

**IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN DIGITAL SRIKANDI DALAM
PENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**OLEH
KHILDAH SALSABILATUN NAJAH
NIM. 220106110057**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2026

**IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN DIGITAL SRIKANDI DALAM
PENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh:
Khildah Salsabilatun Najah
NIM. 220106110057**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Dewan Penguji

Tanda Tangan


Penguji


Sekretaris

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. H. Muhammad V
NIP. 9730823 206003

Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A.
NIP. 9730823 200003 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN DIGITAL SRIKANDI DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN GRESIK**

Oleh:

Khildah Salsabilatun Najah

NIM.220106110057

Telah diperiksa telah memenuhi persyaratan untuk mengikuti Sidang/ Ujian Skripsi.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing,



Dr. Sutrisno, M. Pd
NIP. 196504031995031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D
NIP. 197906022015032001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Sutrisno, M. Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 15 Juni 2026

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Malang

Assalamualaikum Wr Wb.

Setelah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi isi, bahasa, teknik maupun kepenulisan, dan setelah membaca skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Khildah Salsabilatun Najah
NIM	: 220106110057
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasanya mahasiswa sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamualaikum Wr Wb.

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno, M. Pd

NIP. 19650403199503 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khildah Salsabilatun Najah

NIM : 220106110057

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Saya dengan jujur menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya sendiri, bukan hasil plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila dalam skripsi ini terdapat unsur plagiasi, maka saya selaku penulis bersedia untuk mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ada.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta tidak ada paksaan dari pihak manapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 Juni 2026



Khildah Salsabilatun Najah
NIM. 220106110057

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kasih sayang, kekuatan, kemudahan, serta nikmat ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada Ayah, Ibu, Kakek, serta kedua adik tercinta yang senantiasa memberikan doa tanpa henti, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan kepercayaan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan alasan penulis untuk terus berjuang hingga mampu mencapai titik ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik, Kunzita Ladiana Manzil, Yusnia Faizzatus Zakiyah, dan Sayyidah Ummi Nabila yang selalu hadir memberikan doa, motivasi, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dalam setiap suka dan duka. Terima kasih pula kepada teman-teman terbaik, Sania, Darisa, Nandira, Imada, dan Zaid atas kebersamaan, bantuan, canda tawa, dan dukungan yang membuat setiap proses terasa lebih ringan dan penuh makna.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga besar Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022, teman-teman Magister Manajemen Pendidikan Islam (MMPI) Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, serta keluarga besar HIMAM Konsulat Malang yang telah menjadi bagian dari perjalanan, memberikan pengalaman, semangat, kebersamaan, serta kenangan berharga yang tidak akan terlupakan.

Terakhir, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, bangkit dari setiap kesulitan, dan tidak menyerah hingga akhirnya dapat menyelesaikan amanah ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, pengingat untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.....

MOTTO

وَاتَّبِعْ فِيمَا أَنْتَ مِنَ اللَّهِ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ

الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

(Q.S. Al-Qashash: 77)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman literasi berdasarkan keputusan bersama Kementerian Keagamaan Republik Indonesia dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

Huruf Arab	Latin	Huruf Arab	Latin	Huruf Arab	Latin
ا	a	ز	z	ق	q
ب	b	س	s	ك	k
ت	t	ش	sy	ل	l
ث	ts	ص	sh	م	m
ج	j	ض	dl	ن	n
ح	h	ط	th	و	w
خ	kh	ظ	zh	هـ	h
د	d	ع	‘	ء	’
ذ	dz	غ	gh	ي	y
ر	r	ف	f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أو = aw

أي = ay

أو = û

إي = i

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang memberikan syafaat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun Ajaran 2025-2026.

Penulisan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Walid, MA., selaku Dekan FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Ulfa Muhayani, M.PP., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta ilmu dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Angga Teguh Prastyo, M.Pd., selaku Dosen Wali yang sudah memberikan bimbingan akademik dan memotivasi selama di bangku perkuliahan.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang telah membekali saya dengan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Ibu Dewi Aisyah Amini, S.Sos., Ibu Luluk Wijayanti., Ibu Lilis Nur Sa'idah., Bapak Hery Agus Priyanto., Bapak M. Eko Wahyudi, S.Kom., dan Bapak Abid Al-Fikri, S.A.P. selaku pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang telah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 19 Juni 2026

Khildah Salsabilatun Najah
NIM. 220106110057

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
خلاصة.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Orisinalitas Penelitian	11
F. Definisi Istilah	16
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Kajian Teori	19
1. Konsep Implementasi.....	19
2. Kearsipan Digital.....	22
3. Aplikasi Pelayanan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital di Lingkungan Kementerian Agama.....	29
4. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).....	33

5. Pelayanan Administrasi	37
B. Kajian Teori Dalam Perspektif Islam	39
1. Implementasi Sistem Kearsipan Digital dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Menurut Perspektif Islam	39
C. Kerangka Berpikir	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Subjek Penelitian.....	48
E. Data dan Sumber Data.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Teknik Pengumpulan Data	51
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	52
I. Analisis Data	54
J. Prosedur Penelitian.....	57
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Gresik.....	59
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Gresik	60
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Gresik.....	61
4. Informan Penelitian	62
B. Hasil Penelitian	63
1. Proses Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.....	63
2. Dampak Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.....	79
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik	88
C. Temuan Penelitian	94

BAB V PEMBAHASAN	96
A. Proses Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik	96
B. Dampak Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik	105
C. Faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.....	108
BAB VI PENUTUP	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	15
Tabel 2.1 Aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Lingkungan Kementerian Agama.....	31
Tabel 2.2 Aplikasi Pelayanan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital di Lingkungan Kementerian Agama	32
Tabel 4.1 Daftar Informan Penelitian	62
Tabel 4.2 Temuan Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3.1 Model Interaktif	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Gresik	61
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	66
Gambar 4.3 Juknis Tanda Tangan Elektronik (TTE)	67
Gambar 4.4 Arsip Manual dengan Microsoft Excel	67
Gambar 4.5 Bagan Alur Pembuatan Naskah Dinas Sebelum Penggunaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik	68
Gambar 4.6 Template Surat Resmi Kemenag	69
Gambar 4.7 Bagan Alur Pembuatan Naskah Dinas Setelah Penggunaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik	70
Gambar 4.8 SOP SRIKANDI	71
Gambar 4.9 Alur Penggunaan SRIKANDI	72
Gambar 4.10 BIMTEK SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik	74
Gambar 4.11 Mesin Scanner & Printing Hanya di Bagian PTSP	77
Gambar 4.12 Status Surat di SRIKANDI Bisa Dipantau	81
Gambar 4.13 Fitur Pemberkasan Mempermudah Penelusuran	82
Gambar 4.14 Tampilan SRIKANDI Setelah Adanya Perbaikan	86
Gambar 4.15 Notifikasi Penggantian Password SRIKANDI	87
Gambar 4.16 Sosialisasi Pengenalan SRIKANDI	91
Gambar 5.1 Bagan Hasil Penelitian	111

ABSTRAK

Najah, Khildah Salsabilatun. 2026. *Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Kata Kunci: Implementasi, SRIKANDI, Kearsipan Digital, Pelayanan Administrasi.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi tata kelola administrasi pemerintahan menuju sistem berbasis digital. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai aplikasi nasional yang mendukung pengelolaan arsip dan persuratan secara elektronik. Implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi. Namun demikian, proses penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan adaptasi pengguna dan budaya kerja digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI, dampak implementasinya terhadap peningkatan pelayanan administrasi, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi arsiparis sekaligus admin SRIKANDI, pegawai PTSP, operator unit kerja, dan pegawai yang terlibat dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik telah berjalan cukup baik melalui transformasi sistem persuratan dari manual menuju digital yang didukung oleh regulasi, SOP, sumber daya manusia, sarana pendukung, komunikasi, dan komitmen organisasi; (2) implementasi SRIKANDI memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi berupa meningkatnya efisiensi persuratan, kemudahan pemantauan alur surat, percepatan pencarian dokumen, serta fleksibilitas dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterlambatan disposisi, gangguan sistem, keterbatasan sarana pendukung, dan kemampuan digital pegawai yang belum merata; (3) faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pimpinan dan pegawai, keberadaan admin yang responsif, ketersediaan akun dan operator pada setiap unit kerja, serta adanya sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Adapun faktor penghambat meliputi proses adaptasi terhadap sistem baru, budaya kerja yang masih terbiasa menggunakan dokumen fisik, kemampuan digital pegawai yang beragam, dan kedisiplinan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

ABSTRACT

Najah, Khildah Salsabilatun. 2026. *Implementation of the SRIKANDI Digital Archiving System in Improving Administrative Services at the Ministry of Religious Affairs of Gresik Regency*. Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Advisor: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Keywords: *Implementation, SRIKANDI, Digital Archiving, Administrative Services.*

The rapid development of information technology has encouraged the transformation of governmental administration toward digital-based systems. One of these transformations is the implementation of the Integrated Dynamic Archival Information System (SRIKANDI), a national application designed to support electronic records and correspondence management. The implementation of SRIKANDI at the Ministry of Religious Affairs of Gresik Regency is expected to improve the effectiveness, efficiency, and quality of administrative services. However, its implementation still faces challenges related to user adaptation and digital work culture.

This study aims to describe the implementation process of the SRIKANDI Digital Archiving System, its impact on the improvement of administrative services, and the supporting and inhibiting factors affecting its implementation at the Ministry of Religious Affairs of Gresik Regency.

This study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of archivists, SRIKANDI administrators, PTSP staff, operators, and employees involved in the use of the SRIKANDI application. Data validity was tested through source and technique triangulation. Data analysis included data collection, data condensation, data presentation, conclusion drawing, and verification.

The results indicate that: (1) the implementation of the SRIKANDI Digital Archiving System has been carried out fairly well through the transformation of correspondence management from manual to digital systems, supported by regulations, standard operating procedures, human resources, facilities, communication, and organizational commitment; (2) the implementation of SRIKANDI has positively impacted administrative services by improving correspondence efficiency, facilitating document tracking, accelerating document retrieval, and providing flexibility in administrative work, although several obstacles remain, including delayed dispositions, system disruptions, limited supporting facilities, and unequal digital competencies among employees; (3) supporting factors include leadership and employee commitment, responsive administrators, the availability of user accounts and operators in each work unit, as well as socialization, training, and continuous assistance. Meanwhile, inhibiting factors include adaptation to the new system, work culture that still relies on physical documents, varying levels of digital literacy among employees, and user discipline in operating the application.

خلاصة

نجاح، خلدة سلسيلة النجاة. ٢٠٢٦. تطبيق نظام الأرشفة الرقمية سريكندي في تحسين الخدمات الإدارية بوزارة الشؤون الدينية في محافظة جريسيك. رسالة جامعية. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية علوم التربية وإعداد المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج. المشرف: سوترسنوالماجستيرز

الكلمات المفتاحية: التطبيق، سريكندي، الأرشفة الرقمية، الخدمات الإدارية.

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات إلى تحول الإدارة الحكومية نحو الأنظمة الرقمية. ومن مظاهر هذا التحول تطبيق نظام المعلومات الأرشيفية الديناميكية المتكاملة، وهو تطبيق وطني يهدف إلى إدارة المراسلات والأرشيف إلكترونياً. ويُتوقع أن يساهم تطبيق هذا النظام في وزارة الشؤون الدينية بمحافظة جريسيك في تحسين فعالية وكفاءة وجودة الخدمات الإدارية، إلا أن تطبيقه ما زال يواجه بعض التحديات المتعلقة بتكيف المستخدمين وثقافة العمل الرقمية.

تهدف هذه الدراسة إلى وصف عملية تطبيق نظام الأرشفة الرقمية سريكندي، وبيان أثره في تحسين الخدمات الإدارية، والتعرف على العوامل الداعمة والمعيقة لتطبيقه في وزارة الشؤون الدينية بمحافظة جريسيك. استخدمت الدراسة المنهج النوعي بأسلوب دراسة الحالة. وتم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. وشملت عينة الدراسة موظفي الأرشيف، ومديري نظام سريكندي، وموظفي الخدمات الإدارية، والمشغلين، وغيرهم من المستخدمين للنظام. وتم التحقق من صحة البيانات باستخدام التثليث في المصادر والأساليب. كما تم تحليل البيانات من خلال جمع البيانات، واختزلها، وعرضها، واستخلاص النتائج، والتحقق منها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن: (١) تطبيق نظام سريكندي في وزارة الشؤون الدينية بمحافظة جريسيك قد نُفذ بصورة جيدة نسبياً من خلال تحويل نظام المراسلات من النظام اليدوي إلى النظام الرقمي، مدعوماً باللوائح والإجراءات التشغيلية والموارد البشرية ووسائل الدعم والاتصال والالتزام المؤسسي؛ (٢) أسهم تطبيق سريكندي في تحسين الخدمات الإدارية من خلال زيادة كفاءة المراسلات، وتسهيل متابعة مسار الخطابات، وتسريع استرجاع الوثائق، وتوفير المرونة في تنفيذ الأعمال الإدارية، رغم استمرار بعض العقبات مثل تأخر الإحالات، والأعطال التقنية، ومحدودية البنية الداعمة، وتفاوت المهارات الرقمية لدى الموظفين؛ (٣) تتمثل العوامل الداعمة في التزام القيادات والموظفين، ووجود مشرفين متعاونين، وتوافر الحسابات والمشغلين في كل وحدة عمل، إضافة إلى برامج التوعية والتدريب والمتابعة المستمرة. أما العوامل المعيقة فتتمثل في صعوبة التكيف مع النظام الجديد، واستمرار الاعتماد على الوثائق الورقية، وتفاوت القدرات الرقمية للموظفين، وضعف انضباط بعض المستخدمين في متابعة النظام واستخدامه.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghasilkan transformasi besar dalam tata kelola administrasi. Digitalisasi adalah salah satu syarat paling penting untuk pengelolaan yang baik, efisien, terbuka, dan bertanggungjawab. Salah satu komponen penting dalam administrasi adalah pengaturan arsip, sebab arsip berperan sebagai pusat ingatan dan alat pengawasan setiap organisasi, sebagai sumber informasi, sebagai bukti, serta dasar untuk menentukan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Komitmen pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital diwujudkan melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pada pengaturan kegiatan administrasi dengan mengandalkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam menjalankan sebuah pelayanan publik.² Melalui SPBE, pemerintah mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Keseriusan pemerintah dalam memperkuat transformasi digital tercermin dari hasil evaluasi SPBE secara nasional. Berdasarkan data Satu Data Aparatur Negara Kementerian PANRB, pada tahun 2025 evaluasi SPBE telah dilakukan

¹ Muslih Fathurrahman, "Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi," *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 219.

² Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).

terhadap 267 instansi pemerintah yang terdiri atas kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 16 instansi memperoleh predikat Memuaskan, 121 instansi memperoleh predikat Sangat Baik, 102 instansi memperoleh predikat Baik, 24 instansi memperoleh predikat Cukup, dan 4 instansi memperoleh predikat Kurang.³ Data tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, meskipun tingkat keberhasilan implementasinya masih beragam pada setiap instansi.

Di sisi lain, transformasi digital pemerintahan juga menghadapi tantangan berupa banyaknya aplikasi yang dikembangkan secara terpisah oleh masing-masing kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Pemerintah mencatat terdapat sekitar 24.000 aplikasi pemerintahan yang tersebar di berbagai instansi sehingga menimbulkan duplikasi fungsi, rendahnya interoperabilitas sistem, pemborosan anggaran, serta belum optimalnya integrasi data dan layanan publik.

Pengelolaan arsip merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti yang diatur dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 mengenai Kearsipan. Pasal tersebut menyatakan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melindungi dan mengamankan arsip, baik yang berada di dalam maupun diluar Indonesia, sebagai alat pertanggungjawaban untuk seluruh aspek kehidupan nasional dan pemerintahan untuk kepentingan negara, administrasi, layanan publik, dan

³ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Satu Data Aparatur Negara," 2025, <https://satudata.menpan.go.id/datasets/spbe>.

kesejahteraan rakyat.⁴ Pengelolaan arsip merupakan tulang punggung bagi sebuah organisasi maupun instansi.⁵ Tata kelola arsip yang efektif dari sebuah instansi atau lembaga bisa sangat menguntungkan karena arsip tersebut dapat menampilkan informasi yang cepat dan akurat sehingga dengan melihat informasi dari sebuah arsip akan mempercepat proses efisiensi kerja dan menghindari kesalahan serta mencegah duplikat pekerjaan.

Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan akan ketersediaan arsip sebagai sumber informasi di masa mendatang, koneksi antara pengelolaan arsip dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) jadi sangat relevan. SPBE adalah langkah dari pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung tata cara pemerintahan serta meningkatkan efektivitas kinerja pemerintah.⁶ Arsip digital memberikan kemudahan akses bagi penggunanya dalam menemukan dokumen dan informasi yang telah dikumpulkan, sehingga membantu memudahkan pekerjaan.⁷ Melalui pemanfaatan teknologi digital, pemerintah bisa mengelola dokumentasi informasi secara terintegrasi, efisien, dan efektif, sekaligus menyampaikan informasi yang menarik kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut implementasi SPBE di bidang kearsipan, pemerintah menetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) Nomor 679 Tahun 2020 mengenai

⁴ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009*, Pasal 34.

⁵ Riko Priyatmo Ramudin, "Pengelolaan Arsip Sesuai Standar Internasional (ISO 15489 - 1 : 2016) Studi Kasus Pengelolaan Arsip Bank Indonesia," *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan* 3, no. 1 (2019): 14–25.

⁶ Laili Choirunnisa dkk., "Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia : Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 2776–4540.

⁷ I. Wayan Murjana Putra dan Ni Putu Eka Merliana, "Peran Arsip Digital Dalam Mendukung Proses Pembelajaran," *Prosiding Webinar Nasional IAHN-TP Palangka Raya* 9, no. 3 (2021): 141–52.

Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD) yang menyatakan Sistem Informasi Kearsipan Dimanis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai aplikasi umum nasional di sektor kearsipan dinamis. Penetapan aplikasi ini dimaksudkan sebagai landasan bagi lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dalam pelaksanaan layanan administrasi pemerintahan yang menggunakan sistem elektronik.⁸

Aplikasi SRIKANDI dikembangkan melalui kolaborasi antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), serta Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).⁹ Aplikasi ini dirancang sebagai platform *Government to Government* (G2G) agar dapat dimanfaatkan oleh instansi tingkat pusat dan daerah. Aplikasi ini memuat seluruh aktivitas pembuatan naskah, penandatanganan naskah secara elektronik, dan proses korespondensi yang lebih mudah dan cepat diintegrasikan dengan proses pengelolaan arsip. Keputusan ini menjadi wujud tekad pemerintah untuk menjadikan pemerintahan yang berbasis elektronik dan terintegrasi secara nasional. Dengan satu jenis aplikasi pengelolaan persuratan yang terintegrasi dengan pengarsipan bagi seluruh instansi pusat dan daerah mampu memangkas pengeluaran negara. Dimana pemanfaatan aplikasi serupa yang selama ini banyak dibangun sendiri-sendiri oleh masing-masing instansi, baik tingkat pusat maupun daerah.

⁸ Krisna Marta Bahari dan Aldri Frinaldi, "Inovasi Pengolahan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Solok," *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8, no. 2 (2023).

⁹ Bahari dan Frinaldi.

Implementasi SRIKANDI terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Berdasarkan pemaparan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) mengenai arah kebijakan strategis kearsipan tahun 2025–2029, hingga saat ini aplikasi SRIKANDI telah diimplementasikan pada 708 instansi pemerintah atau sekitar 86,13% dari target 822 instansi. Implementasi tersebut mencakup 48 kementerian, 33 lembaga pemerintah nonkementerian, 7 lembaga negara, 74 lembaga nonstruktural, 38 pemerintah provinsi, 93 pemerintah kota, 413 pemerintah kabupaten, serta 2 lembaga penyiaran publik. Selain itu, SRIKANDI telah digunakan oleh lebih dari 3,8 juta pengguna, dengan total 113.545.292 naskah dinas yang diproses secara elektronik, terdiri atas 40.915.284 naskah masuk, 37.595.283 naskah keluar, dan 35.034.725 disposisi.¹⁰ Data tersebut menunjukkan bahwa SRIKANDI telah menjadi salah satu aplikasi strategis pemerintah dalam mendukung transformasi digital administrasi pemerintahan di Indonesia.

Kementrian Agama (Kemenag) Kabupaten Gresik sebagai salah satu instansi pemerintahan tingkat daerah, saat ini juga telah mengimplementasikan SRIKANDI. Implementasi SRIKANDI di Kantor Kemenag Kabupaten Gresik dimulai tanggal 14 Mei 2025. Namun karena pada saat itu aplikasi persuratan sejenis yang dimiliki pemerintah kabupaten Gresik masih di gunakan, maka penerapan aplikasi SRIKANDI masih kurang efektif. Aplikasi kearsipan yang masih digunakan pada saat itu adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut dengan PTSP. Adapun permasalahan lain yang turut berkontribusi

¹⁰ Arsip Nasional Republik Indonesia, “Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 Tentang Rencana Strategis Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2025–2029” (Jakarta, 2025).

mempengaruhi pelaksanaan pengoperasian aplikasi tersebut adalah kurangnya pemahaman pegawai setempat dalam pengoperasian aplikasinya dikarenakan masih terbilang baru diterapkan di instansi tersebut. indikasi lainnya masih banyaknya surat yang beredar yang dibuat dan dilakukan tidak melalui aplikasi SRIKANDI sehingga alur persuratan menjadi kurang terkontrol, pencatatan arsip tidak terintegrasi, dan tujuan digitalisasi kearsipan belum tercapai secara optimal.

Kegiatan Bimbingan Teknis (BIMTEK) Aplikasi SRIKANDI yang diselenggarakan pada 19 Maret 2025, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik, H. Pardi menegaskan pentingnya pengelolaan arsip sebagai bagian integral dalam mendukung efektivitas dan akuntabilitas kinerja organisasi. Menurutnya, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan wujud transformasi tata kelola administrasi pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi, termasuk dalam aspek pengelolaan persuratan dan kearsipan. Dalam kesempatan tersebut, H. Pardi menyampaikan bahwa *“Arsipkan pekerjaanmu karena arsip akan menyelamatkan kamu. Catat apa yang kamu lakukan, dan lakukan apa yang kamu catat. Segala sesuatu harus bisa tersimpan dengan baik.”* Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap aktivitas dan pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur perlu didokumentasikan secara sistematis melalui pengelolaan arsip yang baik, mengingat arsip memiliki fungsi strategis sebagai sumber informasi, alat pertanggungjawaban, serta bukti administratif yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Aplikasi SRIKANDI diharapkan membawa dampak positif bagi instansi terkait, terutama agar mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi proses surat-menyurat. Aplikasi SRIKANDI dibuat untuk memperbaiki efisien dalam persuratan serta kearsipan elektronik dalam pelaksanaan pemerintahan.¹¹ Aplikasi SRIKANDI ini juga dapat membantu meningkatkan pemahaman Aparatur Sipil Negara (ASN) tentang kapasitas dan keterampilan mereka dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Penggunaan aplikasi SRIKANDI pada kantor Kemenag ini diharapkan dapat membantu kinerja kearsipan untuk lebih efektif dan efisien.

Dalam perspektif implementasi kebijakan, keberhasilan penerapan aplikasi SRIKANDI tidak hanya ditentukan oleh adanya regulasi atau teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pelaksanaan kebijakan. Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antarorganisasi, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi pelaksana, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.¹² Keenam variabel tersebut menjadi penting untuk dianalisis dalam melihat bagaimana aplikasi SRIKANDI diimplementasikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik dan faktor-faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

¹¹ Tesselonika Sitinjak, Henry Eryanto, dan Suherdi, "Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Instansi X," *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik* 2, no. 3 (2025): 278–88.

¹² Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework," *SAGE Publications* 6, no. 4 (1975): 445–88, <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009539977500600404>.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?
2. Bagaimana dampak implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disusun, tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

2. Untuk mendeskripsikan dampak implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.
3. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi terhadap kemajuan studi mengenai sistem kearsipan digital di bidang pemerintahan, khususnya terkait implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), serta diharapkan memperkaya literatur mengenai efektivitas layanan administrasi berbasis elektronik serta memberikan dasar ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kementerian Agama

Penelitian ini memiliki manfaat bagi Kementerian Agama Kabupaten Gresik sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan arsip dan persuratan. Hasil dari penelitian ini dapat membantu instansi dalam mengidentifikasi hambatan, kebutuhan pelatihan, serta strategi

optimalisasi layanan administrasi agar lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan, terutama dalam sektor manajemen kearsipan, administrasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam lembaga pemerintah. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi empiris terkait implementasi sistem kearsipan digital SRIKANDI serta memperkaya kajian akademik mengenai transformasi digital dalam pelayanan administrasi di lingkungan Kementerian Agama.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, perbandingan, maupun acuan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki fokus kajian serupa, terutama terkait implementasi sistem kearsipan digital, inovasi pelayanan administrasi, dan pemanfaatan aplikasi SRIKANDI, juga bisa membuka peluang untuk penelitian lanjutan dengan pendekatan, lokasi, atau variabel yang berbeda.

d. Bagi Penulis

Penelitian ini memberi manfaat bagi penulis dalam menambah pengetahuan, pengalaman, serta pemahaman secara langsung tentang penerapan sistem kearsipan digital di instansi pemerintahan. Penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis, analitis, dan akademik, khususnya dalam

mengkaji permasalahan administrasi dan solusi berbasis teknologi informasi.

E. Orisinalitas Penelitian

Untuk membuktikan orisinalitas dan posisi penelitian ini diantara kajian-kajian yang telah ada, peneliti telah melakukan telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Berikut dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan utama dalam penelitian ini:

1. Diana Sari Pratiwi dan Ida Hayu Dwimawanti pada tahun 2018, melalui penelitiannya yang berjudul *“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah”*.¹³ Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi, hambatan, dan kesiapan organisasi dalam pelaksanaan kebijakan SRIKANDI berdasarkan teori implementasi dan pedoman ANRI. Persamaannya adalah sama-sama menganalisis implementasi SRIKANDI dan hambatan yang muncul. Sedangkan perbedaannya adalah jurnal ini tidak membahas terkait peningkatan pelayanan administrasinya.
2. Iyep Saefulrahman, Rafarza Muhammadi, dkk pada tahun 2025, melalui penelitiannya yang berjudul *“Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung Mini Riset*

¹³ Diana Sari Pratiwi dan Ida Hayu Dwimawanti, *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah*, 2018.

Otonomi & Pemerintahan Lokal".¹⁴ Jurnal ini menelaah implementasi melalui tiga dimensi utama, yaitu dimensi teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia, kemudian memperdalam analisis dengan menerapkan teori George Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Persamaannya adalah sama-sama meneliti implementasi SRIKANDI dalam instansi pemerintah. Namun, jurnal ini lebih ke arah implementasi kebijakan SRIKANDI.

3. Amnah Kashif Alvi pada tahun 2025, dengan penelitiannya yang berjudul "*Transformasi Digital Pengelolaan Arsip Melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru*".¹⁵ Penelitian ini mengkaji membahas tentang penerapan SRIKANDI di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dengan berpusat pada bagaimana transformasi digital dalam pengelolaan arsip yang diwujudkan melalui penggunaan aplikasi SRIKANDI. Penelitian ini mengkaji tiga aspek utama dalam kerangka teori *e-government*, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Kesamaannya terletak pada sama-sama membahas tentang implementasi aplikasi SRIKANDI dalam ranah pemerintahan. Adapun perbedaannya, penelitian ini mengaitkan secara khusus pada teori *e-government* untuk menilai dukungan institusi, kesiapan infrastruktur, dan manfaat implementasi SRIKANDI.

¹⁴ Iyep Saefulrahman dkk., "Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung Mini Riset Otonomi & Pemerintahan Lokal," *Jurnal ISO 5*, no. 1 (2025): 1–12.

¹⁵ Amnah Kashfi Alvi, "Transformasi Digital Pengelolaan Arsip Melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru" (2025).

4. Yuanita Utami, Halilul Khairi, dan Ika Sartika pada tahun 2024 melalui penelitian yang berjudul *“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Digital Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah”*.¹⁶ Fokus penelitiannya ada pada upaya mengevaluasi tingkat efektivitas penerapan SRIKANDI berdasarkan tujuh dimensi efektivitas program, yaitu pemahaman terhadap program, kesesuaian dengan target yang dituju, ketepatan pelaksanaan dalam hal waktu, ketercapaian tujuan, perubahan nyata, pengendalian, serta dukungan yang diberikan oleh pimpinan. penelitian ini juga menilai sejauh mana masing-masing dimensi tersebut hadir dan berfungsi dalam implementasi SRIKANDI pada pemerintah Kabupaten Kendal. Kesamaannya ada pada aspek pengimplementasian SRIKANDI dalam instansi pemerintah serta membahas hambatan dalam penerapannya. Adapun perbedaannya terletak pada arah fokus dan sudut pandang penelitian.
5. Laila Nur Mahmudah pada tahun 2025, dengan penelitiannya yang berjudul *“Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban”*.¹⁷ Fokus penelitiannya ada pada upaya menilai sejauh mana pengelolaan arsip dinamis melalui aplikasi SRIKANDI di Kecamatan Widang telah berjalan sesuai tahapan siklus hidup arsip mulai dari penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga disposisi. Serta mengidentifikasi kendala yang menghambat

¹⁶ Yuanita Utami, Halilul Khairi, dan Ika Sartika, *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah*, 8, no. 4 (2024): 922–33.

