi pembuatan akun bagi seluruh pegawai ber-NIP yang difasilitasi oleh admin tingkat Kota Surabaya, sebelum kemudian diperbarui dari versi 2 ke versi 3 dengan disertai pelatihan ulang.

Perbandingan Sistem Manual dan SRIKANDI

Berdasarkan penuturan tenaga administrasi senior, terdapat perbedaan mendasar dalam alur kerja antara sistem manual dan SRIKANDI. Pada sistem manual, surat masuk dicatat ke buku surat masuk secara tulisan tangan, dilengkapi lembar disposisi dua rangkap untuk arsip dan penerima disposisi, kemudian dibawa fisik kepada kepala madrasah. Surat keluar dibuat menggunakan template Word, dicetak, dicatat nomornya di buku, lalu dimintakan tanda tangan secara fisik. Perbedaan tersebut dirangkum dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Perbandingan Sistem Manual dan Srikandi

Aspek	Sistem Manual	SRIKANDI
Pembuatan Surat	Template Word - cetak - catat nomor di buku - tanda tangan fisik - stempel	Upload template + isi metadata - verifikator - TTE digital kepala madrasah
Disposisi Surat Masuk	Lembar disposisi 2 rangkap, diserahkan fisik ke kepala lalu ke yang bersangkutan	Disposisi dikirim ke akun pengguna - dalam alur di MAN Kota Surabaya tetap disertai pengiriman manual karena guru jarang membuka akun
Notifikasi	Tidak ada	Tidak ada notifikasi otomatis, operator memberitahu manual via WhatsApp
Penandatanganan	Wajib hadir fisik, jika pimpinan luar kota tertunda 2–3 hari	TTE digital, dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja
Penelusuran Arsip	Cari di buku manual, rawan keselip atau terlupa	Fitur pencarian digital, lebih cepat selama operator konsisten dalam penamaan dokumen
Aksesibilitas	Terbatas jam kerja dan lokasi kantor	Dapat dikerjakan dari rumah atau di luar jam kerja
Keandalan Sistem	Stabil, tidak bergantung server, rawan keselip kertas	Bergantung koneksi internet, sering loading lambat pagi hari (07.30–09.00), kadang error dari server pusat

Jika ditinjau dari indikator produktivitas kerja, penerapan SRIKANDI menunjukkan hasil yang beragam pada setiap aspek. Pada indikator kemampuan melaksanakan pekerjaan dan efisiensi kerja, SRIKANDI memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas administrasi karena proses yang sebelumnya membutuhkan waktu beberapa hari dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat tanpa terbatas oleh lokasi. Dari aspek mutu pekerjaan, penggunaan sistem digital membantu pengelolaan surat dan arsip menjadi lebih terstruktur serta mudah ditelusuri. Sementara itu, fleksibilitas dalam mengakses dan menyelesaikan pekerjaan dapat mendukung semangat kerja serta mendorong pegawai untuk mengembangkan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Namun, ketergantungan terhadap

jaringan dan infrastruktur digital menjadi kendala yang dapat menghambat kelancaran pekerjaan ketika sistem mengalami gangguan.

Dari sisi kompleksitas langkah, tenaga administrasi senior menilai SRIKANDI memiliki alur yang lebih panjang untuk beberapa jenis pekerjaan dibanding sistem manual:

> *"Kalau manual kan kita bikin surat, nyari nomor, nulis di buku, cetak, minta tanda tangan, stempel, sudah selesai. Kalau di SRIKANDI langkahnya lebih panjang: bikin template, upload file, masih harus ngetik keterangan surat, upload lagi, nunggu verifikator, nunggu TTE Kepala Madrasah."* (Bu Etik, Pegawai Administrasi Senior)

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penggunaan SRIKANDI mampu meningkatkan produktivitas pegawai sekaligus memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas. Meskipun demikian, pegawai senior menilai bahwa prosedur dalam sistem digital memerlukan tahapan yang lebih kompleks dibandingkan mekanisme manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SRIKANDI di MAN Kota Surabaya masih berada dalam tahap penyesuaian dan belum sepenuhnya terlaksana.

