



## Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Pengelolaan Arsip di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi

**Helwina Aysha Putri**

Universitas Negeri Padang

**Marlini**

Universitas Negeri Padang

**Elva Rahmah**

Universitas Negeri Padang

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang  
Sumatera Barat 25171

Korespondensi penulis: [helwinaayshaputri@gmail.com](mailto:helwinaayshaputri@gmail.com)

**Abstract.** *This study explores the implementation of the Integrated Dynamic Archival Information System (SRIKANDI) at the Regional Secretariat of Bukittinggi City. Using a qualitative approach with case study design, this research examines the implementation process, supporting and inhibiting factors, and strategies for overcoming obstacles. Data was collected through in-depth interviews with organizational leaders, archival managers, system administrators, and system users. Results show that SRIKANDI implementation, which began in late 2022, has achieved an 80% adoption rate. Supporting factors include leadership commitment, effective training, adequate infrastructure, and continuous evaluation. Obstacles faced include technology dependence, work culture changes, data security issues, and suboptimal user involvement. Mitigation strategies include preparing backup systems, internal campaigns, strengthening data security, and targeted training. This research contributes theoretically to information system implementation literature in the public sector and serves as a reference for other local government agencies.*

**Keywords:** SRIKANDI, Archival Information System, Digital Transformation

**Abstrak.** Penelitian ini mengeksplorasi implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini mengkaji proses implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi pengatasan hambatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan organisasi, pengelola kearsipan, administrator sistem, dan pengguna sistem. Hasil penelitian menunjukkan implementasi SRIKANDI yang dimulai akhir tahun 2022 telah mencapai tingkat adopsi 80%. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, pelatihan efektif, infrastruktur memadai, dan evaluasi berkelanjutan. Hambatan yang dihadapi berupa ketergantungan teknologi, perubahan budaya kerja, masalah keamanan data, dan keterlibatan pengguna yang belum optimal. Strategi pengatasan mencakup penyiapan sistem backup, kampanye internal, penguatan keamanan data, dan pelatihan terarah. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada literatur implementasi sistem informasi di sektor publik dan menjadi referensi bagi instansi pemerintah daerah lainnya.

**Kata Kunci:** SRIKANDI, Sistem Informasi Kearsipan, Transformasi Digital, Pengelolaan Arsip

## **LATAR BELAKANG**

Era modern menuntut transformasi digital dalam pengelolaan arsip pemerintahan sebagai kebutuhan esensial, bukan sekadar pilihan. Arsip berperan krusial dalam mendukung tata kelola baik, akuntabilitas publik, dan pengambilan keputusan berbasis data, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Republik Indonesia, 2009). Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) mengembangkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) untuk mengelola arsip dinamis secara elektronik, mencakup siklus hidup arsip dari penciptaan hingga penyusutan, guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas (Saputro, 2022; Putra et al., 2025).

Di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, pengelolaan arsip manual menghadapi lonjakan volume dokumen dari administrasi, kepegawaian, keuangan, hingga perencanaan, yang melebihi kapasitas ruang fisik dan sistem lama. Hal ini menyebabkan kesulitan pencarian informasi, risiko kerusakan, dan keterbatasan akses antarunit, mendorong implementasi SRIKANDI sejak akhir 2022 melalui tahapan persiapan infrastruktur, sosialisasi, pelatihan, dan migrasi data. Fenomena ini mencerminkan tantangan umum di pemerintahan daerah, di mana resistensi pengguna, keterbatasan SDM, dan infrastruktur menjadi hambatan utama (Adam, 2024; Ridwan, 2024; Wara et al., 2021).

Implementasi SRIKANDI mendesak untuk mewujudkan good governance melalui transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, sebagaimana ditegaskan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009). Di Kota Bukittinggi, urgensi semakin tinggi karena peningkatan tugas pemerintahan yang membebani sistem manual, berpotensi menghambat reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan publik (Astuti, 2023; Wahab & Arsyad, 2015). Tanpa intervensi, risiko kehilangan data autentik dan inefisiensi akan merusak pengambilan keputusan strategis (Wilson & Mergel, 2022).

Meskipun banyak studi membahas implementasi sistem kearsipan elektronik, kajian khusus tentang SRIKANDI di pemerintahan daerah seperti Kota Bukittinggi masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada faktor umum seperti resistensi dan infrastruktur, tanpa menggali konteks lokal seperti budaya organisasi Bukittinggi (Adam, 2024; Ridwan, 2024). Kesenjangan ini meninggalkan celah pemahaman tentang proses, faktor pendukung-hambatan, strategi mitigasi, dan dampak spesifik di tingkat sekretariat daerah.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan analisis komprehensif implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, menyoroti dinamika lokal yang unik seperti budaya birokrasi Minangkabau dan adaptasi SDM. Berbeda dari studi sebelumnya yang bersifat umum, kajian ini mengintegrasikan perspektif manajemen perubahan dengan data empiris proses migrasi dan dampak organisasional (Wara et al., 2021; Wilson & Mergel, 2022). Kebaruan ini memperkaya literatur kearsipan digital di Indonesia dengan model strategi kontekstual untuk daerah serupa.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, mencakup proses pelaksanaan, faktor pendukung-hambatan, strategi mitigasi, serta dampak terhadap pengelolaan arsip. Secara teoretis, memperkaya literatur sistem informasi sektor publik; secara praktis, menyediakan rekomendasi evaluasi dan optimalisasi bagi Bukittinggi serta daerah lain. Temuan diharapkan mendukung transformasi digital nasional menuju pemerintahan transparan dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, termasuk dinamika, tantangan, dan strategi yang diterapkan dalam implementasi tersebut. Menurut Creswell (2018) pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dalam konteks kehidupan nyata dan memahami makna yang dikonstruksi oleh para aktor yang terlibat.

Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada kasus spesifik implementasi SRIKANDI di satu organisasi tertentu dengan konteks yang unik. Yin (2009) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian yang tepat ketika peneliti ingin memahami fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak begitu jelas. Melalui desain ini, peneliti dapat menggali secara komprehensif berbagai aspek implementasi SRIKANDI, mulai dari proses, faktor pendukung dan penghambat, strategi pengatasan hambatan, hingga dampak yang ditimbulkan. Lebih lanjut, studi kasus juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi aspek-aspek baru yang muncul selama proses penelitian berlangsung, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam tentang kompleksitas implementasi sistem informasi dalam konteks organisasi sektor publik. Pendekatan studi kasus juga memungkinkan peneliti untuk mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari peristiwa kehidupan nyata, seperti proses organisasi, perubahan manajerial, dan interaksi antar individu dalam organisasi yang menjadi bagian penting dari implementasi teknologi informasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Pengelolaan Arsip Sebelum Implementasi SRIKANDI**

Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi sebagai pusat koordinasi pemerintahan daerah memiliki peran penting dalam pengelolaan berbagai jenis arsip, mulai dari arsip administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, hingga dokumen perencanaan dan pembangunan daerah. Sebelum implementasi SRIKANDI, pengelolaan arsip di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dilaksanakan secara manual dan tradisional. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola kearsipan, Desyi Zahari, S.Ak., diperoleh gambaran bahwa sistem pengelolaan arsip konvensional memiliki beberapa karakteristik yang khas. Pengelola kearsipan menjelaskan bahwa pengelolaan arsip sebelum adanya SRIKANDI melibatkan proses manual dan tradisional dengan beberapa tahapan. *Pertama*, arsip diklasifikasikan dan dikategorisasikan berdasarkan jenis, tanggal, dan isi dokumen. *Kedua*, penyimpanan arsip dilakukan dalam bentuk fisik menggunakan folder, map, atau kotak penyimpanan. *Ketiga*, arsip diagendakan dalam buku agenda surat untuk memudahkan pencarian. *Keempat*, pengendalian akses dibatasi untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi. Sistem manual ini tentunya memiliki keterbatasan yang cukup signifikan dalam operasional sehari-hari.

Pengguna sistem juga memperkuat pernyataan tersebut dengan mengatakan bahwa pengelolaan dilaksanakan secara manual, arsip disimpan dan disusun di dalam map, kemudian dicatat dan diawasi secara manual dalam buku agenda. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan operasional yang menghambat efektivitas kerja organisasi. Proses pencarian arsip memakan waktu yang cukup lama karena harus membuka buku agenda terlebih dahulu, kemudian mencari map yang sesuai. Ruang

penyimpanan fisik yang terbatas menjadi kendala tersendiri mengingat jumlah arsip yang terus bertambah setiap tahunnya. Risiko kerusakan dokumen fisik juga tinggi, baik karena faktor alam seperti kelembaban dan serangga, maupun faktor manusia seperti kesalahan dalam penanganan dokumen. Kesulitan dalam pengorganisasian dokumen yang terus bertambah membuat sistem manual semakin tidak efisien. Sementara ruang penyimpanan fisik dan sistem pengelolaan manual yang selama ini digunakan sudah tidak mampu lagi menampung kebutuhan tersebut. Kondisi ini diperparah dengan kesulitan dalam pencarian dan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan, risiko kerusakan dokumen fisik, serta keterbatasan akses informasi bagi unit kerja yang membutuhkan. Keadaan tersebut membuat Sekretariat Daerah menyadari pentingnya transformasi menuju sistem pengelolaan arsip yang lebih modern, terintegrasi, dan dapat diandalkan untuk mendukung kelancaran administrasi pemerintahan. Kesadaran inilah yang kemudian mendorong Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi untuk mengambil langkah konkret dalam memodernisasi sistem kearsipannya melalui implementasi SRIKANDI.

### **Proses Implementasi SRIKANDI**

Implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi merupakan perjalanan panjang yang dimulai sejak akhir tahun 2022. Berdasarkan informasi dari pimpinan organisasi, SRIKANDI mulai diterapkan pada akhir tahun 2022, dengan anggaran yang tersedia untuk menunjang penerapan implementasi sistem ini. Proses implementasi berlangsung secara bertahap dan sistematis, melibatkan berbagai stakeholder dalam organisasi.

#### **1. Tahap Sosialisasi Awal**

Pengelola kearsipan menjelaskan bahwa SRIKANDI pertama kali disosialisasikan pada bulan Juli 2022, menandai langkah awal dalam implementasi sistem manajemen arsip yang lebih efektif. Sosialisasi dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah sebanyak kurang lebih 4 tahap dengan narasumber dari dalam dan luar instansi. Tahap sosialisasi ini sangat penting untuk memberikan pemahaman kepada seluruh pegawai tentang konsep, tujuan, dan manfaat SRIKANDI bagi organisasi. Melalui sosialisasi bertahap ini, pegawai mulai mengenal SRIKANDI sebagai sistem berbasis web yang dirancang untuk mengelola arsip dinamis secara elektronik. Para peserta sosialisasi diberikan penjelasan tentang perubahan paradigma dari sistem manual menuju sistem digital, serta keuntungan yang akan diperoleh organisasi dari transformasi ini.