¹⁷ Laila Nur Mahmudah dan Dian Arlupi Utami, “Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban,” *Inovant* 3, no. 2 (2025): 253–64.

optimalisasinya. Persamaannya adalah sama-sama meneliti terkait implementasi aplikasi di instansi tingkat kabupaten. Dan perbedaannya terletak pada arah fokus, penelitian ini lebih ke arah siklus hidup arsipnya.

Dari kelima penelitian terdahulu diatas, dapat dirangkum dalam tabel dibawah ini:

No.	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Diana Sari Pratiwi dan Ida Hayu Dwimawanti <i>“Implementasi Kebijakan Sistem Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah”</i> (2018)	Sama-sama menganalisis implementasi SRIKANDI dan hambatan yang muncul.	Penelitian ini tidak membahas terkait peningkatan pelayanan administrasinya.	Orisinalitas yang terdapat di penelitian ini Terletak pada kajian implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di lingkungan
2.	Iyep Saefulrahman, Rafarza Muhammadi, dkk. <i>“Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung Mini Riset Otonomi & Pemerintahan Lokal”</i> (2025)	Sama-sama meneliti implementasi SRIKANDI dalam instansi pemerintah. Namun, jurnal ini lebih ke arah implementasi kebijakan SRIKANDI.	Penelitian ini mengkaji implementasi melalui dimensi teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia dengan analisis berdasarkan teori George Edward III.	Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang belum pernah dikaji sebelumnya. Kebaruan terletak pada analisis terhadap proses implementasi, dampak
3.	Amnah Kashif Alvi <i>“Transformasi Digital Pengelolaan Arsip Melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Dinas</i>	Kesamaannya terletak pada sama-sama membahas tentang implementasi aplikasi SRIKANDI dalam ranah pemerintahan.	penelitian ini mengaitkan secara khusus pada teori e-government untuk menilai dukungan institusi, kesiapan infrastruktur,	implementasi terhadap kinerja layanan administrasi, serta pemaparan faktor pendukung dan penghambat dalam

No.	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
	<i>Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru</i> ” (2025)		dan manfaat implementasi SRIKANDI.	implementasi SRIKANDI.
4.	Yuanita Utami, Halilul Khairi, dan Ika Sartika “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Digital Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah” (2024)	Kesamaannya ada pada aspek pengimplemen- tasian SRIKANDI dalam instansi pemerintah serta membahas hambatan dalam penerapannya.	perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang menilai efektivitas penerapan SRIKANDI berdasarkan tujuh dimensi efektivitas program.	
5.	Laila Nur Mahmudah, “Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban”. (2025)	Persamaannya adalah sama-sama meneliti terkait implementasi aplikasi di instansi tingkat kabupaten.	perbedaannya terletak pada arah fokus, penelitian ini lebih ke arah siklus hidup arsipnya.	

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, kebaruan pada penelitian ini ada pada kajian penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang belum pernah menjadi objek penelitian sebelumnya, dengan fokus pada proses implementasi, dampaknya terhadap kinerja layanan administrasi, identifikasi faktor yang mendukung dan menghambat dalam implementasi. Penelitian ini tidak hanya memetakan pelaksanaan SRIKANDI, tetapi juga menganalisis upaya optimalisasinya dalam meningkatkan efisiensi administrasi, kecepatan layanan, akurasi data, dan transparansi dokumentasi.

F. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah yang diajukan peneliti untuk mempermudah pemahaman serta menyelaraskan persepsi terhadap istilah-istilah yang digunakan, peneliti mengajukan definisi istilah yang relevan dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi adalah rangkaian proses menerjemahkan rencana, kebijakan, strategi, atau gagasan ke dalam tindakan nyata sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat direalisasikan. Dengan kata lain, implementasi merupakan fase pelaksanaan dari sesuatu yang sebelumnya sudah dirumuskan.

2. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)

SRIKANDI adalah aplikasi umum bidang kearsipan yang dikembangkan pemerintah Indonesia sebagai bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Aplikasi ini digunakan untuk mengelola arsip dinamis secara digital baik dalam hal penciptaan, pengelolaan, bahkan temu kembali arsip serta memungkinkan integrasi persuratan antarinstansi pemerintahan secara nasional.

3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan tata kelola perkantoran yang mendukung proses organisasi, seperti pengelolaan surat-menyerat, dokumentasi, arsip, disposisi, koordinasi internal, dan pelayanan internal lainnya. Dalam konteks SPBE, layanan administrasi

dilaksanakan secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas kerja birokrasi.

4. Kementerian Agama (Kemenag)

Kementerian Agama adalah lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keagamaan. Kemenag Kabupaten Gresik merupakan unit pelaksana di tingkat daerah yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan dan layanan administrasi, keagamaan, serta pelayanan publik yang terkait dengan tugas fungsi Kementerian Agama di wilayah Kabupaten Gresik.

5. Dampak Implementasi SRIKANDI

Dampak implementasi SRIKANDI adalah pengaruh atau akibat yang ditimbulkan dari penerapan SRIKANDI terhadap kinerja pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi dalam suatu organisasi atau lembaga. Dampak tersebut dapat terlihat pada efektivitas dan efisiensi kerja, kecepatan layanan, ketertiban dan keamanan arsip, transparansi tata kelola, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi sesuai dengan prinsip *good governance*.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dirancang untuk menyajikan ringkasan lengkap isi penelitian melalui pembagian menjadi bab-bab. Setiap bab memiliki sub-bab yang merupakan rangkaian topik yang diulas dalam penelitian ini. Pembahasannya diuraikan secara terstruktur sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan. Pada bab ini, peneliti menguraikan secara umum mengenai konteks penelitian, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka. Pada bab ini dibahas teori-teori yang relevan terhadap penerapan SRIKANDI dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi. Selain itu, bab ini juga menjelaskan kerangka pikiran yang digunakan oleh peneliti.

Bab III: Metode Penelitian. Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, jenis data dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan peneliti.

Bab IV: Paparan data dan hasil penelitian. Bab ini menyajikan data yang telah diperoleh selama proses penelitian serta hasil analisis yang dilakukan.

Bab V: Pembahasan. Bab ini menjelaskan hasil dan analisis yang telah dilakukan peneliti terkait “Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kabupaten Gresik” dengan menghubungkannya ke teori yang relevan agar mendapat pemahaman yang lebih dalam.

Bab VI: Penutup. Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat menjawab fokus penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Implementasi

Pada dasarnya implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan yang dilakukan dengan berdasarkan suatu rencana secara bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pihak yang berwenang. Menurut kamus Webster, konsep implementasi berakar dari istilah bahasa Inggris implement, yang merujuk pada penyediaan perangkat atau sarana yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas sekaligus upaya menghadirkan dampak nyata terhadap persoalan tertentu.¹⁸

Nurdin Usman dalam karyanya menjelaskan bahwa implementasi meliputi kegiatan, tindakan, serta menunjukkan metode kerja dalam satu kesatuan yang didalamnya tidak hanya melakukan kegiatan melainkan untuk mencapai tujuan.¹⁹ Menurut pandangan Nurdin Usman, ia berpendapat bahwa pelaksanaan bukan sekedar kegiatan, tetapi melaksanakan rencana yang telah disusun dengan serius sesuai dengan ketentuan dan arahan yang telah ditetapkan. dengan demikian, pelaksanaan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan diikuti oleh objek lainnya yaitu program yang sedang dilaksanakan.

¹⁸ Muhammad Iqbal, Dahyar Daraba, Dan Etin Indrayani, "Implementasi Kebijakan Tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Dalam Upaya Pengelolaan Naskah Dinas Elektronik Di Sekretariat Daerah Kota Bekasi" *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)* 10, no. 2 (2024): 111–12.

¹⁹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2022).

Syukur dalam Novan mengemukakan bahwa terdapat tiga komponen utama dalam proses implementasi, yaitu:

- a. Keberadaan program atau kebijakan yang akan dilaksanakan;
- b. Kelompok sasaran (*target group*), yakni masyarakat yang ditetapkan sebagai penerima manfaat atas program, perubahan, atau peningkatan yang diupayakan;
- c. Pelaksana atau implementor, baik berupa organisasi maupun individu yang diberi tanggung jawab untuk menjalankan serta mengawasi proses implementasi tersebut.²⁰

Pemahaman mengenai implementasi juga diperluas oleh Van Meter dan Van Horn. Teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn menjelaskan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan tersebut bertujuan mengubah kebijakan menjadi kegiatan operasional agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai, baik dalam bentuk perubahan besar maupun perubahan kecil.

Implementasi kebijakan dilaksanakan oleh organisasi atau lembaga publik yang memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan kebijakan tersebut. Model implementasi ini memandang bahwa proses kebijakan berlangsung secara linear, dimulai dari keputusan politik, proses pelaksanaan, hingga menghasilkan kinerja kebijakan publik. Menurut Van

²⁰ Novan Momonto, Ismail Sumampow, dan Gustaf Undap, "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi Kasus Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan)" *Eksekutif* 1, no. 1 (2018): 4.

Meter dan Van Horn, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, diantaranya²¹:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Yaitu tujuan kebijakan yang harus jelas dan terukur sehingga dapat digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi. Standar dan sasaran kebijakan harus dirumuskan secara jelas serta dapat diukur agar memudahkan proses penilaian terhadap tingkat keberhasilan maupun kegagalan suatu program atau kebijakan.

b. Sumber Daya

Yang meliputi dukungan sumber daya manusia, kemampuan pelaksana, serta dukungan finansial dan fasilitas penunjang dalam menjalankan kebijakan. Sumber daya mencakup dukungan finansial, sumber daya manusia, fasilitas, serta kemampuan pelaksana yang diperlukan dalam menjalankan suatu kebijakan atau program.

c. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Yang berkaitan dengan kemampuan organisasi pelaksana dalam bekerja sama dan menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Karakteristik pelaksana berkaitan dengan kemampuan organisasi maupun individu pelaksana dalam menjalankan tugas, termasuk pola kerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk mencapai tujuan kebijakan.

²¹ Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework," *SAGE Publications* 6, no. 4 (1975): 445–88, <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009539977500600404>.

d. Sikap Para Pelaksana

Sikap pelaksana terhadap suatu kebijakan, baik berupa penerimaan maupun penolakan, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

e. Komunikasi Antar Organisasi (Anggota)

Yaitu koordinasi dan penyampaian informasi antar pihak yang terlibat agar pelaksanaan kebijakan berjalan secara efektif. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi antar lembaga atau pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan sehingga tujuan kebijakan dapat dipahami dan dijalankan secara selaras.

f. Kondisi Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Yaitu lingkungan eksternal yang dapat memengaruhi proses implementasi kebijakan. Keenam, sikap para pelaksana, yaitu penerimaan, komitmen, dan dukungan pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan. Lingkungan sosial, politik, dan ekonomi dapat memengaruhi proses implementasi kebijakan karena kondisi tersebut menjadi faktor pendukung maupun penghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

2. Kearsipan Digital

a. Pengertian Arsip Digital

Istilah arsip dalam bahasa belanda disebut *archieff*, sementara dalam bahasa inggris dikenal sebagai *archive* yang berasal dari kata Yunani *arche* yang bermakna permulaan. Istilah tersebut kemudian

berevolusi menjadi *archea* yang bermakna catatan, dan akhirnya berubah menjadi *archeon* yang diartikan sebagai gedung pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arsip merupakan dokumen baik tertulis, lisan, maupun visual yang berasal dari masa lampau dan disimpan dalam berbagai media, baik kertas maupun media elektronik seperti kaset, video, atau disket komputer.²² Arsip umumnya diterbitkan oleh lembaga resmi dan disimpan di tempat khusus sebagai bahan referensi.

Istilah digital berarti proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Sehubungan dengan arsip, kata digital dikaitkan dengan media karena arsip disimpan dalam format digital. Jadi, arsip digital adalah kumpulan dokumen, data, atau informasi yang disimpan dalam bentuk format elektronik sehingga dapat diakses, dikelola, dan dilestarikan menggunakan perangkat komputer atau sistem digital.

Pada dasarnya pengelolaan arsip berbasis digital sama dengan pengelolaan arsip secara manual, yang membedakan hanya pada bagian pengelolaan arsipnya saja. Pengelolaan arsip statis berbasis digital dilakukan dengan memanfaatkan teknologi atau alat media elektronik seperti perangkat komputer. Seiring dengan perkembangan organisasi, volume arsip yang tercipta semakin lama akan semakin meningkat dan kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan lengkap sangat dibutuhkan, sehingga dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna akses arsip statis atau

²² Siti Jainab Latuapo, Grace Fredriksz, dan Febiyola Wijaya, "Penataan Arsip Pada Kantor Desa Negeri Larike," *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 2 (2023): 284.

publik. Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk memudahkan penemuan kembali arsip adalah dengan pengelolaan berbasis digital.

Arsip merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dunia administrasi. Namun, dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, kearsipan yang dulunya dilakukan secara manual kini beralih ke dunia digital. Kearsipan digital mengacu pada sistem penyimpanan dan pengelolaan arsip menggunakan teknologi digital. Dibandingkan dengan metode tradisional yang menggunakan arsip fisik seperti kertas, kearsipan digital memungkinkan penyimpanan data dalam bentuk file elektronik yang dapat diakses lebih mudah dan cepat.

b. Manajemen Arsip

Manajemen kearsipan adalah serangkaian kegiatan pengawasan yang terorganisir terhadap segala informasi yang disimpan dan nantinya digunakan oleh sebuah lembaga untuk menunjang kegiatan.²³ Hal ini tentunya melibatkan pengorganisasian dan pengendalian arsip agar informasi dapat disimpan dan dimanfaatkan secara efektif. Setiap tahapan dalam siklus hidup arsip harus direncanakan dan dikelola dengan baik untuk memastikan bahwa informasi yang diterima dapat terpelihara, mudah diakses, dan mendukung proses manajemen dan pengambilan keputusan. Ada tiga

²³ Meirinawati and Indah Prabawati, "Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Yang Efektif Dan Efisien," *SNPAP: Pengembangan Ilmu Dan Profesi Administrasi Perkantoran*, no. September (2015): 177–87.

hal yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan arsip digital di era teknologi saat ini, hal tersebut meliputi:²⁴

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengelolaan arsip tidak hanya sebatas kegiatan mengumpulkan dan menyimpan dokumen, tetapi juga mencakup proses pengelolaan informasi secara sistematis agar arsip dapat ditemukan dan digunakan kembali ketika diperlukan. Oleh karena itu, diperlukan tenaga pengelolaan arsip yang memiliki kompetensi dan pemahaman mengenai ilmu kearsipan, termasuk dalam hal klasifikasi, penyusunan, penyimpanan, serta pemeliharaan arsip. Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten akan mendukung terciptanya sistem kearsipan yang tertata dengan baik, sehingga arsip dapat dikelola dengan baik.

2) Perangkat

Dalam pengelolaan arsip digital, perangkat menjadi salah satu unsur penting yang mendukung efektivitas penyimpanan dan pengelolaan arsip. Perangkat yang digunakan terbagi menjadi dua yang meliputi:

a) Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras merupakan seluruh komponen fisik komputer yang dapat dilihat dan disentuh secara langsung serta berfungsi untuk melakukan proses input, pengolahan, penyimpanan, dan keluaran data. Dalam sistem kearsipan

²⁴ Muhammad Refki Pranata, "Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan," *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary* 3, no. 1 (2024): 33–45.

digital, perangkat keras berperan sebagai sarana utama yang mendukung seluruh proses pengelolaan arsip elektronik mulai dari digitalisasi, penyimpanan, hingga temu kembali arsip.

b) Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak berfungsi untuk mengelola, mengorganisasikan, dan mengendalikan arsip digital yang telah tersimpan dalam media elektronik. Perangkat ini dibutuhkan untuk mengorganisasikan arsip yang sudah terdigital ke dalam database sehingga memudahkan untuk temu kembali arsip yang sama dengan aslinya dengan hasil arsip visual.

3) Ruangan

Setelah memiliki hardware dan software, diperlukan ruang untuk menyimpan perangkat. Ketika arsip belum didigitalisasikan, tentu ruangan yang dibutuhkan akan berbeda. Dengan digitalisasi, tidak perlu banyak ruang. Meskipun demikian, ketersediaan ruang yang memadai tetap diperlukan untuk menempatkan perangkat seperti komputer, server, dan media penyimpanan lainnya agar dapat beroperasi dengan baik.

c. Tujuan dan Manfaat Arsip Digital

Sejalan dengan perkembangan teknologi, sistem kearsipan kini dapat didigitalisasi sehingga memberikan berbagai kemudahan. Tujuan mendigitalisasi dokumen adalah untuk menyimpannya dengan

cara yang sederhana dan praktis dengan keamanan yang lebih baik. Pada era teknologi saat ini, para arsiparis telah mulai beralih dari metode penyimpanan manual dalam bentuk cetak (*hardcopy*) menuju penyimpanan digital dalam bentuk salinan elektronik (*softcopy*).

Penerapan digitalisasi arsip merupakan tindakan strategis untuk memperbaharui sistem manajemen arsip, selaras dengan konsep arsip digital yang menekankan kecepatan dalam akses serta fleksibilitas jaringan. Seiring dengan meningkatnya modernisasi, dokumen digital dianggap lebih relevan untuk memenuhi tuntutan masa kini yang menuntut percepatan dalam penyebaran informasi, kemudahan akses, dan fleksibilitas dalam membangun konektivitas.²⁵

Salah satu manfaat yang didapat dari pengalihan arsip secara digital adalah peningkatan efisiensi terkait penggunaan ruang untuk penyimpanan dokumen. Tidak dapat dipungkiri bahwa peningkatan jumlah arsip akan membawa dampak pada kebutuhan ruang penyimpanan sehingga penyimpanan yang diperlukan akan lebih banyak. Dengan digitalisasi, kebutuhan ini dapat diminimalkan dengan mengubah arsip tradisional menjadi format elektronik, sehingga pengelolaan penyimpanan menjadi lebih efektif dan lebih mudah.

Pengelolaan arsip digital juga menawarkan sejumlah manfaat, antara lain:

²⁵ Eliya Uslifatul Janah dkk., "Peran Digitalisasi Arsip untuk Meningkatkan Efektivitas Manajemen Dokumen Arsip di Dinas Arsip Kota Semarang," *Tsaqofah* 5 (2024): 474–84.

- 1) Proses pencarian arsip bisa dilakukan dengan cepat tanpa harus meninggalkan meja kerja;
- 2) Mempermudah proses perubahan dan pengindeksan sehingga mengurangi pengeluaran, waktu, dan tenaga;
- 3) Memungkinkan untuk mencari dokumen melalui penggunaan kata kunci dan menampilkan isi teks secara menyeluruh;
- 4) Mengurangi kemungkinan hilangnya dokumen;
- 5) Menghemat kebutuhan ruang penyimpanan;
- 6) Mengurangi kemungkinan kerusakan pada dokumen;
- 7) Memfasilitasi berbagi arsip dengan lebih praktis; dan
- 8) Meningkatkan perlindungan serta mempermudah proses pemulihan data.²⁶

d. Kelebihan dan Kekurangan Arsip Digital

Sistem digitalisasi arsip menawarkan keuntungan utama dalam hal kemudahan mengelola dan administrasi arsip. sejumlah kemudahan yang ditawarkan oleh sistem digitalisasi arsip berbasis komputer antara lain, proses operasional sederhana, memiliki tampilan yang menarik, serta kecepatan dalam pencarian melalui kata kunci dokumen. Hal ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan salinan fisik dari arsip yang dibutuhkan. Dengan menggunakan pemindai, proses pemindahan arsip dari bentuk fisik ke format digital menjadi lebih mudah karena terdapat sistem keamanan data yang sesuai dan menjamin perlindungan arsip. retensi dokumen

²⁶ Mutiara Fatimah Azahra dan Purwanto Putra, "Implementasi Arsip Digital dalam Efisiensi Penyimpanan," *Journal of Economic and Management (JEM)* 1, no. 1 (2024): 1–13.

dapat diperiksa secara otomatis, yang memperlancar proses penyusunan atau penampilan laporan kearsipan yang diperlukan pihak manajemen, serta dapat terhubung ke jaringan lokal maupun jaringan area luas yang mempermudah proses akses dokumen tanpa harus berinteraksi dengan bagian administrasi.

Namun, dibalik kelebihanannya terdapat juga kelemahan dalam digitalisasi arsip yaitu dibutuhkan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang teknologi informasi serta pengarsipan, terdapat resiko terjadinya kerusakan berkas akibat serangan virus yang bisa mengakibatkan hilangnya dokumen secara permanen tanpa disengaja, ada kemungkinan terjadinya manipulasi data jika perlindungannya lemah, serta media penyimpanan kadang tidak kompatibel dengan perangkat lunak tertentu atau teknologi informasi terbaru.

3. Aplikasi Pelayanan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital di Lingkungan Kementerian Agama

Dalam rangka meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan, Kementerian Agama terus mendorong transformasi digital melalui penerapan berbagai aplikasi berbasis elektronik sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Transformasi digital tersebut bertujuan mewujudkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun pelayanan administrasi di lingkungan internal Kementerian Agama.

Implementasi transformasi digital tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan berbagai aplikasi yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing bidang layanan. Aplikasi yang digunakan tidak hanya mendukung layanan pendidikan dan keagamaan, tetapi juga administrasi kepegawaian, manajemen kinerja, pengelolaan keuangan, hingga administrasi perkantoran. Masing-masing aplikasi memiliki fungsi yang berbeda, namun saling melengkapi dalam mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan secara terintegrasi.

Sebenarnya terdapat banyak sekali aplikasi administrasi yang digunakan di Kemenag. Berikut beberapa aplikasi pelayanan administrasi berbasis digital yang umum digunakan di lingkungan Kementerian Agama:

Bidang Layanan	Nama Aplikasi	Fungsi
Pendidikan Islam	<i>Education Management Information System</i> (EMIS)	Mengelola data lembaga pendidikan Islam, peserta didik, pendidik, dan tenaga kependidikan secara terintegrasi.
Guru dan Tenaga Kependidikan	Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA)	Mengelola administrasi guru dan tenaga kependidikan, termasuk sertifikasi dan beban kerja.
Pengelolaan Anggaran Madrasah	Elektronik Rencana Kerja dan Anggaran Madrasah (e-RKAM)	Mendukung perencanaan, penganggaran, dan pelaporan keuangan madrasah secara digital.
Penilaian Hasil Belajar	Rapor Digital Madrasah (RDM)	Mengelola penilaian hasil belajar dan penerbitan rapor peserta didik secara digital.

Bidang Layanan	Nama Aplikasi	Fungsi
Layanan Terpadu Kementerian Agama	PUSAKA <i>SuperApps</i> (Pusat Layanan Keagamaan)	Menyediakan berbagai layanan digital Kementerian Agama dalam satu aplikasi.
Pencatatan Nikah	Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	Mengelola administrasi pencatatan nikah secara elektronik di Kantor Urusan Agama (KUA).
Penyelenggaraan Ibadah Haji	Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	Mendukung pengelolaan administrasi penyelenggaraan ibadah haji secara terintegrasi.
Layanan Informasi Haji	Haji Pintar	Menyediakan informasi dan layanan haji bagi masyarakat secara digital.
Sertifikasi Halal	Sistem Informasi Halal (SIHALAL)	Mendukung proses pengajuan dan pengelolaan sertifikasi halal secara elektronik.
Pengelolaan Masjid	Sistem Informasi Masjid (SIMAS)	Mengelola pendataan dan pembinaan masjid serta musala secara nasional.
Pengelolaan Wakaf	Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)	Mengelola administrasi dan pendataan wakaf secara digital.
Pendidikan dan Pelatihan ASN	<i>Massive Open Online Course</i> Pintar (MOOC Pintar)	Menyediakan layanan pembelajaran daring bagi ASN Kementerian Agama untuk pengembangan kompetensi.

**Tabel 2.1 Aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di
Kementerian Agama**

Lebih khusus, berikut beberapa aplikasi yang berfokus pada administrasi perkantoran yang biasa digunakan di lingkungan Kementerian Agama:

Bidang Administrasi	Nama Aplikasi	Fungsi
Pelayanan Terpadu	PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	Memberikan layanan administrasi kepada masyarakat melalui satu pintu pelayanan.
Kepegawaian	SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian)	Mengelola administrasi dan data kepegawaian ASN secara digital.
Manajemen Kinerja	<i>e-Kinerja</i>	Mendukung penyusunan, pelaporan, dan penilaian kinerja pegawai.
Keuangan	SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi)	Mengelola administrasi keuangan instansi pemerintah secara terintegrasi, mulai dari penganggaran, pelaksanaan anggaran, hingga penyusunan laporan keuangan.
Persuratan & Kearsipan	SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)	Mengelola persuratan dan kearsipan dinamis secara elektronik dan terintegrasi.

Tabel 2.2 Aplikasi Pelayanan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital di Kementerian Agama

Kementerian Agama telah memanfaatkan berbagai aplikasi berbasis digital diatas untuk mendukung penyelenggaraan administrasi perkantoran sesuai dengan fungsi masing-masing, mulai dari pelayanan terpadu, administrasi kepegawaian, manajemen kinerja, pengelolaan keuangan, hingga persuratan dan kearsipan. Keberadaan aplikasi-aplikasi tersebut menunjukkan adanya upaya transformasi digital dalam tata kelola administrasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan.

Di antara berbagai aplikasi-aplikasi tersebut, SRIKANDI memiliki karakteristik yang lebih spesifik karena berfokus pada pengelolaan persuratan dan kearsipan secara elektronik yang terintegrasi. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan menguraikan secara lebih mendalam mengenai konsep, tujuan, serta implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai fokus dalam penelitian ini.

4. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)

a. Pengertian SRIKANDI

Berdasarkan penelitian Inayah (2020), aplikasi adalah komponen dari perangkat lunak komputer yang langsung memanfaatkan kemampuan komputer untuk menyelesaikan tugas yang dibutuhkan oleh pengguna. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah berbagai tugas atau kegiatan tertentu seperti penerapan, pemanfaatan, serta penambahan data yang diperlukan.²⁷

SRIKANDI adalah singkatan dari Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. Aplikasi ini dikembangkan sebagai hasil kerjasama antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Siber dan Sandi Negara dan Arsip Nasional Republik Indonesia yang diresmikan bertepatan dengan perayaan Ulang Tahun Kearsipan yang ke-50 Tanggal 18 Mei 2021 yang bertemakan Tahun Emas Kearsipan: Satukan Langkah Mewujudkan Arsip Digital.

²⁷ Inayah Ramadina. Marlindawati Siregar, “Aplikasi Permintaan Perangkat Komputer Berbasis WEB di Cepartemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang”.

Aplikasi Srikandi bertujuan untuk mempermudah proses pengolahan arsip dinamis, dari proses surat masuk, dan keluar, mempersingkat proses penyaluran dokumen secara elektronik yang dapat dibuka dimana saja oleh ASN dengan akun yang dimilikinya dan yang pastinya terintegrasi dengan pusat data nasional serta secara otomatis mendata dan mensortir Arsip yang permanen dan tidak permanen.

b. Fitur-Fitur Aplikasi SRIKANDI

Pelaksanaan penggunaan aplikasi SRIKANDI pada setiap lingkungan kerja Kementerian, lembaga, atau instansi ditargetkan dapat memperbaiki dalam segi kualitas dan akuntabilitas dalam pengarsipan dan dapat berfungsi sebagai memori kolektif bangsa. Dengan demikian, informasi yang dikelola dalam aplikasi SRIKANDI berbasis digital dapat tersimpan dengan baik serta membantu dalam melakukan koordinasi antar pemerintah.

Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) memiliki beberapa fitur utama, yaitu:

1) Penciptaan Arsip

Aplikasi ini dikembangkan untuk membantu pengguna dapat dengan mudah membuat arsip. Dalam aplikasi ini, pengguna dapat mengunggah dokumen, catatan, maupun data sejenisnya pada sistem yang disediakan. Informasi yang dapat dikelola bisa berupa teks, gambar, maupun *file* elektronik lainnya.

2) Pemeliharaan Arsip

Aplikasi ini memastikan arsip-arsip yang telah diunggah akan dikelola serta terjaga dengan baik dan terawat. Hal ini berkaitan dengan manajemen metadata, pengindeksan, dan pemeliharaan keutuhan data. Dengan begitu, jika dikemudian hari arsip tersebut dibutuhkan akan dapat dicari dan diakses dengan mudah.

3) Penggunaan Arsip

Aplikasi ini menyediakan untuk pengguna dapat mengakses dan menggunakan arsip-arsip yang telah dibuat. Pengguna diberikan akses baik dalam melihat, mengunduh, dan berinteraksi dengan arsip tersebut sesuai dengan izin akses yang diberikan.

4) Penyusutan Arsip

Aplikasi ini juga bertanggungjawab terhadap siklus hidup arsip yang termasuk didalamnya adalah pemindahan arsip ke penyimpanan jangka panjang, pemusnahan arsip yang sudah tidak relevan, dan pemindahan arsip dari satu instansi ke instansi lain maupun dari tingkat daerah ke nasional.²⁸

c. Manfaat Aplikasi SRIKANDI

Adapun beberapa manfaat yang dapat diraih dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SRIKANDI adalah sebagai berikut:

²⁸ Muhammad Nur Alhadi dan Rahmawati, "Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Arsip Nasional Republik Indonesia," *antasena* 2, no. 2 (2024): 173–75.

- 1) Efisiensi, mulai dari proses penciptaan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyusutan arsip dapat lebih efisien karena arsip dikelola secara digital.
- 2) Akurasi, yakni metadata dari arsip yang disimpan memastikan informasi terkait arsip dapat dengan mudah dan akurat diakses.
- 3) Transparansi, aplikasi ini membantu untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas data pengelolaan arsip di sektor pemerintahan dalam pelaksanaannya.
- 4) Kepatuhan, SRIKANDI dapat menjamin bahwa segala proses pengelolaan arsip sudah mengikuti regulasi dan standar yang telah ditetapkan.