Dampak SRIKANDI terhadap Produktivitas Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan produktivitas kerja tenaga administrasi pada berbagai aspek. Dampak positif tersebut terlihat dari sejumlah indikator produktivitas kerja, yang terbagi menjadi empat aspek.

Pertama, efisiensi waktu kerja. Melalui pemanfaatan SRIKANDI, proses pengelolaan surat dapat dilakukan secara fleksibel tanpa terikat oleh lokasi maupun jam kerja tertentu. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Tata Usaha:

> *"Kapanpun dan dimanapun, tidak terbatas. Disposisi hari ini bisa langsung diterima yang bersangkutan. Surat juga begitu, kami bisa mengerjakan surat hari Sabtu, Minggu. Itulah kelebihan dari aplikasi yang sudah online."* (Bpk. Danang, Kepala TU)

Kondisi ini mencerminkan tingginya *perceived usefulness* (PU) bagi pegawai dan pimpinan karena mereka merasakan langsung bagaimana sistem meningkatkan efisiensi kerja. Hasil penelitian ini diperkuat temuan (Asa & Rembu, 2024) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi SRIKANDI di Setjen DPR RI mampu meningkatkan efisiensi kegiatan administrasi melalui pemanfaatan fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan sistem pemantauan dokumen secara *real-time*. Temuan

serupa juga didukung (Kharismaputra dkk., 2022) yang menjelaskan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Perkantoran mampu meningkatkan efisiensi serta produktivitas kerja melalui otomatisasi proses administrasi, pengelolaan data yang lebih terintegrasi, dan penyediaan informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Selain itu, (Mirza dkk., 2023) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam birokrasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas organisasi, sekaligus mempercepat akses informasi sehingga keputusan dapat diambil secara lebih cepat dan akurat.

Kedua, penghematan biaya operasional. Penerapan sistem berbasis digital menyebabkan penggunaan berbagai kebutuhan administrasi konvensional, seperti kertas, tinta printer, serta sarana penyimpanan arsip fisik, menurun secara signifikan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Tata Usaha:

> *"Belanja kertas itu kan pakai anggaran, kalau sudah tidak pakai, artinya kita bisa efisiensi anggaran."* (Bpk. Danang, Kepala TU)

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan (H dkk., 2024) yang mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi SRIKANDI di lingkungan Pemerintah Kota Palopo berperan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan surat melalui pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik, percepatan proses distribusi surat, serta pengelolaan arsip yang dilakukan secara digital dan lebih terorganisasi. Temuan tersebut semakin diperkuat oleh (Tahwali dkk., 2025) yang menjelaskan bahwa penerapan SRIKANDI mendukung terciptanya sistem administrasi berbasis *paperless* yang mampu meningkatkan efektivitas sekaligus efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi.

Meskipun demikian, penerapan konsep *paperless* di MAN Kota Surabaya masih belum berjalan secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari proses penyampaian disposisi dan surat masuk yang tetap dilakukan secara langsung dalam bentuk fisik kepada pengguna akhir yang belum rutin mengakses akun SRIKANDI. Akibatnya, manfaat pengurangan biaya dan penggunaan sumber daya belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Efisiensi yang lebih optimal masih memerlukan peningkatan partisipasi dan konsistensi penggunaan SRIKANDI oleh setiap pengguna.

