Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)
Vol. 5, No. 1, Februari 2025, Hal. 295-312
https://jurnal-id.com/index.php/jupin

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Mangaraja Doli Harahap[*1], Februati Trimurni[2]

[1,2]Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia
Email: [1]mangarajadoliharahap064@gmail.com, [2]februati@usu.ac.id

Abstrak

Pemerintah harus memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Aplikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk pelayanan administrasi dan kearsipan adalah Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi SRIKANDI dianggap belum cukup berkualitas karena masih memiliki kekurangan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam mempercepat dan mempermudah distribusi surat-menyurat serta penandatanganan elektronik dalam pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian ini kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil Penelitian dengan teori kualitas sistem menujukkan bahwa Aplikasi SRIKANDI mudah untuk dimengerti dan digunakan oleh pengguna, mempermudah dan mempercepat distribusi surat-menyurat serta penandatanganan dokumen secara elektronik, mempermudah pelacakan status dokumen serta konektivitas antar instansi. Kecepatan akses Aplikasi SRIKANDI, memiliki kecepatan akses dan pemrosesan data yang stabil, memiliki fitur pencarian kembali dokumen, dapat memberikan tanda tangan elektronik secara cepat. Keandalan Aplikasi SRIKANDI, dapat diandalkan oleh pengguna *(user)* untuk mempercepat dan mempermudah surat-menyurat dan penandatanganan elektronik serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi. Fleksibilitas dari Aplikasi SRIKANDI, dapat menyesuaikan berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, dapat diakses berbagai perangkat dan menyesuaikan berbagai format dokumen. Keamanan Aplikasi SRIKANDI dikelola oleh ANRI, KOMINFO, BSSN dan Pemerintah Pusat sehingga memberikan keamanan terbaik. Kualitas sistem berdampak pada ilmu administrasi publik untuk menilai performa sistem yang digunakan oleh pemerintah dalam mempermudah dan mempercepat alur kerja pelayanan administrasi secara efektif dan efisien untuk distribusi surat-menyurat dan penandatanganan elektronik melalui Aplikasi SRIKANDI.

Kata Kunci: *Aplikasi Srikandi, Kualitas Sistem, Pelayanan Administrasi*

Abstract

The government must be able to provide administrative services in accordance with community needs effectively and efficiently. The application used by the government for administrative and archival services is the Integrated Dynamic Archives Information System Application (SRIKANDI). The SRIKANDI application is considered not of sufficient quality because it still has shortcomings. The aim of this research is to determine the quality of the Integrated Dynamic Archives Information System (SRIKANDI) in speeding up and simplifying the distribution of correspondence and electronic signing in administrative services at the Deli Serdang Regency Library and Archives Service. This research method is qualitative with a descriptive approach. Determination of informant use purposive sampling And snowball sampling. Data collection was carried out using interview, observation and documentation techniques. Research results using system quality theory show that the SRIKANDI Application easy for users to understand and use, simplify and speed up the distribution of correspondence and electronic signing of documents, simplify tracking of document status and connectivity between agencies. SRIKANDI Application access speed, has stable data access and processing speed, own document search feature, can provide electronic signatures quickly. Reliability of the SRIKANDI Application, can be relied on by users (user) to speed up and simplify correspondence and electronic signing as well as increase effectiveness and efficiency in administrative services. Flexibility of the SRIKANDI Application, can adapt to various community administrative needs, can be accessed by various devices and adapts to various document formats. SRIKANDI Application Security is managed by ANRI, KOMINFO, BSSN and the Central Government so as to provide the best security. System quality has an impact on public administration science to assess the performance of the system used by the government in

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

simplifying and speeding up the workflow of administrative services effectively and efficiently for the distribution of correspondence and electronic signing via the SRIKANDI Application.

Keywords: *Administrative Services, Srikandi Application, System Quality*

1. PENDAHULUAN

Electronic Government merupakan konsep yang digunakan untuk membantu proses kegiatan pemerintah dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka menciptakan proses pelayanan publik secara efektif dan efisien. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan sehingga berjalan lebih efektif dan efisien (Nur et al., 2022). *E-Government* merupakan alat bantu pemerintah untuk menciptakan perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dan dunia usaha. *E-Government* mencakup semua tindakan pemerintah dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Andriyan et al., 2024). Dengan penggunaan *E-Government* memungkinkan pemerintah untuk melakukan pertukaran data dan informasi antar unit organisasi publik secara cepat, mudah dan terintegrasi.

E-government berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap lembaga pemerintah, masyarakat dan dunia usaha yang bertujuan untuk meningkatkan integrasi pelayanan secara efektif dan efisien (Nurdin et al., 2018). *E-Government* tidak hanya mempermudah pelayanan publik namun juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari kegiatan operasional pemerintah (Andriyan et al., 2024). Namun penggunaan *E-Government* di Indonesia menghadapi beberapa tantangan dan permasalahan terkhususnya dalam organisasi pemerintah, tantangan tersebut berasal dari kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai dan kualitas dari sistem yang digunakan oleh organisasi pemerintah.

