

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada sektor pemerintahan. Era digital menuntut adanya adaptasi birokrasi menuju model yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Transformasi digital dalam sektor publik bukan hanya sekadar modernisasi infrastruktur teknologi, tetapi merupakan perubahan menyeluruh dalam cara pemerintah beroperasi, melayani masyarakat, dan mengelola sumber daya (Ulum & Hoesein, 2025). Salah satu manifestasi utama dari transformasi ini adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital secara masif dan terukur.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi fondasi hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia. Peraturan ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus dioptimalkan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Perencanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia

memberikan pedoman khusus untuk implementasi SPBE dalam bidang kearsipan. Komitmen pemerintah terhadap digitalisasi birokrasi terus diperkuat melalui berbagai inisiatif dan regulasi yang mendorong seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk mengadopsi sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis elektronik (Sarjito & Pantja Djati, 2025).

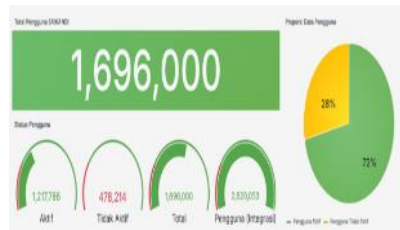
Laporan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2025) menunjukkan tren positif dalam Indeks SPBE nasional, meskipun masih terdapat perbedaan signifikan antar daerah. Menurut data terbaru, pada tahun 2024, terdapat 84% instansi pemerintah pusat yang telah mencapai kategori "Baik" atau lebih tinggi dalam evaluasi SPBE, sementara pada tingkat pemerintah daerah, pencapaian masih beragam dengan beberapa kabupaten/kota masih berada pada kategori "Cukup" (Ulum & Hoesein, 2025). Kabupaten Bojonegoro, sebagai salah satu entitas pemerintah daerah di Provinsi Jawa Timur, menunjukkan komitmen yang kuat dalam penerapan SPBE. Berdasarkan evaluasi tahun 2023, Indeks SPBE Kabupaten Bojonegoro mencapai 3,65 dengan predikat "Sangat Baik" (PEMKAB Bojonegoro, 2024). Capaian ini menempatkan Kabupaten Bojonegoro di atas rata-rata provinsi Jawa Timur yang mencapai 3,62, menandakan adanya upaya serius dari pemerintah kabupaten untuk mengintegrasikan teknologi dalam tata kelola pemerintahannya.

Upaya integrasi teknologi ini dapat terlihat melalui perkembangan SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang merupakan transformasi kearsipan merupakan salah satu pilar penting. Sistem kearsipan digital menawarkan berbagai keunggulan strategis, antara lain: (1) efisiensi dalam penciptaan, pengiriman,

penyimpanan, dan penemuan kembali arsip; (2) penghematan ruang fisik dan biaya operasional yang signifikan; (3) peningkatan keamanan data melalui enkripsi dan kontrol akses; (4) kemudahan dalam berbagi informasi antar instansi secara *real-time*; dan (5) peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Menjawab tantangan dan peluang ini, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) bersama Kementerian PANRB, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mengembangkan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi ini diluncurkan sebagai aplikasi umum bidang kearsipan yang wajib digunakan oleh seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah untuk menciptakan ekosistem kearsipan digital yang terpadu secara nasional, memastikan interoperabilitas, dan meningkatkan standar pengelolaan arsip di seluruh Indonesia (Arsip Nasional Republik Indonesia, 2023).

Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang diterapkan berdasarkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi telah diadopsi oleh 696 instansi pemerintah di seluruh Indonesia hingga September 2024, mencakup kementerian, lembaga pemerintah non-kementerian, pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota, dan berbagai unit kerja di tingkat kecamatan dan desa (Suprayitno et al., 2024). Angka ini menunjukkan skala penerapan yang luas dan menunjukkan komitmen nasional terhadap digitalisasi kearsipan. Namun, adopsi masif ini juga menghadirkan tantangan yang kompleks, mengingat keberagaman kapasitas, infrastruktur, dan kesiapan organisasi di berbagai daerah.