Ketiga, kemudahan pemantauan kinerja berbasis data. Kepala TU menerapkan sistem target dan realisasi dokumen per triwulan sebagai alat ukur kinerja operator:

> *"Target misalkan setahun seribu surat. Di TW1 sebanyak 250. Tinggal lihat, ini berapa yang sudah dicapai. Jadi bukan kira-kira, ada alat*

ukurnya di sana. Ada datanya, ada alat ukur, hasilnya ada di sini." (Bpk. Danang, Kepala TU)

Penerapan mekanisme tersebut menjadikan proses penilaian kinerja tidak lagi bergantung pada pertimbangan subjektif, melainkan didasarkan pada data yang dapat dibuktikan. Kondisi ini sejalan dengan konsep akuntabilitas berbasis bukti (*evidence-based accountability*) yang menjadi salah satu karakteristik penting dalam reformasi birokrasi digital (Satria, 2024) Selain itu, digitalisasi dalam pengelolaan SDM aparatur terbukti mendukung terbentuknya lingkungan kerja yang lebih profesional, tertata, dan terukur serta memberikan kemudahan dalam pelaksanaan fungsi pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai secara lebih terencana dan sistematis (Adila & Putri, 2024). Dalam perspektif TAM, kemampuan menghasilkan laporan secara *real-time* menunjukkan tingginya *perceived usefulness* (PU) bagi pengguna internal.

Keempat, percepatan penelusuran arsip. Pegawai senior menyatakan:

"Kalau kita butuh mencari surat, dan ada nomor surat, kita bisa lebih cepat nyarinya, enaknya di situ SRIKANDI." (Bu Etik, Pegawai Senior)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital mampu mempercepat proses pencarian kembali dokumen yang diperlukan dibandingkan metode pengarsipan manual. Dalam perspektif TAM, kemudahan dalam fitur pencarian arsip digital menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *perceived ease of use* (PEOU) yang tinggi bagi pimpinan maupun operator.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Azzahra dkk., 2025) yang menyimpulkan bahwa aplikasi SRIKANDI berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pengelolaan arsip melalui kemudahan akses, kecepatan penelusuran dokumen, dan penghematan ruang penyimpanan. Hasil serupa ditemukan oleh (Fadilah & Putra, 2024) yang menyatakan bahwa implementasi SRIKANDI meningkatkan aksesibilitas arsip melalui fitur pencarian digital sehingga proses temu kembali informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif. Kajian internasional oleh (Soulthoni & Itasari, 2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem kearsipan digital memberikan kontribusi signifikan dalam mempercepat transformasi digital pada sektor pemerintahan, meskipun pelaksanaannya di berbagai instansi masih dihadapkan pada sejumlah tantangan teknis serta perbedaan tingkat kesiapan sumber daya manusia.

Kendala dan Tantangan dalam Implementasi SRIKANDI

Meskipun memberikan banyak manfaat, implementasi SRIKANDI di MAN Kota Surabaya juga dihadapkan pada sejumlah tantangan yang dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu faktor manusia *(human factor)*, faktor teknis *(techincal factor)*, dan faktor organisasi *(organizational factor)*.

a. Faktor manusia *(human factor)*

Rendahnya keaktifan pengguna akhir. Sebagian besar *end user*, khususnya guru, jarang membuka akun SRIKANDI mereka secara rutin. Pegawai senior mengungkapkan:

> *"Hampir semua guru jarang membuka akunnya masing-masing. Jadi kita selaku yang mengerjakan surat masuk, akhirnya ya ngirim manual juga secara hard file. Sebenarnya kalau secara sistemnya dia tinggal buka SRIKANDI, dalam SOP harusnya gak ada kayak gitu."*
> (Bu Etik, Tenaga Administrasi Senior)

Ditinjau dari perspektif TAM, kurangnya keterlibatan pengguna akhir dapat menunjukkan bahwa persepsi guru terhadap manfaat *(perceived usefulness)* serta kemudahan penggunaan sistem *(perceived ease of use)* masih tergolong rendah. Kondisi ini diperparah oleh kewajiban dari aplikasi mengenai pergantian password setiap tiga bulan yang menyebabkan pengguna yang tidak rutin mengakses sistem sering lupa kata sandi mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Adra & Permana, 2023) yang menyebutkan bahwa minimnya kegiatan sosialisasi serta kurang optimalnya dukungan kepada pengguna menjadi faktor utama yang menghambat pemanfaatan aplikasi SRIKANDI secara maksimal. (Fadly, 2024) menjelaskan bahwa keberadaan aplikasi digital tidak selalu diikuti oleh kesiapan dan pemahaman pengguna yang memadai, sehingga pelaksanaan pekerjaan administrasi belum dapat berlangsung secara optimal.