Penggunaan *E-Government* dalam organisasi publik membutuhkan dukungan pegawai yang memiliki pemahaman terhadap teknologi serta komitmen untuk belajar menghadapi perubahan. Dalam menghadapi perubahan, pemerintah harus melakukan upaya peningkatan kualitas SDM dan kualitas dari sistem yang digunakan dalam pelayanan, sehingga menciptakan kemudahan dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah secara elektronik serta memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. *E-government* dalam organisasi publik sebagai salah satu fokus dalam ilmu administrasi publik selalu mengaitkan segala sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan, salah satu sumber daya yang penting adalah data dan informasi.

Ketidakstabilan pencapaian tujuan organisasi publik karena terhambatnya data dan informasi serta permasalahan dari sistem dan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah akan termanifestasi dalam proses penyelengagaraan pelayanan publik (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022). *E-government* diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan secara lebih baik kepada masyarakat sehingga menciptakan efektivitas, efisiensi serta akses publik terhadap data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Nur et al., 2022).

Organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan pengguna layanan, salah satu pelayanan yang harus dapat diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administratif. (Widanti et al., 2022) public satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired (Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan). Taufiqurohman menjelaskan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk dokumen yang bersifat administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah dalam proses surat-menyurat dan penandatanganan dokumen (Dasnoer et al., 2023).

Surat-menyurat merupakan proses komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh satu pihak dengan pihak lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan antar organisasi pemerintah, pribadi, bisnis, dan kelompok masyarakat. Kegiatan surat-menyurat tentu harus mendapatkan respon pelayanan, setiap surat yang masuk kedalam organisasi pemerintah harus mendapatkan tanda tangan oleh pimpinan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

sehingga kegiatan yang dilaksanakan memiliki kepastian dan legalitas hukum yang sah sesuai dengan praturan yang berlaku.

Permasalahan dalam pelayanan masih sering dihadapi masyarakat dan pengguna layanan khusunya dalam bidang administratif. Permasalahan pelayanan administratif wajib menjadi perhatian pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan publik terhadap dokumen administratif. Meskipun pelayanan administratif telah dipermudah dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi namun pada kenyataannya sistem dan aplikasi yang diciptakan oleh pemerintah untuk pelayanan administratif belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti masalah server dan jaringan serta kualitas sistem dan aplikasi yang digunakan. Dengan demikian dibutuhkan sistem dan aplikasi yang berkualitas sehingga mendukung pelayanan administratif.

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean atau lebih dikenal dengan DeLone & McLean (Wara, L.S et al., 2021) menjelaskan bahwa untuk melihat kualitas sistem terdiri dari beberapa indikator yakni Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Keandalan (*Reliability*), Kecepatan Akses (*Response Time*), Fleksibilitas (*Flexibility*), dan Keamanan (*Security*). Kualitas sistem yang baik dapat memberikan dampak signifikan terhadap pelayanan. Sementara kualitas sistem yang kurang baik mengakibatkan dampak yang buruk dalam pelayanan karena dapat menghambat pelayanan yang diberikan.

Dalam *Electronic Government* salah satu aplikasi yang digunakan untuk pelayanan administrasi dan kearsipan bagi pemerintah pusat dan daerah adalah aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Arsip Negara Republik Indonesia berkoordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Siber dan Sandi Negara bekerjasama menciptakan sistem aplikasi yang dikenal sebagai SRIKANDI. Aplikasi SRIKANDI merupakan sistem yang tergolong baru dan diwajibkan (*mandatory*) digunakan dalam pelayanan administrasi dan kearsipan yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat alur kerja pelayanan administrasi, distribusi surat-menyurat, pemberian tanda tangan elektronik dan penggelolaan arsip dinamis yang seluruhnya terintegrasi secara nasional (Nadila et al, 2021).

Dasar hukum penerapan aplikasi SRIKANDI dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD). Penerapan AUBKD oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan kearsipan yang terpadu. Penetapan Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD) dimaksudkan sebagai dasar acuan bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik.

Aplikasi SRIKANDI memang diciptakan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi dan kearsipan, namun pada faktanya masih terdapat instansi pemerintah yang belum memanfaatkan sistem aplikasi SRIKANDI. Permasalahan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor seperti kualitas sistem SRIKANDI yang kurang baik, masalah server dan jaringan, sarana dan prasarana, kemampuan sumber daya manusia (SDM) dan komitmen pimpinan. Sistem aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yang mengakibatkan sistem tersebut belum dapat dikatakan berkualitas sehingga berdampak pada pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan pengguna layanan.

