

## **Implementasi Kebijakan Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Surat Menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang**

**Ainul Anggita<sup>1</sup>, Andi Astinah Adnan<sup>2</sup>, Erfina<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidrap, Indonesia

Email: <sup>1</sup>ainulanggita85@gmail.com, <sup>2</sup>andi.astinah.adnan@gmail.com, <sup>3</sup>erfinafisip.05@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam pengelolaan surat menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi serta kendala jaringan internet yang mempengaruhi kelancaran pengelolaan administrasi secara digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terdiri dari kepala dinas, operator, dan pegawai pengguna yang dipilih secara purposive. Data dianalisis menggunakan software *Nvivo* melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan pendekatan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle yang meliputi *content of policy* dan *context of implementation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pengelolaan surat menyurat, namun belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur jaringan. Dukungan pimpinan, keberadaan SOP, dan peran operator menjadi faktor pendukung utama, sedangkan keterbatasan kemampuan teknis dan jaringan menjadi faktor penghambat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi pegawai, penguatan infrastruktur jaringan, serta evaluasi berkelanjutan untuk mendukung optimalisasi implementasi kebijakan berbasis digital di lingkungan pemerintahan daerah.

**Kata Kunci:** SRIKANDI, Implementasi Kebijakan, Pengelolaan Surat-Menyurat, SPBE, Dinas Perhubungan.

### **Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of the Integrated Dynamic Archiving Information System (SRIKANDI) application policy in managing correspondence at the Sidenreng Rappang Regency Transportation Agency and identify supporting and inhibiting factors. The main problems encountered include limited human resource competency in operating the application and internet network constraints that impact the smoothness of digital administrative management. This study used a qualitative approach, collecting data through in-depth interviews, observation, and documentation with informants consisting of agency heads, operators, and user employees selected purposively. Data were analyzed using Nvivo software through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, utilizing Merilee S. Grindle's policy implementation theory approach, which encompasses the content of policy and the context of implementation. The results indicate that SRIKANDI implementation has been successful in improving the efficiency, transparency, and effectiveness of correspondence management, but is not yet optimal due to limited human resources and network infrastructure. Leadership support, the existence of SOPs, and the role of operators are the main supporting factors, while limited technical capabilities and network are inhibiting factors. This study recommends improving employee training, strengthening network infrastructure, and conducting ongoing evaluations to support the optimization of digital-based policy implementation in local government.*

**Keywords:** *SRIKANDI, Policy Implementation, Correspondence Management, SPBE, Transportation Agency.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mendorong terjadinya transformasi dalam sistem pemerintahan menuju tata kelola yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi publik terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat (Utami et al., 2024). Selain itu, penerapan *e-government* juga menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam proses administrasi pemerintahan, terutama dalam pengelolaan data dan informasi yang sebelumnya dilakukan secara manual (Kartikasari, 2025). Dengan demikian, transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kebutuhan utama bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Fenomena transformasi digital birokrasi ini tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga merupakan bagian dari tren global dalam reformasi sektor publik. Berbagai negara mengadopsi digital government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik berbasis teknologi. Dalam konteks nasional, Indonesia melalui kebijakan SPBE berupaya menyelaraskan diri dengan tren tersebut, sehingga implementasi aplikasi seperti SRIKANDI menjadi bagian dari agenda strategis reformasi birokrasi digital yang lebih luas, bukan sekadar inovasi administratif di tingkat instansi.

Dalam konteks pengelolaan arsip dan persuratan, sistem manual masih menjadi permasalahan utama yang dihadapi oleh banyak instansi pemerintah. Berdasarkan Laporan Tahunan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) tahun 2022, penggunaan sistem manual seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman surat, terjadinya tumpang tindih dokumen, serta tingginya risiko kehilangan arsip fisik. Kondisi ini berdampak langsung pada menurunnya efisiensi kerja dan terhambatnya pelayanan publik. Permasalahan tersebut juga sejalan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana sebelum penerapan SRIKANDI, proses administrasi persuratan masih dilakukan secara konvensional sehingga cenderung lambat, kurang terstruktur, dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengarsipan.