Persepsi kompleksitas alur kerja, bagi pegawai senior, tahapan yang harus dilalui dalam SRIKANDI dianggap lebih banyak dibandingkan prosedur manual. (Dasnoer dkk., 2023) menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap SRIKANDI sering terhambat oleh rendahnya pemahaman pengguna *(perceived ease of use)* dan kebiasaan kerja manual yang telah terbentuk lama. Hambatan ini cenderung berkurang seiring meningkatnya frekuensi penggunaan dan pengalaman operasional.

b. Faktor teknis *(technical factor)*

Gangguan teknis dan server. Sistem kerap mengalami gangguan pada jam kerja puncak. Bu Etik mengidentifikasi polanya:

"Biasanya pagi setengah tujuh masih lancar, jam sembilan itu mulai lemot, karena seluruh instansi jam segitu jam-jam kerjanya orang kantoran." (Bu Etik, Pegawai Senior)

Ketidakstabilan teknis ini menyebabkan hilangnya data yang sudah diketik saat halaman perlu di-*refresh*. Kepala TU menegaskan bahwa kendala infrastruktur IT merupakan hambatan terbesar saat ini, bukan kendala SDM. Temuan ini berkaitan dengan dampak gangguan Pusat Data Nasional (PDN) yang dilaporkan (Alhadi & Rahmawati, 2024) sebagai faktor eksternal yang secara langsung mengganggu operasional SRIKANDI di berbagai instansi secara nasional.

Belum tersedianya fitur notifikasi otomatis, kondisi tersebut menyebabkan operator masih harus melakukan pengingat secara manual kepada pihak yang berkepentingan melalui pesan pribadi. Bu Etik menyatakan:

"Akhirnya sama kayak manual, harus konfirmasi. Kalau Bapak habis dispo, biasanya saya WA: 'Bapak ada dispo.' Surat keluar juga gitu, 'Bapak klik ya, ada TTE." (Bu Etik, Pegawai Senior)

Tidak adanya fitur notifikasi otomatis mengakibatkan beban kerja ganda bagi operator dan mengurangi *perceived usefulness* (PU) sistem bagi pengguna internal. (Alhadi & Rahmawati, 2024) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem serta ketersediaan fitur pendukung.

c. Faktor organisasi *(organizational factor)*

Dualisme sistem administrasi yang belum teratasi**.** Penggunaan sistem digital secara bersamaan dengan mekanisme manual menunjukkan adanya persoalan pada tingkat organisasi, terutama karena belum tersedia aturan yang secara jelas mengharuskan seluruh pengguna memanfaatkan SRIKANDI secara konsisten, dalam persoalan ini menunjukkan rendahnya *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) bagi pengguna. (Effendi dkk., 2025) menemukan kejadian serupa di Kantor Camat Dumai Barat, dimana sebagian besar pegawai masih bergantung pada sistem manual meskipun sistem digital telah tersedia, disebabkan oleh minimnya pelatihan teknis serta tidak adanya kebijakan tegas oleh institusi. (Irani dkk., 2023)

menegaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan transformasi digital pada lembaga pemerintahan sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh penggunaan sistem lama (*legacy systems*). Budaya kerja yang telah lama terbentuk dan masih mengandalkan mekanisme manual menjadi salah satu hambatan utama yang menyebabkan proses adopsi teknologi digital secara menyeluruh berjalan lebih lambat.