Terdapat beberapa permasalahan terkait sistem aplikasi SRIKANDI khususnya pada Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang. Fokus permasalahan yang melatar belakangi penelitian ini yakni belum berkualitasnya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam pelayanan administrasi karena masih memiliki berbagai kekurangan seperti notifikasi sistem aplikasi SRIKANDI yang tidak *realtime*, disposisi surat yang tidak dapat dilihat secara *realtime*, kemudahan akses dan penggunaan, permasalahan server dan jaringan, kurangnya akses publik terhadap sistem aplikasi SRIKANDI, serta belum adanya sistem aplikasi SRIKANDI berbasis mobile melalui *Smartphone*. Permasalahan lain yang berdampak pada kualitas sistem aplikasi SRIKANDI yakni ketersediaan sarana dan prasarana, surat-menyurat dan tanda tangan elektronik yang kembali dilakukan secara manual, rendahnya komitmen dan kemampuan pimpinan terhadap teknologi informasi dan komunikasi,

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

rendahnya kemampuan sumber daya manusia (SDM), serta belum meratanya sosialisai dan pelatihan sistem aplikasi SRIKANDI pada tingkat Pemerintah Desa.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan maka dapat dipahami bahwa sistem aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada kualitas sistem yang digunakan dalam pelayanan administrasi. Kualitas sistem dibutuhkan dalam ilmu administrasi publik untuk menilai performa dari sistem yang digunakan oleh pemerintah dalam mempercepat dan mempermudah alur kerja pelayanan administrasi untuk distribusi surat-menyurat dan tanda tangan elektronik. Dengan kualitas sistem yang baik, pemerintah sebagai salah satu fokus ilmu administrasi publik dapat memenuhi kewajiban dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 untuk kebutuhan administrasi secara efektif dan efisien melalui aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab lebih rinci permasalahan yang diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin individu, kelompok atau suatu fenomena. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen dalam penelitian dan hasil penelitian berupa pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dan menjawab permasalahan yang diteliti. (Hardani et al., 2020 & Farras et al., 2023).

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang dipilih menjadi lokasi penelitian karena peneliti menemukan fenomena terkait Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Pelayanan Administrasi di Kabupaten Deli Serdang. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang merupakan instansi yang diberikan mandat oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai *pilot project* dan admin SRIKANDI untuk tingkat Kabupaten Deli Serdang. Dengan demikian peneliti memilih Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang untuk dapat menjawab permasalahan terkait Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Pelayanan Administrasi di Kabupaten Deli Serdang.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling dan Snowball Sampling (Sugiyono et al., 2014). Peneliti menggunakan Purposive Sampling untuk menentukan informan yang memiliki pengetahuan, pemahaman serta keahlian dalam bidangnya yakni bidang pelayanan administrasi dan kearsipan. Sedangkan Snowball Sampling digunakan untuk mendapatkan data dan informasi tambahan sehingga informasi yang dihasilkan valid dan reliabel. Informan yang dipilih peneliti melalui Purposive Sampling yakni Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Arsip, Kepala Sub-Bagian Umum, Staf Bagian Umum, dan Pranata Kearsipan sekaligus PIC (Person In Charge) SRIKANDI Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Informan yang dipilih melalui Snowball Sampling yakni Kepala Bagian Umum Sekretariat Kabupaten Deli Serdang, Pengadministrasian Persuratan bagian Tata Usaha/Umum Sekretariat Kabupaten Deli Serdang, dan Sekretaris Desa Pagar Merbau III Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini bersumber dari Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer diperoleh langsung dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Data primer diperoleh menggunakan teknik wawancara dan observasi. Wawancara dilaksanakan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Arsip, Kepala Sub-Bagian Umum, Staf Bagian Umum, Pranata Kearsipan sekaligus PIC (Person In Charge) SRIKANDI Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang, Kepala Bagian Umum Sekretariat Kabupaten Deli Serdang, Pengadministrasian Persuratan bagian Tata Usaha/Umum Sekretariat Kabupaten Deli Serdang, dan Sekretaris Desa Pagar Merbau III. Wawancara dilaksanakan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang, Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang dan Kantor Desa Pagar

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Merbau III. Peneliti menggunakan pedoman wawancara, alat perekam suara dan kamera untuk mempermudah proses wawancara.

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terkait ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) serta proses pelayanan administrasi yang diberikan melalui sistem Aplikasi SRIKANDI. Data Sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan data dan informasi melalui sumber literatur yakni buku, jurnal, artikel, karya ilmiah, dokumen resmi dan peraturan pemerintah yang relevan dengan permasalahan sistem aplikasi SRIKANDI.

