

# EVALUASI IMPLEMENTASI SRIKANDI DI DPPKBPMD KABUPATEN BELITUNG

Dinda Anggraini<sup>1\*</sup>, Eka Indah Wahyuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Belitung; Jl. Telex Dalam Air Ketekok No.002, Kec. Tanjungpandan, Kabupaten Belitung, Kep. Bangka Belitung (33411)

## Keywords:

DeLone dan McLean; evaluasi sistem informasi; kearsipan digital; SPBE; SRIKANDI.

## Correspondent Email:

dindaanggraini666@gmail.com

**Abstrak.** SRIKANDI sebagai sistem persuratan dan kearsipan elektronik mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Evaluasi implementasinya di tingkat daerah penting untuk menilai kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara, dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, serta dievaluasi dengan model DeLone dan McLean. Hasil menunjukkan kualitas sistem cukup baik dari aspek fleksibilitas, kemudahan penggunaan, dan keamanan, namun keandalan terpengaruh gangguan jaringan dan maintenance. Kualitas informasi relevan dan tepat waktu, kualitas layanan responsif melalui dukungan teknis, dan penggunaan sistem tinggi karena bersifat mandatory. Pengguna menunjukkan kepuasan cukup baik dengan harapan peningkatan fitur. Secara keseluruhan, SRIKANDI memberikan manfaat berupa efisiensi kerja, pengelolaan arsip lebih tertata, dan pengurangan penggunaan kertas. Kesimpulannya, penerapan SRIKANDI efektif namun perlu peningkatan stabilitas sistem untuk mendukung kinerja administrasi optimal.



Copyright © JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

**Abstract.** SRIKANDI, an electronic correspondence and archiving system, supports the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE). Evaluating its implementation at the regional level is essential to assess system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and benefits. This study employed a descriptive qualitative approach with interviews, analyzed using Miles and Huberman's model, and evaluated via DeLone and McLean's framework. Results indicate the system is fairly good in flexibility, ease of use, and security, but reliability is affected by network disruptions and maintenance. Information quality is relevant and timely, service quality responsive due to technical support, and usage is high because it is mandatory. Users show moderate satisfaction with expectations for feature improvements. Overall, SRIKANDI provides benefits such as work efficiency, better-organized archives, and reduced paper usage. The study concludes that SRIKANDI is effectively implemented but requires improved system stability to support optimal administrative performance.

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong setiap instansi pemerintah beradaptasi dengan perubahan proses kerja yang semakin mengandalkan teknologi informasi. Merespon hal tersebut, pemerintah Indonesia memperkuat penyelenggaraan *e-government* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik, efektivitas koordinasi antar instansi, serta

efisiensi administrasi internal. *E-government* dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas pemerintahan sehingga proses pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Melalui pemanfaatan *e-government*, komunikasi digital pemerintah dan integrasi antar unit pelayanan diperkuat [1].

Salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan adalah kearsipan. Arsip berperan strategis sebagai memori organisasi, bukti akuntabilitas, serta dasar dalam proses pengambilan keputusan [2]. Pengelolaan arsip yang baik memastikan informasi tersedia saat dibutuhkan dan menjaga integritas dokumen yang tersimpan. Seiring perkembangan teknologi, pengelolaan arsip mengalami pergeseran dari sistem manual menuju digitalisasi berbasis web, yang dinilai lebih efisien, akurat, dan mudah diakses [3]. Perubahan ini mendorong pemerintah untuk menerapkan standar pengelolaan arsip yang modern dan terintegrasi.