#### **2. Tahap Uji Coba dan Persiapan Teknis**

Setelah sosialisasi, dilakukan uji coba dan pembuatan akun admin pada akhir tahun 2022. Tahap ini melibatkan persiapan infrastruktur teknologi yang cukup kompleks. Administrator sistem menjelaskan bahwa persiapan teknologi untuk SRIKANDI berfokus pada penyediaan infrastruktur dasar yang mendukung aplikasi berbasis web. Aspek utama persiapannya meliputi beberapa hal penting.

*Pertama*, akses berbasis web dimana aplikasi dapat diakses melalui peramban web standar, disarankan menggunakan Google Chrome, di alamat [srikandi.arsip.go.id](http://srikandi.arsip.go.id). *Kedua*, infrastruktur jaringan yang membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk memastikan akses yang lancar. *Ketiga*, keamanan data dimana aplikasi ini dirancang dengan fitur keamanan seperti tanda tangan elektronik (TTE) yang sah dan enkripsi data untuk mencegah kebocoran data. *Keempat*, dukungan SDM IT melalui penyiapan administrator dan pengguna di setiap instansi yang bertanggung jawab untuk pengelolaan awal akun dan unit kerja. Mengenai kecukupan peralatan, administrator sistem menyatakan bahwa peralatan yang ada sudah memadai karena SRIKANDI adalah aplikasi berbasis web yang tidak memerlukan spesifikasi hardware tinggi di sisi

pengguna. Pengguna dapat mengakses aplikasi menggunakan komputer, laptop, atau perangkat seluler dengan peramban web. Namun demikian, kesiapan implementasi secara keseluruhan masih bervariasi, terutama terkait dengan ketersediaan fasilitas seperti jaringan komputer dan internet, serta kompetensi SDM di bidang kearsipan dan teknologi informasi.

### 3. Tahap Implementasi Operasional

Pengelola kearsipan menjelaskan bahwa awal tahun 2023, aplikasi SRIKANDI resmi digunakan dalam operasional sehari-hari, termasuk pengelolaan persuratan yang mulai beralih dari metode manual ke digital. Transisi ini merupakan tahap krusial dalam implementasi SRIKANDI karena melibatkan perubahan kebiasaan kerja yang telah mengakar dalam organisasi. Bagian Prokopim (Pengolahan Data, Komunikasi dan Informatika), yang biasanya hanya menerima surat dari luar dan termasuk unit kerja yang jarang mengirimkan surat keluar, juga mulai merasakan manfaat dari pengelolaan arsip yang lebih terstruktur dengan implementasi SRIKANDI. Hal ini menunjukkan bahwa SRIKANDI tidak hanya memberikan manfaat bagi unit kerja yang memiliki volume arsip tinggi, tetapi juga bagi unit kerja dengan karakteristik pekerjaan yang berbeda.

Saat ini, total admin kearsipan di Sekretariat Daerah berjumlah 23 orang. Namun demikian, masih ada sekitar 2/3 orang admin yang mengalami kesulitan dan kebingungan dengan fitur pada aplikasi SRIKANDI. Kondisi ini mengindikasikan perlunya pelatihan dan pendampingan yang lebih intensif, terutama bagi administrator yang masih menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

### 4. Tahap Pelatihan dan Evaluasi Berkelanjutan

Sepanjang tahun 2023, dinas terkait secara konsisten melakukan pelatihan dan evaluasi implementasi aplikasi SRIKANDI. Pengelola kearsipan menekankan bahwa semua kendala yang muncul ditangani dengan baik, dan solusi yang tepat diberikan untuk memastikan penerapan aplikasi berjalan maksimal. Pelatihan tidak hanya dilakukan pada tahap awal implementasi, tetapi juga secara berkelanjutan untuk memastikan pegawai dapat mengikuti perkembangan sistem.

Pengguna sistem mengakui bahwa mereka mendapat pelatihan yang mudah dipahami. Ketika ditanya apakah mendapat pelatihan dan apakah mudah dipahami, pengguna menjawab "Ya, pelatihan mudah dipahami." Respon positif ini menunjukkan bahwa strategi pelatihan yang diterapkan cukup efektif dalam mempersiapkan pengguna untuk mengoperasikan SRIKANDI. Seiring waktu, aplikasi SRIKANDI juga mengalami beberapa pembaruan yang membuatnya semakin baik dan efisien. Administrator sistem menjelaskan bahwa tim pengembang secara berkala melakukan penanganan kendala teknis dan pembaruan sistem, misalnya migrasi dari Versi 2 ke Versi 3, untuk meningkatkan kinerja. Pembaruan ini penting untuk mengatasi berbagai masalah teknis yang muncul selama penggunaan sistem dan untuk menambahkan fitur-fitur baru yang dibutuhkan pengguna.