Surat menyurat dalam sistem birokrasi adalah alat utama untuk menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab organisasi. Setiap jenis surat pemerintahan, termasuk surat masuk, surat keluar, surat keputusan, surat edaran, dan surat tugas, memiliki prosedur dan format yang harus diikuti sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Surat menyurat yang efektif akan meningkatkan efisiensi operasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan layanan public (Andani et al., 2023). Surat berfungsi sebagai sebagai alat komunikasi tertulis mengenai suatu hal tertentu secara jelas dan terperinci. Surat dapat digunakan sebagai alat untuk menyampaikan pemberitahuan, permintaan, permohonan, buah pikiran, gagasan, dan bukti tertulis, seperti surat perjanjian; Surat tidak hanya berupa dokumen fisik melainkan termasuk alat komunikasi yang memiliki struktur, formalitas, dan tujuan yang jelas. Berdasarkan konteks pengelolaan administrasi dan kearsipan, definisi ini menegaskan bahwa setiap surat harus mempunyai karakter tertulis yang dapat diarsipkan, dan maksud yang harus dipahami oleh penerima. Implementasi aplikasi seperti SRIKANDI kemudian memperkuat makna bahwa surat digital pun harus memegang prinsip tertulis (rekam digital) dan maksud yang hendak disampaikan secara valid dan akurat (Ss, 2021).

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia mendorong transformasi digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengamanatkan adanya percepatan teknologi informasi melalui pembangunan aplikasi umum yaitu Program SPBE yang memenuhi kriteria sesuai ketentuan dan digunakan bersama oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Catur Rahmawati Tejaningrum, 2023). Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu implementasi konkret dari SPBE adalah penerapan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai sistem pengelolaan arsip dan persuratan secara digital (Alhadi & Rahmawati, 2024).

Aplikasi SRIKANDI adalah aplikasi umum yang digunakan untuk mengelola arsip dinamis, yang digunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari. Aplikasi SRIKANDI bertujuan untuk mempercepat proses pengolahan arsip dinamis, mulai dari surat masuk dan surat keluar, serta mempersingkat proses pengiriman dokumen elektronik, yang dapat diakses oleh ASN di mana saja dengan akun yang dimilikinya dan pastinya terintegrasi dengan pusat data ASN (Adin et al., 2024). Aplikasi ini secara resmi ditetapkan melalui Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis,

dimana aplikasi SRIKANDI hasil kolaborasi antara Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) yang berperan dalam penyusunan proses bisnis serta pengelolaan data dan informasi arsip dinamis, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) yang bertindak sebagai koordinator sekaligus penyusun regulasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi dan penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang berperan dalam menjamin keamanan aplikasi dan memberikan sertifikasi elektronik (Putri, 2020).

Aplikasi SRIKANDI hadir sebagai solusi atas berbagai permasalahan administrasi manual, dengan menyediakan sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, serta pengarsipan digital. Penerapan aplikasi ini memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi secara sistematis (Susanti & Widayanti, 2025). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan SRIKANDI mampu mempermudah proses pengiriman surat, mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam pengelolaan administrasi persuratan (Utari et al., 2024). Dengan demikian, penerapan SRIKANDI tidak hanya berfungsi sebagai alat digitalisasi, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola administrasi pemerintahan secara menyeluruh.

Di tingkat daerah, implementasi SPBE diperkuat melalui Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 21 Tahun 2022 serta Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2023 yang secara khusus mengatur pedoman penerapan aplikasi SRIKANDI. Regulasi ini mewajibkan seluruh perangkat daerah untuk menggunakan sistem digital dalam pengelolaan persuratan dan kearsipan. Implementasi SRIKANDI juga telah diterapkan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang. Dinas Perhubungan merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang perhubungan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang menegaskan bahwa dinas teknis memiliki peran dalam pelaksanaan urusan wajib dan pilihan pemerintah daerah. Sebagai instansi yang menangani transportasi, lalu lintas, dan mobilitas masyarakat, dinas perhubungan memiliki intensitas komunikasi administrasi serta koordinasi lintas sektor yang tinggi sehingga membutuhkan tata kelola persuratan yang cepat, akurat dan terdokumentasi dengan baik (Indrajit, 2016). Namun, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa pemanfaatan aplikasi SRIKANDI belum berjalan optimal karena masih terdapat pegawai yang belum mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

Fenomena ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi kebijakan digital di tingkat lokal tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, serta dinamika birokrasi. Kondisi ini mencerminkan realitas yang juga banyak terjadi di berbagai daerah di Indonesia, di mana transformasi digital seringkali menghadapi kesenjangan antara kebijakan yang dirancang secara nasional dengan kesiapan implementasi di tingkat daerah. Dengan demikian, kasus di Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi representasi penting untuk memahami dinamika implementasi kebijakan digital dalam konteks pemerintahan daerah.