Analisis data penelitian menggunakan Model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penggambaran kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan membuat kategorisasi data dengan pola yang sama mengggunakan indikator kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (Wara et al., 2021). Data yang telah di kelompokkan kemudian di tampilkan melalui tabel wawancara penelitian kualitatif sehingga peneliti dapat lebih memahami secara spesifik permasalahan yang terjadi dilapangan dan memudahkan peneliti untuk mendapatkan jawaban dari fenomena yang diteliti. Tabel wawancara penelitian kualitatif memudahkan peneliti untuk menggambarkan kesimpulan dan verifikasi terhadap permasalahan sehingga mendapatkan hasil penelitian yang valid dan kredibel terkait Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Keabsahan penelitian menggunakan metode triangulasi sumber data dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan hasil observasi, studi kepustakaan, dokumen resmi dan peraturan sehingga didapatkan fakta yang valid dan kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) merupakan sebuah inovasi teknologi berbentuk aplikasi yang dirancang oleh pemerintah untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi dan kearsipan melalui digitalisasi layanan. Kehadiran aplikasi SRIKANDI dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi khususnya dalam proses surat-menyurat, tanda tangan elektronik, koordinasi, pelacakan, serta pengelolaan dokumen bagi seluruh instansi pemerintahan.

Aplikasi SRIKANDI yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi dan kearsipan sehingga memberikan dampak pelayanan administrasi yang lebih baik kepada masyarakat. Aplikasi SRIKANDI menjadi solusi terbaik untuk menghadapi tantangan pelayanan administrasi di era digital. Secara kontekstual aplikasi SRIKANDI yang berkualitas berpotensi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi dan kearsipan di Kabupaten Deli Serdang.

Hasil temuan menujukkan bahwa aplikasi SRIKANDI dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik di Kabupaten Deli Serdang, namun aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yakni notifikasi sistem aplikasi SRIKANDI yang tidak *realtime*, disposisi surat yang tidak dapat dilihat secara *realtime*, kemudahan akses dan penggunaan, permasalahan server dan jaringan, kurangnya akses publik terhadap sistem aplikasi SRIKANDI, serta belum adanya sistem aplikasi SRIKANDI berbasis mobile melalui *Smartphone*. Permasalahan lain yang berdampak pada kualitas sistem aplikasi SRIKANDI yakni ketersediaan sarana dan prasarana, surat-menyurat dan tanda tangan elektronik yang kembali dilakukan secara manual, rendahnya komitmen dan kemampuan pimpinan terhadap teknologi informasi dan komunikasi, rendahnya kemampuan sumber daya manusia (SDM), serta belum meratanya sosialisai dan pelatihan sistem aplikasi SRIKANDI pada tingkat Pemerintah Desa. Dengan demikian sistem aplikasi SRIKANDI berjalan cukup baik untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan.

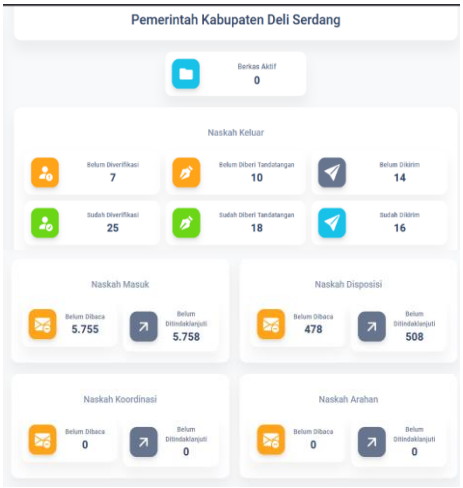
Untuk melihat Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang menggunakan model kualitas sistem DeLone dan McLean (Wara et al., 2021). Kualitas sistem terdiri dari indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of*

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Use), Kecepatan Akses (*Response Time*), Keandalan (*Reliability*), Fleksibilitas (*Flexibility*), dan Keamanan (*Security*).

3.1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan sistem teknologi diartikan sebagai ukuran kepercayaan individu terhadap sistem yang digunakan dapat mempermudah pekerjaan. Sistem yang mudah digunakan akan berdampak pada penerimaan penggunaan sistem, sebaliknya sistem yang sulit digunakan akan berdampak pada penolakan penggunaan sistem (Nainggolan et al., 2022). Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dari ekspektasi pengguna terhadap proses atau upaya yang dikeluarkan dalam menggunakan sistem (Herawati et al., 2022). Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat dipahami bahwa kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang terhadap penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah proses kerja.



Gambar 1. Sistem Aplikasi Srikandi
Sumber: Website Srikandi, 2024

Berdasarkan Gambar 1, dapat dipahami bahwa sistem aplikasi SRIKANDI merupakan sistem yang mudah untuk dimengerti dan digunakan. Dalam aplikasi SRIKANDI Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat kemudahan penggunaan untuk naskah masuk, naskah keluar, naskah disposisi, naskah koordinasi, naskah arahan, dan tanda tangan. Dengan demikian pengguna dapat mengoprasikan sistem aplikasi SRIKANDI dengan baik untuk pelayanan administrasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa sistem aplikasi SRIKANDI merupakan aplikasi yang mudah digunakan dan dimengerti oleh pengguna (*User Friendly Apllication*). Pengguna dapat beradaptasi dalam menggunakan aplikasi, melakukan navigasi surat, memberikan tanda tangan elektronik serta dapat menggunakan fitur-fitur sistem tanpa membutuhkan pelatihan yang intensif.