Jika dilihat dari pengertian, fitur, dan manfaat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi SRIKANDI memiliki pengaruh penting untuk memastikan integritas dan keterbukaan informasi di era digitalisasi yang terjadi saat ini. SRIKANDI adalah aplikasi yang meringkas proses pengelolaan arsip menjadi lebih fleksibel dan efisien, karena seluruh tahapan persuratan mulai dari penciptaan surat, disposisi, penyimpanan, hingga temu kembali arsip dilakukan secara digital, terintegrasi, dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna yang berwenang. Sistem ini juga mengurangi ketergantungan pada berkas fisik, mempercepat alur kerja, meminimalkan kesalahan administrasi, serta memastikan setiap aktivitas tercatat otomatis sebagai jejak digital yang akuntabel.

5. Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan atau keinginan individu atau kelompok tertentu.²⁹ Proses pelayanan memiliki dampak besar terhadap pandangan masyarakat dan kepentingan yang terlibat, sebab pelayanan mencakup aspek waktu dan akurasi dalam pelaksanaannya.

Sampara yang dirujuk Sinambela (2006, h.5): “Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan masyarakat, sehingga sering kali disebut dengan istilah pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah untuk memberikan manfaat kepada sejumlah individu dalam suatu kumpulan atau suatu entitas, serta menyediakan kepuasan walaupun hasil yang diterima tidak selalu dalam bentuk produk secara fisik. Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk kebutuhan individu atau masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa yang memiliki relevansi dengan organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dengan begitu pelayanan publik merupakan

²⁹ Rizal Ahmad Hidayat, Novie Indrawati Sagita, dan Selvi Centia, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung),” *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)* 3, no. 2 (2023): 230–41.

pemenuhan kebutuhan. Dalam konteks ini, kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan pribadi, melainkan beragam kebutuhan yang diinginkan masyarakat, yaitu layanan yang menjadi hak sebagai warga negara.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Administrasi publik seperti yang dikemukakan oleh Waldo dalam Awang mempunyai dua pengertian, yakni: *Public administration is the organization and management of men and materials to achieve the purpose of government. Public administration is the art and science of management as applied to affairs of state.*³⁰ (Administrasi Publik berkaitan dengan pengaturan serta pengelolaan individu dan sumber daya manusia untuk meraih tujuan pemerintah. Administrasi Publik juga dianggap sebagai kombinasi antara seni dan ilmu manajemen yang diterapkan dalam mengelola urusan negara).

Pada dasarnya, tujuan dari pelayanan administrasi adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, tenaga kerja dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemen-PAN) Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

- 1) Transparansi, yang berarti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

³⁰ Awang Anwaruddin, *Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik*, 2017, 1–16.

- 2) Akuntabilitas, yang mengisyaratkan kewajiban untuk bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- 3) Kondisional, yang artinya melibatkan kesesuaian dengan keadaan dan kapasitas penyedia dan pengguna layanan tanpa mengesampingkan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yang berarti mengacu pada pendorongan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik dengan memperhatikan keperluan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- 5) Keamanan hak, berarti memberikan layanan tanpa diskriminasi berdasarkan etnis, ras, agama, gender, atau status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia dan penerima layanan.

B. Kajian Teori Dalam Perspektif Islam

1. Implementasi Sistem Kearsipan Digital dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Menurut Perspektif Islam

Dalam perspektif islam, kegiatan administrasi dan pengelolaan arsip merupakan bagian dari upaya menjaga ketertiban, keakuratan informasi, serta tanggung jawab dalam menjalankan amanah. Administrasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung organisasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kementerian Agama Kabupaten

Gresik dapat dikaji melalui nilai-nilai islam yang berkaitan dengan pencatatan, dokumentasi, dan amanah dalam pelayanan. Konsep kearsipan dan dokumentasi dalam islam tercermin dalam firman Allah SWT. pada Q.S. Al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي
عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۖ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا
أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ
مِنْ رِّجَالِكُمْ فَإِنْ لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ
تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا
تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَفْطَسُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ
لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ
عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ
تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ ۚ فَسَوْفَ يَكُمُ وَاللَّهُ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah pencatat menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajar-kan kepadanya. Hendaklah dia mencatat(-nya) dan orang yang berutang itu mendiktekan(-nya). Hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia menguranginya sedikit pun. Jika yang berutang itu orang yang kurang akal nya, lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Mintalah kesaksian dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada) sehingga jika salah seorang (saksi perempuan) lupa, yang lain mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Janganlah kamu bosan mencatatnya sampai batas waktunya, baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu pada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perniagaan tunai yang kamu jalankan di antara kamu. Maka, tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak

mencatatnya. Ambillah saksi apabila kamu berjual beli dan janganlah pencatat mempersulit (atau dipersulit), begitu juga saksi. Jika kamu melakukan (yang demikian), sesungguhnya hal itu suatu kefasikan padamu. Bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Q.S. Al-Baqarah: 282)

Ayat tersebut menunjukkan pentingnya pencatatan dan dokumentasi secara tertib untuk menjaga kejelasan informasi, menghindari kesalahan, serta menjamin akuntabilitas suatu kegiatan. Tinjauan mufasir terhadap ayat ini memberikan landasan filosofis dan praktis yang kuat terhadap pentingnya sistem kearsipan.

Dalam Tafsir Ibnu Katsir, ditekankan bahwa perintah menulis (kitabah) bertujuan untuk menguatkan pembuktian dan menghilangkan keraguan (irtaab) di kemudian hari.³¹ Implementasi sistem kearsipan digital, seperti SRIKANDI, sejalan dengan prinsip ini, di mana digitalisasi bukan sekadar perubahan medium, melainkan upaya preventif untuk menjaga rekam jejak, integritas, dan autentisitas sebuah dokumen agar tidak mudah hilang atau dimanipulasi.

Lebih lanjut, M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah memberikan penekanan khusus pada subjek pencatat atau operator arsip dalam ayat disebut كاتب (Kâtib). Al-Misbah mensyaratkan tiga kriteria utama bagi seorang administrator/arsiparis: (1) memiliki kemampuan teknis dalam menulis dan mencatat (yang dalam konteks kiwari dimaknai sebagai literasi digital); (2) memiliki pengetahuan tentang aturan perundangan yang berlaku (memahami tata naskah dinas); serta (3) menjunjung tinggi

³¹ M. Abdul Ghoffar, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 1 (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2005).

nilai keadilan dan kejujuran. Selain itu, ditegaskan pula bahwa proses administrasi ini tidak boleh mendatangkan mudharat (kerugian) bagi pihak mana pun, baik karena kelambanan birokrasi maupun menyembunyian dokumen.³² Hal ini mengonfirmasi bahwa teknologi kearsipan yang canggih harus dikelola oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis sekaligus integritas moral yang tinggi.

Sejalan dengan hal tersebut, implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik menjadi bentuk penerapan prinsip pencatatan yang sistematis melalui digitalisasi surat dan arsip. Seluruh dokumen dapat disimpan, dikelola, dan ditelusuri secara elektronik sehingga meminimalkan risiko kehilangan dokumen serta meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi.

Selain aspek pencatatan, implementasi SRIKANDI juga berkaitan dengan nilai amanah dalam pelayanan administrasi. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt. dalam QS. An-Nisa ayat 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (Q.S. An-Nisa’: 58)

Berdasarkan Tafsir Ibnu Katsir, perintah untuk menunaikan amanah dalam ayat ini bersifat mutlak dan universal bagi siapa saja, serta akan

³² M. Quraish Shihab, *Tafsir AL-MISHBAH: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur’an*, Jilid 1 (Cairo: Lentera Hati, 1999).

dimintai pertanggungjawabannya hingga di akhirat kelak.³³ Dengan demikian, kelalaian dalam mengelola arsip instansi yang berpotensi merugikan hak-hak masyarakat atau pegawai bukan sekadar pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) administratif, melainkan juga pelanggaran terhadap prinsip spiritual Islam.

Sementara itu, Tafsir Al-Misbah menyoroti penggunaan bentuk jamak (الأمانات) dalam ayat ini. M. Quraish Shihab menjelaskan bahwa amanah memiliki dimensi yang luas, mencakup aspek material maupun non-material. Surat dinas, dokumen kepegawaian, arsip perizinan, dan data publik yang dikelola oleh instansi pemerintah merupakan bentuk "amanah non-material" yang wajib didistribusikan secara transparan dan tepat sasaran kepada pihak yang berhak (أهلها), yang dimaksud *ahluha* disini adalah keseluruhan.³⁴

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap amanah harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme. Dalam konteks pelayanan administrasi, amanah diwujudkan melalui pengelolaan surat dan arsip secara tepat, akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan. Melalui penggunaan SRIKANDI, proses distribusi surat, disposisi, dan penyimpanan arsip menjadi lebih teratur dan transparan sehingga mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi yang lebih baik.

Berdasarkan kedua ayat tersebut, implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik tidak hanya

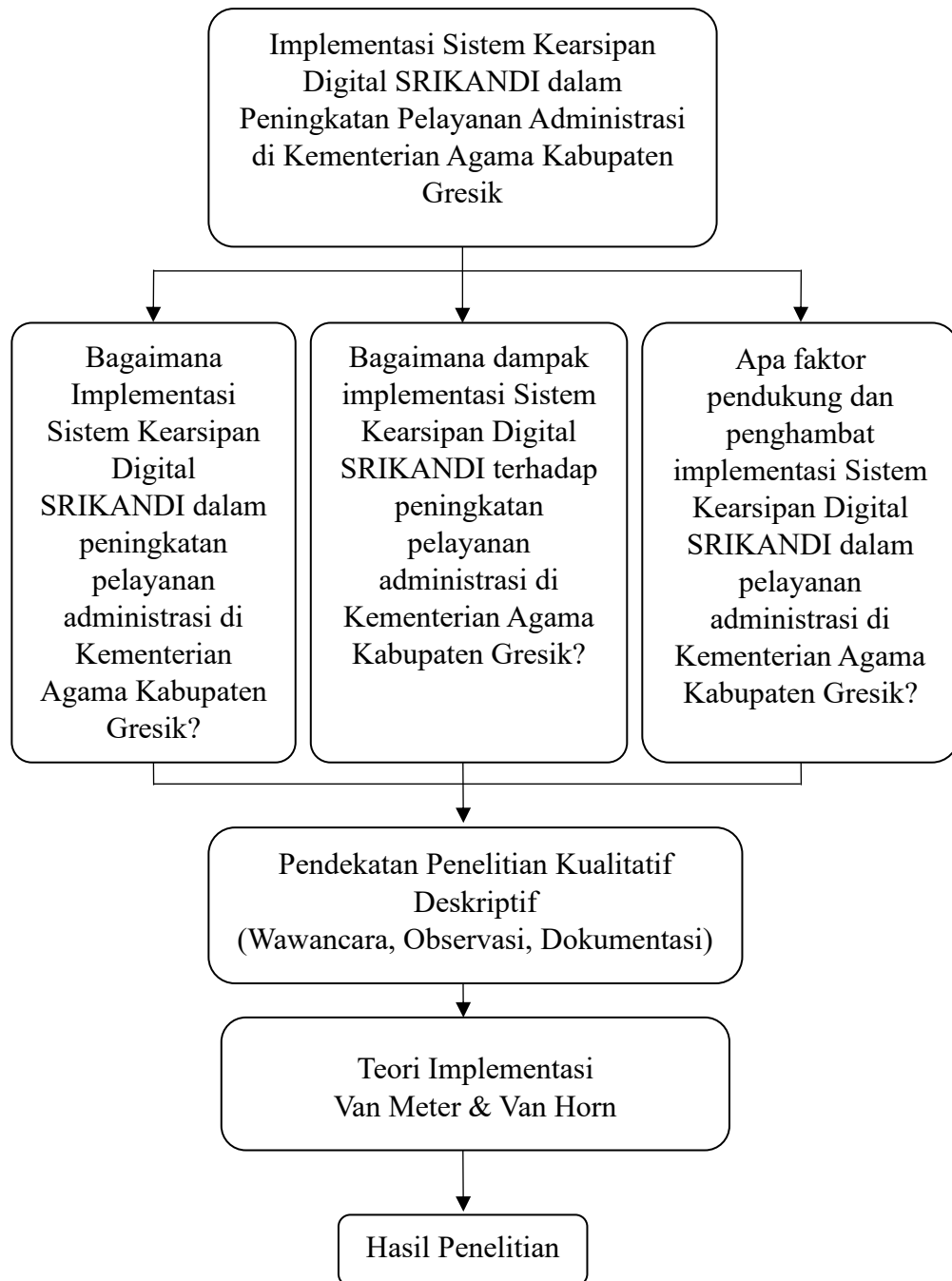
³³ M. Abdul Ghoffar, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 2 (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2005).

³⁴ M Quraish Shihab, *TAFSIR AL-MISBAH: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, Jilid 2 (Cairo: Lentera Hati, 199AD).

mencerminkan upaya modernisasi administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Lebih dari itu, sistem digital ini merupakan instrumen modern yang selaras dengan tuntunan syariat untuk menegakkan prinsip pencatatan yang akurat dan mencegah kerugian (Q.S. Al-Baqarah: 282), demi menunaikan amanah pelayanan publik yang berkeadilan, cepat, dan profesional (Q.S. An-Nisa: 58).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan hubungan antara penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI, kendala yang muncul, dan hasil peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Kerangka ini digunakan sebagai panduan untuk memahami proses implementasi sistem, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efisien dan kepuasan pelayanan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan secara menyeluruh dan mendalam, serta mengutamakan makna dibanding angka atau statistik.³⁵ Sementara itu, Agustini menyatakan bahwa pendekatan kualitatif berorientasi pada proses serta makna atau persepsi.³⁶ Pendekatan kualitatif memberi kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan mendalam terkait konteks, subjek, serta makna yang melatarbelakangi peristiwa yang dikaji.³⁷ Pendekatan ini dipilih dikarenakan isu-isu yang diteliti lebih baik dijelaskan dengan menggunakan kata.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus. Septiana menjelaskan bahwa studi kasus memberikan kerangka kerja yang kuat dalam mengeksplorasi fenomena yang sering sulit dimengerti.³⁸ Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggali dan memahami fenomena yang diteliti, terutama aspek-aspek yang bersifat kompleks dan sulit dijelaskan melalui pendekatan penelitian lain. Dengan demikian, metode studi kasus

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019).

³⁶ Agustini, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif*, ed. oleh Irmayanti (Sumatera Utara: PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023).

³⁷ Rusandi dan Muhammad Rusli, "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar / Deskriptif dan Studi Kasus," *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 1–13.

³⁸ Nyangfah Nisa Septiana, Zulfatul Khoiriyah, dan Shaleh, "Metode Penelitian Studi Kasus Dalam Pendekatan Kualitatif," *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 10, no. 4 (2024): 234.

memungkinkan peneliti untuk menjelaskan fenomena secara lebih rinci dan sesuai dengan konteks nyata di lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian guna memperoleh data serta informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan judul yang ditentukan. Penelitian ini berpusat berpusat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang bertempat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.39, Sumursango, Bedilan, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik. Penentuan tempat ini sebagian besar didasarkan pada alasan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik telah menerapkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, keberadaan peneliti di lapangan menjadi aspek yang sangat penting, sebab peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data.³⁹ Dengan demikian, seluruh tahapan pengumpulan data sepenuhnya dikendalikan dan diarahkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pihak yang melaksanakan proses pengumpulan data. Keterlibatan peneliti secara langsung menjadikan keberadaannya di lapangan sangat krusial. Sebagai pengamat, peneliti menelaah serta mencatat secara cermat setiap detail yang

³⁹ Ubay Haki, Eka Danik Prahastiwi, dan Nikmah Sari Hasibuan, "Strategi Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif Pendidikan," *JURINOTEP: Jurnal Inovasi dan Teknologi Pendidikan* 3, no. 1 (2024): 1–19.

muncul selama proses berlangsung. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti juga menjalin interaksi yang baik dengan para informan sebagai sumber informasi utama. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dilakukan setelah memperoleh izin resmi dan disesuaikan dengan jadwal yang telah ditetapkan.

D. Subjek Penelitian

Penetapan subjek penelitian dilaksanakan memakai Metode *purposive sampling* yakni penelitian menentukan sendiri sampel atau informasi sesuai kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.⁴⁰ Untuk teknik yang diterapkan dalam pengambilan sample, penelitian memanfaatkan tehnik *key Informan*. Adapun individu atau lembaga yang dipilih sebagai *key informan* adalah subjek yang dianggap peneliti memiliki pemahaman yang cukup mengenai masalah ini. Subjek utamanya adalah Administrator Satuan Kerja, Pegawai Pencatat Surat Masuk, Pegawai Pencatat Surat Keluar, Pegawai PTSP, dan Operator Operasional di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah sumber informasi yang didapat melalui proses penelitian untuk kemudian dianalisis oleh peneliti. Data tersebut menjadi cerminan dari permasalahan yang diamati selama penelitian berlangsung.⁴¹ Menurut Moeloeng, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, sedangkan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan

⁴⁰ Ika Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling,” *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39.

⁴¹ Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, “Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier,” *Jurnal Edu Research* 5, no. 3 (2024): 110–16.

materi tertulis lainnya.⁴² Keberadaan data memegang peran yang sangat penting, karena melalui data inilah peneliti dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Peneliti memanfaatkan dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber di lapangan. Dalam penelitian, data ini dapat dihimpun melalui berbagai teknik, seperti pengukuran, perhitungan, observasi, maupun wawancara. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kegiatan observasi serta melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait, yaitu arsiparis, pegawai PTSP, operator, dan pegawai yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak perantara, bukan langsung dari sumber utamanya. Informasi ini biasanya didapatkan dari berbagai bahan tertulis seperti profil Kementerian Agama, buku pedoman, literatur, maupun dokumen pribadi. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan mencakup dokumen kebijakan terkait penerapan SRIKANDI, laporan kinerja instansi, pedoman teknis kearsipan digital, arsip persuratan yang telah terdokumentasi, serta berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang membahas terkait implementasi sistem kearsipan digital di lingkungan pemerintahan.

⁴² Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, keberadaan peneliti memegang peranan sentral karena peneliti bertanggung jawab dalam menentukan arah dan fokus penelitian, memilih informan yang relevan, mengumpulkan data, serta menilai keabsahan dan kelayakan data yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi alat utama dalam pengumpulan data karena ia sendiri yang menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, serta menafsirkan makna dibalik data yang diperoleh.⁴³ Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen utama (*key instrument*) yang menentukan kualitas dan kedalaman hasil penelitian. Dengan demikian, kualitas dan kedalaman hasil penelitian sangat bergantung pada kapasitas peneliti dalam memahami dinamika sosial yang berkembang di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

Sejalan dengan karakteristik pendekatan kualitatif, rancangan instrumen penelitian pada tahap awal bersifat fleksibel dan dapat berkembang setelah peneliti memasuki lapangan. Atas dasar itu, instrumen penelitian dalam pendekatan kualitatif tidak berbentuk alat ukur yang baku seperti angket, tetapi lebih berupa pedoman umum, catatan lapangan, atau kisi-kisi wawancara yang sifatnya fleksibel. Instrumen tersebut akan berkembang seiring dengan pemahaman peneliti terhadap situasi nyata di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik, khususnya terkait implementasi sistem kearsipan dinamis terintegrasi dalam peningkatan pelayanan administrasi.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020).

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam dan utuh mengenai objek yang diteliti.⁴⁴ Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara simultan dan saling melengkapi guna mendapatkan gambaran menyeluruh tentang penerapan aplikasi SRIKANDI dan pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi partisipatif terhadap proses penerapan Sistem Kearsipan Digital Terintegrasi SRIKANDI di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Observasi ini bertujuan untuk mengamati secara langsung dinamika interaksi antar pegawai dalam mengoperasikan aplikasi, alur kerja persuratan yang berlangsung, serta hambatan yang muncul selama proses pengelolaan arsip digital berlangsung.

2. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara adalah percakapan yang mempunyai maksud tertentu antara pewawancara dan narasumber guna memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian.⁴⁵ Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) kepada beberapa pegawai dan operator yang ditentukan secara purposif. Teknik ini berfokus pada penelusuran pengalaman, wawasan, dan pandangan para informan terkait

⁴⁴ Sugiyono.

⁴⁵ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

pengimplementasian aplikasi SRIKANDI dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Wawancara bersifat semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono, dokumen dapat berupa catatan, laporan, foto, atau arsip resmi yang mendukung data penelitian.⁴⁶ Data yang dikumpulkan berupa arsip persuratan digital, tampilan antarmuka aplikasi SRIKANDI, pedoman teknis kearsipan, serta catatan-catatan yang relevan dengan proses penerapan SRIKANDI. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti tertulis dan visual yang dapat dianalisis secara kualitatif.

Dengan ketiga teknik ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam untuk menggambarkan peran aplikasi SRIKANDI dalam peningkatan pelayanan administrasi secara menyeluruh.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data penelitian ini diperiksa menggunakan metode triangulasi data, yaitu cara untuk memastikan kebenaran data dengan membandingkan informasi dari berbagai sudut pandang guna meminimalkan bias dalam proses pengumpulan dan analisis data.⁴⁷ Menurut Mudjia Rahardjo, Triangulasi

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

⁴⁷ Bambang Arianto, *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2024).

merupakan proses untuk memastikan kebasahan dan keakuratan data dengan melakukan pengecekan melalui berbagai perspektif atau sumber informasi yang berbeda.⁴⁸ Adapun bentuk triangulasi yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini dilakukan dengan cara melakukan perbandingan informasi dari berbagai sumber. Peneliti memeriksa temuan dari wawancara dengan kepala Kantor Kemenag, kepala kasubag, operator dan pegawai yang ada di Kantor Kementerian agama Kabupaten Gresik untuk menentukan apakah ada kesesuaian makna atau perbedaan informasi. Apabila ditemukan ketidaksinkronan data, peneliti melakukan penggalian informasi tambahan hingga memperoleh pemahaman yang lebih konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, kebenaran data tidak hanya bergantung pada satu narasumber, tetapi diperkuat oleh banyak perspektif.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang dikumpulkan memakai berbagai metode, seperti observasi, dokumentasi, serta wawancara. Peneliti juga memeriksa konsistensi antara hasil wawancara dan temuan di lapangan dengan bukti dokumentasi yang sudah ada. Dengan cara ini, data yang dihasilkan akan menjadi lebih valid serta bisa dipertanggung jawabkan.

⁴⁸ Mudjia Raharjo, "Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif," 2010.

Dalam penelitian ini, proses uji keabsahan data diwujudkan dengan mencocokkan temuan penelitian dengan kondisi nyata di lapangan. Setelah data direduksi dan disusun dalam bentuk tulisan, peneliti kembali ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik untuk melakukan klarifikasi, verifikasi, dan konfirmasi kepada informan terkait. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan informasi yang diberikan dan mencerminkan keadaan sesungguhnya. Dengan teknik triangulasi tersebut, keabsahan data dalam penelitian ini dapat terjamin dan hasil penelitian menjadi lebih kredibel.

I. Analisis Data

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana dalam bukunya *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, mereka menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat tahapan utama, yaitu: 1) pengumpulan data, 2) kondensasi data, 3) penyajian data, 4) penarikan kesimpulan. Adapun uraian setiap tahapan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian. pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. keberhasilan analisis bergantung pada kemampuan peneliti dalam menyatukan dan memahami data yang diperoleh.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah proses pemilihan dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan tujuan penelitian serta merangkum informasi penting agar data menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

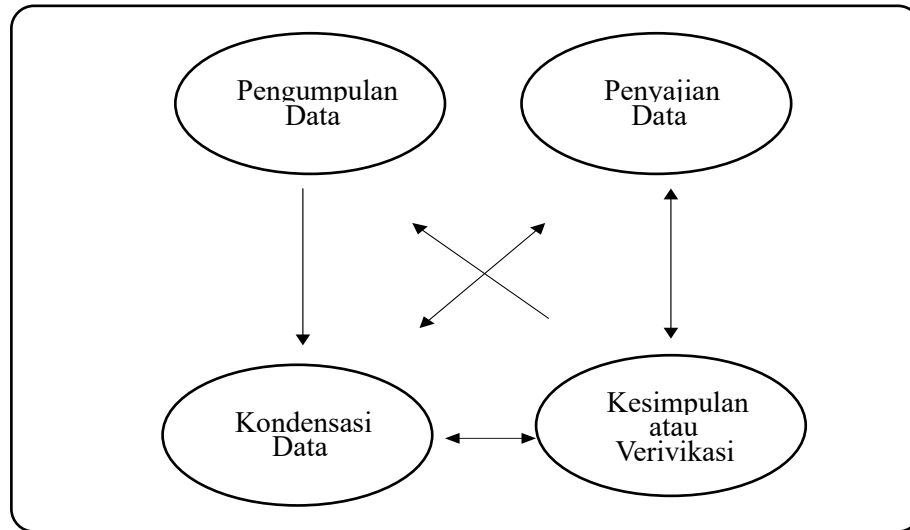
3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang terorganisir, seperti narasi deskriptif, tabel, bagan alur, atau dokumentasi visual. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Penyajian data memberikan kejelasan mengenai proses pelaksanaan SRIKANDI di Kantor Kemenag Kabupaten Gresik, dampak dari penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik, dan kendala dalam pelaksanaan penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Pada tahap ini, temuan lapangan ditampilkan secara sistematis sehingga hubungan antar kategori data tampak lebih jelas dan memudahkan peneliti menentukan apakah diperlukan analisis lanjutan sebelum menarik kesimpulan akhir.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan proses penafsiran makna data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Peneliti menafsirkan makna data dan menghubungkannya dengan fokus penelitian untuk menjawab bagaimana implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik, apa saja kendala dalam penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik, dan bagaimana dampak dari pelaksanaan penerapan Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data yang tidak mendukung. Namun, apabila temuan lapangan konsisten dan didukung oleh data yang valid, maka kesimpulan tersebut dapat dinyatakan kredibel.

Berdasarkan uraian mengenai keempat teknik analisis data tersebut, Miles, Huberman, dan Saldana merumuskan keempatnya dalam bentuk pola siklus untuk mempermudah pemahaman. Pendekatan tersebut dikenal sebagai *model interaktif*. Melalui model ini, mereka menggambarkan bahwa proses analisis data kualitatif berlangsung secara terus-menerus dan saling berkaitan antara satu tahap dengan tahap lainnya, sehingga membantu peneliti dalam mengelola dan menerapkan langkah-langkah analisis data secara efektif. Alur analisis tersebut dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 3.1 Model Interaktif

J. Prosedur Penelitian

1. Tahap Pra Penelitian

Tahap sebelum penelitian adalah langkah awal untuk memperoleh gambaran tentang kondisi di lapangan, yang meliputi latar belakang penelitian berdasarkan kondisi di lapangan. Langkah awal yang harus dilakukan sebelum memulai penelitian, adalah mengurus administrasi, seperti surat izin penelitian, serta semua dokumen yang dibutuhkan.

2. Tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti langsung turun ke lapangan dan melakukan penelitian, serta mempelajari latar belakang penelitian dengan mengamati berbagai kegiatan yang terjadi di lokasi tersebut. Selain itu, peneliti mempersiapkan diri untuk melakukan pekerjaan lapangan dan mengumpulkan berbagai informasi, termasuk dokumen yang diperlukan. Selain itu, peneliti melakukan observasi tentang penerapan aplikasi SRIKANDI dan wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih. Peneliti juga melakukan pengamatan terhadap pelayanan administrasi di

lokasi penelitian. Setelah mengumpulkan data, peneliti menganalisis data dan peristiwa di lapangan sebelum menyusunnya sesuai dengan kenyataan.

3. Pengelolaan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dari observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi untuk menentukan topik penelitian. Data kemudian diklasifikasi, dikategorikan, dan dianalisis sesuai teori yang digunakan. Langkah ini bertujuan agar hanya data yang relevan dan valid digunakan dalam proses berikutnya.

4. Tahap Penyelesaian

Tahap terakhir adalah menyusun laporan penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis. Peneliti menuliskan temuan lapangan dalam format ilmiah yang sistematis, logis, dan mudah dipahami. Seluruh hasil penelitian disajikan secara konsisten sesuai prinsip-prinsip metodologi kualitatif dan mengikuti sistematika penulisan skripsi yang telah ditetapkan. Laporan ini menjadi bentuk akhir dari keseluruhan proses penelitian.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Nama : Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Alamat : Jalan Jaksa Agung Suprpto No.39, Sumursango,
Bedilan, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur

Kode Pos : 61111

Website : <https://kemenaggresik.id>

No. Telp : 085123777388

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik merupakan salah satu kantor Kementerian Agama yang tergolong baru karena baru berdiri pada tahun 1976 dengan nama Kantor Departemen Agama. Kemudian, sejak tanggal 3 Januari 2010, terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Departemen Agama menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik merupakan instansi vertikal di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang bertanggung jawab melaksanakan tugas dan fungsi kementerian pada tingkat kabupaten. Secara administratif, lembaga ini berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan memiliki wilayah kerja yang mencakup seluruh Kecamatan di Kabupaten Gresik, termasuk wilayah kepulauan Bawean.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik membawahi beberapa bidang layanan, antara lain Pendidikan Madrasah, Unit Pelaksana,

Bimbingan Masyarakat Islam, Pengelolaan Zakat dan Wakaf, pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA), serta Pembinaan Pondok Pesantren dan lembaga pendidikan keagamaan lainnya. Selain itu, lembaga ini juga aktif dalam pelaksanaan program sertifikasi halal, pembinaan kerukunan umat beragama, serta revitalisasi KUA sebagai pusat layanan keagamaan masyarakat.