Analisis Penerimaan Teknologi dan Reformasi Birokrasi Digital

Perbedaan tingkat penerimaan terhadap aplikasi SRIKANDI yang ditunjukkan oleh pimpinan, operator, dan pengguna akhir dapat dijelaskan secara sistematis menggunakan perspektif TAM yang dikembangkan oleh Davis. Pimpinan dan operator memiliki *perceived usefulness* (PU) tinggi karena merasakan langsung manfaat SRIKANDI, sebaliknya guru sebagai *end user* menunjukkan *perceived usefulness* (PU) yang rendah karena tidak merasakan manfaatnya secara langsung, serta *perceived ease of use* (PEOU) yang rendah karena kebijakan pergantian password tiap tiga bulan sekali.

Kondisi tersebut sejalan dengan (Kariani, 2025) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness* (PU) dan kemudahan penggunaan suatu sistem *perceived ease of use* (PEOU), semakin besar kemungkinan sistem tersebut diterima dan dimanfaatkan pengguna secara berkelanjutan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan (Selane dkk., 2025) yang mengungkapkan bahwa penerapan *Electronic Records Management System* (ERMS) memiliki keterkaitan yang signifikan dengan peningkatan performa tenaga administrasi pada lembaga pendidikan vokasi di Afrika Selatan. Penerapan sistem tersebut terbukti mampu mendukung ketepatan pengelolaan administrasi, mempercepat proses temu kembali dokumen, serta meningkatkan efektivitas penyelesaian pekerjaan. Selaras dengan itu, kajian sistematis terhadap berbagai penelitian empiris yang dilakukan oleh (Paoki & Moedjahedy, 2026) turut memperlihatkan adanya hubungan positif yang kuat antara implementasi ERMS dan produktivitas pegawai. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa persepsi mengenai manfaat sistem serta kemudahan penggunaannya menjadi faktor utama yang mendorong individu untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Perbedaan pandangan antara pegawai baru dan pegawai senior mencerminkan variasi kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital. Perbedaan ini dapat dijelaskan melalui perspektif TAM, pegawai baru menunjukkan *perceived ease of use* (PEOU) yang tinggi karena tidak terbebani oleh sistem manual, sebaliknya pegawai senior menunjukkan *perceived ease of use* (PEOU) yang rendah karena perlu

mengubah kebiasaan kerja yang telah terbentuk selama bertahun-tahun. Fenomena ini sejalan dengan (Fadly, 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan SRIKANDI masih menghadapi kendala berupa perbedaan tingkat pemahaman teknologi antar pegawai, sehingga kemampuan beradaptasi terhadap sistem digital tidak berlangsung secara merata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan SRIKANDI memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas pegawai administrasi di MAN Kota Surabaya, meskipun *perceived usefulness* (PU) belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Tingkat *perceived usefulness* (PU) yang lebih tinggi terlihat pada pengguna internal, yaitu pimpinan dan operator, sedangkan pengguna akhir seperti guru yang jarang mengakses aplikasi cenderung memiliki *perceived usefulness* (PU) yang lebih rendah sehingga pemanfaatan SRIKANDI belum memberikan hasil yang maksimal.

Kendala dalam penerapan SRIKANDI terbagi menjadi tiga aspek, yaitu faktor manusia, faktor teknis, dan faktor organisasi. Dari sisi faktor manusia, kendala muncul dari dua arah, rendahnya keaktifan guru dalam mengakses sistem yang mencerminkan rendahnya perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU) sebagai pengguna akhir, serta persepsi kompleksitas alur kerja yang dirasakan oleh pegawai senior akibat kebiasaan sistem manual yang telah terbentuk lama. Sementara dari sisi faktor teknis, kendala bersumber dari sistem itu sendiri, berupa ketidakstabilan server pada jam kerja puncak dan belum tersedianya fitur notifikasi otomatis. Adapun hambatan dari faktor organisasi disebabkan karena penggunaan mekanisme sistem digital dan manual secara bersamaan yang menunjukkan bahwa perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU) yang rendah bagi pengguna.

Berdasarkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi penerimaan teknologi pada setiap kelompok pengguna berperan penting terhadap pencapaian produktivitas kerja. Efektivitas penerapan SRIKANDI tidak hanya bergantung pada kemampuan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta dukungan dan komitmen organisasi dalam memastikan penggunaan sistem berlangsung secara konsisten dan menyeluruh.

Keterbatasan penelitian ini berkaitan dengan ruang lingkup objek penelitian yang hanya mencakup satu satuan kerja, sehingga hasil yang diperoleh menggambarkan kondisi pada konteks tertentu dan tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh MAN di Indonesia. Di sisi lain, dampak penerapan SRIKANDI dalam penelitian ini didasarkan pada hasil persepsi informan yang diperoleh melalui pendekatan kualitatif, sehingga besaran peningkatan produktivitas yang dihasilkan belum dapat diukur dalam bentuk angka atau nilai kuantitatif.

Saran

Bagi MAN Kota Surabaya disarankan untuk menyelenggarakan kegiatan pelatihan dan sosialisasi mengenai SRIKANDI secara rutin bagi seluruh kelompok pengguna, terutama guru. Upaya tersebut diperlukan untuk memperkuat persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan sistem (*perceived ease of use*), yang selanjutnya dapat mendukung peningkatan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Di samping itu, madrasah perlu merumuskan kebijakan internal yang mengarahkan seluruh kegiatan administrasi untuk dilaksanakan melalui SRIKANDI secara terintegrasi, sehingga penggunaan sistem digital dan prosedur manual secara bersamaan dapat diminimalkan. Dengan demikian, permasalahan dualisme sistem yang berpotensi menghambat produktivitas kerja dapat dikurangi.

Bagi ANRI, optimalisasi kapasitas server pada jam kerja puncak perlu menjadi prioritas utama dalam roadmap pengembangan SRIKANDI ke depan guna memastikan stabilitas sistem pengguna dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian dengan melibatkan beberapa MAN sebagai lokasi penelitian, sehingga diperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai penerapan SRIKANDI. Selain itu, penggunaan pendekatan *mixed method* dapat dipertimbangkan dengan menggabungkan data kualitatif dan pengukuran secara kuantitatif terhadap enam indikator produktivitas, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara penerimaan teknologi SRIKANDI dan produktivitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, *4*(2). https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.2125

Adra, A., & Permana, I. (2023). PEMANFAATAN APLIKASI SRIKANDI BAGI PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

REGIONAL BUKITTINGGI. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, *11*(1), 1–12. https://doi.org/10.31629/juan.v11i01.5807

Alhadi, M., & Rahmawati, R. (2024). Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Arsip Nasional Republik Indonesia. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, *2*(2), 167–185. https://doi.org/10.61332/antasena.v2i2.243

Aprileza, Y., Mico, S., & Misrania, Y. (2026). *Pengaruh digitalisasi administrasi terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Jarai, Kabupaten Lahat | Jurnal Bisnis Mahasiswa*. https://jurnalbisnismahasiswa.com/index.php/jurnal/article/view/1349

Asa, E. S., & Rembu, Y. (2024). Manajemen Informasi Administrasi dan Kearsipan Menggunakan Aplikasi SRIKANDI dalam Pelayanan Publik di Setjen DPR RI. *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, *1*(4), 25–38. https://doi.org/10.62383/kajian.v1i4.61

Azzahra, A. F., Deliarnoor, N. A., & Kasman, A. (2025). Evaluasi Efisiensi Sistem Kearsipan Elektronik dalam Pengelolaan Arsip Dinamis: Studi Kasus Pada Aplikasi SRIKANDI di Institusi Pemerintah. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *7*(2), 1303–1317. https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2.1320