Dalam perspektif Merilee S. Grindle, implementasi kebijakan dipandang sebagai proses yang dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*) (Grindle, 1980). Pemilihan teori Grindle dalam penelitian ini memiliki keunikan teoretis dibandingkan dengan model implementasi kebijakan lainnya, seperti Van Meter & Van Horn yang lebih menekankan pada hubungan antar variabel struktural, atau Sabatier yang berfokus pada *advocacy coalition* dalam jangka panjang. Teori Grindle dinilai lebih relevan karena mampu menjelaskan interaksi antara substansi kebijakan digital dengan kondisi lingkungan implementasinya, termasuk kapasitas sumber daya manusia, struktur birokrasi, serta dinamika organisasi. Dalam konteks digitalisasi administrasi seperti SRIKANDI, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kejelasan kebijakan atau dukungan regulasi, tetapi juga oleh kesiapan aktor pelaksana dan kondisi institusional yang melingkupinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan persuratan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang dengan menggunakan perspektif teori Grindle.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI memberikan dampak positif terhadap efisiensi administrasi dan efektivitas pelayanan. (Wicaksana & Rachman, 2022) menekankan peningkatan efektivitas layanan berbasis digital, sementara (Santoso et al., 2025) menunjukkan adanya efisiensi dalam pengelolaan arsip melalui digitalisasi. (Purwati, 2024) juga menemukan adanya pengaruh signifikan penggunaan aplikasi terhadap sistem persuratan, sedangkan (Rasyida, 2024) mengidentifikasi kendala utama pada aspek sumber daya manusia dan kesiapan teknologi. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada hasil (*output*) implementasi, seperti efisiensi dan efektivitas, tanpa mengkaji secara mendalam proses implementasi kebijakan serta interaksi faktor-faktor yang

mempengaruhinya. Dengan kata lain, masih terdapat kesenjangan dalam memahami bagaimana kebijakan digital seperti SRIKANDI dijalankan dalam konteks organisasi yang kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menganalisis implementasi SRIKANDI di tingkat organisasi perangkat daerah menggunakan perspektif teori Grindle yang mencakup *content of policy* dan *context of implementation*.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang. pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan pertimbangan bahwa instansi tersebut salah satu lembaga pemerintah yang mengimplementasikan Aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi dan pengelolaan surat menyurat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih meliputi kepala dinas dipilih karena memiliki peran sebagai pengambil kebijakan dan penanggung jawab utama dalam mendorong implementasi SRIKANDI di tingkat organisasi. Kepala sub bagian dipilih karena berperan dalam koordinasi administrasi dan pengawasan pelaksanaan persuratan. Operator SRIKANDI dipilih karena merupakan pelaksana teknis utama yang mengelola sistem dan memahami kendala operasional aplikasi. Sementara itu, pegawai pengguna dipilih untuk merepresentasikan pengalaman langsung dalam penggunaan aplikasi pada level pelaksana, termasuk tingkat penerimaan dan kesulitan yang dihadapi. Dengan demikian, keempat kategori informan tersebut dianggap mampu memberikan gambaran yang komprehensif terkait implementasi kebijakan dari aspek kebijakan hingga praktik lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung dilapangan, dan dokumentasi (Satori & Komariah, 2023). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator teori Grindle, seperti kejelasan kebijakan, dukungan sumber daya, serta kondisi lingkungan implementasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan persuratan, termasuk alur disposisi dan pengarsipan digital. Dokumentasi yang dianalisis meliputi SOP, peraturan daerah, serta arsip digital yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta mencocokkannya dengan hasil observasi dan dokumen pendukung. Data dianalisis menggunakan software Nvivo melalui reduksi data tahapan tersebut tersusun menggunakan nvivo (Miles & Huberman, 2014) yakni : (1) mengimpor seluruh data hasil wawancara, dan observasi ke dalam NVivo; (2) melakukan open coding dengan mengidentifikasi unit-unit informasi penting dari transkrip wawancara; (3) mengelompokkan kode ke dalam nodes berdasarkan indikator teori Grindle yang meliputi dua kategori utama, yaitu *content of policy* dan *context of implementation*; (4) pada kategori content of policy, ditemukan tema-tema seperti kejelasan tujuan kebijakan, keberadaan SOP, manfaat aplikasi, serta tingkat kepatuhan pegawai; (5) pada kategori context of implementation, muncul tema seperti kapasitas sumber daya manusia, dukungan pimpinan, kondisi infrastruktur jaringan, budaya kerja organisasi, serta peran operator; (6) selanjutnya dilakukan axial coding untuk melihat hubungan antar tema, misalnya keterkaitan antara keterbatasan SDM dengan rendahnya optimalisasi penggunaan aplikasi; (7) data kemudian disajikan dalam bentuk matriks dan visualisasi NVivo untuk memudahkan interpretasi; (8) tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan yang konsisten di seluruh informan. Kerangka analisis dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle yang meliputi dua aspek utama, yaitu *content of policy* dan *context of implementation*, untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi kebijakan SRIKANDI dalam pengelolaan surat

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2023 Pasal 2 dijelaskan bahwa peraturan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah (PD)/Unit Kerja dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam pelaksanaan SRIKANDI. Selanjutnya, pada Pasal 3 ditegaskan bahwa tujuan kebijakan ini adalah untuk mendukung percepatan implementasi SRIKANDI, mewujudkan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan, serta menciptakan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi penyelenggaraan administrasi secara elektronik. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut belum berjalan secara optimal.