GAMBAR 1
TOTAL PENGGUNA APLIKASI SRIKANDI



Sumber: Layanan.arsip.go.id

Berdasarkan data Dashboard Monitoring SRIKANDI di atas, jumlah pengguna SRIKANDI telah mencapai 1.696.000 pengguna. Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.217.786 pengguna atau sekitar 72% tercatat sebagai pengguna aktif, sedangkan 478.214 pengguna atau sekitar 28% tercatat sebagai pengguna tidak aktif. Data ini menunjukkan bahwa SRIKANDI telah digunakan secara luas dalam mendukung administrasi pemerintahan berbasis elektronik, khususnya pada bidang kearsipan dinamis. Namun, keberadaan pengguna tidak aktif menunjukkan bahwa pemanfaatan SRIKANDI belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, tingginya jumlah pengguna secara nasional tidak secara otomatis menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi telah berjalan efektif pada setiap instansi. Efektivitas penggunaan SRIKANDI tetap perlu dikaji secara lebih spesifik pada tingkat instansi, karena dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, pemahaman prosedur kerja, ketersediaan sarana prasarana, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap sistem kearsipan digital.

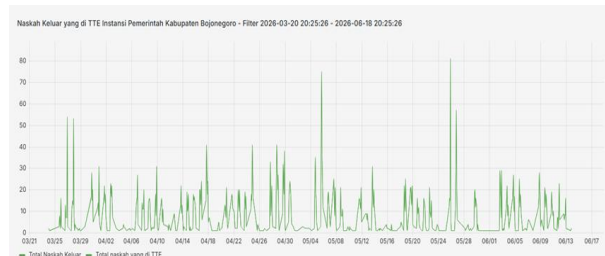
Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah (LKD), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan kearsipan di tingkat kabupaten. Fungsi LKD mencakup pengelolaan arsip dinamis

dan statis, pembinaan kearsipan di instansi-instansi di lingkungan pemerintah daerah, serta advokasi dan edukasi masyarakat mengenai pentingnya kearsipan. Pelaksanaan aplikasi SRIKANDI di dinas ini menjadi sebuah studi kasus yang menarik dan signifikan. Di satu sisi, sebagai LKD, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro diharapkan menjadi teladan (*role model*) dalam penerapan tata kelola kearsipan digital yang efektif dan efisien bagi seluruh instansi di wilayahnya. Di sisi lain, dinas ini juga menghadapi tantangan riil di lapangan yang dapat menjadi cerminan dari problematika implementasi teknologi di sektor publik secara lebih luas, khususnya di pemerintah daerah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro secara resmi telah mengadopsi SRIKANDI sebagai platform utama untuk pengelolaan surat-menyurat dan arsip dinamis, sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat dan daerah untuk memperkuat SPBE. Pada Desember 2023, dinas ini melaksanakan *launching* resmi aplikasi SRIKANDI, menandai dimulainya transisi dari sistem kearsipan manual berbasis kertas menuju sistem digital terintegrasi (Bojonegoro.com, 2023). Selanjutnya, pada tahun 2024, dinas melaksanakan bimbingan teknis lanjutan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Namun, proses transisi dari sistem manual ke sistem digital sepenuhnya tidak berjalan tanpa hambatan dan kendala yang signifikan.

GAMBAR 2

NASKAH KELUAR PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO



(Sumber: Layanan.arsip.go.id)

Berdasarkan data Dashboard Monitoring SRIKANDI di atas pada periode 20 Maret 2026 sampai 18 Juni 2026, aktivitas naskah keluar yang telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro menunjukkan adanya pemanfaatan SRIKANDI dalam proses administrasi surat-menyurat secara digital. Grafik tersebut memperlihatkan bahwa naskah keluar bertanda tangan elektronik diproses secara berkelanjutan selama periode pengamatan, meskipun jumlahnya mengalami fluktuasi dari hari ke hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa SRIKANDI telah digunakan sebagai instrumen pelayanan administrasi berbasis elektronik, khususnya dalam penciptaan dan pengesahan naskah dinas keluar. Namun, adanya variasi aktivitas harian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan SRIKANDI masih perlu ditelaah lebih lanjut, terutama terkait kelancaran proses pelayanan, kepatuhan pengguna terhadap prosedur aplikasi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan fitur TTE secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro khususnya bidang kearsipan dan wawancara dengan salah satu pihak