### Capaian Implementasi

Proses implementasi SRIKANDI yang dilakukan selama kurang lebih 1 tahun telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Pengelola kearsipan menyatakan bahwa hingga saat ini, sekitar 80% administrasi sudah menggunakan aplikasi SRIKANDI, meskipun masih ada beberapa proses yang dilakukan secara manual. Dengan terus meningkatnya penggunaan dan pengembangan aplikasi, diharapkan pengelolaan arsip dan administrasi dapat menjadi lebih efektif dan efisien di masa mendatang. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara awal, ditemukan bahwa kekurangan pada aplikasi SRIKANDI yang menggunakan aplikasi sejak Januari 2025. Masih ada bagian dengan 2/3 orang admin yang mengalami kesulitan dan kebingungan dengan fitur pada

aplikasi SRIKANDI. Selain itu, karena kekurangan dalam pelatihan penggunaan aplikasi, SRIKANDI jarang digunakan. Proses surat-menyurat lebih cepat dilakukan secara langsung atau melalui media komunikasi WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah diimplementasikan, adopsi penuh masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Arujisaputra (2025) yang menyatakan bahwa implementasi sistem informasi memerlukan tahapan yang sistematis dan tidak dapat dilakukan secara instan. Implementasi bertahap memberikan waktu bagi organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan dan mengatasi berbagai kendala yang muncul. Selain itu, Asmawati & Holipah (2024) juga menegaskan bahwa implementasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan memerlukan strategi manajemen perubahan yang matang dan komprehensif.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi SRIKANDI**

#### **1. Faktor Pendukung Implementasi**

Keberhasilan implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling berinteraksi dan mendukung satu sama lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, terdapat beberapa faktor kunci yang menjadi pendorong keberhasilan implementasi.

##### **a. Komitmen Pimpinan Organisasi**

Dukungan dan komitmen dari pimpinan organisasi menjadi faktor pertama dan paling krusial dalam implementasi SRIKANDI. Pengelola kearsipan menegaskan bahwa komitmen pimpinan sangat penting dalam implementasi SRIKANDI. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pimpinan organisasi yang menyatakan bahwa anggaran tersedia untuk menunjang penerapan implementasi SRIKANDI. Komitmen ini tidak hanya berwujud dukungan finansial, tetapi juga dukungan kebijakan dan moral yang mendorong seluruh jajaran organisasi untuk mengadopsi sistem baru. Pimpinan organisasi secara aktif terlibat dalam proses implementasi, memberikan arahan strategis, dan memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan tersedia. Ketika ditanya apakah SRIKANDI sudah sesuai harapan, pimpinan organisasi dengan tegas menjawab "Ya, sesuai harapan." Pernyataan ini menunjukkan kepuasan dan dukungan penuh dari level tertinggi organisasi.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Addawiyah et al., (2025) yang menekankan pentingnya dukungan kebijakan yang kuat dari pemerintah dan komitmen nyata dari pimpinan organisasi dalam implementasi sistem informasi di sektor publik.

##### **b. Pelatihan dan Sosialisasi yang Efektif**

Faktor kedua yang sangat mendukung adalah program pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap dan intensif. Pengelola kearsipan menjelaskan bahwa pelatihan dan sosialisasi yang efektif dapat membantu staf memahami cara menggunakan SRIKANDI dengan baik. Sosialisasi dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah sebanyak kurang lebih 4 tahap dengan narasumber dari dalam dan luar instansi. Strategi pelatihan bertahap ini terbukti efektif dalam mempersiapkan pengguna. Pengguna sistem menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan mudah dipahami, sehingga mereka tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam beradaptasi dari sistem manual ke digital. Ketika ditanya "Apakah sulit beradaptasi dari manual ke digital?", pengguna dengan tegas menjawab "Tidak." Respon ini mengindikasikan bahwa program pelatihan telah berhasil mengurangi kesenjangan pengetahuan dan keterampilan antara sistem lama dan sistem baru.

Pelatihan tidak hanya fokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga pada pemahaman konsep pengelolaan arsip digital dan perubahan alur kerja yang diperlukan. Dengan melibatkan narasumber dari dalam dan luar instansi, peserta

mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang best practices dalam pengelolaan arsip elektronik.

c. Infrastruktur Teknologi yang Memadai

Kesiapan infrastruktur teknologi menjadi pendukung penting ketiga dalam implementasi SRIKANDI. Administrator sistem menyatakan bahwa perangkat yang ada sudah memadai karena SRIKANDI adalah aplikasi berbasis web yang tidak memerlukan spesifikasi hardware tinggi di sisi pengguna. Pengguna dapat mengakses aplikasi menggunakan komputer, laptop, atau perangkat seluler dengan peramban web, terutama Google Chrome yang disarankan. Keunggulan SRIKANDI sebagai aplikasi berbasis web membuat implementasinya lebih mudah karena tidak memerlukan instalasi software khusus di setiap komputer pengguna. Cukup dengan koneksi internet yang stabil dan peramban web standar, pengguna sudah dapat mengakses sistem. Fleksibilitas ini sangat membantu organisasi dalam mengelola sumber daya teknologi yang terbatas. Infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang cukup, mendukung kelancaran implementasi SRIKANDI. Pengelola kearsipan menekankan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi.

d. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya, baik anggaran maupun tenaga kerja, menjadi faktor pendukung keempat. Pengelola kearsipan menjelaskan bahwa ketersediaan sumber daya, seperti anggaran dan tenaga kerja, dapat membantu implementasi SRIKANDI berjalan lancar. Anggaran yang tersedia memungkinkan organisasi untuk melakukan persiapan infrastruktur yang memadai, menyelenggarakan program pelatihan yang berkualitas, dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Dari segi sumber daya manusia, saat ini Sekretariat Daerah memiliki 23 orang admin kearsipan yang ditugaskan untuk mengelola SRIKANDI. Jumlah ini dianggap cukup untuk mendukung operasional sistem, meskipun masih diperlukan peningkatan kompetensi bagi sebagian admin yang masih mengalami kesulitan.