Sistem aplikasi SRIKANDI dapat mempermudah dan mempercepat pemrosesan dokumen yakni surat dan tanda tangan elektronik. Proses pengesahan atau persetujuan dokumen dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi SRIKANDI tanpa memerlukan tanda tangan basah dan distribusi dokumen secara fisik. Dengan demikian fitur aplikasi SRIKANDI dapat mempercepat dan mempermudah pengelolaan dokumen dalam pelayanan administrasi.

Sistem aplikasi SRIKANDI dapat mempermudah pengguna untuk melakukan pelacakan status dokumen. Dengan menggunakan fitur pelacakan surat *(tracking)* pengguna dapat mengetahui dokumen yang belum diproses, menunggu persetujuan, diproses, dan telah selesai diproses. Kemudahan penggunaan dari fitur aplikasi SRIKANDI memastikan pelayanan administrasi berjalan lancar dan tepat waktu.

Sistem aplikasi SRIKANDI juga dapat mempermudah konektivitas antar instansi melalui distribusi dokumen secara digital sehingga mengurangi kebutuhan terhadap pencetakan dan pengiriman dokumen

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

secara fisik. Dengan demikian fitur aplikasi SRIKANDI dapat mempercepat dan mempermudah koordinasi antar instansi dalam pelayanan administrasi.

Dari sisi pelayanan publik, Kemudahan Penggunaan *(Ease of Use)* dari sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Daya Tanggap *(Responsiveness)* pengguna dalam kualitas pelayanan publik. Penggunaan sistem aplikasi SRIKANDI tidak dapat terlepas dari daya tanggap pengguna (*user)* karena pengguna merupakan pelayan publik yang memberikan pelayanan administrasi secara langsung kepada masyarakat.

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap (Haris et al., 2023). Salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya tanggap dalam kuliatas layanan adalah dengan tetap memperhatikan ketepatan waktu dan kecepatan dalam memberikan pelayanan (Tandhia et al., 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap *(Responsiveness)* pelayan publik dari instansi pemerintah Kabupaten Deli Serdang dikatakan cukup baik. Dalam proses pelayanan administrasi, pelayan publik selalu merespon setiap permohonan dokumen dan melaksanakan pelayanan secara cepat dan tepat. Dengan daya tanggap (*responsiveness)* yang baik, pelayan publik dapat memproses dokumen yang dibutuhkan seperti surat dan tandatangan elektronik secara mudah, cepat dan tepat melalui aplikasi SRIKANDI.

Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI dapat memberikan Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*) dalam pelayanan administrasi, namun sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut yakni notifikasi dan disposisi surat yang tidak *realtime,* belum adanya aplikasi SRIKANDI berbasis *mobile* melalui *smartphone,* serta tanda tanganan elektronik yang belum digunakan secara menyeluruh oleh pimpinan instansi.

Berdasarkan Kepmenpanrb No. 679 Tahun 2020 dan Peraturan Bupati Kabupaten Deli Serdang No. 13 Tahun 2023. Dijelaskan bahwa aplikasi SRIKANDI dapat digunakan melalui website dan aplikasi *mobile.* Dengan penggunaan aplikasi SRIKANDI *mobile* melalui *smartphone* akan lebih mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi. SRIKANDI *mobile* dapat memberikan notifikasi secara *realtime* dan kemudahan aksesibilitas kepada pelayan publik sehingga proses pelayanan administrasi dapat dilaksankan secara lebih efektif. Namun sejak diresmikan tahun 2020 sistem aplikasi SRIKANDI berbasis *mobile* belum terwujud sehingga tidak dapat memenuhi harapan pengguna untuk lebih memberikan kemudahan penggunaan dengan adanya notifikasi aplikasi secara *realtime* melalui aplikasi SRIKANDI. Dengan demikian aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan.

Pada kenyatannya kemudahan penggunaan sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi dalam surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada pelayanan administrasi.

3.2. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Response time atau kecepatan akses merupakan seberapa cepat suatu sistem dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Pentidari et al.,2019). Delone & Mclean menjelaskan *response time* merupakan kecepatan untuk memproses atau waktu respon yang dibutuhkan dalam mengoprasikan sistem (Pentidari et al., 2019). Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat dipahami bahwa kecepatan akses merupakan kemampuan sistem untuk menerima atau mengambil data dan informasi yang dibutuhkan pengguna secara cepat.