admin aplikasi SRIKANDI terkait mengenai penggunaan aplikasi SRIKANDI, ditemukan beberapa permasalahan signifikan yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan aplikasi SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro. Salah satu permasalahan yang ditemukan misalnya kasus di mana pegawai yang membuat surat secara digital lupa atau lalai untuk mencatatkan nomor surat tersebut ke dalam aplikasi SRIKANDI, sehingga memerlukan proses verifikasi dan pengeditan manual yang memakan waktu. Kondisi ini tidak hanya menghambat efisiensi alur kerja tetapi juga berpotensi menciptakan ketidaktertiban arsip dan melemahkan prinsip *single source of truth* (SSOT) yang seharusnya diwujudkan oleh sistem digital terintegrasi. Penelitian oleh Kurniadi et al. (2025) mengungkapkan bahwa permasalahan antara sistem digital dan proses manual merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan SRIKANDI di berbagai instansi pemerintah. Hambatan ini dapat menyebabkan duplikasi data, ketidaksesuaian informasi, serta penurunan kualitas arsip. Selain itu, Adra & Permana (2023) juga menyebutkan bahwa adanya keterbatasan infrastruktur dan akses serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan telah membuat masyarakat jadi kurang memahami cara menggunakan aplikasi SRIKANDI. Penelitian oleh Aprianti & Chairuddin (2024) bahkan menemukan adanya gangguan teknis dan downtime sistem, meskipun bersifat sementara, memiliki dampak kumulatif terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas sistem informasi di pemerintah daerah.

Permasalahan-permasalahan yang telah ditemukan tersebut memperlihatkan bahwa permasalahan yang terjadi yang secara kolektif mempengaruhi kelancaran

administrasi dan kualitas pelayanan. Fenomena ini relevan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa meskipun inovasi digital seperti SRIKANDI menawarkan potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi, kompetensi pengguna, dukungan manajemen, dan manajemen perubahan yang efektif (D. R. Putri et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul “Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan bagian inti dalam sebuah penelitian yang menyajikan pertanyaan – pertanyaan pokok secara spesifik dan terarah. Tahapan ini sangat penting karena berfungsi untuk penentu arah bagi seluruh jalannya penelitian, mulai dari pemilihan metode, proses pengumpulan data hingga teknik analisis yang akan digunakan. Menurut Siyoto & Sodik (2021) rumusan masalah yang baik harus mampu menggambarkan fenomena yang akan diteliti secara jelas agar peneliti tetap fokus pada tujuan awal dan tidak keluar dari batasan penelitian yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah seringkali bersifat dinamis dan dapat berkembang seiring dengan penemuan data di lapangan. Namun, keberadaannya tetap menjadi landasan utama untuk menjawab rasa ingin tahu ilmiah melalui pengumpulan data yang sistematis. Sugiyono (2023) menekankan

bahwa rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan penelitian yang jawabannya dicari melalui kajian ilmiah, sehingga harus memiliki relevansi yang kuat dengan latar belakang masalah yang diangkat. Dengan adanya rumusan masalah yang tepat, baik peneliti maupun pembaca akan memiliki persepsi yang sama mengenai inti persoalan yang sedang dikaji.

Berdasarkan latar belakang mengenai pentingnya digitalisasi kearsipan di lingkungan pemerintahan daerah, maka pertanyaan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro?”

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan oleh peneliti antara lain :

a. Kegunaan teoritis

- 1) Memberikan kontribusi pada pengembangan teori efektivitas pelayanan publik dan penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan.

- 2) Menjadi referensi akademis bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi aplikasi kearsipan dinamis terintegrasi atau sistem informasi pemerintahan lainnya.

b. Kegunaan praktis

- 1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai efektivitas aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro.
- 2) Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan terkait pengembangan dan pelaksanaan sistem informasi kearsipan di instansi pemerintah lainnya guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini merupakan susunan terstruktur yang dirancang untuk mengorganisasikan keseluruhan isi penelitian secara sistematis dan runtut. Penyusunan sistematika ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur pemikiran peneliti, mulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan. Selain itu, sistematika pembahasan berfungsi untuk memastikan bahwa setiap bagian penelitian tersusun secara logis, saling berkaitan, serta mampu menunjukkan keterhubungan antara temuan peneliti dengan kajian teori maupun penelitian terdahulu yang relevan.

Penelitian ini disusun berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi yang berlaku untuk memastikan kesesuaian dengan standar akademik. Penulis

menyajikan sistematika penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bojonegoro dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan yang memberikan gambaran mengenai isi dan kesimpulan dari setiap bab dalam karya tulis ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Bab ini membahas kajian penelitian sebelumnya dan landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini berisikan jenis penelitian, focus penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, manajemen data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab ini berisi tentang gambaran umum penelitian, pemaparan hasil penelitian, dan analisis data beserta interpretasinya.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan dan saran.