e. Kemitraan dengan Pihak Terkait

Faktor kelima adalah kemitraan yang baik dengan berbagai pihak terkait. Pengelola kearsipan menyatakan bahwa kemitraan yang baik dengan vendor SRIKANDI dapat membantu menyelesaikan masalah dan meningkatkan kualitas aplikasi. Kemitraan tidak hanya terjalin dengan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai pengembang sistem, tetapi juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah serta Dinas Kominfo. Pengguna sistem mengakui bahwa ketika menghadapi masalah, mereka dapat meminta bantuan kepada admin kota pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah serta Dinas Kominfo. Sistem dukungan berjenjang ini memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan dengan cepat tanpa harus selalu menunggu respons dari pusat. Administrator sistem juga menjelaskan bahwa ANRI menyediakan Layanan Helpdesk Nasional SRIKANDI yang dapat dihubungi untuk bantuan lebih lanjut terkait masalah yang tidak dapat diselesaikan secara mandiri.

f. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Faktor keenam yang mendukung keberhasilan implementasi adalah komitmen terhadap evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Pengelola kearsipan menekankan bahwa evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dapat membantu meningkatkan efektivitas implementasi SRIKANDI. Sepanjang tahun 2023, semua kendala yang muncul ditangani dengan baik, dan solusi yang tepat diberikan untuk memastikan penerapan aplikasi berjalan maksimal. Aplikasi SRIKANDI juga mengalami beberapa pembaruan yang membuatnya semakin baik dan efisien. Proses evaluasi dilakukan secara teratur untuk

mengidentifikasi masalah, mengumpulkan *feedback* dari pengguna, dan merencanakan perbaikan. Pendekatan iteratif ini memastikan bahwa sistem terus berkembang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

## 2. Faktor Penghambat Implementasi

Meskipun didukung oleh berbagai faktor positif, implementasi SRIKANDI juga menghadapi beberapa hambatan yang perlu diatasi. Pemahaman terhadap hambatan-hambatan ini penting untuk merancang strategi penanganan yang efektif.

### a. Ketergantungan pada Teknologi

Hambatan pertama dan paling signifikan adalah ketergantungan pada teknologi. Pimpinan organisasi mengidentifikasi bahwa ketergantungan pada teknologi dapat menyebabkan masalah jika sistem mengalami gangguan atau error. Ketika sistem down atau mengalami gangguan, seluruh proses kerja yang bergantung pada SRIKANDI akan terhenti, sehingga menghambat produktivitas organisasi. Administrator sistem menjelaskan bahwa kendala teknis yang sering muncul meliputi beberapa hal. *Pertama*, gangguan jaringan internet dimana masalah koneksi internet yang tidak stabil atau error pada jaringan sering menghambat pekerjaan. *Kedua*, penanganan gangguan terpusat dimana perbaikan beberapa gangguan teknis, terutama yang terkait dengan sistem pusat, seringkali harus menunggu penanganan dari pusat (ANRI), yang dapat memakan waktu. *Ketiga*, masalah notifikasi dimana pada versi-versi awal, seringkali tidak ada notifikasi otomatis saat ada surat masuk, yang menyebabkan keterlambatan penanganan disposisi. *Keempat*, akses terhadap fitur dimana tidak semua pegawai atau instansi memanfaatkan semua fitur yang tersedia secara optimal.

Pengguna sistem juga memperkuat pernyataan ini dengan mengatakan bahwa kesulitan sering timbul dari masalah teknis sistem SRIKANDI. Ketergantungan pada teknologi ini menjadi tantangan tersendiri karena organisasi harus memastikan ketersediaan *backup* system atau prosedur alternatif ketika sistem mengalami gangguan.

### b. Perubahan Budaya Kerja

Hambatan kedua berkaitan dengan perubahan budaya kerja dari manual ke digital. Pimpinan organisasi dan pengelola kearsipan sama-sama mengidentifikasi bahwa perubahan budaya kerja dapat memerlukan waktu dan upaya untuk diadaptasi oleh staf. Sendika & Frinaldi (2025) menegaskan bahwa resistensi terhadap perubahan dan budaya birokrasi yang kaku seringkali menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan.

Menariknya, ketika pengelola kearsipan ditanya "Apakah ada pegawai yang menolak? Mengapa?", jawaban yang diberikan adalah "Tidak Ada." Respon ini mengindikasikan bahwa strategi sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan cukup efektif dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan. Tidak adanya penolakan secara eksplisit dari pegawai menunjukkan bahwa manajemen telah berhasil mengkomunikasikan manfaat SRIKANDI dan melibatkan pegawai dalam proses transformasi. Namun demikian, perubahan budaya kerja tetap menjadi tantangan dalam konteks yang lebih halus. Pengelola kearsipan mengakui bahwa perubahan kebiasaan kerja memerlukan penyesuaian, meskipun pengguna menyatakan tidak sulit beradaptasi. Data menunjukkan bahwa karena kekurangan dalam pelatihan penggunaan aplikasi, SRIKANDI jarang digunakan, dan proses surat-menyurat lebih cepat dilakukan secara langsung atau lewat media komunikasi WhatsApp. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tidak ada penolakan terbuka, masih ada kecenderungan untuk kembali ke cara lama yang dianggap lebih cepat dan familiar.