Kecepatan akses merupakan waktu yang dibutuhkan dalam mengoprasikan sistem yang digunakan. Sistem yang berkualitas harus dapat diakses oleh pengguna (*user*) secara cepat, tepat dan akurat tanpa permasalahan server dan jaringan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem aplikasi SRIKANDI merupakan sistem yang memiliki Kecepatan Akses (*Response Time*) cukup baik untuk menerima atau mengambil data dan informasi dalam pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik. Pengguna dapat menggunakan fitur sistem untuk menerima, mengirimkan, mencari, dan mengelola dokumen secara cepat karena pemrosesan dokumen dilakukan secara digital dengan kepastian waktu paling lama lima menit.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Sistem aplikasi SRIKANDI memiliki fitur filter untuk pencarian dokumen sehingga memungkinkan pengguna untuk menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat. Pengguna hanya membutuhkan nomor surat untuk menemukan kembali dokumen yang tersimpan dalam *data base* sistem aplikasi SRIKANDI. Melalui fitur pencarian dan filter yang relevan, dokumen yang dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan kepastian waktu paling lama lima menit. Kemudian sistem aplikasi SRIKANDI memiliki kecepatan waktu unggah dan unduh dokumen sesuai dengan ukuran file dan kondisi jaringan di sekitar lingkungan kerja. Kondisi jaringan yang baik dapat mempercepat proses unggah dan unduh dokumen dengan kepastian waktu paling lama satu menit.

Sistem aplikasi SRIKANDI juga memiliki fitur pengesahan dokumen melalui tanda tangan elektronik yang dapat diakses secara cepat oleh pimpinan. Pimpinan dapat mengakses aplikasi SRIKANDI setiap waktu untuk penandatanganan dokumen sehingga dapat mempercepat proses pelayanan administratif. Kecepatan akses SRIKANDI tetap terjaga baik dan stabil ketika digunakan pada berbagai perangkat seperti komputer, laptop, dan *smartphone*. Dengan kecepatan akses yang baik akan mempercepat dan mempermudah pelayan publik untuk mengakses dan memproses dokumen tanpa hambatan waktu dan kondisi melalui sistem aplikasi SRIKANDI.

Dari sisi pelayanan publik, Kecepatan Akses *(Response Time)* dari sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan jaringan internet yang baik dan stabil serta kelengkapan sarana dan perasarana yang dapat dilihat melalui Bukti Fisik *(Tangible)* dalam kualitas pelayanan publik. Dengan jaringan internet yang baik dan stabil serta didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana dapat mempercepat respon pelayanan.

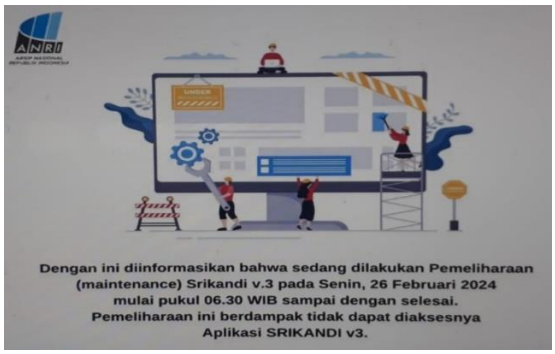
Jaringan internet yang baik dan stabil memiliki peran penting dalam *Electronic Government* untuk dapat mengakses sistem aplikasi SRIKANDI secara cepat, sehingga petugas pelayanan dapat memproses dokumen untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik secara efektif dalam pelayanan administrasi. Jaringan internet juga harus didukung dengan sarana dan perasarana yang baik sehingga dapat meningkatkan kecepatan akses dalam pengoperasian sistem aplikasi SRIKANDI. Sarana dan prasarana yang baik yakni komputer dengan spesifikasi tinggi sehingga dapat mempercepat pengguna untuk mengakses sistem aplikasi SRIKANDI tanpa gangguan *lag* atau *delay*, kemudian ketersediaan *printer* dan *scanner* sangat dibutuhkan untuk mempercepat pemrosesan dokumen. Dengan jaringan internet yang baik dan stabil didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengoperasian sistem aplikasi SRIKANDI akan memberikan kecepatan akses yang signifikan dalam pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sesuai dengan karakteristik pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik *(Tangible)* instansi pemerintah Kabupaten Deli Serdang cukup baik. Seluruh instansi pemerintah di Kabupaten Deli Serdang, organisasi perangkat daerah (OPD), unit kerja, sampai tingkat Pemerintah Desa telah memiliki fasilitas yakni jaringan internet serta sarana dan prasarana yang mendukung sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi melalui sistem aplikasi SRIKANDI.

Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memberikan Kecepatan Akses *(Response Time)* yang cukup baik dalam pengelolaan dokumen, namun masih terdapat kekurangan dari aplikasi SRIKANDI yang mengakibatkan sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat dikatakan berkualitas. Masih terdapat kekurangan dari sistem aplikasi SRIKANDI yakni masalah server dan jaringan, notifikasi dan disposisi surat tidak *realtime* serta belum adanya SRIKANDI *mobile* melalui *smartphone.* Selain masalah internal sistem kekurangan SRIKANDI juga disebabkan oleh faktor eksternal sistem yakni distribusi dokumen dan penandatangan yang masih dominan dilakukan secara manual oleh pimpinan dengan menggunakan tanda tangan basah.