Sebagai tindak lanjut, pemerintah melalui Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor 4 Tahun 2021 mewajibkan implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada instansi pusat maupun daerah. SRIKANDI dikembangkan sebagai aplikasi resmi pemerintah yang menyediakan layanan administrasi umum, persuratan, dan pengelolaan arsip secara digital. Dengan adanya sistem terpusat ini, perangkat daerah tidak perlu mengembangkan aplikasi kearsipan secara mandiri karena seluruh fungsi telah difasilitasi dalam SRIKANDI.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPPKBPM) Kabupaten Belitung merupakan salah satu perangkat daerah yang telah mengimplementasi SRIKANDI. Di berbagai daerah, implementasi ini mengalami tantangan tertentu bagi pengguna. Millenia dan RFS menemukan bahwa SRIKANDI pada Dispusip Kota Pekanbaru mengalami kendala jaringan dan *server*, yang berdampak pada keterlambatan proses tanda tangan digital dan terhambatnya layanan selama sistem dalam masa pemeliharaan [4]. Sementara itu, Yuliatmojo *etc.* mengungkapkan adanya kendala pada aspek sumber daya manusia, terutama kurangnya pemahaman penggunaan SRIKANDI, yang mengakibatkan informasi terlambat dan surat keluar menumpuk [5].

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SRIKANDI dirancang untuk mendukung percepatan kerja, peningkatan kinerja, dan kemudahan proses administrasi sebagaimana mandat kebijakan ANRI, implementasinya masih menghadapi hambatan

teknis maupun non-teknis. Berdasarkan studi literatur, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi implementasi SRIKANDI pada DPPKBPM Kabupaten Belitung. Celah penelitian ini menjadi dasar penting dilakukannya evaluasi agar pemanfaatan SRIKANDI di instansi tersebut dapat dioptimalkan.

Berdasarkan analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SRIKANDI di DPPKBPM Kabupaten Belitung dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Model ini dipilih karena mampu menjelaskan kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih dari sebuah sistem informasi. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai efektivitas implementasi SRIKANDI sekaligus memberikan rekomendasi peningkatan yang relevan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Model DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean merupakan kerangka evaluasi sistem informasi yang banyak digunakan karena mampu menggambarkan keberhasilan sistem secara komprehensif. Model ini diperkenalkan pada tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003 [6]. Model ini terdiri dari enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [7].

Enam dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*).  
Menggambarkan atribut teknis sistem, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, fleksibilitas, dan kecepatan respon [8][9].
- 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*).  
Berkaitan dengan ketepatan, relevansi, kelengkapan informasi yang dihasilkan sistem [8].
- 3) Kualitas Layanan (*Service Quality*).  
Menilai dukungan layanan dari penyedia sistem, termasuk responsivitas dan kemampuan memberikan bantuan kepada pengguna [10].
- 4) Penggunaan Sistem (*Use*).

Menggambarkan frekuensi dan sifat pemanfaatan sistem. Pada instansi pemerintahan, penggunaan umumnya dipengaruhi oleh kewajiban regulatif untuk mendukung penyediaan informasi yang akurat serta terselenggaranya pemerintahan yang baik dalam proses perencanaan dan penganggaran [11].

- 5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Mengukur persepsi manfaat dan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem [8].
- 6) Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Menggambarkan kontribusi sistem terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi, seperti efisiensi waktu, efektivitas proses, atau peningkatan produktivitas [2].

Model ini relevan untuk menilai implementasi SRIKANDI karena dapat mengukur kualitas teknis, pengalaman pengguna, serta dampak yang ditimbulkan sistem terhadap instansi pemerintah.

## 2.2. Model Miles dan Huberman

Model Miles dan Huberman merupakan salah satu jenis model analisis data kualitatif. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa analisis dilakukan terus-menerus sejak data dikumpulkan hingga diperoleh kesimpulan akhir [12]. Model ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

- 1) Reduksi Data. Proses memilih, menyederhanakan, dan mengklasifikasikan data sehingga fokus pada informasi yang sesuai tujuan penelitian.
- 2) Penyajian Data. Data disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti narasi dan tabel, sehingga memudahkan peneliti mengidentifikasi pola dan hubungan antar kategori.
- 3) Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan. Kesimpulan disusun berdasarkan temuan data, yang kemudian diverifikasi melalui pengecekan ulang atau triangulasi untuk memastikan keabsahan hasil.

Model ini digunakan dalam penelitian untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi terkait implementasi SRIKANDI berdasarkan enam dimensi DeLone dan McLean.