### c. Masalah Keamanan Data



Hambatan ketiga berkaitan dengan masalah keamanan data dan informasi. Pimpinan organisasi dan pengelola kearsipan sama-sama menekankan bahwa masalah keamanan data dan informasi dapat menjadi hambatan jika tidak diatasi dengan baik. Dalam konteks arsip pemerintahan yang sering kali berisi informasi sensitif dan rahasia, keamanan data menjadi prioritas utama. Administrator sistem menjelaskan bahwa masalah pengamanan data dapat menjadi risiko jika tidak diatasi dengan baik. Meskipun SRIKANDI dirancang dengan fitur keamanan seperti tanda tangan elektronik (TTE) yang sah dan enkripsi data untuk mencegah kebocoran informasi, namun kekhawatiran tentang keamanan data tetap ada, terutama terkait dengan akses tidak sah, kebocoran data, dan penyalahgunaan informasi.

Organisasi perlu memastikan bahwa seluruh pengguna memahami dan mematuhi protokol keamanan yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup penggunaan *password* yang kuat, tidak membagikan akun kepada orang lain, dan melaporkan setiap insiden keamanan yang mencurigakan.

d. Keterlibatan Pengguna

Hambatan keempat adalah keterlibatan pengguna yang masih kurang optimal. Pimpinan organisasi dan pengelola kearsipan mengidentifikasi bahwa keterlibatan pengguna yang kurang dalam proses implementasi dapat menyebabkan kurangnya adopsi dan penggunaan SRIKANDI. Data menunjukkan bahwa meskipun 80% administrasi sudah menggunakan SRIKANDI, masih ada 20% proses yang dilakukan secara manual. Administrator sistem juga mencatat bahwa tidak semua pegawai memanfaatkan semua fitur yang tersedia secara optimal. Masih ada sekitar 2/3 orang admin yang mengalami kesulitan dan kebingungan dengan fitur pada aplikasi SRIKANDI. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah tersedia dan pelatihan telah diberikan, tingkat keterlibatan dan pemanfaatan sistem masih bervariasi di antara pengguna.

Lebih lanjut, ditemukan bahwa karena kekurangan dalam pelatihan penggunaan aplikasi, SRIKANDI jarang digunakan secara optimal. Proses surat-menyurat lebih cepat dilakukan secara langsung atau lewat media komunikasi WhatsApp. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ketersediaan sistem dengan pemanfaatan aktual oleh pengguna, yang dapat mengurangi efektivitas implementasi secara keseluruhan.

e. Masalah Teknis Sistem

Hambatan kelima berkaitan dengan berbagai masalah teknis yang muncul dalam penggunaan SRIKANDI. Pengelola kearsipan dan administrator sistem mengidentifikasi beberapa masalah teknis yang sering dihadapi. Administrator sistem menjelaskan secara rinci bahwa kendala teknis meliputi: error atau *bug* dimana kesalahan dalam sistem dapat menyebabkan gangguan pada penggunaan; koneksi internet dimana koneksi internet yang lambat atau tidak stabil dapat mempengaruhi kinerja SRIKANDI; kompatibilitas dimana masalah kompatibilitas dengan browser atau perangkat lain dapat menyebabkan kesulitan dalam penggunaan; pengamanan data dimana masalah keamanan data dan informasi dapat menjadi risiko jika tidak diatasi dengan baik; performa sistem dimana performa sistem yang lambat dapat mempengaruhi produktivitas pengguna; serta update dan maintenance dimana masalah yang timbul dari update dan maintenance sistem dapat mempengaruhi kinerja SRIKANDI.

Penanganan masalah teknis seringkali memerlukan koordinasi dengan berbagai pihak. Untuk masalah yang dapat diselesaikan secara mandiri, pengguna didorong untuk melakukan penanganan mandiri terhadap gangguan umum seperti masalah akses login, koneksi internet, atau kesalahan pembuatan naskah dinas, dengan panduan yang tersedia. Namun untuk masalah yang lebih kompleks, terutama yang terkait dengan sistem pusat, penanganan seringkali memakan waktu karena harus menunggu respons dari ANRI.

Meskipun kekurangan pada aplikasi SRIKANDI telah diperbaiki sejak Januari 2025, namun sistem SRIKANDI masih terus ditingkatkan stabilitasnya. Administrator sistem mengakui bahwa meskipun upaya perbaikan terus dilakukan, laporan dari berbagai instansi menunjukkan adanya gangguan berkala, terutama terkait dengan jaringan dan proses migrasi antar versi. Stabilitas juga dipengaruhi oleh infrastruktur jaringan di masing-masing instansi pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi ini dianggap layak untuk terus digunakan dengan perbaikan yang berkelanjutan. Temuan mengenai hambatan-hambatan ini sejalan dengan penelitian Putri & Helmi (2025) yang menunjukkan bahwa implementasi sistem kearsipan elektronik menghadapi kendala seperti resistensi pengguna terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem, kurangnya dukungan kebijakan dan anggaran, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi informasi.

### **Strategi Pengatasan Hambatan Implementasi SRIKANDI**

Berdasarkan hambatan yang telah diidentifikasi dalam implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi, diperlukan strategi penanganan yang komprehensif dan terencana untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam pengelolaan arsip.