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Sebagai bentuk komitmen dalam upaya mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih baik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik memiliki visi dan misi yang dijadikan landasan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Visi Kementerian Agama Kabupaten Gresik mengacu pada visi Kementerian Agama Republik Indonesia, yaitu “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. Visi tersebut mencerminkan komitmen lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keagamaan, pendidikan, dan administrasi pemerintahan secara profesional serta adaptif terhadap perkembangan zaman.

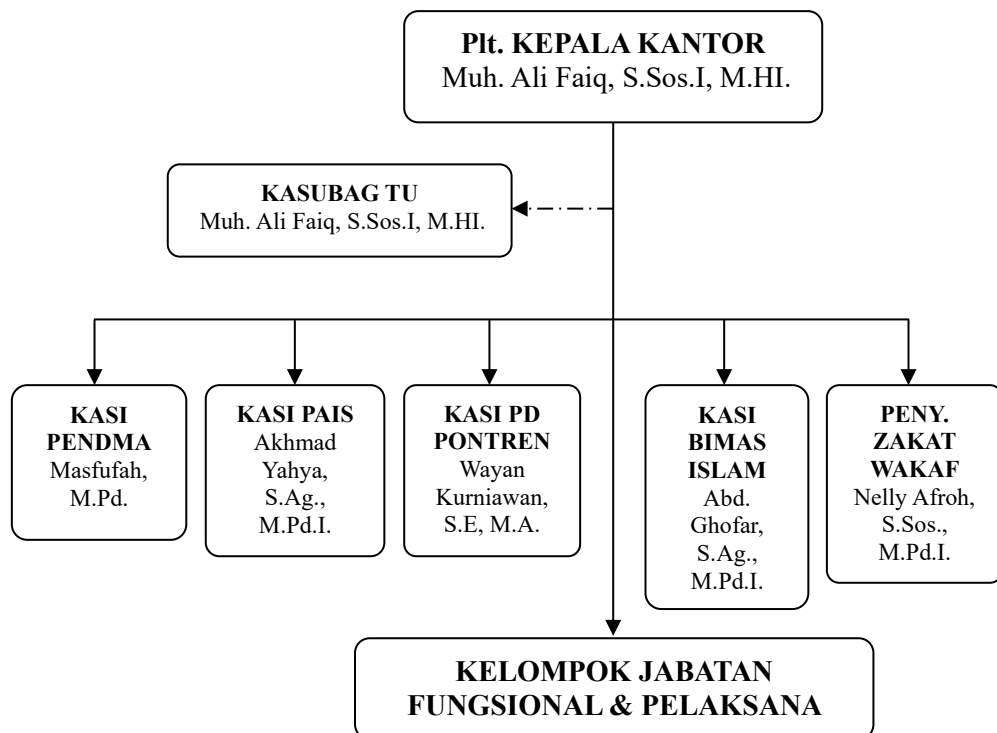
Untuk mewujudkan visi tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Gresik memiliki beberapa misi, yaitu:

- a) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- b) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- c) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata;

- d) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- e) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
- f) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, Kementerian Agama Kabupaten Gresik memiliki struktur organisasi yang disusun berdasarkan ketentuan kelembagaan Kementerian Agama Republik Indonesia. Struktur tersebut bertujuan untuk memperjelas mekanisme kerja setiap bidang dalam menjalankan pelayanan keagamaan, pendidikan, administrasi, serta pengelolaan kearsipan dan tata usaha. Adapun bagan struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Gresik dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Gresik

4. Informan Penelitian

Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi SRIKANDI di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Informan dipilih berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam implementasi SRIKANDI sehingga dapat memberikan informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Untuk mempermudah dalam penulisan jabaran data hasil penelitian, penulis memberikan kode kepada tiap informan agar lebih mudah dipahami. Berikut detail informan dalam penelitian ini.

No.	Nama	Kode Informan	Jabatan
1.	Ibu Luluk Wijayanti, S.Pd.	LW	Ahli Pertama Arsiparis / Admin Satuan Kerja Kemenag Kab. Gresik
2.	Ibu Lilis Nur Sa'idah	LNS	Penata Layanan / Pencatat Surat Masuk (Pegawai PTSP)
3.	Bapak Hery Agus Priyanto	HAP	Pencatat Surat Keluar (Pegawai PTSP)
4.	Bapak M. Eko Wahyudi, S. Kom.	MEW	Pranata Komputer / Pegawai PTSP sejak 2010
5.	Ibu Dewi Aisyah Amini, S.Sos.	DAA	Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kemenag Kab. Gresik
6.	Bapak Abid Al-Fikri, S.A.P.	AAF	Operator Operasional Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) Kemenag Kab. Gresik

Tabel 4.1 Daftar Informan Penelitian

B. Hasil Penelitian

1. Proses Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat telah menuntut segala aspek kehidupan beradaptasi dengannya. Hal tersebut juga terjadi dalam bidang administrasi dan kearsipan di instansi pemerintahan yang mulai beralih dari sistem manual menuju sistem digital. Perubahan ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja serta mempermudah pengelolaan dokumen dan persuratan. Sistem Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kementerian Agama Kabupaten Gresik merupakan bagian dari upaya transformasi digital administrasi pemerintahan. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi melalui penggunaan teknologi digital. Hal ini seperti pernyataan LW terkait SRIKANDI sebagai perwujudan transformasi digital.

“Kalau menurut saya mbak, memang pada dasarnya adanya aplikasi SRIKANDI ini memang menjadi bagian dari transformasi digital di lingkungan Kemenag Gresik ini. Jadi yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual satu-satu, sekarang mulai diarahkan ke sistem digital supaya lebih efektif, efisien, terintegrasi, dan tertata. Ya intinya menertibkan administrasi dan hemat waktu dari proses-proses nya itu. Jadi sesuai dengan namanya, penggunaan SRIKANDI ini agar dokumen antar unit disini dapat terintegrasi tanpa hambatan birokrasi yang berlapis gitu mbak, intinya dapat mendukung prinsip *good governance* karena Setiap dokumen dan alur disposisi tercatat jelas detail, sudah tidak memerlukan fisik-cetak (*paperless*) lagi.”⁴⁹

Penerapan SRIKANDI didasarkan pada beberapa regulasi yang mendukung pelaksanaan kearsipan digital di lingkungan pemerintahan.

⁴⁹ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik,” 30 April 2026.

Dasar hukum tersebut meliputi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Keputusan Menteri PANRB Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis, serta Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 848 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Kementerian Agama. Regulasi tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengelolaan arsip secara digital di lingkungan Kementerian Agama.

Menurut keterangan dari LW, terdapat 6 jenis surat masuk yang di kelola menggunakan SRIKANDI yakni surat dinas, nota dinas, surat tugas, surat keterangan, surat pengantar, dan Surat Keputusan atau SK.

“Kalo surat masuk sebenarnya kita punya 6 jenis/macam surat di srikandi itu, nah 6 jenis diantaranya itu ada surat dinas, nota dinas, surat tugas, surat keterangan, surat pengantar, sama satunya surat keputusan atau sk begitu. Kita mengelompokkannya menjadi 6 jenis naskah surat.”⁵⁰

Lebih lanjut, LW menjelaskan bahwa surat masuk di SRIKANDI dapat dibagi menjadi 2 yakni dari internal dan eksternal. Pihak internal maksudnya adalah surat-surat yang berasal dari instansi lain yang juga memiliki akses SRIKANDI seperti Kemenag Wilayah, Kemenag Kota lain, kantor kementerian lain, atau dari madrasah-madrasah. Sedangkan dari eksternal maksudnya adalah surat tersebut berasal dari pihak-pihak yang tidak memiliki akses SRIKANDI.

⁵⁰ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik,” 29 Mei 2026.

Setelah adanya regulasi dan kebijakan terkait digitalisasi kearsipan pemerintahan, SRIKANDI mulai diterapkan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik sebagai bentuk penyesuaian terhadap sistem administrasi berbasis elektronik. Penerapan tersebut dilakukan secara bertahap mulai dari proses sosialisasi, uji coba penggunaan, hingga penerapan secara penuh dalam kegiatan persuratan dan kearsipan sejak bulan Juni 2025. Berikut penjelasan dari MEW yang telah menjadi pegawai PTSP sejak 2010.

“Seingat saya itu, pada Tahun 2024 awal penerapan masih uji coba masih kasar belum *full* gitu, cuman berjalan sepenuhnya sesuai dengan harapan itu pertengahan tahun 2025 kalau ngak salah 1 Juni 2025, pas tahun 2023 itu masih pakai PTSP. Itu semua tentu dasarnya instruksi kebijakan dari kementerian, untuk suratnya saya lupa. Sekarang ini kita memakai aplikasi ini di versi yang ke-3”⁵¹

Sebelum penerapan SRIKANDI, pengelolaan administrasi persuratan di Kementerian Agama Kabupaten Gresik masih dilakukan melalui aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang digunakan juga untuk pelayanan masyarakat. Pada saat itu, proses persuratan juga didukung penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) secara terpisah, sedangkan setelah penggunaan SRIKANDI, proses pengelolaan surat, disposisi, hingga penandatanganan elektronik mulai dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan MEW berikut ini.

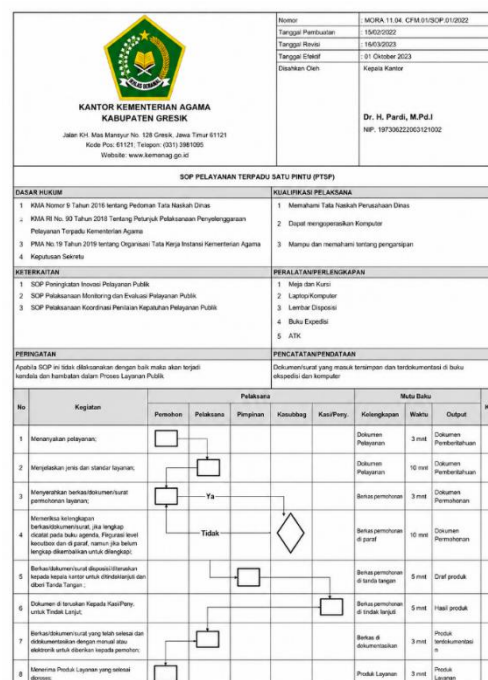
“Ya sebelumnya ya pakai pengembangan aplikasi kita dari Kemenag sendiri, namanya itu PTSP sedangkan tanda tangannya namanya TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang itu juga milik Kementerian tapi masih dalam naungan Kominfo. Sedangkan PTSP murni dari Kemenag. Karena seluruh regulasi tanda tangan harus melalui standar nasional BSrE (Balai Sertifikasi Elektronik) atau digitalisasi maka tanda tangan harus berbentuk QR-code nya untuk

⁵¹ “Hasil Wawancara dengan Bapak M. Eko Wahyudi, Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik,” 30 April 2026.

validasi keaslian. Tapi setelah SRIKANDI itu dah enak semua bisa jadi satu sistem gitu mbak.”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dengan MEW, dapat dijabarkan bahwa saat masih menggunakan PTSP, Surat yang masuk terlebih dahulu diterima oleh bagian PTSP untuk diinput secara manual, seperti pengisian nomor agenda, tanggal surat, asal surat, serta tujuan surat. Setelah dilakukan pencatatan, surat kemudian diberikan stempel dan diserahkan kepada pimpinan untuk proses disposisi menggunakan lembar disposisi fisik. Selanjutnya surat dikembalikan kembali ke bagian umum (PTSP) sebelum akhirnya diantarkan secara langsung oleh pegawai ke unit atau bidang yang dituju.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya dokumen SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Juknis TTE berikut ini.



Gambar 4.2 SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

⁵² “Hasil Wawancara dengan Bapak M. Eko Wahyudi, Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik.”



Jakarta, 12 Agustus 2020

Yth,
 1. Inspektur Jenderal;
 2. Para Direktur Jenderal;
 3. Para Kepala Badan;
 4. Para Rektor dan Ketua Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri;
 5. Para Kepala Biro & Pusat pada Setor;
 6. Para Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;
 7. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis Kementerian Agama.

SURAT EDARAN
 Nomor: 39 Tahun 2020

TENTANG
PETUNJUK TEKNIS PENGGUNAAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA

A. Pendahuluan
 Dalam rangka penempatan tanda tangan elektronik di Lingkungan Kementerian Agama, perlu dilakukan pengaturan pendataan dan penggunaan tanda tangan elektronik baik yang akan dilakukan sebelum surat edaran ini diterbitkan maupun setelah surat edaran ini diterbitkan. Petunjuk teknis ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi satuan kerja dalam penggunaan tanda tangan elektronik baik dalam modul aplikasi maupun pada dokumen cetak yang lain.

B. Maksud dan Tujuan
 Surat Edaran tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Tanda Tangan Elektronik di Lingkungan Kementerian Agama diterbitkan sebagai pedoman bagi satuan kerja di Kementerian Agama dalam penggunaan tanda tangan elektronik.

C. Ruang Lingkup
 Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi penggunaan tanda tangan elektronik pada modul aplikasi, pada dokumen softcopy dan pada dokumen cetak di Lingkungan Kementerian Agama.

D. Dasar
 1. Undang-undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 4. Perjanjian Kerja Sama antara Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan Kementerian Agama Nomor B-156-050 /B.VIII/3/HK.00.506/2020 Tentang Pemanfaatan Sertifikat Elektronik Pada Sistem Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama

E. Ketentuan
 Ketentuan lengkap penggunaan tanda tangan elektronik di Kementerian Agama dapat dilihat pada lampiran Surat Edaran ini.

F. Penutup
 Petunjuk ini untuk dipedomani oleh seluruh satuan kerja yang ada di Lingkungan Kementerian Agama.

Demiikian, untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.


 a.n Menteri Agama
 Pdt. Soesanto Jendral

C. Penerapan Tanda Tangan Elektronik
 Sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama Nomor : B-156-050 /B.VIII/3/HK.00.506/2020 Tanggal 9 Juni 2020 antara Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan Kementerian Agama tentang Pemanfaatan Sertifikat Elektronik Pada Sistem Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama, maka penerapan tanda tangan elektronik pada sistem elektronik atau dokumen elektronik yang ada di Kementerian Agama perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemilik aplikasi atau sistem elektronik wajib mencantumkan logo Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) pada setiap aplikasi yang menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSSN
2. Pemilik aplikasi atau sistem elektronik wajib mencantumkan informasi pada dokumen keluaran aplikasi yang menggunakan Sertifikat Elektronik bahwa dokumen telah didaftarkan secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang dikeluarkan oleh BSSN
3. Sebagai penyempurnaan bentuk visualisasi tanda tangan elektronik di Lingkungan Kementerian Agama, maka bentuk tanda tangan elektronik di Lingkungan Kementerian Agama adalah sebagai berikut:
 - a. Visualisasi tanda tangan elektronik dilambungkan dengan logo Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) di atas nama penandatangan dokumen
 - b. Mencantumkan matrik berkode dua dimensi (QR Code) pada bagian kiri halaman footer dokumen, dimana QR code akan berisi badan dokumen yang asli untuk mempermudah verifikasi oleh penerima dokumen. QR Code juga memuat logo Kementerian Agama yang terletak di tengah QR Code
 - c. Pada bagian kanan halaman footer dokumen berisi informasi dokumen telah didaftarkan secara elektronik dengan narasi sebagai berikut:

"Dokumen ini telah didaftarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE. Untuk memastikan keasliannya, silakan scan QRCode di samping dan pastikan tautan pada QR code mengarahkan ke tautan <https://kemnag.go.id>"
4. Pemilik sistem elektronik wajib menginformasikan dokumen asli kepada Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi, untuk disimpan agar mempermudah penerima dokumen untuk memeriksa keaslian dokumen pada aplikasi Tanda Tangan Elektronik di kemnag.go.id
5. Untuk mempermudah pengiriman dokumen asli sistem elektronik ke aplikasi Tanda Tangan Elektronik, maka Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi harus membangun Aplikasi Programming Interface (API) yang nantinya akan digunakan untuk mengirimkan dokumen asli secara otomatis dari sistem elektronik yang dibangun oleh satuan kerja kepada aplikasi Tanda Tangan Elektronik yang dibangun Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi.
6. Sistem elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik harus menggunakan domain atau subdomain resmi sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Register Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara. Domain resmi untuk instansi Kementerian Agama adalah:
 - a. kemnag.go.id
 - b. halal.go.id
 - c. Domain go.id lain yang ditetapkan atas persetujuan Kementerian Komunikasi dan Informatika
7. Untuk institusi pendidikan, boleh menggunakan domain atau subdomain selain yang disebutkan pada point 6. Domain yang dijamin untuk institusi pendidikan adalah sch.id untuk domain institusi pendidikan tinggi dan domain sch.id untuk pendidikan dasar dan menengah.

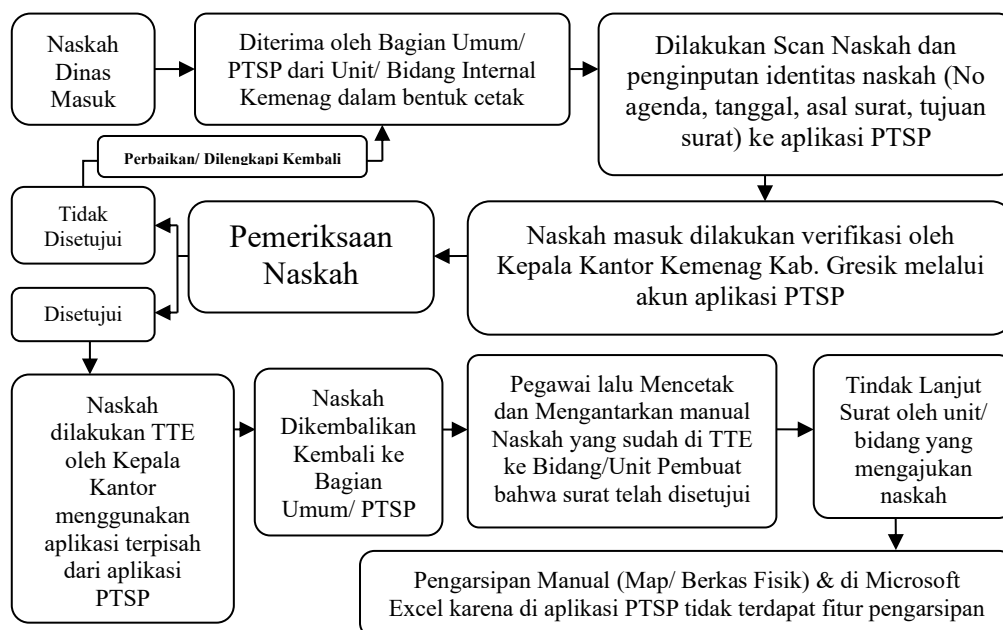
Gambar 4.3 Juknis Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Proses saat itu menyebabkan adanya penggunaan tenaga tambahan karena masih diperlukan pegawai khusus untuk mengantarkan dokumen antar ruangan unit di Kemenag Kab. Gresik. Adapun rekapitulasi surat masuk dan surat keluar pun masih dilakukan secara manual setiap bulan menggunakan pencatatan tersendiri maupun bantuan *Microsoft Excel*.

A	B	C	D
1	DATA SURAT YANG DIKIRIM SECARA ELEKTRONIK KEMENAG KAB. GRESIK 2024		
2			
3	BULAN : April		
4	TAHUN : 2025		
5			
6	TANGGAL	HAL SURAT	TUJUAN
7	8	Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, Dan Teknologi Universitas Jember, Sosialisasi SEMMABA UNEJ Tahun 2025	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten
8	8	Kanwil, Hasil Asesmen Nasional (AN) Tahun 2024	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se-Jawa Timur u.p. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
9	10	Kelompok Kerja Roudhotul Athfal dan IGRA Kabupaten Gresik, Undangan Halal Bihalal (Ibu Kasi Pendma)	Ibu Hj. Masfufah, M.Pd Kasi Pendma Kemnag Gresik
10	10	Kelompok Kerja Roudhotul Athfal dan IGRA Kabupaten Gresik, Undangan Halal Bihalal Bpk./Ibu Staf Pemda	Bpk./Ibu Staf Pemda Kemnag Gresik
11	11	Kanwil, Penetapan Tim Penilai Kinerja Kepala Madrasah Empat Tahunan Bagi Kepala Madrasah yang di selenggarakan oleh pemerintah Tahun 2025	Kepala Kantor Kementerian agama Kabupaten Gresik
12	14	Dinas Lingkungan Hidup, Permohonan Data	Kepala Kementerian Agama Kabupaten Gresik
13	14	Tunas Hijau, Undangan lomba menggambar SMP	Kepala Kementerian Agama Kabupaten Gresik
14	19	PCNU Gresik, Undangan halal bi halal	Ibu Kasi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Gresik
15	22	Permohonan menjadi narasumber	Ibu Kasi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Gresik
16	25	undangan pembinaan	Ibu Kasi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Gresik
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
< > JANUARI 2025 FEBRUARI 2025 MARET 2025 APRIL 2025 MEI 2025 JUNI 2025 JULI 2025 AUGUSTUS 2025 SEPTEMBER 2025 OKTOBER 2025 NOVEMBER 2025 DESEMBER 2024			

Gambar 4.4 Arsip Manual dengan Microsoft Excel

Kondisi tersebut dinilai kurang efektif karena membutuhkan waktu, tenaga, dan proses administrasi yang cukup panjang. Berikut gambaran alur pembuatan naskah dinas oleh unit atau bidang tertentu sebelum adanya SRIKANDI.



Gambar 4.5 Bagan Alur Pembuatan Naskah Dinas Sebelum Penggunaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik

Lebih mudahnya, kalau dulu pelayanan administrasi publik dan administrasi persuratan dilakukan dalam satu payung aplikasi berbasis web yakni PTSP, jadi seperti bercampur kedua fungsi tersebut. Sedangkan untuk saat ini aplikasi PTSP dikhususkan sebagai pelayanan administrasi publik seperti pengurusan surat izin tertentu dan aplikasi SRIKANDI digunakan untuk persuratan antar unit yang meliputi penciptaan, pengiriman, dan pengarsipan naskah di Kemenag Kab. Gresik atau dengan instansi pemerintah lainnya yang juga memiliki akses SRIKANDI.

Setelah penerapan SRIKANDI, proses persuratan mulai dilakukan sepenuhnya secara digital terintegrasi dan terdapat pemangkasan tahapan seperti saat masih menggunakan PTSP. Pertama, unit/bidang tertentu membuat *draft* surat terlebih dahulu menggunakan template surat dan melakukan registrasi ke SRIKANDI melalui akun register di ruangan unit masing-masing, biasanya dilakukan oleh operator/anggota di unit tersebut.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
(satuan kerja Eselon I Pusat/Unit Eselon II dan III daerah)
(alamat seluruh kerja eselon I Pusat/Unit eselon II dan III daerah) LENOKAP

Namaor \$ifat Lampiran Hal	:(nomor_naskah) :(ifat) :(...) :(hal)	\$(tanggal_naskah)
---	--	---------------------------

Yth. \$(jabatan_tujuan)
\$(nama_tujuan)
Di

.....
Alinea Pembuka

.....
Alinea Isi

.....
Alinea Penutup

(Nama Jabatan)

\$(tanda_pengirim)

\$(nama_pengirim)

Tembusan :

1.
2.
3. dst

Gambar 4.6 Template Surat Resmi Kemenag

Selanjutnya *draft* naskah tersebut masuk ke akun verifikator guna menyetujui atau menolak *draft* naskah tersebut. Akun verifikator ini umumnya dilakukan oleh akun Kepala Kemenag Kab. Gresik namun pada beberapa jenis surat tertentu, tahap verifikasi ini bisa juga dilakukan oleh Kepala Seksi ruangan tersebut. Setelah surat disetujui maka akan masuk di bagian penandatanganan secara elektronik (TTE) yang juga dilakukan oleh Kepala Kantor atau bisa juga Kepala Kasi (pada jenis surat tertentu).

Dari tahapan ini bisa dilihat bahwa pembuatan surat bisa dilakukan langsung dari akun SRIKANDI unit/bidang tertentu dan langsung

dilakukan persetujuan/penandatanganan oleh pihak verifikator (Kepala Kantor/ Kepala Seksi) tanpa harus memlalui akun PTSP. Jadi akun SRIKANDI bagian PTSP saat ini hanya berfungsi jika ada surat masuk seperti surat-surat dari instansi lain yang juga memiliki akses SRIKANDI. Selain itu saat ini tidak memerlukan lagi berkas cetak, pengarsipan manual, maupun mengantarkan surat secara manual. Kondisi itu menunjukkan adanya perubahan menuju sistem digital yang lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan persuratan dan arsip. Berikut gambaran alur pembuatan naskah dinas oleh unit atau bidang tertentu setelah adanya SRIKANDI.

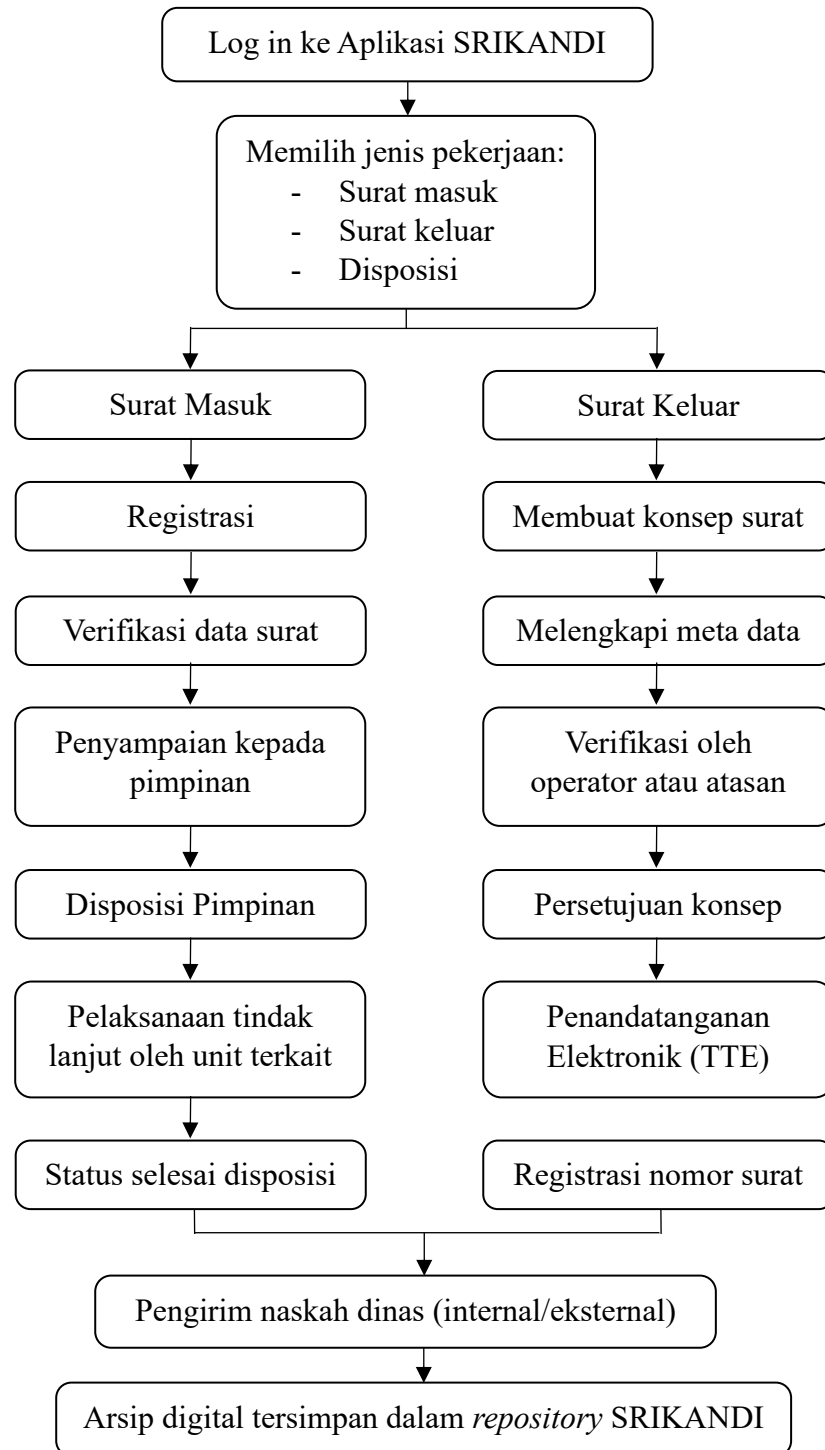


Gambar 4.7 Bagan Alur Pembuatan Naskah Dinas Setelah Penggunaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik

Kemudian terkait kejelasan informasi terutama terkait alur atau pedoman seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) penggunaan aplikasi SRIKANDI di lingkungan Kemenag Kabupaten Gresik, MEW menjelaskan seperti ini.

"Ada untuk SOP nya mbak, tapi SOP masih mengikuti pusat karena disini hingga saat ini masih belum dibuatkan. Jadi kita pakai

⁵³ “Hasil Wawancara dengan Bapak M. Eko Wahyudi, Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik.”



Gambar 4.9 Alur Penggunaan SRIKANDI

Pada masa awal penerapan SRIKANDI, pihak Kementerian Agama Kabupaten Gresik terlebih dahulu melakukan sosialisasi kepada pegawai terkait penggunaan sistem persuratan digital. Sosialisasi tersebut

dilakukan sebagai upaya memberikan pemahaman mengenai alur penggunaan aplikasi, tata persuratan elektronik, serta perubahan administrasi dari sistem manual menuju digital. Berikut pernyataan MEW.

"Sosialisasi pengenalan SRIKANDI di Kemenag dilakukan tanggal 19 Maret 2025, sosialisasinya dilaksanakan satu kali saja, namun ditindak lanjuti pendampingan pengelolaan pengaplikasian SRIKANDI dari pihak arsiparisnya dengan cara terjun langsung/menginisiasi dari ruang satu ke ruang yang lain. Intinya menunjuk perwakilan tiap ruang dan diberi *handbook* gitu untuk belajar."⁵⁴

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh LW terkait bentuk-bentuk pendampingan yang dilakukan pihak Arsiparis.