**Gambar 1.** *Gambar word cloud*

Hasil analisis *word cloud* pada Gambar 1. menunjukkan bahwa kata-kata yang paling dominan adalah “SRIKANDI”, “aplikasi”, “menggunakan”, dan “persuratan”. Dominasi kata-kata tersebut mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan berfokus pada penggunaan aplikasi dalam pengelolaan surat secara digital. Selain itu, munculnya kata “pegawai”, “operator”, dan “pengarsipan” menunjukkan adanya keterlibatan aktor pelaksana dalam mendukung implementasi kebijakan. Namun, temuan penting tidak hanya terletak pada dominasi kata utama tersebut, melainkan juga pada kemunculan kata “jaringan” dan “kendala” yang relatif signifikan. Secara analitis, hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tidak sepenuhnya berjalan dalam kondisi ideal, melainkan dibayangi oleh keterbatasan infrastruktur. Dalam perspektif sosiologis birokrasi, dominasi kata “jaringan” dapat dimaknai sebagai bentuk ketergantungan aparatur terhadap sistem teknologi yang belum sepenuhnya stabil. Ketidakstabilan jaringan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pegawai terhadap sistem digital, sehingga secara tidak langsung memengaruhi tingkat adopsi dan konsistensi penggunaan aplikasi SRIKANDI.

Dengan demikian, visualisasi *word cloud* menjadi alat analisis yang menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI telah berjalan, namun belum optimal karena masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur jaringan. Kondisi ini sejalan dengan teori Merilee S. Grindle yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan (*content of policy*), tetapi juga oleh konteks pelaksanaannya (*context of implementation*). Dalam hal ini, meskipun kebijakan telah dirancang dengan baik, faktor lingkungan implementasi seperti kapasitas sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur sangat memengaruhi tingkat keberhasilannya .

### **Conten Of Policy (Isi kebijakan)**

#### 1) tujuan dan manfaat

Kebijakan SRIKANDI telah dipahami dengan baik oleh para pelaksana. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan utama penerapan aplikasi SRIKANDI adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas dalam pengelolaan surat menyurat serta mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan informan yang menyebutkan bahwa penggunaan SRIKANDI bertujuan untuk mempermudah proses persuratan agar lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik .

*“Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan mempermudah proses persuratan”.*

Manfaat kebijakan tersebut juga dirasakan secara langsung oleh pegawai, seperti kemudahan dalam pengiriman surat, percepatan proses administrasi, serta pengurangan penggunaan kertas (paperless).

informan menyatakan manfaat dan kemudahan yang dirasakan setelah adanya srikandi :

*“Penggunaan Srikandi juga mempermudah pengarsipan karena tidak membutuhkan banyak kertas dan ruang penyimpanan, melalui Srikandi surat dapat langsung dikirim dengan memilih tujuan UPD yang dituju”*

Dengan adanya sistem digital, proses pengelolaan surat menjadi lebih praktis dan efisien dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Dalam perspektif Grindle (1980), kejelasan tujuan dan manfaat kebijakan merupakan indikator penting dalam keberhasilan implementasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek ini telah berjalan dengan baik.

## 2) Penerapan SRIKANDI

Dari segi penerapan, aplikasi SRIKANDI telah digunakan dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, serta pengarsipan digital. Transformasi dari sistem manual ke sistem digital menunjukkan bahwa kebijakan telah diimplementasikan secara operasional dalam aktivitas kerja sehari-hari. Hal ini menandakan bahwa kebijakan memiliki tingkat implementabilitas yang baik, karena telah mampu mengubah praktik administrasi secara nyata di lingkungan organisasi .

Namun demikian, temuan mengenai ketergantungan pegawai terhadap operator menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya terinternalisasi pada seluruh aktor pelaksana. Dalam perspektif Grindle, kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun isi kebijakan (content of policy) telah jelas, namun belum didukung oleh kapasitas pelaksana yang memadai. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan kemampuan implementasi di lapangan.