#### **1. Strategi Mengatasi Ketergantungan pada Teknologi**

Ketergantungan pada teknologi yang tinggi memerlukan pendekatan berlapis untuk menjaga kontinuitas operasional. Organisasi perlu menyiapkan sistem *backup* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) darurat yang mengatur mekanisme kerja sementara saat sistem mengalami gangguan. Prosedur ini penting agar aktivitas administrasi tidak terhenti sama sekali ketika terjadi masalah teknis.

Peningkatan kualitas infrastruktur jaringan internet juga menjadi prioritas, termasuk penyediaan *backup* koneksi alternatif. Koordinasi yang lebih intensif dengan ANRI perlu dilakukan melalui pembentukan tim penghubung khusus yang bertugas mengomunikasikan masalah teknis dan menindaklanjuti solusi dari pusat. Selain itu, perawatan sistem secara berkala dan proaktif harus dijadwalkan, dengan pemantauan performa *real-time* untuk mengidentifikasi potensi masalah sebelum berkembang menjadi gangguan serius.

#### **2. Strategi Mengatasi Perubahan Budaya Kerja**

Meskipun tidak ada penolakan terbuka, data menunjukkan kecenderungan pegawai kembali ke cara lama seperti menggunakan WhatsApp karena dianggap lebih cepat. Untuk itu, diperlukan kampanye internal yang konsisten untuk mempromosikan manfaat SRIKANDI melalui berbagai media seperti poster, newsletter internal, dan testimoni pengguna. Menurut Mudhoffar & Frinaldi (2024), transformasi budaya organisasi memerlukan pendekatan inovatif dan berkelanjutan.

Pimpinan organisasi perlu memberikan contoh dengan menggunakan SRIKANDI secara konsisten dan memberikan apresiasi kepada unit kerja atau individu yang menggunakan sistem dengan baik. Kebijakan yang lebih tegas perlu ditetapkan, bahwa semua surat resmi harus melalui SRIKANDI dan tidak akan diproses melalui media lain. Kebijakan ini harus dikomunikasikan dengan jelas dan diterapkan secara konsisten. Organisasi juga perlu menciptakan pelopor perubahan di setiap unit kerja yang telah mahir menggunakan SRIKANDI dan dapat membantu rekan-rekannya. Dengan adanya pelopor yang dapat dihubungi kapan saja, pegawai akan merasa lebih didukung dalam proses adaptasi.

#### **3. Strategi Mengatasi Masalah Keamanan Data**

Kekhawatiran tentang keamanan data perlu diatasi melalui pendekatan teknis dan non-teknis. Administrator sistem harus memastikan semua fitur keamanan

SRIKANDI, termasuk tanda tangan elektronik (TTE) dan enkripsi data, diaktifkan dengan benar. Audit keamanan berkala perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan menutup celah keamanan. Edukasi pengguna tentang praktik keamanan informasi yang baik sangat penting. Pelatihan khusus tentang pembuatan *password* yang kuat, bahaya *phishing*, pentingnya tidak membagikan akun, dan prosedur pelaporan insiden keamanan perlu diselenggarakan secara berkala. Kebijakan keamanan informasi yang jelas dan komprehensif harus dibuat, mengatur hak akses pengguna, klasifikasi data, prosedur *backup*, dan sanksi bagi pelanggaran.

Organisasi perlu membentuk tim respons insiden keamanan yang siap bertindak cepat jika terjadi pelanggaran. Transparansi dalam mengomunikasikan langkah-langkah keamanan yang telah diambil akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

#### 4. Strategi Meningkatkan Keterlibatan Pengguna

Data menunjukkan sekitar 2/3 orang admin masih mengalami kesulitan dengan fitur SRIKANDI. Untuk meningkatkan keterlibatan, perlu dilakukan pemetaan kompetensi pengguna untuk mengidentifikasi siapa yang masih kesulitan dan di area mana mereka membutuhkan bantuan. Berdasarkan pemetaan ini, program pelatihan lanjutan yang lebih terarah dapat dirancang, tidak hanya dalam format klasikal tetapi juga pendampingan langsung.

Panduan pengguna dan video tutorial yang mudah dipahami dalam bahasa Indonesia sederhana perlu dibuat, mencakup cara menggunakan fitur dasar dan solusi untuk masalah umum. Komunitas pengguna SRIKANDI perlu dibentuk, baik formal maupun informal melalui grup WhatsApp atau forum online internal, di mana pengguna dapat saling berbagi pengalaman, tips, dan solusi. Survei kepuasan pengguna perlu dilakukan secara berkala untuk mengumpulkan feedback tentang pengalaman mereka. *Feedback* ini sangat berharga untuk terus meningkatkan sistem, dan ketika pengguna melihat *feedback* mereka ditindaklanjuti, mereka akan merasa lebih dihargai. Sistem penghargaan bagi pengguna yang konsisten menggunakan SRIKANDI dengan baik juga dapat diterapkan, baik berupa pengakuan publik, sertifikat, atau kesempatan menjadi narasumber pelatihan.

#### 5. Strategi Mengatasi Masalah Teknis Sistem

Mengingat beragamnya masalah teknis yang dihadapi, diperlukan strategi penanganan sistematis dan berjenjang. Sistem tiket untuk pelaporan masalah teknis perlu dibuat agar pengguna dapat melaporkan masalah dengan mudah dan administrator dapat melacak status penanganan. Setiap laporan perlu ditindaklanjuti dengan cepat dan pengguna mendapat update status secara berkala. *Knowledge base* berisi solusi untuk masalah umum harus dibuat dalam bentuk FAQ, troubleshooting guide, atau database solusi yang dapat dicari. Tim *IT support* yang ditugaskan untuk menangani masalah teknis SRIKANDI perlu dibentuk, terdiri dari anggota dengan kompetensi teknis baik dan kemampuan komunikasi efektif.