"Mengawali penggunaan aplikasi SRIKANDI, saya selaku arsiparis mengadakan sosialisasi dan pendampingan berupa bimtek baik secara *offline* maupun *online* dengan media seperti *zoom meeting*, kemudian saya lanjutkan dengan terjun langsung mengecek dan mendatangi setiap unit di kantor secara bertahap, kemudian untuk pendampingan saya juga membuat grup WA."⁵⁵

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa bentuk pendampingan penggunaan SRIKANDI juga dilakukan melalui kegiatan seperti bimbingan teknis (bimtek) khusus baik secara daring maupun luring. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membantu pegawai memahami alur penggunaan aplikasi serta menyelesaikan kendala yang ditemui selama proses pengoperasian sistem. Selain itu, juga dibentuk grup *WhatsApp* khusus sebagai media komunikasi dan koordinasi antar pengguna SRIKANDI, sehingga pegawai dapat saling bertukar informasi atau

⁵⁴ "Hasil Wawancara dengan Bapak M. Eko Wahyudi, Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik."

⁵⁵ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (30 April 2026).

pengalaman maupun menyampaikan kendala teknis yang terjadi dalam penggunaan aplikasi.



Gambar 4.10 BIMTEK SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik

Peran pimpinan dalam implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik dinilai sangat mendukung proses penerapan sistem persuratan digital. Berdasarkan hasil wawancara, pada awal sosialisasi penggunaan SRIKANDI masih terdapat beberapa penolakan dari sejumlah unit kerja karena adanya perubahan sistem administrasi dari manual menuju digital. Namun demikian, pimpinan tetap memberikan dukungan dan dorongan kepada pelaksana agar terus menjalankan implementasi SRIKANDI serta berkomitmen dalam proses peralihan menuju sistem persuratan digital sebagai bagian dari penataan administrasi. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh LW berikut ini.

"Sangat mendukung, bahkan di awal-awal saya sosialisasi penggunaan SRIKANDI itu saya mengalami penolakan beberapa kali dari beberapa unit kerja tetapi pimpinanlah pak Pardi saat itu yang menguatkan saya untuk terus maju dan komitmen beralih ke SRIKANDI."⁵⁶

Begitupun yang disampaikan MEW terkait dukungan pimpinan.

⁵⁶ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik."

“Iya, pastinya ada mbak. karena jika tidak ada dukungan dari pimpinan maka tidak akan berjalan. Jdi ada *circle life administration*, atau Pimpinan menginteruksikan, bawahan melaksanakan dan balik lagi ke pimpinan, gitu mbak.”⁵⁷

Dalam pengoperasian SRIKANDI, kondisi sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan tersebut di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan sumber daya manusia dalam penggunaan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik masih beragam pada setiap pegawai. Sebagian pegawai dapat memahami dan menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem digital secara cepat, namun terdapat pula pegawai yang membutuhkan waktu lebih lama dalam memahami alur serta pengoperasian aplikasi SRIKANDI. Perbedaan kemampuan adaptasi tersebut menjadi salah satu tantangan dalam proses implementasi sistem persuratan digital di lingkungan kantor.

Perbedaan kemampuan adaptasi tersebut juga dipengaruhi oleh rentang usia pegawai, dimana pegawai dengan usia yang lebih muda cenderung lebih mudah mengikuti penggunaan sistem digital, sedangkan beberapa pegawai yang lebih senior masih memerlukan pendampingan dalam proses pengoperasiannya. Berikut pernyataan dari LW.

"Untuk saat ini setelah hampir satu tahun berjalan, beberapa SDM kita yang masih banyak yang belum mumpuni mengikuti alur penggunaan SRIKANDI. Karena kan mereka itu ada yang sudah tua gitu mbak, tapi ada juga yang muda-muda itu cepet paham."⁵⁸

⁵⁷ “Hasil Wawancara dengan Bapak M. Eko Wahyudi, Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik.”

⁵⁸ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik” (30 April 2026).

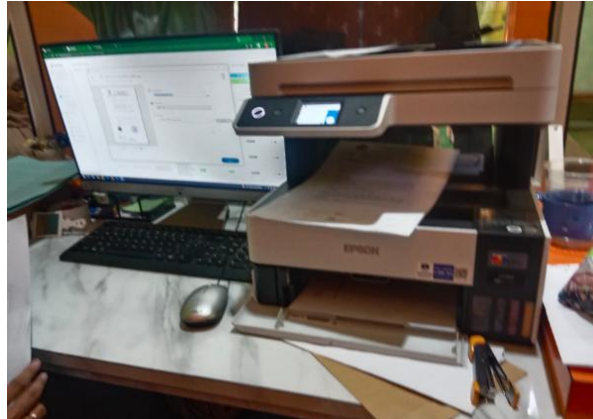
Kemudian terkait pelatihan dan pendampingan penggunaan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik dinilai telah berjalan dengan cukup baik sebagai upaya meningkatkan pemahaman pegawai terhadap sistem persuratan digital. Namun demikian, keterbatasan waktu pelatihan menjadi salah satu kendala karena peserta belum memiliki cukup waktu untuk mempraktikkan secara langsung materi yang telah disampaikan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pegawai masih memerlukan proses penyesuaian dan pendampingan lanjutan dalam pengoperasian aplikasi SRIKANDI.

Selain SDM, keberhasilan implementasi SRIKANDI dalam pengelolaan persuratan digital tidak dapat dipisahkan dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sebagai penunjang pelaksanaan sistem berbasis elektronik di lingkungan Kemenag Kabupaten Gresik. Ketersediaan perangkat pendukung menjadi faktor penting agar proses administrasi dan pengelolaan arsip digital dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Namun sayangnya, sarana dan prasarana pendukung implementasi SRIKANDI di Kemenag Kabupaten Gresik masih tergolong terbatas. Menurut pantauan peneliti, meskipun sudah dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana seperti komputer/PC, jaringan internet yang baik, alat cetak (*printer*), serta listrik yang memadai, tetap saja beberapa fasilitas pendukung seperti alat pemindai (*scanner*) masih belum tersedia dan unit komputer yang digunakan memiliki spesifikasi rendah sehingga belum

bisa menunjang pengoperasian sistem secara optimal. Temuan ini diperkuat pernyataan LW berikut ini.

"Di Kantor sini sangat terbatas mbak, *scanner* saja masih belum punya. Terus komputer-komputer di masing-masing ruangan itu kan juga masih keluaran lama jadi ya lemot banget mbak biasanya kalau dipakai mengakses SRIKANDI. Tapi ya tetap kita maksimalkan penggunaan sarpras yang ada saja."⁵⁹



Gambar 4.11 Mesin *Scanner & Printing* Hanya di Bagian PTSP

Informan LW juga menyampaikan bahwa setiap anggota unit/bidang kerja di Kementerian Agama Kabupaten Gresik telah dibuatkan akun SRIKANDI masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsi (tusi) -nya. Menurut informan, hal tersebut dilakukan karena penggunaan SRIKANDI bukan hanya menjadi tanggung jawab satu atau dua pegawai, melainkan menjadi tanggung jawab bersama dalam pengelolaan persuratan. Informan juga menjelaskan bahwa ke depan seluruh proses persuratan dan pengarsipan akan diarahkan melalui SRIKANDI.

Perubahan sistem administrasi dari manual menuju digital melalui penerapan SRIKANDI turut memengaruhi pola kerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik, sehingga

⁵⁹ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik."

menimbulkan berbagai respon dalam proses penyesuaian penggunaan sistem baru tersebut. Sebagian besar pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gresik memberikan respon yang cukup baik terhadap penerapan SRIKANDI sebagai sistem persuratan digital. Pegawai dinilai mulai menerima perubahan sistem kerja dari manual menuju digital serta mendukung implementasi SRIKANDI dalam kegiatan administrasi perkantoran.

Selain itu, penggunaan aplikasi tersebut juga menumbuhkan kesadaran pegawai mengenai pentingnya digitalisasi arsip guna meningkatkan efektivitas, ketertiban, dan kemudahan dalam pengelolaan dokumen serta persuratan di lingkungan kantor. Berikut pernyataan LW.

“Alhamdulillah, kalau untuk respon pegawai sendiri sejauh ini cukup baik sih mbak. Memang di awal ada beberapa yang masih merasa bingung karena sebelumnya kan terbiasa kerja manual, tapi lama-lama mulai bisa menyesuaikan. Sekarang pegawai juga ngerasa sadar kalau SRIKANDI dianggap lebih memudahkan proses persuratan dan arsip jadi lebih tertata. Teman-teman juga mulai sadar kalau digitalisasi arsip itu memang penting untuk menunjang administrasi yang lebih efektif dan efisien.”⁶⁰

Hingga saat ini, berdasarkan hasil wawancara dengan bagian PTSP, proses persuratan dan pengelolaan arsip di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik telah menggunakan SRIKANDI secara menyeluruh pada setiap bidang atau antar ruangan kerja. Koordinasi antar bidang juga menjadi lebih mudah karena setiap unit kerja dapat memantau surat masuk maupun tindak lanjut disposisi secara langsung melalui sistem. Penggunaan SRIKANDI turut mempercepat proses komunikasi

⁶⁰ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik.”

administrasi antar bidang sehingga proses persuratan menjadi lebih efektif, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Berikut kutipan wawancara dengan MEW.

"Untuk saat ini bisa dikatakan 100% (persuratan menggunakan SRIKANDI) karena jika tidak melaksanakan secara digitalisasi itu maka SDM atau staf tersebut tidak bisa optimal pengerjaannya karena ini itu keterkaitan terintegrasi. Jadi yang tidak melakukan ya terhambat pekerjaannya karena untuk melangkah ke pimpinan pun akan terhambat pekerjaannya."⁶¹

Evaluasi implementasi juga dilakukan berkala sebagai upaya untuk mengetahui berbagai kendala yang muncul selama penggunaan sistem persuratan digital. Berdasarkan hasil wawancara, evaluasi biasanya dilakukan melalui koordinasi antar operator maupun penyampaian kendala secara langsung kepada admin pengelola ketika terjadi *error* sistem, hambatan jaringan, ataupun kesulitan penggunaan oleh pegawai. Selain itu, permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan juga dibahas dalam komunikasi internal guna mencari solusi bersama agar proses administrasi dan persuratan tetap dapat berjalan dengan baik.

2. Dampak Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik memberikan berbagai dampak terhadap pelaksanaan administrasi persuratan dan kearsipan. Perubahan

⁶¹ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik."

tersebut terjadi karena SRIKANDI menghadirkan sistem yang terintegrasi dalam proses pembuatan naskah dinas, distribusi surat, disposisi, tanda tangan elektronik, hingga pengarsipan dokumen. Dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih melibatkan beberapa aplikasi dan proses administrasi yang terpisah, penggunaan SRIKANDI mampu menyederhanakan alur kerja sehingga proses administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini seperti yang dijelaskan AAF berikut ini.

"Kalau dulu itu prosesnya masih terpisah-pisah. Pengajuan surat lewat aplikasi PTSP, kemudian untuk tanda tangan elektronik masih menggunakan aplikasi yang berbeda. Jadi dalam satu proses kuduk berpindah-pindah sistem. Kalau SRIKANDI sudah ini mbak terintegrasi dalam satu aplikasi."⁶²

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh LW berikut ini.

"Di aplikasi PTSP yang pernah digunakan di Kemenag itu kita sebenarnya sama-sama di TTE nak cuma berbeda di aplikasinya. Jadi kalo yang aplikasi PTSP yang dulu kita pakai itu TTE nya melalui tte.kemenag.go.id tapi kalo yang di SRIKANDI ini sudah jadi satu, jadi kita registrasi, verifikasi, penandatanganan, atau TTE itu sudah di satu aplikasi, begitu."⁶³

Lebih lanjut, AAF juga menjabarkan bahwa dengan adanya digitalisasi persuratan, seluruh proses surat masuk maupun surat keluar dapat dipantau perkembangannya melalui satu aplikasi. Kondisi ini memudahkan pengguna dalam memonitor status surat pada setiap tahapan proses, mulai dari pengajuan, disposisi, hingga penyelesaian. Kemudahan tersebut turut mendukung percepatan administrasi karena proses

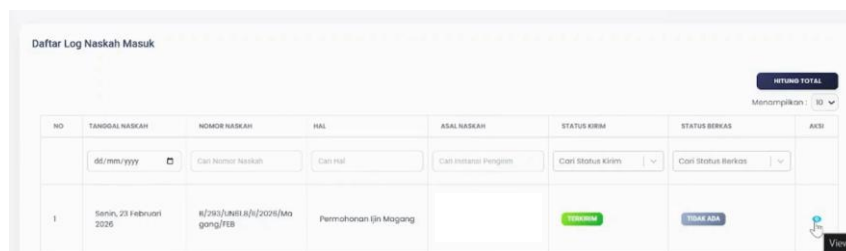
⁶² "Hasil Wawancara dengan Ibu Abid Al-Fikri, Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik," 29 Mei 2026.

⁶³ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (29 Mei 2026).

persuratan menjadi lebih tertata, transparan, dan mudah dikendalikan.

Penjabaran ini juga sejalan dengan pernyataan DAA berikut ini.

"Setelah menggunakan SRIKANDI, pemantauan progres dokumen surat terutama surat keluar atau pas pengajuan surat misal ke pimpinan gitu itu bisa lebih cepat dan mudah dipantau gitu, keliatan ada tampilannya diaplikasi surat kita itu sudah sampai mana."⁶⁴



Gambar 4.12 Status Surat di SRIKANDI Bisa Dipantau

Kejelasan alur kerja menjadi salah satu manfaat yang dirasakan setelah penerapan SRIKANDI. Sistem secara otomatis merekam setiap tahapan pengelolaan surat, termasuk siapa yang menerima, mendisposisikan, maupun menindaklanjuti surat tersebut. Dengan demikian, proses persuratan dapat ditelusuri dengan lebih mudah sehingga meminimalkan terjadinya kebingungan mengenai posisi dan penanggung jawab suatu surat. Hal ini menurut pandangan informan DAA dianggap turut mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang lebih tertib dan transparan. Berikut pernyataannya.

"Alur kerja lebih jelas karena sistem mencatat siapa mengerjakan apa dan kapan. Karena setiap dokumen dan alur disposisi tercatat jelas. Ini penting untuk pengawasan internal maupun eksternal, transparansi, serta mendukung prinsip *good governance*."⁶⁵

⁶⁴ "Hasil Wawancara dengan Ibu Dewi Aisyah Amini (Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah), Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik," 28 April 2026.

⁶⁵ "Hasil Wawancara dengan Ibu Dewi Aisyah Amini (Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah), Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik."

Selain mempercepat proses administrasi, menurut informan AAF, penggunaan SRIKANDI juga memberikan kemudahan dalam pencarian dokumen. Sebelum adanya sistem digital, pencarian surat atau dokumen tertentu sering kali memerlukan waktu karena harus menelusuri berkas fisik yang tersimpan dalam map arsip. Namun, setelah penerapan SRIKANDI, dokumen dapat ditemukan dengan lebih cepat melalui fitur pencarian yang tersedia pada sistem. Pengguna cukup memasukkan kata kunci yang berkaitan dengan dokumen yang dicari, kemudian sistem akan menampilkan dokumen yang dimaksud. Kondisi ini membuat proses temu kembali arsip menjadi lebih efisien dan mendukung kelancaran pelaksanaan administrasi.

Gambar 4.13 Fitur Pemberkasan Mempermudah Penelusuran

Beberapa pegawai juga merasa sangat terbantu dengan perubahan sistem persuratan yang serba digital ini. Mereka dapat mengakses dan memantau proses persuratan dengan lebih mudah tanpa harus selalu berada di kantor yang sama. Kondisi tersebut memberikan fleksibilitas dalam bekerja sekaligus membantu memastikan bahwa proses administrasi tetap berjalan dengan baik meskipun pelaksana tugas berada di lokasi yang berbeda. Berikut penjelasan dari LW.

"Kerja bisa lebih fleksibel. Karena berbasis digital, akses dokumen tidak selalu harus dari kantor, contohnya saya, saya kerja di

MAN 2 Gresik tapi bisa membantu tata kelola persuratan di Kemenag Gresik setiap hari."⁶⁶

Terkait fleksibilitas, memang aplikasi SRIKANDI ini dapat diakses menggunakan berbagai macam perangkat tidak harus perangkat-perangkat khusus seperti komputer yang ada di kantor. Jadi seluruh pengguna SRIKANDI dapat mengakses dimanapun dan menggunakan perangkat apapun.

Terlepas dari berbagai perubahan positif yang dirasakan setelah penerapan SRIKANDI di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik, implementasi sistem digital ini masih dihadapkan pada sejumlah kendala. Salah satu tantangan yang muncul berkaitan dengan kedisiplinan pengguna dalam memanfaatkan sistem secara aktif. Meskipun SRIKANDI telah menyediakan kemudahan dalam pengelolaan persuratan, efektivitas penggunaannya tetap bergantung pada komitmen setiap pengguna untuk secara rutin memantau dan menindaklanjuti surat yang masuk maupun keluar. Dalam praktiknya, kesibukan dan beban kerja yang dimiliki masing-masing pengguna terkadang menyebabkan aplikasi tidak dibuka secara berkala, sehingga terdapat surat yang terlambat ditindaklanjuti atau bahkan mengalami stagnasi pada tahapan tertentu.

Namun stagnasi ini juga biasa terjadi pada pihak-pihak eksternal atau pihak diluar satuan kerja Kemenag Kab. Gresik dikarenakan SDM yang terbatas. Berikut penjabaran LW terkait progres surat yang prosesnya tersendat.

⁶⁶ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (29 Mei 2026).

"Bisa jadi nak, bisa jadi. Seperti kita kalau di Kemenag itu kan setiap hari ada petugas yang mengecek ya, apakah ada surat masuk atau engga begitu kan ada sendiri. Tapi kalau di satker seperti di madrasah itu karena memang SDMnya terbatas sehingga kadang tidak mengecek setiap hari nak kadang. Kendala surat yang stagnan itu lebih ke dari pihak eksternal si nak, tapi di Kemenag sendiri juga sempet si, mungkin karena di bidang/unit tertentu itu kan keseringan diluar kan ya, seperti kayak kunjungan-kunjungan begitu kan, akhirnya pernah sempet ada surat itu yang sampe beberapa hari belum dibuka itu juga ada."⁶⁷

Stagnasi surat, khususnya pada surat masuk yang memerlukan disposisi pimpinan, menjadi salah satu kendala yang berpotensi terjadi dalam penggunaan SRIKANDI. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh kesibukan Kepala Kantor sehingga surat yang masuk belum segera dibaca atau ditindaklanjuti. Keterlambatan disposisi dapat berdampak pada terhambatnya proses tindak lanjut surat oleh unit yang bersangkutan.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan LNS diketahui bahwa kondisi tersebut jarang terjadi hingga menyebabkan terlewatnya batas waktu penyelesaian surat. Hal ini karena petugas PTSP secara aktif melakukan pemantauan terhadap surat masuk, termasuk memperhatikan tenggat waktu yang tercantum dalam surat. Apabila terdapat surat yang mendekati batas waktu namun belum memperoleh disposisi dari pimpinan, petugas PTSP akan segera melakukan pengingat baik melalui pesan pribadi maupun grup komunikasi internal. Dengan adanya mekanisme tersebut, potensi stagnasi surat dapat diminimalkan sehingga proses administrasi tetap berjalan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

⁶⁷ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik."

"Kalo disposisi pernah tapi ngga sampe yang lebih *deadline* mbak, karena ketika ada surat masuk, kita petugas PTSP kan pasti baca toh nak surat ini *deadlinenya* kapan. Nah ketika surat itu benar-benar sudah *deadline* kemudian bapak pimpinan belum memberikan disposisinya maka itu akan kita ingatkan terus baik melalui japi maupun melalui grup WA."⁶⁸

Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan HAP berikut ini.

"Jadi dari Kemenag sendiri meskipun sudah mengirim melalui SRIKANDI, Kemenag juga mengambil *soft file* nya untuk di kirim via WA grup, ya buat notif gitu mbak kalau ada surat yang harus ditindaklanjuti. Dari pihak PTSP juga selain melalui SRIKANDI juga kadang masih share ke ruangan-ruangan kalo ada fisiknya ya."⁶⁹

Implementasi SRIKANDI juga masih menghadapi beberapa kendala terkait sumber daya pendukung seperti yang disebutkan oleh LW berikut ini.

"Untuk saat ini setelah hampir satu tahun berjalan, kendala yang paling sering kami alami yaitu aplikasi *error*, beberapa SDM yang masih belum mumpuni mengikuti alur penggunaan SRIKANDI serta keterbatasan infrastruktur selain *scanner* dan jaringan internet yang lelet, yaaa unit PC juga terbatas."⁷⁰

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kendala yang paling sering ditemui selama hampir satu tahun penerapan SRIKANDI adalah terjadinya gangguan atau *error* pada aplikasi yang dapat memengaruhi kelancaran proses administrasi. Selain itu, masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami alur dan tata cara penggunaan SRIKANDI sehingga memerlukan pendampingan dalam pengoperasiannya.

⁶⁸ "Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis Nur Sa'idah (Pencatat Surat Masuk), Pegawai PTSP Kemenag Kab. Gresik," 29 Mei 2026.

⁶⁹ "Hasil Wawancara dengan Bapak Hery Agus Priyanto (Pencatat Surat Keluar), Pegawai PTSP Kemenag Kab. Gresik," 29 Mei 2026.

⁷⁰ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (30 April 2026).

Meskipun begitu, secara bertahap di masing-masing ruangan unit/bidang telah dibina setidaknya satu pegawai yang cukup cakap dalam pengoperasian SRIKANDI. Hal ini penting agar jika terjadi kendala pada SRIKANDI, tidak serta merta seluruhnya dibebankan ke pihak Arsiparis selaku admin satker di Kemenag Kab. Gresik. Berikut pernyataan LW.

“*Alhamdulillah* di masing-masing unit kerja sekarang sudah ada yang bisa melakukan pendampingan sehingga semua tidak terfokus di saya sebagai arsiparis. Lalu untuk keterbatasan infrastruktur, kami memaksimalkan yang ada saja.”⁷¹

Karena memang SRIKANDI merupakan sistem yang berbasis web, maka tidak heran jika sering terjadi kendala teknis seperti *server* yang *down* dikarenakan banyaknya pengguna yang memakai bersamaan pada waktu yang bersamaan maupun *server* yang memang sedang dalam perbaikan/ pemeliharaan.



Gambar 4.14 Tampilan SRIKANDI Setelah Adanya Perbaikan

Berdasarkan penjelasan DAA, solusi atas persoalan ini adalah melakukan pelaporan langsung kepada grup WA SRIKANDI Jawa Timur sehingga segera direspon agar cepat ditindaklanjuti.

"Untuk kendala aplikasi *error alhamdulillah* untuk saat ini kami sudah masuk di grup SRIKANDI Jawa Timur, sehingga kendala error

⁷¹ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (29 Mei 2026).

dapat dilaporkan dengan cepat sehingga dapat ditindaklanjuti lebih cepat juga."⁷²

Kendala lain yang sesekali ditemui oleh pengguna adalah kesulitan saat mengakses atau login akun SRIKANDI. Berdasarkan hasil wawancara dengan LW, permasalahan tersebut umumnya terjadi karena pengguna belum melakukan pembaruan kata sandi sesuai ketentuan yang berlaku. Sistem SRIKANDI mengharuskan pengguna untuk mengganti kata sandi secara berkala, yaitu setiap tiga bulan sekali, sebagai upaya menjaga keamanan akun.



Gambar 4.15 Notifikasi Penggantian *Password* SRIKANDI

Meskipun demikian, kendala tersebut tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap proses administrasi karena pengguna dapat segera memperoleh bantuan dari admin satker (Arsiparis). Selain itu, sistem juga telah menyediakan notifikasi otomatis sebagai pengingat kepada pengguna untuk melakukan pergantian kata sandi sebelum masa berlakunya berakhir. Dengan adanya mekanisme tersebut, permasalahan akses akun dapat ditangani dengan cepat sehingga tidak menghambat penggunaan

⁷² “Hasil Wawancara dengan Ibu Dewi Aisyah Amini (Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah), Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik.”

SRIKANDI dalam kegiatan persuratan sehari-hari. Berikut penjelasan dari LW.

"Eee sementara ini ketika ada kendala kek gitu pasti bapak ibu pegawai langsung menghubungi saya dan bisa langsung didapat solusi. Soalnya yang tidak bisa masuk itu biasanya karena harus ganti password. Jadi setiap tiga bulan kan kita itu harus ganti password, nanti saya tinggal replace passwordnya melalui akun admin. Tapi kalo di akun masing-masing itu pasti uda ada alarm nya nak kayak otomatis dari sistem itu ada keterangan “sudah tiga bulan passwordnya harus diganti”.”⁷³

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Keberhasilan implementasi SRIKANDI di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik tidak dapat dilepaskan dari berbagai faktor pendukung yang menyertainya. Pimpinan menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan ini karena memiliki peran strategis dalam mendorong penggunaan SRIKANDI di seluruh unit kerja. Dukungan pimpinan tidak hanya terlihat melalui komitmen dalam menjalankan kebijakan digitalisasi administrasi, tetapi juga melalui pengawasan, pemberian arahan, serta keterlibatan dalam proses persuratan yang dilakukan melalui sistem tersebut. Adanya dukungan dari pimpinan memberikan dorongan bagi pegawai untuk beradaptasi dan memanfaatkan SRIKANDI dalam pelaksanaan tugas

⁷³ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik” (29 Mei 2026).

sehari-hari, sehingga implementasi sistem dapat berjalan dengan lebih optimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan LW berikut ini.

"Implementasi SRIKANDI kalau berhasil itu kalau ada kombinasi antara komitmen pimpinan dan pegawai mbak. Karena ya gimana ya mbak, kalau pimpinannya itu ndak yang memberi arahan ke kita ya gimana kita bisa gerak gitu, kek kurang termotivasi. Belum lagi kan kalau seperti ada surat masuk itu kan harus lewat akun pimpinan biar bisa didisposisikan ya kann, jadi yaa penting sekali ada pimpinan yang sangat berkomitmen pada pelaksanaan SRIKANDI ini, alhamdulillah pak Kepala dulu dan pak PLT sekarang sangat berkomitmen sih mbak."⁷⁴

Dari pernyataan LW tersebut juga dapat dipahami bahwa komitmen pegawai menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi SRIKANDI. Dengan adanya kemauan dan kesadaran pegawai untuk beradaptasi dengan sistem yang baru, proses digitalisasi administrasi dapat berjalan dengan lebih baik. Komitmen tersebut tercermin dari upaya pegawai dalam mempelajari penggunaan aplikasi, menindaklanjuti surat secara aktif, serta menyesuaikan pola kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Tanpa adanya dukungan dan partisipasi dari para pengguna, sistem yang telah disediakan tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sedangkan dari sudut pandang pegawai di unit/bidang, menurut informan AAF keberadaan seorang admin pusat satker Kementerian Agama Kabupaten Gresik yang komunikatif, aktif, dan responsif sangat membantu dalam melancarkan segala urusan persuratan di SRIKANDI. Admin tersebut berperan sebagai pusat koordinasi sekaligus pendamping bagi para pengguna ketika mengalami kendala dalam pengoperasian

⁷⁴ "Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik" (30 April 2026).

sistem. Berbagai permasalahan, seperti kesulitan login, pergantian kata sandi, maupun kendala teknis lainnya, dapat segera ditindaklanjuti sehingga tidak menghambat proses administrasi. Selain itu, komunikasi yang terjalin dengan baik antara admin dan pengguna turut mempermudah proses adaptasi pegawai terhadap penggunaan SRIKANDI.

“Itu Bu Jaya itu sangat membantu kita sih mbak kalau ada soal-soal ya terkait SRIKANDI gitu. Kalau ada apa-apa gitu langsung datang ke beliau di Arsiparis biasanya saya gitu. Sering itu mbak kek ada pegawai di ruang Pendma ini yang kek susah login itu cepet diberesin sama Bu Jaya gitu. Sangat membantu sih responsif kek beliau gitu.”⁷⁵

Lebih lanjut, menurut informan DAA sangat terbantu dengan akses SRIKANDI yang bisa diakses oleh seluruh pegawai, hal ini sangat membantu dalam *back up* tugas atau kewajiban dalam persuratan jika misalkan terdapat kendala atau kepentingan mendadak lain.

“Itu semua pegawai termasuk pegawai di Pendma ini sudah dibuatin semua sama Bu Jaya akun SRIKANDI nya mbak, jadi itu benar-benar sangat membantu saya mbak. Misalkan saya ada perlu diluar atau tidak sempet membuat surat penting gitu yaa minta tolong misal ke pak Abid gitu. Sering saya seperti itu mbak.”⁷⁶

Adanya pengguna yang telah ditunjuk pada masing-masing unit memungkinkan proses persuratan dapat dilaksanakan secara langsung tanpa harus bergantung pada satu pihak tertentu. Kondisi ini membantu mempercepat alur administrasi karena setiap unit memiliki kewenangan untuk mengelola surat sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu, penyebaran akses SRIKANDI kepada berbagai unit kerja juga

⁷⁵ “Hasil Wawancara dengan Ibu Abid Al-Fikri, Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik.”

⁷⁶ “Hasil Wawancara dengan Ibu Dewi Aisyah Amini (Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah), Pegawai Unit Pendma Kemenag Kab. Gresik.”

mendukung terciptanya koordinasi yang lebih efektif serta mempermudah proses distribusi dan tindak lanjut surat secara digital.