Berdasarkan Gambar 2, dapat dipahami bahwa sistem aplikasi SRIKANDI sering mengalami masalah perbaikan dan pemeliharaan (*maintenance)* server pada saat jam kerja yang mengakibatkan proses surat-menyurat dan tanda tangan elektronik menjadi terhambat. Pemeliharaan server sering dilakukan pada saat jam kerja sehingga proses pelayanan administrasi kembali dilakukan secara manual untuk distribusi surat dan penandatanganan sehingga menghambat pelayanan administrasi melalui aplikasi SRIKANDI.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366



Gambar 2. Pemeliharaan Server Aplikasi Srikandi
Sumber: Website Srikandi, 2024

Pada kenyataannya kecepatan akses sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada pelayanan administrasi.

3.3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan sistem untuk memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (Silaningsih et al., 2021). Keandalan merupakan kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan (Japlani et al.,2022). Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat dipahami bahwa keandalan merupakan kemampuan sistem untuk beroperasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, tepat waktu, konsisten dan tanpa kesalahan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Keandalan sistem aplikasi SRIKANDI merupakan bagian penting dalam pelayanan administrasi. Keadalan dibutuhkan untuk menjaga konsistensi serta meminimalisir kesalahan dalam surat-menyurat dan tanda tangan elektronik sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara cepat, tepat dan akurat. Keandalan sistem yang baik dalam pelayanan administrasi akan memberikan kepercayaan untuk menerima penggunaan sistem aplikasi SRIKANDI dalam memenuhi kebutuhan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan *(Reability)* sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik, karena aplikasi SRIKANDI memiliki ketersediaan waktu sistem yang tinggi. Aplikasi SRIKANDI tersedia dan siap digunakan setiap waktu selama 24 jam. Ketersediaan waktu sistem yang tinggi menjadikan aplikasi SRIKANDI memiliki keandalan untuk menjaga jalannya proses pelayanan administrasi secara konsisten sehingga pelayan publik dapat mengakses dan memproses dokumen tanpa hambatan waktu dan kondisi. Sistem aplikasi SRIKANDI juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi. Aplikasi SRIKANDI dapat mengurangi kebutuhan akan kertas, distribusi surat secara manual dan tanda tangan basah sehingga mempercepat waktu pelayanan serta menghemat biaya operasional. Dengan demikian sistem aplikasi SRIKANDI dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan administrasi secara efektif dan efisien.

Dari sisi pelayanan publik, Keandalan *(Reliability)* sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Keandalan *(Reliability)* dalam kualitas pelayanan publik. Keandalan sistem dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan ekternal. Faktor internal bersumber dari kemampuan sistem untuk melakukan proses pelayanan secara konsisten, sementara faktor eksternal bersumber dari kemampuan pengguna (*user)* dalam mengoprasikan sistem untuk memberikan pelayanan.

Pengguna (*user)* harus memiliki kemampuan untuk mengoprasikan sistem dengan baik sehingga dapat diandalkan untuk meminimalisir kesalahan serta memberikan pelayanan secara akurat, konsisten dan tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan publik. Keandalan merupakan kemampuan individu

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

atau organisasi untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat dan terpercaya sesuai dengan yang sudah dijanjikan (Japlani et al., 2022).

Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memiliki Keandalan (*Reliability)* yang cukup baik, namun Keandalan (*Reliability)* dari aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yakni verifikator dan pimpinan harus selalu menatap layar komputer untuk melakukan pemeriksaan terhadap distribusi dokumen dan tanda tangan elektronik karena tidak adanya notifikasi *realtime* sehingga mengakibatkan ketidakkonsistenan waktu dalam proses pelayanan administrasi.

Ketidakkonsistenan juga dapat dilihat dari pimpinan yang belum sepenuhnya menggunakan tanda tangan elektronik serta masih terdapat organisasi perangkat daerah (OPD) atau unit kerja yang belum memanfaatkan SRIKANDI sehingga sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat terintegrasi secara menyeluruh untuk pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang.

Pada kenyataannya keandalan sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik secara efektif dan efisien, namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada pelayanan administrasi.

3.4. Flekibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas *(Flexibility)* merupakan kemampuan sistem untuk merespon kebutuhan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja dalam pelayanan publik seperti kebutuhan pemberi layanan (*user)* dan kebutuhan penerima layanan. Kemampuan sistem dalam beradaptasi dengan perubahan dapat membantu organisasi untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas (Sitorus et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik, aplikasi SRIKANDI dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan administrasi masyarakat. Seluruh dokumen masyarakat yang bersifat administratif dapat diproses melalui sistem aplikasi SRIKANDI seperti surat audiensi, surat undangan, surat permohonan bantuan dana, dan surat permohonan bantuan pembangunan rumah ibadah. Dengan demikian aplikasi SRIKANDI menjadi sistem yang fleksibel karena dapat menyesuaikan kebutuhan administrasi masyarakat sesuai dengan instansi tujuan masing-masing.