## 2.3. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)

SRIKANDI merupakan implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang kearsipan melalui kebijakan Kementerian PANRB [13]. Arsip elektronik sebagai informasi yang direkam dan disimpan dalam bentuk digital pada media berbasis elektronik [14]. Sebagai sistem kearsipan nasional, SRIKANDI menyediakan berbagai fungsi utama, yaitu pengelolaan surat masuk dan keluar secara elektronik, penataan arsip dinamis otomatis, integrasi dengan tanda tangan elektronik BSe, pencarian arsip yang cepat, pengurangan penggunaan kertas, serta aksesibilitas yang fleksibel di berbagai perangkat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi pegawai, serta kualitas layanan teknis yang diterima instansi pengguna.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan proses kerja pegawai dalam menggunakan SRIKANDI di DPPKBPM Kabupaten Belitung. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian tidak berfokus pada pengukuran numerik, melainkan pada interpretasi fenomena secara kontekstual sesuai kerangka evaluasi DeLone dan McLean [15]. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali bagaimana suatu fenomena terjadi berdasarkan pengalaman langsung informan [16]. Alur penelitian disajikan pada gambar berikut:



Gambar 2 Alur Penelitian

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di DPPKBPM Kabupaten Belitung, yakni instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan aplikasi SRIKANDI untuk menunjang proses

administrasi persuratan dan pengelolaan arsip dinamis elektronik.

### 3.3. Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan melalui *purposive sampling* dengan pendekatan *key informant*, yaitu memilih individu yang memiliki pemahaman paling luas terkait penggunaan SRIKANDI dalam kegiatan administrasi.

Informan terdiri dari:

- 1) Informan Kunci  
Seorang pegawai pengelola surat/arsip yang menggunakan SRIKANDI secara aktif serta memahami proses kerja, kendala teknis, dan pemanfaatan fitur sistem.
- 2) Informan Tambahan  
Dua pegawai pengguna SRIKANDI lainnya yang memberikan informasi pendukung untuk memperkuat validitas temuan serta mengurangi potensi bias dari satu sumber.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur. Daftar pertanyaan disusun berdasarkan enam dimensi model DeLone dan McLean sehingga setiap aspek keberhasilan sistem informasi dapat digali secara sistematis. Wawancara dilakukan secara langsung dan dicatat dalam bentuk poin inti sesuai karakter penelitian kualitatif deskriptif.

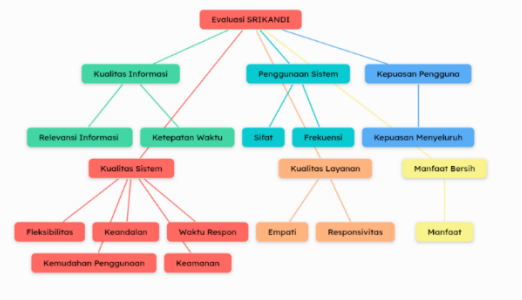
### 3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti, yang berperan dalam merencanakan proses wawancara, mengumpulkan data, menginterpretasikan hasil, dan menyusun kesimpulan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara berbasis model DeLone dan McLean sebagai instrumen bantu untuk menjaga konsistensi pertanyaan dan relevansi data.

### 3.6. Model Evaluasi yang Digunakan

Evaluasi implementasi SRIKANDI dilakukan menggunakan model DeLone dan McLean, yang terdiri dari enam variabel evaluasi: 1) Kualitas Sistem, 2) Kualitas Informasi, 3) Kualitas Layanan, 4) Penggunaan Sistem, 5) Kepuasan Pengguna, 6) Manfaat Bersih. Model ini digunakan karena telah teruji sebagai kerangka untuk menilai keberhasilan sistem informasi, termasuk sistem persuratan

dan kearsipan digital di lingkungan pemerintahan [2].