Selain itu, sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan pihak Arsiparis sangat membantu menjembatani informasi terbaru dari pusat terkait SRIKANDI. Meskipun sosialisasi secara formal hanya dilaksanakan pada tahap awal penerapan, proses pendampingan tetap dilakukan secara berkelanjutan kepada para pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem.



Gambar 4.16 Sosialisasi Pengenalan SRIKANDI

Melalui pelatihan dan pendampingan tersebut, pegawai memperoleh pemahaman mengenai alur kerja, fitur, serta tata cara penggunaan SRIKANDI dalam kegiatan persuratan sehari-hari. Kehadiran pendampingan yang berkelanjutan juga membantu mempercepat proses adaptasi pengguna terhadap sistem yang baru, sehingga berbagai kendala yang muncul dapat segera diatasi. Hal ini seperti yang disampaikan LNS berikut ini.

“Sering itu mbak, Arsiparis kek ngadain pelatihan tapi ya ada yang disuruh pusat ada juga yang memang karena kebutuhan internal kita doang, jadi yang diajak itu biasanya setiap runagan ada minimal satu perwakilan gitu termasuk dari PTSP ini. Kalau sampai sekarang jumlah pastinya saya gak inget mbak soalnya kadang daring kadang luring juga gitu. Tentu itu sangat bermanfaat. Bu Jaya juga sering itu

mbak turun langsung ke ruangan-ruangan kalau ada info penting gitu terkait SRIKANDI, istilahnya beliau ngak lepas tangan gitu mbak karena beliau kan sebagai admin utama SRIKANDI disini.”⁷⁷

Di sisi lain, proses adaptasi pengguna terhadap sistem yang baru juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi implementasi SRIKANDI. Mengingat penggunaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik masih tergolong baru, sebagian pegawai masih berada dalam tahap penyesuaian terhadap perubahan pola kerja dari sistem yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara manual menuju sistem yang berbasis digital. Perubahan tersebut menuntut pengguna untuk memahami alur kerja, fitur, serta prosedur yang terdapat dalam aplikasi SRIKANDI. Perbedaan tingkat pemahaman dan kemampuan teknologi di antara pegawai menyebabkan proses adaptasi berjalan dengan kecepatan yang berbeda-beda. Kondisi inilah yang pada beberapa kesempatan dapat memengaruhi kelancaran penggunaan sistem, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan administrasi digital. Berikut penjelasan LW.

“Kita kan peralihan ya nak ya, kita baru satu tahun menggunakan SRIKANDI ini jadi masih apa yaa.. kita masih proses penyesuaian kan jadi kita masih ada beberapa dokumen yang memakai fisik.”⁷⁸

Dari pernyataan LW tersebut dapat dijabarkan bahwa meski sudah digital tapi masih terdapat beberapa surat yang perlu untuk dicetak, hal ini berarti masih ada budaya manual. Pernyataan ini juga diperkuat oleh HAP berikut ini.

“Manual sih jelas masih ada mbak tapi ngak banyak, ya mungkin kisaran cuma 1% saja karena semuanya sekarang sudah langsung

⁷⁷ “Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis Nur Sa’idah (Pencatat Surat Masuk), Pegawai PTSP Kemenag Kab. Gresik.”

⁷⁸ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik” (30 April 2026).

melalui aplikasi SRIKANDI. Kalau memang surat perlu dicetak ya dicetak, biasanya karena butuh TTD basah gitu, tapi kebanyakan harus digital via SRIKANDI ini mbak.”⁷⁹

Meskipun komitmen pegawai dalam mendukung implementasi SRIKANDI tergolong tinggi, proses penerapannya masih dihadapkan pada perbedaan tingkat kemampuan digital di antara para pengguna. Tidak semua pegawai memiliki tingkat pemahaman dan penguasaan teknologi yang sama, sehingga proses adaptasi terhadap penggunaan SRIKANDI berlangsung dengan kecepatan yang berbeda-beda. Kondisi ini terlihat dari masih adanya pegawai yang memerlukan pendampingan dalam memahami alur penggunaan aplikasi maupun ketika menghadapi kendala teknis tertentu. Akibatnya, pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia dalam SRIKANDI belum dapat dilakukan secara optimal oleh seluruh pengguna. Berikut penjelasan dari LW.

“Komitmen teman-teman disini sebenarnya ya tinggi mbak ya, cuman ya gitu ya, yang senior-senior dah sepuh itu biasanya memang kurang bisa memahami belajar aplikasi dengan cepat, jadi ya mereka kurang bisa terlalu mengikuti perkembangan SRIKANDI. Tapi mereka bisa basic nya kok, kalau input-input insyaAllah bisa cuman kalau detail register surat gitu biasanya minta bantuan ke laine gitu.”⁸⁰

Masih berkaitan dengan sumber daya manusia, pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi SRIKANDI. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses persuratan dan administrasi, efektivitas penggunaannya tetap bergantung pada pengguna yang mengoperasikannya. SRIKANDI pada dasarnya hanya

⁷⁹ “Hasil Wawancara dengan Bapak Hery Agus Priyanto (Pencatat Surat Keluar), Pegawai PTSP Kemenag Kab. Gresik.”

⁸⁰ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik” (29 Mei 2026).

berfungsi sebagai alat pendukung, sehingga manfaat yang dihasilkan akan optimal apabila digunakan secara aktif dan konsisten oleh para pegawai. Sebaliknya, apabila pengguna kurang aktif dalam memantau dan menindaklanjuti pekerjaan melalui sistem, maka tujuan implementasi SRIKANDI untuk meningkatkan efektivitas administrasi akan sulit tercapai secara maksimal. Hal ini seperti yang dijelaskan LW berikut ini.

“Kann sebenarnya SRIKANDI ini Cuma alat ya mbak, alat yang memudahkan pekerjaan dan tugas fungsi tusi kita, tapi ya gitu kalau yang megang alate ini gak bisa maksimal seperti jarang aktif bukak ya jadinya alat ini gak efektif gitu, efeknya banyak mungkin surat yang stagnan gitu. Padahal semua kan harus digital semua sekarang ya kan. Jadi ya memang penting sekali kesadaran masing-masing individu sih. Intinya SRIKANDI ini tidak bisa lepas dari keaktifan atau kedisiplinan pegawe usernya itu sendiri.”⁸¹

C. Temuan Penelitian

Hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti, menghasilkan temuan sebagai berikut:

No.	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Bagaimana Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?	Implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik dilaksanakan berdasarkan kebijakan digitalisasi administrasi pemerintahan dengan memanfaatkan sistem terintegrasi dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, tanda tangan elektronik, dan pengarsipan dokumen. Implementasi tersebut didukung oleh ketersediaan sumber daya, struktur organisasi yang jelas, sikap positif pegawai, komunikasi yang baik, serta dukungan lingkungan kebijakan dan perkembangan teknologi.
2.	Bagaimana dampak implementasi Sistem Kearsipan Digital	Implementasi SRIKANDI memberikan dampak positif berupa meningkatnya efisiensi persuratan, kejelasan alur kerja,

⁸¹ “Hasil Wawancara dengan Ibu Luluk Wijayanti (Admin Satuan Kerja), Pegawai Arsiparis Kemenag Kab. Gresik.”

No.	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
	SRIKANDI terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?	percepatan pelayanan administrasi, kemudahan pencarian arsip, serta fleksibilitas kerja. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan disposisi, surat stagnan, keterbatasan kemampuan SDM, gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur, dan kendala jaringan internet.
3.	Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI dalam pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik?	Keberhasilan implementasi SRIKANDI didukung oleh komitmen pimpinan dan pegawai, keberadaan admin yang responsif, ketersediaan akun pada setiap unit kerja, serta adanya sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Adapun faktor penghambat yang masih ditemui meliputi proses adaptasi terhadap sistem baru, budaya kerja yang masih terbiasa menggunakan dokumen fisik, kemampuan digital pegawai yang belum merata, serta ketergantungan pada kedisiplinan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

Tabel 4.2 Temuan Penelitian

BAB V

PEMBAHASAN

A. Proses Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Implementasi suatu kebijakan tidak hanya dapat dilihat dari terlaksananya program yang telah direncanakan, tapi harus dilihat dari banyak sisi. Dalam penelitian ini, implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Kementerian Agama Kabupaten Gresik dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang terdiri atas enam variabel, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.⁸² Melalui keenam variabel tersebut, peneliti berupaya memahami sejauh mana implementasi SRIKANDI telah berjalan dalam mendukung peningkatan pelayanan administrasi persuratan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Variabel standar dan sasaran kebijakan merupakan tujuan yang ingin dicapai dari suatu kebijakan sekaligus menjadi pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan kebijakan tersebut. Kejelasan standar dan sasaran akan memudahkan pelaksana memahami arah kebijakan sehingga implementasi dapat berjalan secara efektif dan terukur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik memiliki kesamaan tujuan dengan

⁸² Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework."

penelitian lain yang diarahkan untuk mendukung digitalisasi persuratan dan kearsipan sesuai kebijakan pemerintah.⁸³ Berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini terintegrasi dalam satu sistem, mulai dari pembuatan naskah dinas, disposisi, tanda tangan elektronik, hingga pengarsipan. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran kebijakan telah dipahami oleh para pelaksana, yaitu menciptakan administrasi yang lebih tertib, efektif, dan mendukung terwujudnya *paperless office*.

Temuan ini sejalan dengan teori Van Meter dan Van Horn yang menyatakan bahwa kejelasan standar dan sasaran kebijakan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Dalam penelitian ini, tujuan penerapan SRIKANDI telah dipahami oleh para pelaksana sebagai upaya digitalisasi persuratan dan kearsipan sehingga memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan administrasi sehari-hari. Meskipun implementasinya masih berada pada masa transisi karena baru berjalan sekitar satu tahun dan beberapa dokumen tertentu masih menggunakan bentuk fisik, secara umum indikator standar dan sasaran kebijakan telah terpenuhi. Hal ini terlihat dari adanya tujuan yang jelas, dasar hukum yang mendukung, serta target digitalisasi administrasi yang telah dijalankan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

⁸³ Salsabila Nuur Rahim, Mawar, dan Djoni Gunanto, "Transformasi Pengelolaan Arsip Melalui Srikandi Pada Kementerian Desa Dan Pembangunan Daerah Tertinggal," Artikel, *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 5, no. 3 (Desember 2025): 4088–95, <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.1848>.

2. Sumber Daya

Dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, sumber daya menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Sumber daya tersebut tidak hanya mencakup jumlah pelaksana, tetapi juga kompetensi, sarana pendukung, serta dukungan pelatihan yang dimiliki oleh organisasi pelaksana.⁸⁴

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelaksanaan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik didukung oleh keterlibatan admin pusat dan operator pada masing-masing unit kerja. Selain itu, seluruh pegawai telah diberikan akun sesuai dengan tugas dan kewenangannya dalam sistem. Dari sisi pengembangan kemampuan, pelatihan telah diberikan pada awal implementasi dan dilanjutkan melalui pendampingan oleh admin ketika pengguna mengalami kendala. Namun demikian, kemampuan digital pegawai masih belum merata dan beberapa fasilitas pendukung seperti komputer, scanner, serta jaringan internet masih terbatas.

Ketersediaan admin dan operator pada setiap unit menunjukkan bahwa kebutuhan sumber daya manusia dalam implementasi SRIKANDI telah dipersiapkan dengan cukup baik. Keberadaan admin pusat yang aktif dan responsif juga berperan penting dalam membantu pengguna menyelesaikan berbagai kendala teknis yang muncul selama penggunaan sistem. Di sisi lain, kemampuan digital pegawai yang belum merata

⁸⁴ Rahmah Utamy, Syarwani Ahmad, dan Syaiful Eddy, "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia," Articles, *Journal of Education Research* 1, no. 3 (November 2020): 225–36, <https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.26>.

menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia masih menjadi pekerjaan rumah yang perlu diperhatikan agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan sistem secara optimal. Kondisi serupa juga terlihat pada aspek sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai sehingga berpotensi menghambat kelancaran operasional sistem.

Penelitian lain memang menyebutkan bahwa aspek sumber daya memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pelaksanaan SRIKANDI.⁸⁵ Van Meter dan Van Horn menempatkan sumber daya sebagai salah satu unsur penting dalam implementasi kebijakan karena keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan tujuan, tetapi juga oleh kesiapan pelaksana dan dukungan fasilitas yang tersedia. Dalam penelitian ini, sumber daya manusia dan fasilitas pendukung telah tersedia, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperbaiki.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Karakteristik organisasi pelaksana berkaitan dengan struktur organisasi, pembagian tugas, mekanisme kerja, serta pola koordinasi yang digunakan dalam melaksanakan suatu kebijakan. Organisasi yang memiliki struktur dan mekanisme kerja yang jelas akan lebih mudah menjalankan kebijakan secara efektif.⁸⁶

⁸⁵ Taufiqurrahman, Muhammad Fiqry, dan Widyakanti Widyakanti, "IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN," *JPP: Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 7, no. 1 (2025): 25–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/jpp.v7i1.15038>.

⁸⁶ Tyas Ayu Handayani, "DIMENSI DISPOSISI ATAU SIKAP PELAKSANA DALAM IMPLEMENTASI KE-BIJAKAN SISTEM KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) DALAM MENDUKUNG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK," *Media Bina Ilmiah* 18, no. 4 (2023): 867–75, <https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v18i4.493>.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik melibatkan berbagai pihak mulai dari admin satuan kerja (satker), pimpinan, hingga operator pada masing-masing unit kerja. Setiap unit memiliki akun SRIKANDI sesuai dengan tugas dan fungsi (tusi) nya sehingga pengelolaan persuratan tidak hanya dilakukan oleh arsiparis, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh unit yang terlibat dalam proses administrasi.

Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI tidak bertumpu pada satu bagian saja, melainkan menjadi tanggung jawab bersama seluruh unit yang terlibat dalam proses persuratan dan kearsipan. Selain itu, penggunaan akun berdasarkan kewenangan masing-masing juga membuat proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan mudah dikendalikan.

Selain mengubah pembagian peran dalam pengelolaan persuratan, penerapan SRIKANDI juga membawa perubahan pada mekanisme kerja organisasi. Sebelum menggunakan SRIKANDI, proses persuratan masih melibatkan dokumen fisik, pengantaran surat secara langsung antar unit, penggunaan aplikasi yang terpisah untuk tanda tangan elektronik, serta pengarsipan manual. Setelah SRIKANDI diterapkan, proses pembuatan naskah dinas, disposisi, tanda tangan elektronik, hingga pengarsipan dapat dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi sehingga alur administrasi menjadi lebih sederhana dan terstruktur.

Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur organisasi pelaksana telah mendukung pelaksanaan kebijakan. Sebagaimana dijelaskan oleh Van

Meter dan Van Horn, organisasi yang memiliki pembagian tugas dan mekanisme kerja yang jelas akan lebih mudah mencapai tujuan kebijakan. Dalam implementasi SRIKANDI, pembagian peran antar pengguna serta adanya alur persuratan yang terintegrasi menjadi bukti bahwa organisasi pelaksana telah menyesuaikan mekanisme kerjanya dengan kebutuhan sistem digital.

4. Sikap Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn, sikap pelaksana berkaitan dengan penerimaan, pemahaman, dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan. Semakin positif sikap pelaksana terhadap suatu kebijakan, semakin besar peluang kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gresik memberikan respon yang cukup positif terhadap penerapan SRIKANDI. Meskipun pada awalnya harus beradaptasi dari sistem manual menuju sistem digital, sebagian besar pegawai dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, pegawai juga merasakan berbagai manfaat seperti proses administrasi yang lebih cepat, kemudahan pencarian dokumen, serta kemudahan dalam memantau surat masuk dan surat keluar.

Respon positif yang ditunjukkan pegawai menjadi modal penting dalam keberhasilan implementasi SRIKANDI. Kemauan untuk beradaptasi dengan sistem baru menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memahami tujuan penerapan SRIKANDI, tetapi juga menyadari manfaat

yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut. Meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, kondisi tersebut lebih disebabkan oleh perbedaan kemampuan digital, bukan karena adanya penolakan terhadap kebijakan.

Sebagaimana dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh aturan dan sumber daya, tetapi juga oleh penerimaan dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan.⁸⁷ Dalam penelitian ini, pegawai menunjukkan kesiapan untuk beradaptasi dan tetap berkomitmen menggunakan SRIKANDI dalam pelaksanaan administrasi sehari-hari.

5. Komunikasi antar Organisasi (Anggota)

Komunikasi antar organisasi merupakan proses penyampaian informasi, koordinasi, dan pemahaman yang sama antar pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik diperlukan agar tujuan dan prosedur kebijakan dapat dipahami serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh pelaksana.⁸⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik didukung oleh adanya sosialisasi pada awal penerapan sistem, pendampingan dari admin satker, serta koordinasi yang dilakukan antar unit kerja dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, pimpinan juga memberikan dukungan terhadap penggunaan SRIKANDI dengan mendorong seluruh unit untuk menjalankan

⁸⁷ Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework."

⁸⁸ Y. Gede Sutmasa, "Memastikan efektivitas implementasi kebijakan publik," *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 4, no. 1 (2021): 25–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.47532/v37nrw32>.

administrasi persuratan melalui sistem tersebut. Ketika terjadi kendala teknis, pegawai dapat berkoordinasi langsung dengan admin maupun melalui media komunikasi yang telah tersedia sehingga permasalahan dapat segera ditindaklanjuti.

Adanya sosialisasi, pendampingan, dan koordinasi yang berlangsung secara berkelanjutan menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi SRIKANDI tidak berhenti pada tahap pengenalan sistem saja. Komunikasi juga berperan dalam membantu pegawai memahami prosedur penggunaan aplikasi serta menyelesaikan berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan. Dukungan pimpinan turut memperkuat proses komunikasi karena memberikan dorongan kepada seluruh unit untuk menjalankan sistem secara konsisten.

Aspek komunikasi dalam implementasi SRIKANDI terlihat dari tersedianya saluran koordinasi antara admin, pimpinan, dan pengguna pada masing-masing unit kerja. Pola komunikasi seperti ini mencerminkan unsur komunikasi antar organisasi yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yaitu adanya penyampaian informasi dan koordinasi yang memungkinkan pelaksana memiliki pemahaman yang sama terhadap kebijakan yang dijalankan. Melalui komunikasi yang terbangun tersebut, pelaksanaan SRIKANDI dapat berlangsung lebih terarah meskipun masih ditemui beberapa kendala teknis dalam praktiknya.

6. Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Menurut Van Meter dan Van Horn, lingkungan sosial, ekonomi, dan politik merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan

implementasi kebijakan. Lingkungan yang mendukung akan mempermudah pelaksanaan kebijakan, sedangkan lingkungan yang kurang mendukung dapat menjadi hambatan dalam mencapai tujuan kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik tidak terlepas dari adanya kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi administrasi pemerintahan. Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut mendukung penerapan sistem persuratan dan kearsipan digital. Di sisi lain, penggunaan SRIKANDI juga menjadi bagian dari upaya instansi dalam menyesuaikan tata kelola administrasi dengan tuntutan transformasi digital yang berkembang di lingkungan pemerintahan.

Penerapan SRIKANDI tidak muncul karena kebutuhan internal organisasi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh arah kebijakan pemerintah yang mendorong penggunaan sistem digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Adanya tuntutan digitalisasi tersebut membuat instansi perlu menyesuaikan mekanisme kerja yang sebelumnya masih didominasi proses manual menjadi berbasis elektronik. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat juga memberikan kemudahan bagi organisasi untuk mengimplementasikan sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan persuratan dan kearsipan.

Lingkungan eksternal dalam penelitian ini terlihat memberikan pengaruh yang positif terhadap implementasi SRIKANDI. Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa faktor sosial, ekonomi, dan politik dapat

membentuk situasi yang mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan. Adanya kebijakan nasional mengenai digitalisasi administrasi pemerintahan serta perkembangan teknologi informasi menunjukkan bahwa lingkungan eksternal telah memberikan dukungan yang cukup kuat terhadap pelaksanaan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

B. Dampak Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Penerapan SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik membawa sejumlah perubahan dalam pengelolaan administrasi persuratan dan kearsipan. Digitalisasi yang diterapkan melalui sistem ini tidak hanya mengubah mekanisme kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual, tetapi juga memberikan berbagai kemudahan yang mendukung efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan instansi.

Salah satu dampak yang paling dirasakan adalah meningkatnya efisiensi dalam proses persuratan.⁸⁹ Sebelum menggunakan SRIKANDI, proses administrasi masih melibatkan pencetakan dokumen, pengantaran surat antar unit, serta penggunaan aplikasi terpisah untuk tanda tangan elektronik. Setelah seluruh proses terintegrasi dalam satu sistem, kebutuhan penggunaan kertas

⁸⁹ Naila Rizka Ardiani, Kariena Febriantini, dan Eka Yulyana, "Efficiency of the SRIKANDI Application (Integrated Dynamic Archival Information System) in the Assistant Deputy for Sports Education, Ministry of Youth and Sports," Articles, *PROVIDER JURNAL ILMU PEMERINTAHAN* 4, no. 2 (2025): 155–66, <https://doi.org/10.59713/projip.v4i2.1653>.

dan mobilitas pegawai untuk mengantarkan surat dapat dikurangi sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien.

Selain meningkatkan efisiensi, penggunaan SRIKANDI juga membuat alur kerja administrasi menjadi lebih jelas. Setiap tahapan persuratan dapat ditelusuri melalui sistem sehingga memudahkan pegawai untuk mengetahui posisi dan progres suatu naskah dinas. Kondisi ini membantu mengurangi ketidakjelasan alur kerja yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual.

Digitalisasi administrasi melalui SRIKANDI juga membuat proses pengelolaan surat menjadi lebih cepat dan tertata. Seluruh surat masuk maupun surat keluar terdokumentasi dalam satu sistem sehingga memudahkan pengawasan dan pemantauan. Dengan demikian, proses administrasi dapat dilakukan secara lebih terorganisir dibandingkan sebelumnya.

Kemudahan lain yang dirasakan adalah proses pencarian dokumen yang menjadi lebih cepat. Jika sebelumnya pegawai harus mencari arsip secara manual melalui map atau berkas fisik, kini pencarian dapat dilakukan melalui fitur pencarian pada sistem dengan memasukkan kata kunci tertentu. Hal ini membantu menghemat waktu dan tenaga dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan.

Implementasi SRIKANDI juga memberikan fleksibilitas dalam bekerja.⁹⁰ Karena sistem berbasis digital, beberapa pekerjaan administrasi dapat dilakukan tanpa harus berada di lokasi yang sama. Kondisi ini memungkinkan

⁹⁰ Dinda Anggraini dan Eka Indah Wahyuni, "EVALUASI IMPLEMENTASI SRIKANDI DI DPPKBPMK KABUPATEN BELITUNG," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* 14, no. 1 (2026): 1363–70, <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jitet.v14i1.8530>.

pengguna untuk tetap mengakses dan mengelola persuratan sesuai dengan kewenangannya selama memiliki akses terhadap sistem.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Sebagai sistem yang masih berada dalam masa transisi, terdapat beberapa kendala yang masih ditemui dalam pelaksanaannya.

Salah satu kendala yang ditemukan adalah adanya potensi stagnasi surat akibat pengguna yang kurang aktif membuka aplikasi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses disposisi maupun tindak lanjut surat. Namun demikian, keterlambatan tersebut umumnya dapat diminimalkan melalui pengingat yang dilakukan oleh petugas kepada pihak terkait, terutama untuk surat yang memiliki batas waktu tertentu.

Kendala lainnya berasal dari kemampuan pengguna yang masih beragam. Tidak semua pegawai memiliki tingkat penguasaan teknologi yang sama sehingga sebagian masih memerlukan pendampingan dalam penggunaan aplikasi. Perbedaan kemampuan digital ini menjadi tantangan tersendiri dalam proses adaptasi menuju sistem administrasi berbasis elektronik.

Pelaksanaan SRIKANDI juga masih menghadapi keterbatasan sarana pendukung seperti jumlah komputer, perangkat pemindai dokumen, dan fasilitas lainnya. Keterbatasan tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses administrasi, terutama ketika kebutuhan penggunaan sistem meningkat.

Gangguan teknis pada aplikasi juga menjadi kendala yang cukup sering ditemui. Ketika sistem mengalami error atau tidak dapat diakses, proses administrasi dapat terhambat sementara waktu. Untuk mengantisipasi hal

tersebut, instansi masih menyiapkan arsip cadangan dan prosedur alternatif agar pekerjaan tetap dapat berjalan.

Sebagai sistem berbasis daring, SRIKANDI sangat bergantung pada kualitas jaringan internet. Oleh karena itu, koneksi yang lambat atau tidak stabil dapat memengaruhi kecepatan akses dan proses pengelolaan persuratan di dalam sistem.

Beberapa pengguna juga masih mengalami kesulitan saat login, terutama yang berkaitan dengan perubahan kata sandi secara berkala. Meskipun kendala ini relatif mudah diatasi melalui bantuan admin, kondisi tersebut tetap menjadi salah satu hambatan yang ditemui dalam penggunaan sehari-hari.

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi SRIKANDI telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik, terutama dalam aspek efisiensi, keteraturan administrasi, dan kemudahan pengelolaan arsip. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis maupun nonteknis yang perlu terus dievaluasi agar pemanfaatan SRIKANDI dapat berjalan lebih optimal pada masa mendatang.

C. Faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Keberhasilan implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik tidak terlepas dari adanya berbagai faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut berasal dari unsur pimpinan, pegawai, maupun sistem pendukung yang tersedia di lingkungan instansi.

Salah satu faktor pendukung utama adalah komitmen pimpinan dalam mendukung penerapan SRIKANDI. Dukungan tersebut terlihat dari dorongan kepada seluruh unit kerja untuk menggunakan SRIKANDI dalam pengelolaan persuratan dan kearsipan sehingga proses digitalisasi administrasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu, komitmen pegawai juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi. Meskipun harus beradaptasi dari sistem manual ke sistem digital, sebagian besar pegawai menunjukkan kesediaan untuk mempelajari dan menggunakan SRIKANDI dalam pelaksanaan tugas administrasi sehari-hari. Keberadaan admin SRIKANDI yang komunikatif, aktif, dan responsif turut membantu kelancaran implementasi sistem. Admin tidak hanya berperan dalam pengelolaan akun, tetapi juga menjadi tempat konsultasi bagi pengguna ketika mengalami kendala teknis maupun kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

Faktor pendukung lainnya adalah ketersediaan akun dan operator pada masing-masing unit kerja. Kondisi ini memungkinkan setiap unit dapat mengelola persuratannya sendiri sesuai dengan tugas dan kewenangannya tanpa harus bergantung pada satu bagian tertentu. Implementasi SRIKANDI juga didukung oleh adanya sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada pengguna. Meskipun pelatihan formal hanya dilakukan pada awal penerapan sistem, proses pendampingan masih terus berlangsung sehingga membantu pegawai dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi.

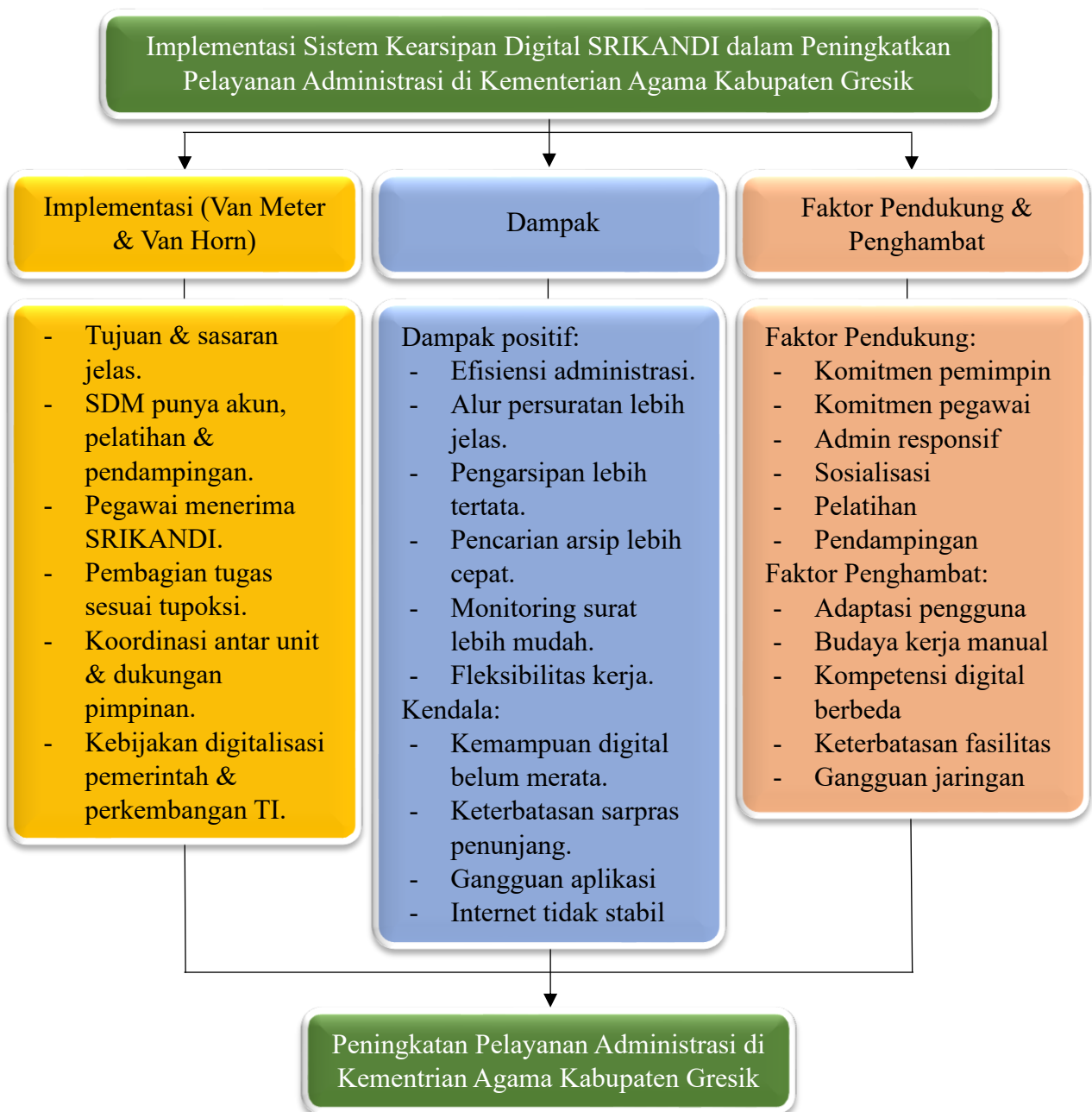
Di samping berbagai faktor pendukung, implementasi SRIKANDI juga menghadapi beberapa faktor yang menghambat pelaksanaannya di lapangan.