## 3) SOP

Dari aspek prosedural, penggunaan SRIKANDI telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan bersifat wajib dalam seluruh proses persuratan. Kejelasan aturan ini memberikan pedoman yang pasti bagi pelaksana dalam menjalankan tugas administrasi serta meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

*“SOP penggunaan Srikandi sudah tersedia dan ditetapkan oleh Kominfo dan Arsip.”*

Dalam teori Grindle, kejelasan aturan dan prosedur merupakan bagian penting dari *content of policy* yang berkontribusi terhadap efektivitas implementasi kebijakan .

## 4) Perubahan Sistem Administrasi

Implementasi SRIKANDI juga membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi. Sebelum penerapan SRIKANDI, proses persuratan dilakukan secara manual yang cenderung lambat dan berisiko kehilangan dokumen. Setelah penerapan sistem digital, proses administrasi menjadi lebih cepat, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Perubahan ini sangat dirasakan oleh pegawai pengguna :

*“Sebelum adanya Srikandi, proses persuratan cukup merepotkan karena pengiriman surat dilakukan secara manual menggunakan kurir. Dengan adanya Srikandi, pengiriman surat cukup melalui aplikasi*

Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam tata kelola administrasi pemerintahan . Dalam perspektif Grindle, perubahan yang dihasilkan oleh kebijakan merupakan indikator keberhasilan implementasi.

### **Context Of Implementation (Konteks Pelaksanaan)**

#### 1) Dukungan pimpinan

Dukungan pimpinan menjadi faktor utama dalam mendorong keberhasilan implementasi kebijakan. Kepala Dinas secara aktif mengarahkan seluruh pegawai untuk menggunakan aplikasi SRIKANDI dalam setiap proses persuratan. Dukungan pimpinan menjadi faktor kunci dalam implementasi kebijakan ini :

*“Saya sangat mendukung dan selalu tekankan kepada semua subbagian di dinas perhubungan seksi maupun bidang semua proses pengelolaan surat harus melalui srikandi dan melalui tanda tangan elektronik. Kami akan dorong supaya mampu belajar dan menggunakan aplikasi srikandi”.*

Dukungan ini menunjukkan adanya komitmen organisasi yang kuat, yang dalam teori Grindle merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan .

#### 2) Sumber daya

Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi kendala utama. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer maupun aplikasi SRIKANDI, serta pelatihan yang diberikan masih terbatas dan belum merata. Hal itu dikemukakan langsung oleh pegawai di Dinas Perhubungan :

*“SDM yang dimiliki teman-teman di dinas perhubungan tidak semuanya mampu menggunakan computer”*

Kondisi mengenai keterbatasan sumber daya manusia tidak hanya menunjukkan kurangnya kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan dua dimensi dalam konteks implementasi kebijakan. Pertama, hambatan struktural, yaitu keterbatasan pelatihan dan belum meratanya distribusi kompetensi digital di dalam organisasi. Kedua, hambatan kultural, yaitu masih adanya kebiasaan kerja manual yang membuat pegawai belum sepenuhnya beradaptasi dengan sistem digital. Dalam kerangka teori Grindle, kedua aspek ini termasuk dalam context of implementation yang sangat menentukan keberhasilan kebijakan. Dengan demikian, kegagalan optimalisasi SRIKANDI bukan semata-mata masalah teknis, tetapi juga berkaitan dengan transformasi budaya organisasi. kebijakan .

### 3) Operator

Keberadaan operator di setiap unit kerja menjadi solusi dalam mengatasi keterbatasan tersebut.

*“Di tiap UPD itu ada operator srikandi kalau misalnya ada terkendala bisa berkomunikasi dan berkoordinasi langsung ke operator srikandi yang ada di dinas perhubungan”.*

Operator berperan sebagai penghubung dan koordinator dalam membantu pegawai serta memastikan kelancaran proses persuratan. Peran ini sangat penting karena operator memiliki akun khusus yang digunakan untuk pengelolaan persuratan dan pengarsipan, sehingga proses administrasi menjadi lebih terorganisir dan efisien

### 4) Sarana dan Prasarana

Dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas seperti komputer dinilai cukup memadai dalam mendukung implementasi kebijakan. Namun demikian, jaringan internet masih menjadi hambatan utama, terutama ketika terjadi kepadatan akses pada server pusat. Hal ini didukung oleh pernyataan operator :

*“Untuk kelengkapan computer sudah sangat memadai, jaringan juga bisa dikatakan begitu akan tetapi masih sering terjadi gangguan dari segi jaringan”.*

Gangguan jaringan yang sering terjadi menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi belum sepenuhnya siap mendukung kebijakan digital. Dalam konteks implementasi kebijakan, kondisi ini termasuk dalam keterbatasan resources yang menjadi bagian dari context of implementation. Ketergantungan pada server pusat juga memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan digital di daerah masih dipengaruhi oleh sistem yang terpusat, sehingga fleksibilitas daerah menjadi terbatas.