Pemantauan performa sistem secara *real-time* harus dilakukan untuk mendeteksi masalah sejak dini. Koordinasi yang lebih erat dengan ANRI perlu dilakukan melalui jalur komunikasi khusus atau *point of contact* untuk masalah kritis. Organisasi juga harus aktif memberikan feedback kepada ANRI tentang *bug* atau area yang perlu diperbaiki. Uji coba menyeluruh sebelum menerapkan perubahan sistem sangat penting, melibatkan pengguna aktual dalam lingkungan yang mirip kondisi produksi.

#### 6. Strategi Holistik dan Berkelanjutan

Selain strategi spesifik untuk setiap hambatan, diperlukan strategi holistik yang mengikat semua upaya. Tim pengarah yang terdiri dari perwakilan berbagai unit kerja dan level organisasi perlu dibentuk untuk mengawasi implementasi SRIKANDI secara

keseluruhan, membuat peta jalan jangka panjang, mengalokasikan sumber daya, dan memastikan implementasi sejalan dengan tujuan organisasi. Evaluasi berkala yang komprehensif perlu dilakukan dari sisi teknis maupun dampak terhadap produktivitas, kepuasan pengguna, dan pencapaian tujuan organisasi. Anggaran yang memadai dan berkelanjutan harus dialokasikan, tidak hanya untuk pengadaan infrastruktur awal tetapi juga untuk perawatan sistem, pelatihan berkelanjutan, dan perbaikan sistem.

Organisasi juga perlu membangun kultur budaya organisasi pembelajar di mana pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan menjadi bagian dari nilai dan praktik sehari-hari. Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara komprehensif dan konsisten, hambatan implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dapat diatasi secara efektif. Keberhasilan implementasi tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip, tetapi juga berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Pengalaman Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dalam mengatasi hambatan implementasi juga dapat menjadi pembelajaran berharga bagi instansi pemerintah daerah lainnya yang sedang atau akan mengimplementasikan sistem kearsipan elektronik serupa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Implementasi SRIKANDI di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi sejak akhir tahun 2022 menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui tahapan sosialisasi, uji coba, implementasi operasional, dan pelatihan berkelanjutan, dengan tingkat pemanfaatan mencapai sekitar 80% administrasi, meskipun adopsi penuh oleh seluruh pegawai masih menjadi tantangan. Keberhasilan pelaksanaannya didukung oleh komitmen pimpinan, sosialisasi dan pelatihan yang efektif, kesiapan infrastruktur teknologi, ketersediaan sumber daya, kemitraan dengan pihak terkait, serta evaluasi berkelanjutan, namun implementasi ini juga menghadapi hambatan seperti ketergantungan pada teknologi, perubahan budaya kerja, keamanan data, keterlibatan pengguna yang belum optimal, dan kendala teknis sistem. Oleh karena itu, diperlukan strategi penanganan yang komprehensif dan konsisten, meliputi penguatan infrastruktur dan keamanan data, penyusunan SOP darurat dan sistem pendukung, peningkatan kompetensi SDM, serta pembentukan tim pengarah, agar transformasi digital pengelolaan arsip melalui SRIKANDI dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien serta menjadi pembelajaran bagi instansi pemerintah daerah lainnya.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Adam, A. (2024). *Sistem informasi manajemen* (Issue December).
- Addawiyah, Febriani, L., & Fadillah, N. (2025). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris*. 4.
- Arujisaputra, E. T. (2025). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Pengambilan Keputusan di Perusahaan*. 6(3), 700–709.
- Asmawati, & Holipah. (2024). *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang)*. 8(September).
- Astuti, A. U. (2023). *Model Tata Kelola Kearsipan Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan)*.

- Creswell, J. W. (2018). *Methods Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Approaches*.
- Mudhoffar, K., & Frinaldi, A. (2024). *Transformasi Budaya Organisasi dalam Mendorong Perilaku Inovatif Pegawai Negeri Sipil : Studi Kasus di Sektor Publik Indonesia*. 2(4), 611–619.
- Putra, A. R., Aziz, M. A., Ermita, & Wildanah, F. (2025). *Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha*. 02(01), 385–389.
- Putri, Z. A., & Helmi, R. F. (2025). *Alih Media Arsip : Implementasi Dan Hambatan Dalam Meningkatkan Manajemen Kearsipan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat*. 06(02), 1–10.
- Ridwan, N. M. (2024). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Mutu Layanan Pendidikan di Man 2 Parepare*.
- Saputro, R. F. (2022). Transformasi Arsip Digital Menuju Good Governance. *Warta Arsip*, XI, 2022.
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). *Transformasi Budaya Organisasi Di Sektor Publik: Inovasi Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Responsif*. 5(2), 371–380.
- Wahab, R. A., & Arsyad. (2015). *The Study of E-Government Implementation in Border Area*. 18(1), 1–14.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Journal of Accounting and Auditing Research*, 12(1), 1–15.
- Wilson, C., & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government : mapping the strategies of digital champions. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101681. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681>
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. 14(1), 69–71.