Gambar 3 Model Evaluasi DeLone dan McLean

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama:

- 1) Reduksi Data  
Data hasil wawancara dipilih, disederhanakan, dan dikelompokkan berdasarkan enam dimensi model DeLone dan McLean untuk fokus pada informasi yang relevan.
- 2) Penyajian Data  
Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi tematik dan tabel pola temuan untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antar kategori.
- 3) Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan  
Kesimpulan disusun berdasarkan pola temuan yang konsisten. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil antar informan dan mengacu pada teori evaluasi sistem informasi DeLone dan McLean.

### 3.8. Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari informan kunci dan informan tambahan. Peneliti juga memastikan konsistensi temuan dengan teori, serta melakukan pencatatan data secara sistematis pada setiap tahap pengumpulan dan analisis.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Identifikasi Masalah

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa SRIKANDI telah digunakan dalam proses persuratan dan pengelolaan arsip dinamis di DPPKBPM Kabupaten Belitung. Akan tetapi, pengguna masih menghadapi beberapa kendala

seperti gangguan akses ketika jaringan tidak stabil dan perlambatan sistem ketika terjadi pemeliharaan server. Selain itu, belum pernah dilakukan evaluasi formal yang mengukur kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem di DPPKBPM. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh menggunakan model DeLone dan McLean, sebagaimana direkomendasikan pada penelitian sebelumnya yang menilai efektivitas sistem informasi pemerintah.

#### 4.2. Hasil Pengumpulan Data

Temuan inti wawancara disajikan dalam tabel berikut berdasarkan enam dimensi evaluasi.

Tabel 1 Temuan Inti Wawancara

Dimensi	Temuan Inti
Kualitas Sistem	Sistem mudah dipelajari, fleksibel digunakan di laptop maupun <i>smartphone</i> . Kendala utama muncul akibat jaringan tidak stabil, cuaca, serta masa pemeliharaan sistem.
Kualitas Informasi	Informasi relevan dan mudah diakses. Pencarian dokumen lebih cepat dibandingkan proses manual.
Kualitas Layanan	Admin IT responsif terhadap keluhan dan memberikan informasi ketika terjadi gangguan sistem.
Penggunaan Sistem	Penggunaan bersifat wajib sesuai kebijakan pemerintah. Sistem digunakan setiap hari dan terkadang di luar jam kerja.
Kepuasan Pengguna	Pengguna merasa cukup puas dan dengan harapan peningkatan stabilitas dan pembaruan fitur.
Manfaat Bersih	Efisiensi administrasi meningkat, arsip lebih tertata, mendukung program <i>paperless</i> , dan mengurangi biaya ATK di luar dari keperluan dokumen penting yang mengharuskan cap dan tanda-tangan fisik.

Temuan tersebut memberikan gambaran awal implementasi SRIKANDI pada instansi pemerintahan daerah.

#### 4.3. Analisis Data Menggunakan Model Miles dan Huberman

##### 4.3.1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan pernyataan informan ke dalam enam dimensi evaluasi.

Tabel 2 Reduksi Data

Catatan Wawancara	Reduksi Data	Tema
Sistem terganggu saat jaringan melemah/ <i>maintenance</i>	Kendala stabilitas sistem	Kualitas Sistem
Pencarian dokumen lebih cepat dibanding manual	Akses informasi efisien	Kualitas Informasi
Admin cepat merespons masalah sistem	Layanan teknis responsif	Kualitas Layanan
Digunakan setiap hari, wajib di instansi	Frekuensi penggunaan tinggi	Penggunaan Sistem
Penggunaan cukup memuaskan	Kepuasan cukup baik	Kepuasan Pengguna
Proses surat lebih cepat dan arsip tertata	Efisiensi administrasi	Manfaat Bersih

##### 4.3.2. Penyajian Data

Pola temuan utama:

- 1) Gangguan Teknis Berulang.  
Gangguan sering terjadi saat jaringan tidak stabil atau pemeliharaan sistem. Hal ini menunjukkan ketergantungan SRIKANDI pada infrastruktur jaringan daerah [4].
- 2) Efisiensi Akses Informasi.  
Sistem mempercepat pencarian dokumen, mendukung teori DeLone dan McLean bahwa akses cepat dan relevan meningkatkan nilai sistem [7].
- 3) Layanan Teknisi Responsif.  
Pelayanan dinilai tanggap oleh pengguna dalam menangani keluhan pengguna dan menginformasikan gangguan sistem.