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Dasnoer, H., Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kecamatan Padang Utara Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(16), 319–324. https://doi.org/10.5281/zenodo.8242137

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Quarterly*, *13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Effendi, H. F., Zikra, P. S., Saputri, A., & Erlianti, D. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Arsip di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Adminstrasi*, *1*(1), 25–31. https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/jamin/article/view/334

Fadilah, M., & Putra, P. (2024). Transformasi Praktik Pengelolaan Arsip Dinamis melalui Aplikasi Srikandi Dinas Perpustakaan dan Arsip Purworejo: Studi Kualitatif Efek Impelentasi pada Efesiensi dan Persepsi Pengguna. *Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *1*, 282–295. https://doi.org/10.33830/semnasip.v1i1.3090

Fadly, H. (2024). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan Aplikasi Srikandi Pada Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. *Journal of Community Research and Service*, *8*(1), 238–252. https://doi.org/10.24114/jcrs.v8i1.54833

Fauzan, I. N., Putri, M. S., & Endiyanti, B. K. (2025). Pengaruh Efektivitas Sistem Pengarsipan Digital terhadap Produktivitas Karyawan di Lingkungan Perkantoran. *Journal of Exploratory Dynamic Problems*, *2*(3), 1–11. https://doi.org/10.31004/edp.v2i3.124

H, I. A., Natalia, N., & Ilman, N. (2024). Studi Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Pada Pemerintah Kota Palopo. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, *4*(4), 371–377. https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.3307

Irani, Z., Abril, R. M., Weerakkody, V., Omar, A., & Sivarajah, U. (2023). The impact of legacy systems on digital transformation in European public administration: Lesson learned from a multi case analysis. *Government Information Quarterly*, *40*(1), 101784. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101784

Kariani, K. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Srikandi Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, *13*(3). https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6673

Kharismaputra, A. P., Rizkyana, F. W., & Susanti, A. (2022). Sistem Informasi Administrasi Perkantoran: Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas. *Business and Accounting Education Journal*, *3*(3), 402–407. https://doi.org/10.15294/baej.v3i3.68922

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Edition 3). Sage.

Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, *5*(1), 51–55. https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84

Paoki, R. M., & Moedjahedy, J. H. (2026). The Impact of Electronic Records Management on Job Performance and Organizational Effectiveness in Public Service: A Systematic Review and Research Gap Analysis. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, *3*(2), 1–12. https://doi.org/10.47134/jbkd.v3i2.5654

Rahmawati, D. N., Winata, H., & Febrianto, A. S. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Srikandi dan Kualitas SDM dalam Meningkatkan Produktivitas

Pegawai di Arsip Nasional Republik Indonesia. *Jurnal MANAJERIAL*, *23*(2), 163–174. https://doi.org/10.17509/manajerial.v23i2.74976

Rasyida, B. (2024). Sistem Aplikasi Srikandi Pada Manajemen Kearsipan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *3*(3), 335–349. https://doi.org/10.18860/uajmpi.v3i3.9284

Satria, B. A. (2024). Implementasi Pemerintahan Digital Melalui Aplikasi SRIKANDI Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, *8*(1), 15–23. https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/987

Selane, A., Ramasimu, N. F., & Ndaba, Z. P. (2025). The Impact of Electronic Record Management System on Job Performance at Selected TVET College. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, *6*(2). https://doi.org/10.51137/wrp.ijarbm.2025.asti.45880

Soulthoni, H. P. N., & Itasari, M. (2025). The Implementation of Electronic-Based Archiving to Accelerate Government Digitalization in Indonesia. *Indonesian Journal of Innovation and Applied Sciences (IJIAS)*, *5*(1), 49–57. https://doi.org/10.47540/ijias.v5i1.1735

Tahwali, N. R. J., Kalsum, U., Darmawati, D., 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.v3i%601.684