### 5) Budaya kerja

Budaya kerja organisasi menunjukkan adanya proses adaptasi terhadap digitalisasi. Pegawai mulai menyadari pentingnya penggunaan teknologi dalam administrasi pemerintahan dan berusaha menyesuaikan diri dengan sistem yang baru.:

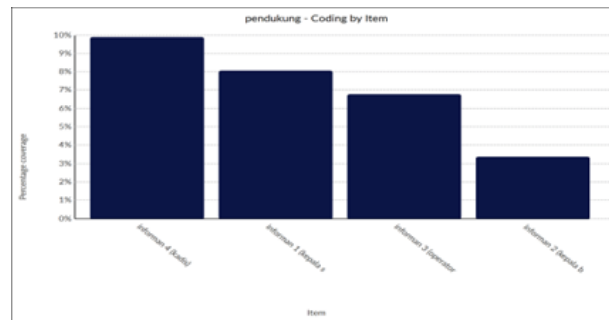
*“Kita harus mengikuti perkembangan dari manual kedigital, saya kira teman-teman cukup mendukung dan menjalankan aplikasi srikandi”*

Perubahan budaya kerja yang mulai mengarah pada digitalisasi menunjukkan adanya proses adaptasi organisasi. Namun, proses ini belum sepenuhnya stabil karena masih terdapat dualisme sistem (manual dan digital). Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi kebijakan memerlukan waktu dan proses internalisasi nilai yang tidak instan.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan SRIKANDI di Dinas Perhubungan telah berjalan cukup baik jika dilihat dari aspek *content of policy* dan *context of implementation*. Kebijakan ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan persuratan. Namun demikian, implementasi belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur jaringan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan serta perbaikan infrastruktur jaringan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan secara maksimal .

## Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan SRIKANDI

### Faktor Pendukung



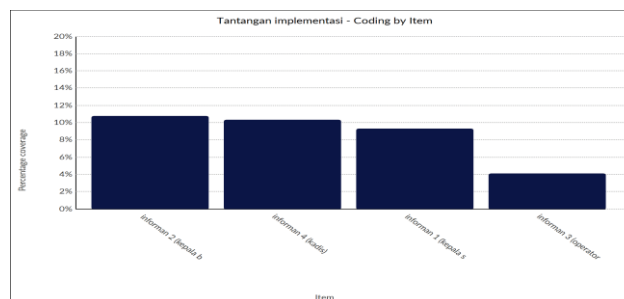
**Gambar 2.** Persentase pendukung  
Sumber : Hasil Analisis Data NVivo, 2026

Berdasarkan hasil persentase faktor pendukung, informan 4 (kepala dinas) memiliki nilai tertinggi sebesar 9,90%, diikuti informan 1 sebesar 8,05%, informan 3 (operator) sebesar 6,77%, dan informan 2 sebesar 3,38%. Hal ini menunjukkan bahwa kepala dinas berperan sebagai pendukung utama dalam keberhasilan implementasi aplikasi SRIKANDI di Dinas perhubungan terutama dalam hal persuratan dan pengersipan.

Dalam implementasi kebijakan aplikasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang, terdapat sejumlah faktor yang berperan sebagai pendukung implementasi kebijakan ini. Dukungan pimpinan menjadi aspek penting dalam mendorong keberhasilan implementasi kebijakan, karena mampu menciptakan legitimasi organisasi terhadap penggunaan SRIKANDI. Komitmen pimpinan tidak hanya ditunjukkan melalui kebijakan formal, tetapi juga melalui dorongan kepada pegawai untuk beradaptasi dengan sistem digital. Selain itu, penerimaan pegawai terhadap aplikasi SRIKANDI menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya transformasi digital dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Hal ini menjadi indikator positif bahwa kebijakan tidak mengalami resistensi yang signifikan di tingkat pelaksana. Keberadaan operator SRIKANDI juga memiliki peran strategis sebagai penghubung teknis antarbidang, sehingga mampu membantu pegawai dalam mengoperasikan sistem serta memperlancar koordinasi dalam proses implementasi. Di sisi lain, ketersediaan sarana dan prasarana, seperti perangkat komputer yang memadai, menjadi faktor pendukung yang mendasar dalam pelaksanaan sistem berbasis digital.