- 4) Penggunaan Tinggi dan *Mandatory*.  
Tingginya frekuensi penggunaan bisa disebabkan oleh kebijakan pemerintah, bukan hanya sekadar preferensi pengguna [17].
- 5) Kepuasan cukup baik  
Pengguna yang telah diwawancarai secara keseluruhan merasa SRIKANDI cukup memuaskan untuk saat ini.
- 6) Manfaat Dominan pada Efektivitas Kerja.  
Efisiensi administrasi, arsip tertata, dan pengurangan penggunaan kertas menunjukkan manfaat signifikan [18].

#### 4.3.3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh melalui identifikasi pola konsisten dan diverifikasi melalui: Perbandingan antar informan, pengecekan dengan dokumen fungsi SRIKANDI, kesesuaian dengan teori DeLone dan McLean. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Meskipun terdapat gangguan teknis, manfaat bersih yang dirasakan tetap tinggi karena SRIKANDI mampu meningkatkan kecepatan administrasi dan tata kelola arsip.

#### 4.4. Interpretasi Temuan

Berikut ini interpretasi temuan:

- 1) Kualitas Sistem dan Dampaknya  
Stabilitas jaringan memengaruhi keandalan sistem. Selaras yang dinyatakan oleh [5] bahwa infrastruktur sering menjadi penghambat keberhasilan implementasi sistem pemerintah. Selain itu, spesifikasi perangkat keras pengguna juga sangat mempengaruhi kelancaran dan efektivitas sistem informasi [19].
- 2) Kualitas Informasi sebagai Pendukung Efektivitas  
SRIKANDI memberikan akses informasi lebih cepat dan akurat. Ini memperkuat bukti bahwa sistem kearsipan digital mempermudah pengelolaan arsip digital dan mempercepat pencarian data [20].
- 3) Layanan Teknis yang Menjaga Stabilitas Implementasi  
Respons cepat admin IT membantu mengurangi dampak gangguan sistem. Selain dapat meningkatkan pengalaman pengguna terhadap SRIKANDI [21], layanan teknis yang sesuai kebutuhan juga

mempengaruhi kepercayaan pengguna menggunakan suatu layanan secara berkelanjutan [6].

- 4) Penggunaan *Mandatory* dan Implikasinya  
Frekuensi dan sifat penggunaan sistem saling berkaitan dalam konteks implementasi SRIKANDI berdasarkan hasil temuan, yaitu sistem yang wajib digunakan memiliki tingkat penggunaan tinggi, serupa dengan tingginya tingkat penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di RSUD Pasirian Lumajang [17].
- 5) Kepuasan Pengguna dan Pengalaman Sistem  
Tingkat kepuasan cukup baik menunjukkan pengalaman positif pengguna selama menggunakan sistem, diluar dari konteks penggunaannya yang bersifat wajib. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan *mandatory*, faktor kemudahan pengguna dan manfaat yang dirasakan tetap mempengaruhi kepuasan pengguna [22]. Selain itu, layanan yang memuaskan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan [23].
- 6) Manfaat Bersih dan Peningkatan Kinerja Organisasi  
Percepatan administrasi dan penataan arsip digital membuktikan SRIKANDI memberi dampak signifikan, sejalan dengan konsep *Net Benefit* DeLone & McLean [19], yaitu manfaat bersih menjadi indikator akhir keberhasilan sistem dalam meningkatkan kinerja organisasi

#### 4.5. Implikasi Temuan

Berikut ini implikasi temuan:

- 1) Implikasi Teoretis  
Model DeLone & McLean relevan untuk menilai keberhasilan sistem informasi pemerintah daerah. Keenam dimensinya dapat menggambarkan kondisi implementasi SRIKANDI secara komprehensif.
- 2) Implikasi Praktis  
Instansi perlu meningkatkan stabilitas jaringan dan dukungan teknis. Pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan kemampuan pengguna memanfaatkan fitur SRIKANDI secara optimal.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi implementasi SRIKANDI di DPPKBPMK Kabupaten Belitung menggunakan model DeLone dan McLean serta analisis Miles dan Huberman, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

### 1) Kualitas Sistem

SRIKANDI memiliki fleksibilitas penggunaan yang baik, mudah dipahami, dan responsif selama jaringan stabil. Namun keandalan sistem masih menjadi kelemahan utama, terutama ketika jaringan tidak stabil atau terjadi pemeliharaan, yang tidak didukung spesifikasi perangkat yang memadai. Dari sisi keamanan, sistem sudah memadai melalui autentikasi akun dan pengaturan hak akses.

### 2) Kualitas Informasi

Informasi yang disediakan relevan, mudah diakses dan lebih cepat dibandingkan proses manual. Digitalisasi surat masuk dan keluar meningkatkan ketepatan waktu informasi serta mendukung efektivitas kerja pegawai.

### 3) Kualitas Layanan

Layanan teknis dinilai baik. Admin IT merespon cepat ketika terjadi kendala dan menyediakan informasi gangguan secara berkelanjutan. Dukungan ini membantu mengurangi dampak gangguan sistem terhadap proses administrasi.

### 4) Penggunaan Sistem

Penggunaan bersifat *mandatory* sehingga frekuensi penggunaan sangat tinggi, termasuk di luar jam kerja pada kondisi tertentu. Hal ini mencerminkan tingkat adopsi yang tinggi sangat dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah.

### 5) Kepuasan Pengguna

Pengguna merasa cukup puas terhadap fungsi utama SRIKANDI. Selain itu terdapat harapan untuk peningkatan terutama pada stabilitas sistem dan fitur yang lebih lengkap.

### 6) Manfaat Bersih

Implementasi SRIKANDI memberikan manfaat signifikan berupa percepatan administrasi, penataan arsip lebih sistematis, dan penghematan kertas. Meskipun demikian, beberapa dokumen masih membutuhkan tanda tangan dan cap dinas fisik.

Secara keseluruhan, implementasi SRIKANDI di DPPKBPMK Kabupaten

Belitung dinilai efektif mendukung digitalisasi persuratan dan pengelolaan arsip. Peningkatan stabilitas sistem dan penguatan infrastruktur jaringan menjadi kebutuhan penting untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna dan memperluas manfaat yang dihasilkan di masa mendatang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini, sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik dan menghasilkan artikel evaluasi implementasi ini,

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. D. Harahap, F. Trimurni, I. A. Publik, F. Ilmu, I. Politik, and U. S. Utara, "Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang," vol. 5, no. 1, pp. 295–312, 2025.
- [2] T. Tumanggor, D. Setiawan, and Y. Noverina, "EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF SRIKANDI APPLICATION IMPLEMENTATION IN ARCHIVE MANAGEMENT AT THE JAMBI PROVINCE," vol. 6, pp. 201–215, 2025.
- [3] N. Hidayat and U. Chotijah, "ARTERI Arsip Elektronik Terintegrasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik ( BPKAD )," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 3, pp. 1258–1264, 2025.
- [4] Millenia and H. T. RFS, "Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 9, no. 15, pp. 403–408, 2023, doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8214031>.
- [5] W. Yuliatmojo, A. T. Utami, N. Pramuktisari, and M. Munawar, "Implementation Of The Srikandi Application In Supporting The Management Information System And Administration Of Correspondence In The Administration Section At The Surakarta Central General Hospital," vol. 5, no. 01, pp. 84–88, 2025, doi: 10.58471/jms.v5i01.
- [6] R. Rahmatullah, A. Habibi, K. Khaeruddin, L. N. Yaqin, and T. M. Alharmali, "A study of user satisfaction and net benefits in indonesia through the DeLone and McLean Model for E-Government success," *Discov. Sustain.*, 2025.
- [7] N. P. Salsabilla and J. Very, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam

- Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean,” *PESHUM J. Pendidikan, Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 3, pp. 3831–3837, 2025.
- [8] Michael, A. Husaein, and S. R. Agustini, “Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode DeLone dan McLean ( Kota Jambi ) Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi ( JMS ),” vol. 5, pp. 922–930, 2025.
- [9] S. D. Fattarsyah, F. K. Wijaya, and R. Septiyanti, “Analisis Kesuksesan Senayan Library Management System ( SLIMS ) di Perpustakaan SMA Negeri Menggunakan Model DeLone dan McLean,” vol. 5, no. 2, pp. 54–65, 2025.
- [10] A. H. Azizah, Sandfreni, and M. B. Ulum, “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PORTAL RESMI MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA MENGGUNAKAN MODEL,” *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 303–310, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i2.1671.
- [11] E. Candra, “ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAH DAERAH ( SIPD ) DENGAN MODEL KESUKSESAN DELON AND MCLEAN PADA PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT,” *J. Ilm. Kaji. Multidisipliner*, vol. 8, no. 5, pp. 546–557, 2024.
- [12] R. Safarudin, M. Kustati, and N. Sepriyanti, “Penelitian Kualitatif,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, pp. 9680–9694, 2023.
- [13] F. A. D. Santoso, E. Sulistyorini, E. R. Wati, A. S. Cahyono, and D. I. Herminingsih, “Pemanfaatan aplikasi srikandi dalam pengelolaan arsip pemerintah kabupaten tulungagung,” *J. Gov. Public Adm.*, vol. 2, no. 2, pp. 426–433, 2025.
- [14] A. Amalia, D. Danianti, D. P. Wijaya, D. H. Gutama, F. Komputer, and U. A. Ata, “Implementasi Sistem E-Arsip Berbasis Website ( Studi Kasus: Program Studi Informatika Universitas Alma Ata ),” *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 5, pp. 1339–1349, 2024.
- [15] B. Diantoro, M. M. Alfarizy, D. A. Fadillah, and M. Q. Huda, “Analisis Implementasi Sistem ERP SAP pada PT Eigerindo Multi Produk Industri,” *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 4, pp. 2161–2168, 2025.
- [16] H. Hasan *et al.*, “Metode Penelitian Kualitatif.pdf,” 2025, p. 1.
- [17] M. A. Darmawan *et al.*, “Analisis Deskriptif Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Menggunakan Model For Mandatory Use Of Software Technologies ( MMUST ),” *J. Inf. Syst. Public Heal.*, vol. IX, no. 1, 2024.
- [18] W. H. DeLONE and E. R. McLEAN, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, pp. 9–31, 2003.
- [19] Hamsinah, Juairiah, and Asmawardah, “Mekanisme sistem temu kembali arsip ( studi deskriptif di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan ),” *Pustaka Karya J. Ilm. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 149–163, 2024, doi: <http://dx.doi.org/10.18592/pk.v12i2.13035>.
- [20] A. Midriyan, R. Rahmawati, and N. V. Apriliyani, “EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ARSIP DINAMIS ( SIMARDI ) PADA PENGELOLAAN ARSIP,” *Karimah Tauhid*, vol. 3, no. 8, pp. 9368–9380, 2024.
- [21] L. Prasojo, “Achieving Full Satisfaction : Revealing the Influence of the Quality of Information , Systems , and Application Services on Information System User Satisfaction,” *J. Econ. Stud.*, vol. 7, no. 1, pp. 18–23, 2023, doi: <https://doi.org/10.32506/joes.v7i1.81618>.
- [22] Kariani and M. Ashari, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SRIKANDI MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 3, pp. 2830–7062, doi: <http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6673>.
- [23] U. K. Sari, H. J. Setyadi, and P. P. Widagdo, “Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi ( SIPLO ) Menggunakan Model Delone and Mclean Pada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman,” *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 48–58, 2023, doi: <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.536>.