Salah satu faktor penghambat yang masih ditemui adalah proses adaptasi pengguna terhadap sistem baru. Perubahan dari sistem manual menuju sistem digital membutuhkan waktu penyesuaian sehingga tidak seluruh pegawai dapat langsung memahami mekanisme penggunaan SRIKANDI secara optimal.

Budaya kerja yang sebelumnya terbiasa menggunakan dokumen fisik juga menjadi tantangan tersendiri. Sebagian pegawai masih berada dalam masa transisi sehingga beberapa kebiasaan kerja manual masih ditemukan dalam pelaksanaan administrasi sehari-hari. Kemampuan digital pegawai yang belum merata turut memengaruhi proses implementasi. Perbedaan tingkat penguasaan teknologi menyebabkan sebagian pegawai dapat menggunakan sistem dengan cepat, sementara sebagian lainnya masih memerlukan bantuan dan pendampingan.

Faktor penghambat lainnya adalah tingginya ketergantungan sistem terhadap kedisiplinan pengguna. Karena seluruh proses persuratan dilakukan secara digital, pengguna dituntut untuk secara aktif membuka aplikasi dan menindaklanjuti surat yang masuk. Apabila pengguna kurang aktif memantau sistem, maka berpotensi terjadi keterlambatan disposisi maupun tindak lanjut surat.

Secara keseluruhan, implementasi SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik didukung oleh komitmen organisasi, kesiapan pengguna, serta pendampingan yang berkelanjutan. Namun demikian, beberapa hambatan yang berkaitan dengan adaptasi pengguna, budaya kerja, kemampuan digital, dan kedisiplinan dalam penggunaan sistem masih perlu mendapat perhatian.



Gambar 5.1 Bagan Hasil Penelitian

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI di Kementerian Agama Kabupaten Gresik telah berjalan baik. Hal ini ditunjukkan oleh kejelasan tujuan dan sasaran kebijakan, tersedianya sumber daya manusia, sikap pegawai yang cenderung menerima perubahan menuju sistem digital, komunikasi yang terjalin melalui sosialisasi, pendampingan, dan koordinasi antar unit, dan dukungan lingkungan eksternal berupa kebijakan pemerintah yang mendorong transformasi digital administrasi pemerintahan. Namun, implementasi SRIKANDI masih berada pada masa transisi mengingat penggunaannya di Kementerian Agama Kabupaten Gresik baru berjalan sekitar satu tahun sehingga beberapa proses administrasi tertentu masih memanfaatkan dokumen fisik sebagai bentuk penyesuaian terhadap sistem yang baru diterapkan.
2. Dampak implementasi SRIKANDI terlihat dari meningkatnya efisiensi persuratan karena proses administrasi tidak lagi bergantung pada pengantaran surat secara fisik, maupun penggunaan aplikasi yang terpisah untuk tanda tangan elektronik. Selain itu, alur kerja menjadi lebih jelas karena setiap proses dapat dipantau melalui sistem, administrasi menjadi lebih cepat dan tertata, pencarian dokumen menjadi lebih mudah melalui fitur pencarian berbasis kata kunci, serta memberikan fleksibilitas dalam

pelaksanaan pekerjaan administrasi. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, antara lain adanya potensi stagnasi surat akibat pengguna yang kurang aktif membuka aplikasi, kemampuan digital pegawai yang belum merata, keterbatasan sarana pendukung, gangguan aplikasi, kualitas jaringan internet yang belum stabil, serta kendala login yang dialami sebagian pengguna.

3. Faktor pendukung dari implementasi SRIKANDI meliputi komitmen pimpinan dalam mendorong penggunaan SRIKANDI, komitmen pegawai dalam beradaptasi dengan sistem digital, keberadaan admin SRIKANDI yang komunikatif, aktif, dan responsif, ketersediaan akun pada setiap unit kerja, serta adanya sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada pengguna. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemui meliputi proses adaptasi terhadap sistem baru, budaya kerja yang sebelumnya terbiasa menggunakan dokumen fisik, kemampuan digital pegawai yang belum merata, serta tingginya ketergantungan sistem terhadap kedisiplinan pengguna dalam membuka aplikasi dan menindaklanjuti surat yang masuk. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara bertahap agar implementasi SRIKANDI dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian pada bagian sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Kementerian Agama Kabupaten Gresik perlu terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam penggunaan SRIKANDI melalui pelatihan atau pendampingan secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan penguatan budaya kerja digital agar seluruh pegawai semakin terbiasa memanfaatkan SRIKANDI dalam pelaksanaan administrasi sehari-hari. Upaya tersebut penting mengingat implementasi SRIKANDI masih berada pada masa transisi dan kemampuan digital pegawai masih belum merata.

2. Bagi Pengelola dan Admin SRIKANDI

Admin SRIKANDI diharapkan tetap mempertahankan pola pendampingan dan komunikasi yang telah berjalan dengan baik selama ini. Selain membantu menyelesaikan kendala teknis pengguna, admin juga perlu terus melakukan monitoring terhadap penggunaan sistem pada masing-masing unit kerja guna meminimalkan terjadinya keterlambatan disposisi maupun stagnasi surat akibat kurang aktifnya pengguna dalam membuka aplikasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya berfokus pada implementasi SRIKANDI di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian pada satuan kerja lain, seperti madrasah, Kantor Urusan Agama (KUA), maupun instansi pemerintah lainnya yang telah menerapkan SRIKANDI sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai implementasi sistem kearsipan digital tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif*. Disunting oleh Irmayanti. Sumatera Utara: PT. Mifandi Mandiri Digital, 2023.
- Alhadi, Muhammad Nur, dan Rahmawati. "Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Arsip Nasional Republik Indonesia." *antasena* 2, no. 2 (2024): 173–75.
- Alifah, Hamiyah Zuleika Dasriansya. "Makna dan konsep islam Rahmatan Lil 'Alamin." *AT-TAZAKKI* 9, no. 1 (2025): 14–26.
- Alvi, Amnah Kashfi. "Transformasi digital pengelolaan arsip melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (srikandi) di dinas perpustakaan dan kearsipan kota pekanbaru." 2025.
- Anggraini, Dinda, dan Eka Indah Wahyuni. "EVALUASI IMPLEMENTASI SRIKANDI DI DPPKBPMK KABUPATEN BELITUNG." *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* 14, no. 1 (2026): 1363–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jitet.v14i1.8530>.
- Anwaruddin, Awang. *Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik*. 2017, 1–16.
- Arianto, Bambang. *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif*. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2024.
- Azahra, Mutiara Fatimah, dan Purwanto Putra. "Implementasi Arsip Digital dalam Efisiensi Penyimpanan." *Journal of Economic and Management (JEM)* 1, no. 1 (2024): 1–13.
- Bahari, Krisna Marta, dan Aldri Frinaldi. "Inovasi Pengolahan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Solok." *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8, no. 2 (2023).
- Birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. "Satu Data Aparatur Negara," 2025. <https://satudata.menpan.go.id/datasets/spbe>.
- Choirunnisa, Laili, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, dan Elva Imeldatur Rohmah. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Sosio Yustisia : Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 2776–4540.
- Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *SAGE Publications* 6, no. 4 (1975): 445–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009539977500600404>.
- Fathurrahman, Muslih. "Pentingnya arsip sebagai sumber informasi." *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 219.

- Ghoffar, M. Abdul. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 1. Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2005.
- . *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 2. Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2005.
- Haki, Ubay, Eka Danik Prahastiwi, dan Nikmah Sari Hasibuan. "Strategi Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif Pendidikan." *JURINOTEP: Jurnal Inovasi dan Teknologi Pendidikan* 3, no. 1 (2024): 1–19.
- Hidayat, Rizal Ahmad, Novie Indrawati Sagita, dan Selvi Centia. "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung)." *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)* 3, no. 2 (2023): 230–41.
- Indonesia, Arsip Nasional Republik. "Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 Tentang Rencana Strategis Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2025–2029." Jakarta, 2025.
- Iqbal, Muhammad, Dahyar Daraba, dan Etin Indrayani. "Implementasi kebijakan tentang pedoman penerapan sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi dalam upaya pengelolaan naskah dinas elektronik di sekretariat daerah kota bekasi." *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)* 10, no. 2 (2024): 111–12.
- Janah, Eliya Usrifatul, Putri Fitria Hidayah, Rachmania Naura Adysti, dan Romeo Herdha Arjuna. "Peran Digitalisasi Arsip untuk Meningkatkan Efektivitas Manajemen Dokumen Arsip di Dinas Arsip Kota Semarang." *Tsaqofah* 5 (2024): 474–84.
- Latuapo, Siti Jainab, Grace Fredriksz, dan Febiyola Wijaya. "Penataan Arsip Pada Kantor Desa Negeri Larike." *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 2 (2023): 284.
- Lenaini, Ika. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling." *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39.
- Mahmudah, Laila Nur, dan Dian Arlupi Utami. "Pengelolaan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Pada Kantor Kecamatan Widang Kabupaten Tuban." *Inovant* 3, no. 2 (2025): 253–64.
- Meirinawati, and Indah Prabawati. "Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Yang Efektif Dan Efisien." *SNPAP: Pengembangan Ilmu Dan Profesi Administrasi Perkantoran*, no. September (2015): 177–87.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019.

- Momonto, Novan, Ismail Sumampow, dan Gustaf Undap. “Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017(studi) Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan.” *Eksekutif* 1, no. 1 (2018): 4.
- Naila Rizka Ardiani, Kariena Febriantini, dan Eka Yulyana. “Efficiency of the SRIKANDI Application (Integrated Dynamic Archival Information System) in the Assistant Deputy for Sports Education, Ministry of Youth and Sports.” *Articles. PROVIDER JURNAL ILMU PEMERINTAHAN* 4, no. 2 (2025): 155–66. <https://doi.org/10.59713/projip.v4i2.1653>.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).
- Pranata, Muhammad Refki. “Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan.” *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary* 3, no. 1 (2024): 33–45.
- Pratiwi, Diana Sari, dan Ida Hayu Dwimawanti. *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah*. 2018.
- Putra, I. Wayan Murjana, dan Ni Putu Eka Merliana. “Peran Arsip Digital Dalam Mendukung Proses Pembelajaran.” *Prosiding Webinar Nasional IAHN-TP Palangka Raya* 9, no. 3 (2021): 141–52.
- Raharjo, Mudjia. “Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif,” 2010.
- Rahim, Salsabila Nur, Mawar, dan Djoni Gunanto. “Transformasi Pengelolaan Arsip Melalui Srikandi Pada Kementerian Desa Dan Pembangunan Daerah Tertinggal.” *Artikel. Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 5, no. 3 (Desember 2025): 4088–95. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.1848>.
- Ramudin, Riko Priyatmo. “Pengelolaan Arsip Sesuai Standar Internasional (ISO 15489 - 1 : 2016) Studi Kasus Pengelolaan Arsip Bank Indonesia.” *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan* 3, no. 1 (2019): 14–25.
- Riskandar, Mohamad Facahya, Uus M. Husni Tamyiz, dan Imam Maruf Nugroho. “Rancang Bangun Aplikasi Homecare Poliklinik Berbasis Mobile Pada Klinik Munjul Jaya Purwakarta.” *JATIKOM* 7, no. 1 (2024): 10–15.
- Rusandi, dan Muhammad Rusli. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar / Deskriptif dan Studi Kasus.” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 1–13.
- Saefulrahman, Iyep, Rafarza Muhammadi, Muhammad Faiz Dwi Sakti, dan Justin Nabil Alpasha. “Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung Mini Riset Otonomi & Pemerintahan Lokal.” *Jurnal ISO* 5, no. 1 (2025): 1–12.

- Septiana, Nyangfah Nisa, Zulfatul Khoiriyah, dan Shaleh. "Metode Penelitian Studi Kasus Dalam Pendekatan Kualitatif." *Didaktik: Jurnalilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri* 10, no. 4 (2024): 234.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir AL-MISHBAH: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Jilid 1. Cairo: Lentera Hati, 1999.
- Shihab, M Quraish. *TAFSIR AL-MISBAH: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Jilid 2. Cairo: Lentera Hati, 199AD.
- Siregar, Inayah Ramadina. Marlindawati. "Aplikasi Permintaan Perangkat Komputer Berbasis WEB di Cepartemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang." t.t.
- Sitinjak, Tesselonika, Henry Eryanto, dan Suherdi. "Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Instansi X." *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik* 2, no. 3 (2025): 278–88.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sulung, Undari, dan Mohamad Muspawi. "Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier." *Jurnal Edu Research* 5, no. 3 (2024): 110–16.
- Sutmasa, Y. Gede. "Memastikan efektivitas implementasi kebijakan publik." *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 4, no. 1 (2021): 25–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.47532/v37nrw32>.
- Taufiqurrahman, Muhammad Fiqry, dan Widyakanti Widyakanti. "IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN." *JPP: Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 7, no. 1 (2025): 25–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/jpp.v7i1.15038>.
- Tyas Ayu Handayani. "Dimensi Disposisi atau Sikap Pelaksana dalam Implementasi Kebijakan Sistem Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik." *Media Bina Ilmiah* 18, no. 4 (2023): 867–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v18i4.493>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009*. t.t., Pasal 34.
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo, 2022.

- Utami, Yuanita, Halilul Khairi, dan Ika Sartika. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah*. 8, no. 4 (2024): 922–33.
- Utamy, Rahmah, Syarwani Ahmad, dan Syaiful Eddy. “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia.” Articles. *Journal of Education Research* 1, no. 3 (November 2020): 225–36. <https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.26>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
 FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
 Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 662398 Faksimile (0341) 662398 Malang
<http://fik.uin-malang.ac.id>, email : fik@uin-malang.ac.id

Nomor : 875/Un.03.1/TL.01.04/03/2026
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

11 Maret 2026

Kepada Yth.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik
di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama	: Khildah Salsabilatun Najah
NIM	: 220106110057
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2025/2026
Judul Skripsi	: Implementasi Sistem Kearsipan Digital SRIKANDI Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kabupaten Gresik
Lama Penelitian	: Maret 2026 sampai dengan Mei 2026 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Muhammad Walid, MA
 30823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2 Surat Pemberian Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK

Jalan Jaksu Agung Suprpto Nomor 39 Gresik 61111
Telepon (031) 3981681

Website: <https://kemenaggresik.id>, E-mail: kabgresik@kemenag.go.id

Nomor : 9-482/Kk.13.19.01/PP.00/04/2026 1 April 2026
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jalan Gajayana No.50, Malang

Dengan Hormat,

Memperhatikan surat Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Nomor 875/Un.03.1/TL.01.04/03/2026 tanggal 11 Maret 2026 hal Permohonan Izin Penelitian untuk penyusunan skripsi yang dilaksanakan pada bulan April 2026 s.d Mei 2026 dengan judul "Implementasi Sistem Kearsipan Digital Srikandi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik", maka kami sampaikan bahwa kami mengizinkan mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Khildah Salsabilatun Najah
NIM : 220106110057
Program Studi : S1 Manajemen Pendidikan Islam

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Kantor



Muhammad Ali Faiq

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Arsiparis

Informan : Luluk Wijayanti, S.Pd

Jabatan : Ahli Pertama Arsiparis

Hari/Tanggal : Kamis, 30 April 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak kapan SRIKANDI mulai digunakan di unit Anda? dan bagaimana pemahaman Anda tentang tujuan penerapan SRIKANDI di Kemenag Kabupaten Gresik?	1 Juni 2025, Srikandi adalah singkatan dari Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, sesuai dengan namanya penggunaan Srikandi di Kemenag Kabupaten Gresik salah satu tujuannya adalah agar dokumen antar unit dapat terintegrasi tanpa hambatan birokrasi yang berlapis, sehingga dapat mendukung prinsip good governance karena Setiap dokumen dan alur disposisi tercatat jelas, serta dalam rangka digitalisasi dan efisiensi tata kelola persuratan
2.	Apakah anda pernah mendapatkan pelatihan penggunaan SRIKANDI? jika iya, bagaimana kualitas pelatihan tersebut? 2	Ya, cukup baik. Hanya saja terbatasnya waktu pelatihan membuat kami tidak cukup waktu untuk mempraktekkan materi yang telah disampaikan
3.	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana (komputer, jaringan) dalam mendukung sistem ini? 2	Di Kantor Kemenenterian Agama Kabupaten Gresik sangat terbatas, scanner masih belum punya.
4.	Apakah terdapat SOP atau pedoman khusus dalam penggunaan SRIKANDI? 5	Sebelum kami mengeluarkan nota dinas penggunaan aplikasi srikandi di satuan kerja, kami telah membuat buku panduan penggunaan srikandi.
5.	Bagaimana alur pelayanan administrasi sebelum dan sesudah menggunakan SRIKANDI di unit kerja Anda? 3	Setelah menggunakan srikandi tentu seluruh tata kelola persuratan tercatat jelas dan ada muara dokumen yang terintegrasi.
6.	Bagaimana koordinasi antara arsiparis dan unit lain dalam penggunaan sistem ini? 5	Mengawali penggunaan aplikasi srikandi, saya selaku arsiparis mengadakan sosialisasi dan bimtek baik secara offline maupun online dengan media zoom meeting, kemudian saya lanjut sosialisasi mendatangi setiap unit, untuk

No.	Pertanyaan	Jawaban
		pendampingan saya juga membuat grup WA.
7.	Apakah terdapat perubahan alur kerja setelah menggunakan SRIKANDI? 3	Iya, ada sedikit perubahan, permintaan dokumen tertentu dapat dilayani di PTSP langsung tanpa harus bolak balik ke unit masing-masing.
8.	Bagaimana dukungan pimpinan terhadap implementasi? 4	Sangat mendukung nak, bahkan di awal saya sosialisasi penggunaan srikandi saya mengalami penolakan beberapa kali dari beberapa unit kerja tetapi pimpinanlah yang menguatkan saya untuk terus maju dan komitmen beralih ke SRIKANDI.
9.	Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan digital? 6	Cenderung positif karena lebih cepat dan praktis.
10.	Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan implementasi SRIKANDI? (pendukung)	Implementasi SRIKANDI berhasil kalau ada kombinasi antara komitmen pimpinan (seperti yang saya jelaskan di awal), SDM yang siap (sebaik apapun aplikasi yang ada, jika SDM nya tidak SIAP, tidak mumpuni, maka kasarnya percuma, tidak akan terpakai), infrastruktur yang mendukung (tidak memiliki scanner juga menjadi kendala kami, tapi alhamdulillah masih bisa kami menggunakan HP untuk scan dokumen), serta aturan yang jelas dan konsisten.
11.	Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi? (hambatan)	Untuk saat ini setelah hampir satu tahun berjalan, kendala yang paling sering kami alami yaitu aplikasi error, beberapa SDM yang masih belum mumpuni mengikuti alur penggunaan srikandi serta keterbatasan infrastruktur (selain scanner, unit PC juga terbatas).
12.	Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan yang ada? (hambatan)	Untuk kendala aplikasi error alhamdulillah untuk saat ini kami sudah masuk di grup Srikandi Jawa Timur, sehingga kendala error dapat dilaporkan dengan cepat sehingga dapat ditindaklanjuti lebih cepat juga. Keterbatasan Kompetensi SDM, alhamdulillah di masing-masing unit kerja sekarang sudah ada yang bisa melakukan pendampingan sehingga semua tidak terfokus di saya sebagai arsiparis. Keterbatasan infrastruktur, kami memaksimalkan yang ada.

No.	Pertanyaan	Jawaban
13	Apakah terjadi peningkatan kualitas pelayanan administrasi setelah menggunakan SRIKANDI? dampak	Ya, proses administrasi menjadi lebih cepat, tertata, dan mudah dipantau karena seluruh surat masuk dan keluar sudah terdigitalisasi dalam satu sistem.
14.	Bagaimana perubahan waktu pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan SRIKANDI? dampak	Setelah menggunakan Srikandi pencarian dokumen bisa lebih cepat.
15.	Bagaimana pengaruh SRIKANDI terhadap efisiensi kerja anda? dampak	Dengan srikandi pekerjaan jadi jauh lebih cepat dalam hal surat-menyurat, saya tidak perlu lagi mencetak, mengantar, atau menunggu tanda tangan fisik. Disposisi bisa dilakukan dalam hitungan menit. Pencarian dokumen jadi sangat efisien karena tidak harus bongkar map arsip, sekarang cukup ketik kata kunci. Alur kerja lebih jelas karena sistem mencatat siapa mengerjakan apa dan kapan. Kerja bisa lebih fleksibel. Karena berbasis digital, akses dokumen tidak selalu harus dari kantor, contohnya saya, saya kerja di MAN 2 Gresik tapi bisa membantu tata kelola persuratan di Kemenag Gresik setiap hari. Tetapi dari banyaknya hal positif dari penggunaan srikandi tentu kami juga mengalami beberapa kendala, di awal penggunaan, efisiensi justru bisa terasa menurun. Pegawai perlu beradaptasi dengan sistem baru, belajar alur digital, dan kadang menghadapi kendala teknis seperti jaringan atau error aplikasi. Aplikasi error cukup sering, membuat kami harus ekstra bersabar dalam menindaklanjuti baik naskah masuk maupun naskah keluar.
16.	Apakah sistem ini meningkatkan transparansi pelayanan? dampak	Ya, Karena setiap dokumen dan alur disposisi tercatat jelas. Ini penting untuk pengawasan internal maupun eksternal, serta mendukung prinsip good governance.
17.	Bagaimana sikap Anda terhadap penggunaan SRIKANDI? Apakah	Cukup Terbantu. saya merasa cukup terbantu dengan adanya SRIKANDI karena proses pengelolaan arsip dan surat-menyurat menjadi lebih mudah,

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Anda merasa terbantu atau terbebani? 4	cepat, dan terorganisir dibandingkan sebelumnya

Hasil Wawancara Pegawai

Informan : Muhammad Eko Wahyudi, S. Kom.

Jabatan : Pranata Komputer

Hari/Tanggal : Selasa, 28 April 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	pengertian Srikandi yang Anda ketahui?	Sistem informasi tata persuratan di seluruh Indonesia yang bersifat Nasional. Istilahnya merangkum semua aplikasi persuratan dan dikelola secara nasional. (Tata persuratan dan tanda tangan secara digital) dan sekarang semua pemerintahan baik vertikal maupun horizontal yakni pemerintah provinsi maupun daerah juga memakai srikandi jdi dia sifatnya nasional. Untuk sekarang kita memakai aplikasi ini di versi yang ke 3
2	Kapan diterapkan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik? awal	Seingat saya itu pada Tahun 2024 awal penerapan, cuman berjalan sesuai dg harapan itu awal tahun 2025, 2023 masih pakai PTSP Ada instruksi dari kementerian, untuk suratnya saya lupa.
3	Bagaimana SOP srikandi yang di terapkan di Kemenag Gresik?	Untuk SOP masih mengikuti pusat mbak karena disini masih belum dibuatkan. Jadi kita pakai SOP dari pimpinan pusat, yakni menteri. Rencana masih dibuatkan sama pihak humas agar nnti bisa di publish di websitenya kita agar masyarakat tahu alur persuratan di kemenag.
4	Apakah ada sosialisasi terkait penggunaannya?	Sosialisasi pengenalan SRIKANDI di Kemenag 19 Maret 2025, sosialisasinya dilaksanakan satu kali saja, namun ditindak lanjuti pendampingan pengelolaan pengaplikasian SRIKANDI dari pihak arsiparisnya dengan cara terjun langsung/menginisiasi dari ruang satu ke ruang yang lain. Intinya menunjuk perwakilan tiap ruang dan diberi handbook untuk belajar.

No.	Pertanyaan	Jawaban
5	Aplikasi sebelum srikandi di Kemenag Kab. Gresik awal	Ya pakai pengembangan aplikasi kita sendiri, namanya itu PTSP sedangkan tanda tangannya namanya TTE itu juga milik kementerian tpi daalam naungan kominfo sedangkan PTSP murni dari kemenag, karna seluruh regulasi ttd harus melalui standar nasional BSRE/ digitalisasi maka ttd harus berbentuk QR codenya untuk validasi keaslian
6	Alur sebelum adanya srikandi awal	Alur sebelum adanya srikandi (PTSP, buat, up ke BSRE, TTD Keluar, surat diedarkan)
7	Tujuan implementasi SRIKANDI apakah sudah sesuai 1	Tujuan kita sudah terakomodir Distribusi surat sudah secara langsung, tujuan kita update digitalisasi sudah terakomodir sehingga bisa dikatakan mempermudah kerja dan kita tidak kerepotan melakukan perawatan dari sistem
8	Kualitas setelah pakai 1	Efisiensi waktu, evektifitas kerja, digitalisasi arsip sudah terakomodir. Tidak perlu back up dan pengumpulan manual lagi. Kita tinggal memakai dan memanfaatkan fasilitas yang sudah disiapkan dari pemerintah
9	Apakah masih ada manual 3	Manual masih ada kisaran Cuma 1% saja karena semuanya sekarang sudah langsung melalui aplikasi srfikandi
10	Kendala internal (hambatan)	Pengetahuan SDM internal, topologi atau ketersediaan jaringan untuk mengakses SRIKANDI teruta sama Hardware (komputer, jaringan) jadi masih dikategorikan kurang karena masih belum memenuhi standar karena masih kurang mumpuni. Antara SDM dan Hardware tidak seimbang.
11	Kendala eksternal (hambatan)	Server SRIKANDI down sehingga menghambat jalannya pengoperasian, pemerintah daerah tidak memakai SRIKANDI sehingga surat keluar tidak bisa tersampaikan secara langsung
12	Tolak ukur 1	Kalau saya presentasi dari 100 ya sekitar 80% lah ya, untuk 20% nya karena bukan dalam lingkup instansi pemerintah sehingga SRIKANDI tersebut tidak bisa menyasar ke yang non pemerintahan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
13	Keluhan dri masyarakat (hambatan)	SRIKANDI ini spesialis digitalisasi arsip kan ya, sehingga terkait untuk layanan kepada masyarkat tentunya kita tidak bisa hanya mengandalkan satu sistem informasi tersebut, jadi harus ada beberapa jembatan yang kita buat misalnya melalui WA center itu salah satu fungsi untuk mengirimkan atau menyampaikan ke masyarakatnya.
14	Perbedaan sebelum dan sesudah 1	Kita memakai SDM yang mengantarkan surat Ex: proposal izin operasional utk kepala kantor(masukkan No. agenda, tgl, drisiapa dan untuk siapa secara manual, stempel di PTSP(dulu namanya umum) ke bapak kepala untuk minta kertas disposisi atau arah kemananya terus ke umum lagi baru ada orang lagi yng mengantarkan secara manual) sehingga bisa dikatakan pemborosan tenaga baik SDM maupun operasional lainnya. Sedangkan setelah adanya surat yang masuk semuanya masuk ke PTSP lalu dikelola admin dan diteruskan ke pimpinan, pimpinan melakukan disposisi melalui Sistem SRIKANDI tersebut, maka otomatis akan tertuju ke yang dituju/otomatis terdistribusi. Hal ini berlaku bagi yang sudah mendaftarkan saja. Rekapitulasi dulu masih di hitung manual tiap bulannya sedangkan setelah adanya srikandi sudah tidak. Inilah inti dari digitalisasi dan analog.
15	Dukungan pimpinan 3	Iya, pastinya ada. karena jika tidak ada dukungan dari pimpinan maka tidak akan berjalan. Jdi ada circle life administration, yakni Pimpinan menginteruksikan, bawahan melaksanakan dan balik lagi ke pimpinan.
16	Tingkat komitmen pegawai 5	Untuk saat ini bisa dikatakan 100% karena jika tidak melaksanakan secara digitalisasi itu maka SDM atau staf tersebut tidak bisa optimal pengerjaannya karena ini itu keterkaitan. Jdi yang tidak melakukan ya terhambat pekerjaannya karena untuk melangkah ke pimpinan pun akan terhambat pekerjaannya.

Hasil Wawancara Pegawai

Informan : Dewi Aisyah Amini, S. Sos.
 Jabatan : Sekretaris Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma)
 Hari/Tanggal : Selasa, 28 April 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1		Setelah menggunakan SRIKANDI, pemantauan progres dokumen surat terutama surat keluar atau pas pengajuan surat misal ke pimpinan gitu itu bisa lebih cepat dan mudah dipantau gitu, keliatan ada tampilannya diaplikasi surat kita itu sudah sampai mana
2		Alur kerja lebih jelas karena sistem mencatat siapa mengerjakan apa dan kapan. Karena setiap dokumen dan alur disposisi tercatat jelas. Ini penting untuk pengawasan internal maupun eksternal, transparansi, serta mendukung prinsip <i>good governance</i>
3		Untuk kendala aplikasi <i>error alhamdulillah</i> untuk saat ini kami sudah masuk di grup SRIKANDI Jawa Timur, sehingga kendala error dapat dilaporkan dengan cepat sehingga dapat ditindaklanjuti lebih cepat juga
		Itu semua pegawai termasuk pegawai di Pendma ini sudah dibuatin semua sama Bu Jaya akun SRIKANDI nya mbak, jadi itu benar-benar sangat membantu saya mbak. Misalkan saya ada perlu diluar atau tidak sempet membuat surat penting gitu yaa minta tolong misal ke pak Abid gitu. Sering saya seperti itu mbak

Hasil Wawancara Arsiparis

Informan : Luluk Wijayanti, S.Pd
 Jabatan : Ahli Pertama Arsiparis
 Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Mei 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pengimplementasian srikandi di kemenag gresik kan dimulai pada	Iya, resminya tahun 2025 bulan Juni di Kemenag sesuai dengan edaran di nota dinas.