Jika dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan Merilee S. Grindle, kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek *context of implementation*, khususnya pada dukungan aktor pelaksana, struktur organisasi, dan sumber daya, telah berjalan dengan cukup baik. Dukungan pimpinan yang kuat, struktur organisasi yang mendukung, serta ketersediaan sumber daya menunjukkan bahwa kebijakan SRIKANDI telah diterima dan diimplementasikan di lingkungan organisasi. Namun demikian, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek teknis dan kapasitas sumber daya manusia agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara maksimal.

### Faktor Penghambat



**Gambar 3.** Persentase penghambat/tantangan  
Sumber : Hasil Analisis Data NVivo, 2026

Berdasarkan hasil persentase faktor penghambat, informan 2 memiliki nilai tertinggi sebesar 10,76%, diikuti informan 4 (kepala dinas) sebesar 10,30%, informan 1 sebesar 9,30%, dan informan 3 (operator) sebesar 4,11%. Hal ini menunjukkan bahwa informan 2 selaku pegawai pengguna, merasakan secara langsung berbagai kendala dalam implementasi kebijakan SRIKANDI

Beberapa faktor penghambat dalam implementasi kebijakan meliputi keterbatasan kompetensi digital pegawai, kurangnya pelatihan, gangguan jaringan, serta kebiasaan administrasi manual yang masih bertahan. Keterbatasan kemampuan digitalisasi menunjukkan bahwa belum semua pegawai memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan teknologi, sehingga menghambat proses adaptasi terhadap sistem SRIKANDI. Selain itu, minimnya pelatihan menyebabkan rendahnya pemahaman pegawai terhadap fitur dan mekanisme kerja aplikasi. Di sisi lain, gangguan jaringan menjadi kendala teknis yang menghambat kelancaran proses administrasi secara real-time. Sementara itu, masih digunakannya sistem manual menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya berjalan optimal di lingkungan organisasi.

Berdasarkan analisis menggunakan teori Grindle, implementasi aplikasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan menunjukkan bahwa isi kebijakan telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan didukung oleh aturan formal yang jelas. Dari sisi konteks pelaksanaan, dukungan pimpinan dan penerimaan pegawai menjadi kekuatan utama implementasi. Sebaliknya, faktor penghambat seperti keterbatasan SDM dan gangguan jaringan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara *content of policy* dan *context of implementation*. Kebijakan yang telah dirancang dengan baik belum sepenuhnya didukung oleh kondisi lapangan yang memadai, sehingga implementasi tidak berjalan optimal. Hal ini memperkuat argumentasi Grindle bahwa keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara isi kebijakan dan konteks pelaksanaannya.

### **Implikasi Penelitian**

#### **a. Implikasi Teoretis**

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori Merilee S. Grindle dalam menganalisis kebijakan berbasis digital. Temuan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada kejelasan kebijakan, tetapi juga pada kesiapan konteks implementasi, khususnya sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan digital, khususnya pada level pemerintah daerah.

#### **b. Implikasi Praktis**

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, memperkuat infrastruktur jaringan, serta mendorong percepatan transformasi budaya kerja digital. Selain itu, diperlukan strategi pendampingan yang lebih intensif agar seluruh pegawai mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri tanpa ketergantungan pada operator.

#### **c. Implikasi Kebijakan**

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digital seperti SRIKANDI memerlukan pendekatan yang tidak hanya teknis, tetapi juga manajerial dan kultural. Oleh karena itu, pemerintah perlu merancang kebijakan yang tidak hanya berorientasi pada penyediaan sistem, tetapi juga pada penguatan kapasitas organisasi dan perubahan budaya kerja.

### **KESIMPULAN**

Implementasi kebijakan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan bahwa secara umum kebijakan telah berjalan dan mampu mendorong transformasi sistem administrasi persuratan dari manual menuju digital. Dari aspek *content of policy*, kebijakan ini telah memiliki kejelasan tujuan, manfaat, serta didukung oleh regulasi dan standar operasional prosedur yang memadai, sehingga mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan surat menyurat.

Namun demikian, dari aspek *context of implementation*, implementasi kebijakan belum berjalan optimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, belum meratanya pelatihan, gangguan infrastruktur jaringan, serta masih adanya budaya kerja manual menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi. Hambatan tersebut bersifat tidak hanya teknis, tetapi juga struktural dan kultural, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan kesiapan implementasi di tingkat organisasi.