No.	Pertanyaan	Jawaban
	satu tahun yang lalu, nah untuk lebih spesifiknya, apakah SRIKANDI ini hanya untuk urusan surat-surat dinas saja atau ada yang lain ya bu?	Kalo surat masuk sebenarnya kita punya 6 jenis/macam surat di srikandi itu, nah 6 jenis diantaranya itu ada surat dinas, nota dinas, surat tugas, surat keterangan, surat pengantar, sama satunya surat keputusan atau sk begitu. Kita mengelompokkannya menjadi 6 jenis naskah surat.
2	Srikandi itu tidak bisa untuk publik ya bu? (yakni ditujukan untuk internal saja) bukan sebagai pelayanan publik secara langsung?	Kalo bahasa publik untuk srikandi itu saya rasa kurang tepat ya saya rasa ya, soalnya bahasa publik itu kan harusnya semua bisa. Jadi menurut saya srikandi itu bisa untuk instansi lain yang sama-sama memiliki srikandi begitu. Srikandi itu untuk internal saja mbak, jadi tidak bisa diakses untuk umum. Tapi kalau tujuannya bisa untuk luar contohnya puskesmas, Pemkab asalkan yang mau kita tuju mempunyai srikandi begitu nduk. Jadi kalo kita misalnya kayak sekarang yang dipraktekkan di srikandi dari kemenag ngirim ke madrasah-madrasah negeri di lingkungan kabupaten Gresik itu bisa sudah dipraktekkan begitu, nnti suratnya masuk di madrasah negeri kabupaten Gresik sesuai dengan tujuan yang dituju. Jadi kayak misalnya ini kalo dari internal satkernya kemenag misalnya bu lilis bikin surat ditujukan kepada kasi-kasi yang ada dilingkungan kantor kementerian agama, lah itu nanti di srikandi kasi-kasi itu akan ada disitu laporan surat masuk dari apa namanya misalnya tadi bu lilis penandatanganan dari pak PLT berarti dari pak PLT begitu.
3	Jadi fungsi pokok SRIKANDI apa saja? apakah penciptaan, pengiriman, penyimpanan surat atau ada yang lainnya bu?	Jadi fungsi pokoknya itu untuk penciptaan, pengiriman, dan pengarsipan surat seperti yang sampeyan sebutkan. Di srikandi itu bisa memilih, kita mau pakai TTE elektronik atau konvensional, kalo pakai konvensional maka kita meregistrasikan hanya untuk mengambil nomor suratnya, kan No. suratnya kan otomatis jadi nnti kita baru dapat nomor surat baru nnti surat yang asli kita cetak kita mintakan tanda tangan, karena masih ada beberapa surat yang masih harus menggunakan tanda tangan basah,

No.	Pertanyaan	Jawaban
		misalnya kalo kami di satker madrasah itu ada surat rekomendasi pimpinan itu ada di event- event tertentu itu maunya tanda tangan basah dan berstempel seperti rekomendasi untuk keikutsertaan beasiswa Indonesia bangkit. Nah, itui kita harus pakai tanda tangan basah sama stempel basah jadi gaboleh pakai TTE. Terus seperti persyaratan untuk keikutsertaan ee ini jalur prestasi mandiri di UNESA, nah itu persyaratannya juga ada surat rekomendasi dari Kepala Madrasah yangdisitu harus ada tanda tangan basah seperti itu nduk.
4	Alur surat masuk dan keluar di SRIKANDI itu bagaimana ya bu?	Kalau surat masuk itu sebenarnya ada dua, ada surat masuk dari internal srikandi dan surat masuk dari eksternal srikandi. Dari internal itu adalah surat masuk dari instansi lain yang sama- sama memakai srikandi, nah kalau surat masuk dari eksternal srikandi itu surat masuk yang beliau tidak punya aplikasi srikandi sehingga kita harus meregistrasi dulu begitu. Kalau untuk alur surat keluar, pertama yaitu membuat draft surat keluar dulu, jadi membuat draft surat keluar kemudian kita registrasikan di srikandi. Setelah kita periksa sebagai register ya, kita periksa jika sudah sesuai lalu kita kirim. Terus kita masuk ke akun verifikator, nah diakun verifikator nnti juga akan diperiksa lagi nak. Apakah surat itu sudah sesuai atau belum, jika surat sudah sesuai maka verifikator bisa klik setuju atau menyetujui surat itu. Jika sudah disetujui maka akan masuk ke akunnya penandatangan, nah di penandatanganan ini nak, jika memang surat itu dirasa sudah sesuai maka bisa disetujui, tapi jika surat ini dirasa masih perlu ada revisi maka bisa ditolak. Sebenarnya verifikator itu juga sama, bisa menyetujui bisa juga menolak. Kemudian di kembalikan lagi ke peregistrasi begitu. Dan untuk verifikatornya ada di setiap ruangan, jadi misalnya di Pendma ada

No.	Pertanyaan	Jawaban
		surat itu yang di verifikasi oleh kasi pendma kemudian di tandatangani oleh PLT, terus ada juga surat yang di verifikasi oleh kasi pendma dan ditantangani oleh kasi pendma itu sendiri juga ada anak. Jadi di PTSP nya itu cuma sampai surat masuk, ke kepala, terus didisposisikan ke ruangan masing-masing saja. Untuk selebihnya urusan surat keluar itu ada diruangannya masing-masing. mungkin nanti yang paling banyak yang TTE ya tetap di pak PLT nak, soalnya kebanyakan surat dari masing-masing bagian itu penandatanganananya pak PLT, kecuali surat-surat tertentu yang disitu bisa atas nama kasi bagian seperti kasi pendma, kasi pais, dan kasi-kasi lainnya.
5	Apa anda mengetahui tentang web PTSP CERIA Kemenag Prov. Jatim? apakah itu ada hubungannya atau ada perbedaan dengan SRIKANDI?	Berbeda nak, jadi PTSP ceria itu aplikasi yang sepertinya internalnya kanwil jadi itu masuk di pelayanannya PTSP kalo yang ceria itu. Kan gini anak, tidak semua orang kan bisa mengakses srikandi ya kan mangkannya ketika sampeyan mengatakan srikandi ini bisa diakses publik saya rasa kurang tepat karena tidak semua orang bisa mengakses srikandi jika beliau tidak punya akun srikandi maka beliau tidak bisa mengakses srikandi, sementara kalau ceria semua orang bisa mengakses ceria karena itu untuk aplikasi publiknya PTSP Kanwil jatim begitu nak.
6	Apakah semua pegawai punya password untuk akses srikandi atau tertentu saja di setiap ruangan?	Kalau srikandi ini kalau di kemenag Gresik itu saya bikin nak, saya bikin akunmasing-masing kenapa? Karena srikandi ini bukan tugas dari satu atau dua orang, tapi setiap orang harus bisa srikandi. Karena kita persuratan dan pengarsipan di kemenag gresik itu nanti kita arahnya di srikandi itu nak, tapi sementara itu ini untuk pengarsipan kita masih belum bisa praktek secara langsung. Pertama, ada banyak kendala anak, untuk salah satunya kami belum ada pegawai yang bisa stand by di sana. Yang kedua, kami belum ada tempat khusus untuk kearsipan yang mana ketika ada surat atau apapun yang berbentuk fisik yang perlu

No.	Pertanyaan	Jawaban
		kami arsip kami belum bisa karena kami belum ada tempat, begitu nak.
7	Apakah ada pegawai khusus di setiap ruangan seksi yang ada untuk memegang aplikasi srikandi?	Endak, semuanya bisa megang sesuai dengan tusi-nya masing-masing. misalnya katakan di Pendma ketika ada pembuatan SK PPG maka nanti yang meregistrasikan Pak Abid, ketika ada surat rekomendasi maka nanti yang merekomendasikan Bu Dewi, jadi sesuai dengan tusi-nya masing-masing nak, semuanya bisa. Di kepegawaian juga begitu, kalau seperti pak lutfi itu nanti hubungannya dengan misalnya ada absensi yang gangguan absensi atau surat tugas itu nanti pak lutfi yang meregistrasi, yang membuat draft suratnya kemudian meregistrasikan di srikandinya itu juga pak lutfi. Kalau misalnya hubungannya dengan kenaikan pangkat begitu kalau tidak salah, itu nanti Bu Luluk. Terus nanti Bu Nur ya ada sendiri nanti tugasnya. Terus kalau cuti-cuti itu nanti pak siapa itu ya.... pak Sholihin. Jadi sesuai dengan tusi-nya masing-masing dan semuanya harus bisa mengoperasikan srikandi, begitu nak.
8	Jadi di setiap ruangan itu berbeda-beda ya bu tugasnya?	Iya, heeh. Jadi semuanya bisa. Itu harusnya begitu, jika diruangan itu sistem sudah berjalan semestinya.
9	Apakah ada surat masuk yang ditolak? Jika ada, biasanya surat yang ditolak/ dikembalikan/ diperbaiki/ tidak ditindaklanjuti terjadi di bagian mana? apakah sering terjadi ditahap awal (PTSP)/ di tahap pimpinan/ di tahap sudah di unit tertentu?	Kalau surat masuk kita tidak bisa menolak nak. Jadi surat yang masuk di srikandi itu kita tidak bisa menolak kalau dari internal. Kalau dari eksternal itu mungkin bisa kita hapus selagi belum ditindak lanjuti. Jadi dari kami yang petugas PTSP itu setelah meregistrasikan naskah ternyata ada kekeliruan itu bisa di edit atau dihapus selama belum ditindaklanjuti oleh Pak PLT, gitu. Tapi kalau sudah ditindaklanjuti tidak bisa dihapus. Jadi, untuk surat masuk tidak pernah ada penolakan.
10	Apakah di surat keluar juga berlaku seperti disurat masuk bu?	Kalau di surat keluar ada penolakan. Kan ada verifikator kan disurat keluar itu. Jadi nanti ada verifikator dan ada penandatanganan. Jadi katakan verifikatornya itu kurang teliti ya sehingga surat yang seharusnya kurang tepat itu diloloskan, maka nanti ada verifikator

No.	Pertanyaan	Jawaban
		kedua yaitu penandatanganan yang juga bisa menolak, gitu anak.
11	Apa peran bagian PTSP di SRIKANDI?	PTSP itu cenderung ke pengelolaan surat masuk nak.
12	Bagan struktur srikandi sendiri apakah ada?	Eee struktur pengelolaan srikandi ya? Sementara ini belum ada si nak, belum dibikin juga. Jadi di srikandi itukan ada Admin itu saya yang megang. Terus ada sekretaris atau TU, TU itu yang bisa melihat semua surat dari bagian-bagian yang lain. Semua surat dari bagian-bagian yang lain misalnya jika penandatangananya bu kasi maka pak PLT tidak bisa melihat surat itu, tetapi di sekretaris bisa melihat semua surat yang dibawah naungannya srikandinya kemenag gresik begitu juga di saya. Jadi ada user admin, sekretaris/ TU, kemudian ada user, dan pencatat surat.
13	Fitur-fitur di tiap masing akunnya itu berbeda-beda ya bu sesuai dengan fungsinya?	Iya berbeda-beda nak, untuk diruangan di bagian-bagian seksi itu hanya user. Karena pencatat surat hanya ada di PTSP sedangkan admin dan sekretaris/TU itu hanya ada satu di saya. Jadi di setiap kemenag kabupaten itu admin dan TU nya Cuma satu akun dan biasanya yang megang arsiparis.
14	Bagaimana cara login tiap bagian? username tiap bagian apakah ada perbedaan? apakah ada ketentuan khusus?	Setiap user itu berbeda nak loginnya, jadi kita sebagai admin membuatkan nama pengguna dan password masing-masing orang, baik itu akunnya admin, TU, user, pencatatan surat itu beda-beda semua. Jadi setiap orang punya akun yang berbeda dengan orang lain.
15	Siapa yang paling bertanggung jawab dalam pengelolaan SRIKANDI di Kemenag Kab. Gresik ini?	Yang paling bertanggungjawab disini itu saya nak, sebagai adminnya.
16	Untuk perbedaan antara srikandi dan aplikasi PTSP itu diapanya ya bu?	Di aplikasi PTSP yang pernah digunakan di kemenag itu kita... sebenarnya sama-sama di TTE nak cuma berbeda di aplikasinya. Jadi kalo yang aplikasi PTSP yang dulu kita pakai itu TTE nya melalui tte.kemenag.go.id tapi kalo yang di srikandi ini sudah jadi satu, jadi kita

No.	Pertanyaan	Jawaban
		registrasi, verifikasi, penandatanganan, atau TTE itu sudah di satu aplikasi, begitu.
17	Di srikandi ini itu ada penciptaan, pengiriman, juga pengarsipan ya bu? Jadi pengarsipannya itu sudah jadi satu di aplikasi tersebut ya tidak ada aplikasi pendukung yang lainnya?	Iya, tidak ada. semuanya jadi satu di aplikasi tersebut. Cuma untuk pengarsipannya kita belum praktek si nak. Jadi lebih ke praktek surat keluar sama masuknya saja.
18	Apakah ada data yang bisa saya ketahui jumlah total surat masuk dan keluarnya atau mungkin ada pembandingnya dari aplikasi yang sebelumnya nggih bu?	Oh, boleh nak. Tapi untuk saat ini saya tidak bisa ngasih karena saya sedang tidak dikantor dan kebetulan ada acara.
19	Apakah SRIKANDI hanya bisa diakses dengan menggunakan perangkat pc/laptop tertentu? tidak bisa menggunakan perangkat lainnya (sehingga harus di kantor). Dari sini, apakah berarti memang pihak-pihak pemilik akses SRIKANDI harus rajin membuka SRIKANDI agar tau adanya surat-surat yang masuk-keluar maupun didisposisikan?	Bisa, jadi bisa pakai HP juga. Kalo misalnya apa namanya, untuk password dan usernya bisa diketahui atau hafal itu bisa diakses dimanajuga. Cuma saya lebih cenderung pakai komputer karena saya lebih sering dikantor dari pada diluar gitu...
20	Apakah ada kemungkinan surat itu stagnan/ berhenti lama dibagian tertentu dikarenakan user nya jarang membuka SRIKANDI? misalnya pimpinan yg jarang aktif karena sering dinas ke luar kota	Bisa jadi nak, bisa jadi. Seperti kita kalau di kemenag itu kan setiap hari ada petugas yang mengecek ya, apakah ada surat masuk atau engga begitu kan ada sendiri. Tapi kalau di satker seperti di madrasah itu karena memang SDMnya terbatas sehingga kadang tidak mengecek setiap hari nak kadang. Kendala surat yang stagnan itu lebih ke dari pihak eksternal si nak, tapi di kemenag sendiri juga sempet si, mungkin karena di bidang itu kan keseringan diluar kan ya, seperti kayak kunjungan-kunjungan begitu kan, akhirnya pernah sempet ada surat itu yang

No.	Pertanyaan	Jawaban
		sampe beberapa hari belum dibuka itu juga juga ada.
21	Ketika menghadapi hal tersebut, maka apa solusi yang ditawarkan bu?	Jadi dari kemenag sendiri meskipun sudah mengirim melalui srikandi, kemenag juga mengambil soft file nya untuk di kirim via WA grup. Dari pihak PTSP juga selain melalui srikandi juga kadang masih share ke ruangan-ruangan kalo ada fisiknya ya.
22	Untuk dokumen manualnya berarti bisa terbilang masih ada ya bu?	Kita kan peralihan ya nak ya, kita baru satu tahun menggunakan srikandi ini jadi masih apa yaa.. kita masih proses penyesuaian kan jadi kita masih ada beberapa dokumen yang memakai fisik.
23	Keterlambatan disposisi	Kalo disposisi pernah tapi ngga sampe yang lebih deadline, karena ketika surat itu.. kita petugas PTSP kan pasti baca to nak surat ini deadlinenya kapan. Nah ketika surat itu benar-benar sudah deadline kemudian bapak pimpinan belum memberikan disposisinya maka itu akan kita ingatkan terus baik melalui japri maupun melalui grub
24	Terkait monitoringnya apakah hanya via WA saja? Tidak dengan bertemu secara langsung?	Kalo dari petugas PTSP biasanya untuk surat yang ada bukti fisiknya itu diantar ke ruang-ruang nak, jadi boten melalui WA.
25	Apakah pernah terjadi akun yg susah login? mungkin lupa username/ password	Eee sementara ini ketika ada kendala pasti bapak ibu pegawai langsung menghubungi saya dan bisa langsung didapat solusi. Soalnya yang tidak bisa masuk itu biasanya karena harus ganti password. Jadi setiap tiga bulan kan kita itu harus ganti password, nanti saya tinggal replace passwordnya melalui akun admin. Tpi kalo di akun masing-masing itu pasti uda ada alarm nya nak kayak otomatis dari sistem itu ada keterangan “sudah tiga bulan passwordnya harus diganti”.
26	Apakah pernah down	Tidak pernah lagi nak, malah itu sangat sering hehehe. Solusinya ee... gini anak kalo saat down dan surat itu bener-bener urgent ya kita lihat kan setiap selesai bikin surat kan kita arsip secara manual juga meskipun juga kadang tidak tertib karena ketika kendala sistem juga kita tidak bisa membuka suratnya tapi kita upayakan

No.	Pertanyaan	Jawaban
		setiap hari ketika kita menerima surat itu langsung kita arsip. Jadi diluar aplikasi srikandi ya kita punya back up an arsip lagi. Jadi nanti kalo misalnya sistemnya masih eror nnti kita tinggal masukkan kemaren kita surat terakhirnya di nomor berapa gitu. Kita bikin nomor nanti kita pakai tte.kemenag.go.id itu atau kalau ngga kita pakai tanda tangan konvensional. Nah, nanti kalau srikandinya sudah tidak eror ya...harus tetap diregistrasi nak.
27	Apa yang dimaksud surat masuk dan surat keluar?	Surat keluar adalah surat yang kita ciptakan, jadi pencipta suratnya adalah kita. Kalo surat masuk adalah surat yang kita terima dari selain instansi kita itu surat masuk.

Hasil Wawancara Pegawai

Informan : Lilis Nur Sa'idah

Jabatan : Penata Layanan / Pencatat Surat Masuk

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Mei 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah SRIKANDI ini hanya untuk urusan surat-surat dinas saja ya?	Ada surat dinas, surat undangan, surat tugas, surat keputusan juga ada tergantung dengan jenis naskah surat apa saja yang masuk nantinya. Tapi yang paling banyak itu surat dinasnya.
2	Jika ada surat masuk, apakah surat tersebut ditujukan untuk internal saja atau untuk pelayanan masyarakat diluar?	Kalau surat masuk kan surat dari luar kan, nah dimasukkan via PTSP sini. Kalau untuk membuat surat itu tiap ruangan-ruangan karena di PTSP ini kan cuma untuk menerima dan mendisposisikan, nanti surat ini didisposisi kemananya kan tunggu intstruksi dari bapak kepala. Jadi yang membagi pendisposisiannya ke tiap-tiap ruangan ya dari bapak kepala kemenagnya kita hanya menyalurkan saja mbak.
3	Bagaimana alur proses jika ada surat masuk dan keluar di Kemenag Gresik?	Registrasi dulu di PTSP, setelah itu menunggu jawaban dari pak kepala, lalu dilanjutkan oleh saya sendiri terkait pendisposisian ke setiap ruangnya. Sedangkan untuk surat keluarnya saya

No.	Pertanyaan	Jawaban
		kurang tahu mbak, karena ada bagiannya sendiri. Jadi disini saya hanya mengurus surat masuk dan pencatatan pengarsipannya saja.
4	Bagaimana terdapat perbedaan antara alur surat masuk dan keluarnya?	Iya mbak, sebenarnya tampilannya itu sama cuma di alur surat keluar sepertinya ada tambahan verifikasi.
5	Terkait pendisposisian ke tiap ruangannya itu apakah dilakukan secara langsung melalui srikandi, melalui wa, atau ada sdm yang bertugas untuk mengantarkan disposisi ke tiap ruangannya?	Ya kan aplikasi dulu, didisposisi ya nanti bisa dibuktikan melalui bukti fisik juga sedangkan kalo hari libur kan tidak memungkinkan untuk print bukti fisik ya, nah itu bisa dikirim melalui WA terkait disposisi sama bentuk PDF suratnya. Jadi kita ada grub WA yang sama bapak kepalanya
6	Jadi fungsi pokok SRIKANDI itu apa saja? apakah penciptaan, pengiriman, penyimpanan surat?	Iya...termasuk pengarsipan juga, kita punya pengarsipan di srikandinya, punya soft copy dan hard copynya juga. Dan yang pastinya pengarsipan yang paling lengkap ya di bagian PTSP sini.
7	Untuk pusat pengelolaan atau yang bertanggung jawab terkait srikandi disini itu siapa?	Iya... pusatnya ada di arsiparisnya mbak, jadi kalo semisal dari kita ada yang dibingungkan itu langsung menghubungi pihak arsiparisnya.
8	Apa peran bagian PTSP di SRIKANDI?	Peran PTSP disini itu sebagai admin pengelola. Intinya di bagian PTSP sini itu hanya surat masuk, jadi semua surat yang datang dari dinas atau dari lainnya pokoknya surat apapun yang masuk ke Kemenag itu harus melalui sini dulu.

Hasil Wawancara Pegawai

Informan : Hery Agus Priyanto

Jabatan : Pencatat Surat Keluar (Pegawai PTSP)

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Mei 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana alur proses jika ada surat keluar di Kemenag Gresik?	Kalo surat keluar itu... contoh misal surat undangan PNS ya, kan itu yang membuat kepegawaian, terus diverifikasi, di TTE, lalu dikembalikan ke si pembuat suratnya lagi. Jadi yang mengeluarkan ya yang membuat suratnya mbak.

No.	Pertanyaan	Jawaban
2	Apakah pernah terjadi keterlambatan pengiriman surat keluarnya?	Untuk keterlambatan si engga. Tapi semuanya tergantung pengiriman dari tiap sie bagiannya mbak, disini itu hanya untuk memverifikasi dan penandatanganan.
3	Bagaimana peran surat keluar di SRIKANDI ini?	Perannya itu kalo surat keluar itu ee... contoh nih, kan saya pegang akunya pak kasubbag sama pak PLT ya, nah dari surat kepegawaian atau sie yang lain itu nanti masuknya ke akun pak kasubbag, jadi di akun pak kasubbag nanti itu akan muncul minta verifikasi surat disetujui atau tidaknya jika sudah disetujui maka nanti akan masuk ke akunya pak PLT, kalau sudah direspon atau disetujui dari bapak PLT nanti diberikan TTE dan langsung dikirim ke si pembuat surat gitu. Jadi nanti setelah ditindaklanjuti tetap kembalinya di si pembuat surat, disini perannya hanya perantara atau verifikator saja mbak.
4	Apakah ada kendala yang terjadi dalam pengoperasian aplikasi srikandi?	Untuk kendalanya hanya diserver aja mbak, untuk yang lainnya tidak ada. mungkin kendalanya ya karena lemot dan itu lemot e kadang biasa tapi yo kadang lemot banget mbak
5	Solusi apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala server tersebut?	Ya.. kita hanya bisa menunggu mba, karena kan kalo sudah eror itu sudah tidak bisa diapa-apain lagi.

Hasil Wawancara Pegawai

Informan : Abid Al-Fikri, S.A.P.

Jabatan : Pelayanan Operasional

Hari/Tanggal : Selasa, 28 April 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana alur persuratan sebelum dan sesudah SRIKANDI?	Kalau dulu itu prosesnya masih terpisah-pisah. Pengajuan surat lewat aplikasi PTSP, kemudian untuk tanda tangan elektronik masih menggunakan aplikasi yang berbeda. Jadi dalam satu proses kuduk berpindah-pindah sistem. Kalau SRIKANDI sudah ini mbak terintegrasi dalam satu aplikasi.

No.	Pertanyaan	Jawaban
2	Bagaimana respons dan bantuan yang diberikan arsiparis ketika pegawai mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI?	Itu Bu Jaya itu sangat membantu kita sih mbak kalau ada soal-soal ya terkait SRIKANDI gitu. Kalau ada apa-apa gitu langsung dateng ke beliau di Arsiparis biasanya saya gitu. Sering itu mbak kek ada pegawai di ruang Pendma ini yang kek susah login itu cepet diberesin sama Bu Jaya gitu. Sangat membantu sih responsif kek beliau gitu.

Lampiran 4 Dokumentasi



Wawancara dengan Bu Lilis



Wawancara dengan Pak Eko



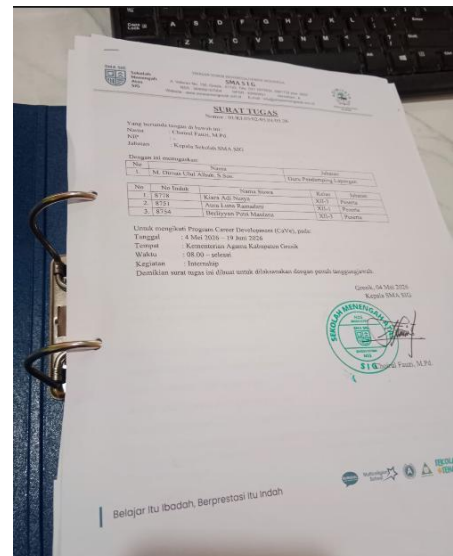
Wawancara dengan Pak Hery Agus



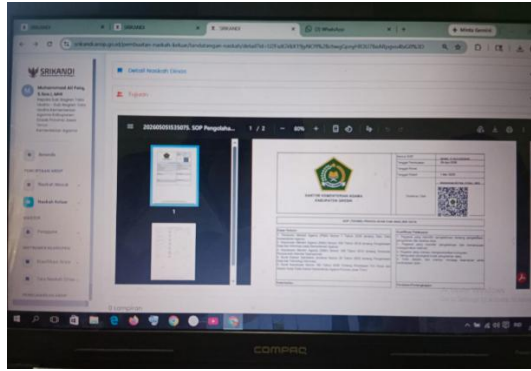
Wawancara dengan Pak Abid Al-Fikri



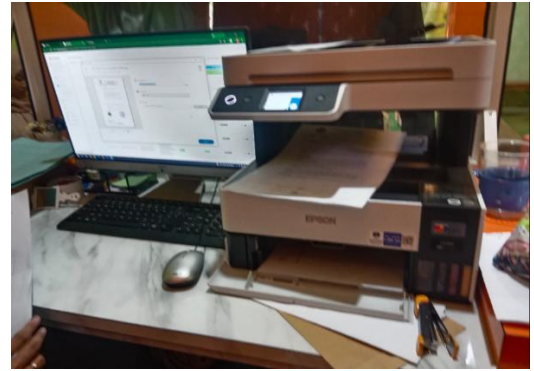
Wawancara dengan Pak Eko & Bu Dewi



Contoh Dokumen Fisik (Hard File)



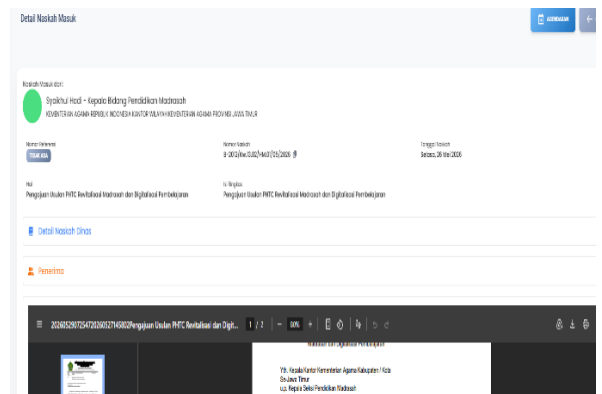
Contoh Dokumen Digital



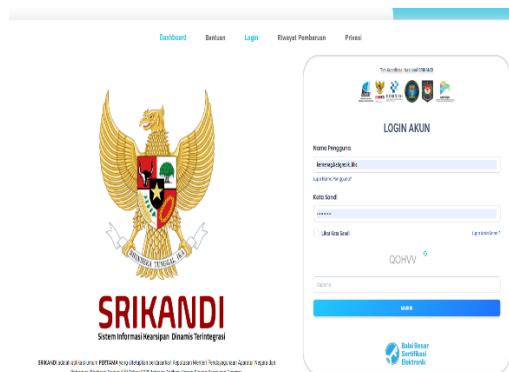
Sarana dan Prasarana Penunjang



Contoh Struktur Bagan di Bagian Pendma



Tampilan Awal Surat Masuk



Tampilan Login Srikandi

[illegible]

Rekapitulasi Arsip Periode Januari-Desember 2025

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Khildah Salsabilatun Najah

NIM : 220106110057

Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 16 September 2003

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Tahun Aktif : 2022 - 2026

Alamat : Jl. Khasanah V B, Samirplapan, Duduk Sampeyan,
Gresik

No. Telp. : 082141966988

Email : Syahdazara081@gmail.com

Riwayat Pendidikan : - RAM NU 83 Nurul Huda (2007-2009)

Formal : - MI Nurul Huda (2009-2015)
- MTs Mambaus Sholihin (2015-2018)
- MA Mambaus Sholihin (2018-2021)

Riwayat Pendidikan : - Pondok Pesantren Mambaus Sholihin (2015-
Non Formal 2021)