Hasil penelitian ini menegaskan relevansi teori Merilee S. Grindle dalam menganalisis implementasi kebijakan digital, di mana keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas isi kebijakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian implementasi kebijakan, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi pemerintahan di tingkat daerah.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan, penguatan infrastruktur teknologi, serta percepatan adaptasi budaya kerja digital di lingkungan birokrasi. Selain itu, pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi implementasi yang lebih komprehensif dengan mengintegrasikan aspek teknis, manajerial, dan kultural agar kebijakan digital seperti SRIKANDI dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adin, Hafizhah And Erina, Lili (2024) *Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Berbasis Penyimpanan Arsip Pada Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Palembang*. [Http://Repository.Unsri.Ac.Id/Id/Eprint/152990](http://Repository.Unsri.Ac.Id/Id/Eprint/152990)
- 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>
- Andani, A. M., Soemartono, T., Djatmika, G. H., Prof, U., & Jakarta, M. (2023). Analisis Penerapan Pengelolaan Persuratan pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 49–55. <https://doi.org/10.32509/Publika.V9i2.4344>
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Arsip Nasional Republik Indonesia 2022*. Anri.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Arsip Nasional Republik Indonesia 2022*. Anri.
- Grindle, M. S. (2017). Politics And Policy Implementation In The Third World. [Http://Digital.Casalini.It/9781400886081](http://Digital.Casalini.It/9781400886081)
- Kartikasari, H., & Ni'mah, F. U. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menggunakan Srikandi Di Lingkup Pemerintahan Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(2). <https://doi.org/10.29040/Jie.V9i2.17117>
- Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang. (2023). *Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Srikandi Di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang. (2023). *Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Srikandi Di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Purwati, L. (2024). Pengaruh Penggunaan Dan Keefektifan Aplikasi Srikandi Terhadap Sistem Persuratan Di Organisasi Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 26(1), 77–85. <https://doi.org/10.33557/JurnalMatrik.V26i1.3101>
- Putri, A. (2024). *Implementasi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Dalam Pengelolaan Arsip Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). [Http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/Id/Eprint/80452](http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/Id/Eprint/80452)
- Rasyida, B. (2024). *Sistem Aplikasi Srikandi Pada Manajemen Kearsipan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Bidang Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim). [Http://etheses.Uin-Malang.Ac.Id/Id/Eprint/65087](http://etheses.Uin-Malang.Ac.Id/Id/Eprint/65087)
- Santoso, F. A. D., Sulistyorini, E., Wati, E. R., Cahyono, A. S., & Herminingsih, D. I. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Srikandi Dalam Pengelolaan Arsip Pemerintah Daerah. *Journal Of Governance And Public Administration*, 2(2), 426–433. <https://doi.org/10.70248/Jogapa.V2i2.1671>
- Satori, D., & Komariah, A. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*, 22, 42–54.
- Sofwatillah, Risnita, Syahrani Jailani, & Arestya Saksitha. (2024). *8loa++106+Publis*. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 80–91.
- Ss, Dra Putu Lasminah. (2021). *W. J. S. Purwadarminta Hasil Karya Dan Pengabadiannya*.
- Susanti, J. K., & Widayanti, S. (2025). Evaluasi Penerapan Aplikasi Srikandi Dalam Perspektif Good Governance Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Magelang. *Journal Of Indonesian Rural And Regional Government*, 9(1), 53-65. <https://doi.org/10.47431/Jirreg.V9i1.685>
- Tejaningrum, C. R. (2023). *Analisis Efektivitas Layanan Arsip Dinamis Studi Kasus Pada Aplikasi Srikandi Di Unit Pengelolaan Informasi Dan Arsip Dinamis Biro Umum Anri* (Doctoral Dissertation, Politeknik Stia Lan Jakarta). [Http://Repository.Stialan.Ac.Id/Id/Eprint/75](http://Repository.Stialan.Ac.Id/Id/Eprint/75)

- Utami, Y., Khairi, H., & Sartika, I. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Di Pemerintah Daerah. *Action Research Literate*, 8(4), 649–660. <https://doi.org/10.46799/Arl.V8i4.297>
- Utari, P. A., & Lapangan, H. P. K. Implementasi Aplikasi Srikandi Pada Persuratan Di Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. <https://Repository.Pnj.Ac.Id/Id/Eprint/20186>
- Wan Nailah, Abdullah Syahiza, A., Hasnisah, H., & Rahayati, Ahmad Muhammad, A. (2023). Influence of Psychological Well-Being and School Factors on Delinquency , During the Covid-19 Period Among Secondary School Students in Selected Schools in Nakuru County : Kenya. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, VII(2454), 1175–1189. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2022). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 10–27. <https://Repository.Pnj.Ac.Id/Id/Eprint/20186>