Sistem aplikasi SRIKANDI dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti komputer, laptop, dan *smartphone*. Sistem aplikasi SRIKANDI memudahkan pelayan publik untuk bekerja setiap saat tanpa hambatan waktu dan kondisi. Fleksibilitas sistem aplikasi SRIKANDI memungkinkan pelayan publik tetap produktif dalam pelayanan administrasi untuk surat dan tanda tangan elektronik.

Sistem aplikasi SRIKANDI mendukung berbagai jenis dan format dokumen seperti PDF, Word, Excel, dan gambar. Fleksibilitas aplikasi SRIKANDI memungkinkan pengguna untuk memproses dokumen dengan berbagai format. Namun pemrosesan dokumen lebih dominan menggunakan format PDF dan Word sehingga lebih memudahkan pengguna untuk memproses dokumen dalam pelayanan administrasi.

Sistem aplikasi SRIKANDI juga mendukung pengesahan dan persetujuan dokumen secara elektronik. Pengesahan dan persetujuan dokumen secara elektronik memungkinkan pelayan publik dan pimpinan untuk menyetujui dan menandatangani dokumen secara digital. Dengan sistem aplikasi SRIKANDI proses distribusi surat dan tanda tangan dapat dilakukan secara elektronik oleh pimpinan tanpa hambatan waktu dan kondisi sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi.

Dari sisi pelayanan publik Fleksibilitas *(Flexibility)* sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Empati *(Emphaty)* dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan kondisi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak dapat terlepas dari rasa empati yang harus dimiliki oleh pelayan publik dalam proses pelayanan administrasi.

Masyarakat tentu memiliki kondisi yang tidak serupa, ketidaksesuaian syarat dan prosedur yang ditetapkan dapat mempersulit masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Dengan pemanfaatan sistem aplikasi SRIKANDI yang fleksibel, syarat dan prosedur dapat menyesuaikan dengan kondisi

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

masyarakat, melalui rasa empati yang dimiliki pelayan publik pelayanan yang diberikan dapat tetap berjalan secara efektif dan efisien tanpa melanggar peraturan yang ditetapkan. Rasa empati dari penyelenggara pelayanan publik berdampak pada fleksibilitas sistem SRIKANDI dalam pelayanan administrasi. Dengan pemanfaatan sistem aplikasi SRIKANDI seharusnya dapat memberikan kemudahan untuk menyesuaikan syarat dan prosedur dengan kondisi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tetap terdapat rasa Empati *(Emphaty)* yang diberikan oleh pelayan publik melalui sistem aplikasi SRIKANDI ataupun secara manual dalam pelayanan administrasi. Penyelenggara layanan publik harus memiliki rasa empati dalam melaksanakan tupoksi masing-masing tanpa melanggar peraturan yang berlaku sehingga menunjukkan bahwa fleksibilitas dan empati saling berkaitan. Empati yang diberikan pelayan publik juga sesuai dengan paradigma *New Public Service* dalam administrasi publik yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan harus berfokus pada melayani kebutuhan warga negara (*citizen)*. Dengan demikian fleksibilitas yang dimiliki oleh sistem aplikasi SRIKANDI akan selalu diiringi dengan empati dalam pelayanan publik.

Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memiliki Fleksibilitas (Flexibility) yang cukup baik, namun aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yakni sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam pembuatan surat mundur karena dokumen yang diproses melalui aplikasi SRIKANDI sudah memiliki alur kerja sistematis. Aplikasi SRIKANDI memang sangat baik untuk meminimalisir penyalahgunaan sistem, namun surat mundur tetap dibutuhkan setiap instansi. Belum adanya fitur pembuatan surat mudur mengakibatkan sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat memenuhi harapan dari kebutuhan pengguna.

Sistem aplikasi SRIKANDI juga belum memiliki fitur pembuatan surat secara mandiri untuk masyarakat, kekurangan sistem ini bertentangan dengan standar pelayanan publik dari sisi partisipatif. Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus bersifat partisipatif yang ikut melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah sesuai dengan paradigma *New Public Services* (NPS) dengan dasar demokrasi. Adanya fitur pembuatan surat secara mandiri pada sistem aplikasi SRIKANDI memungkinkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penggunaan sistem SRIKANDI dengan cara mengirimkan surat tanpa harus datang langsung ke bagian tata usaha instansi tujuan masing-masing. Hal ini menjadikan sistem aplikasi SRIKANDI lebih fleksibel untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif dan efisien.

Pada kenyataannya fleksibilitas sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada pelayanan administrasi.

3.5. Keamanan (*Security*)

Keamanan merupakan kemampuan sistem untuk mengamankan seluruh aset data dan informasi dari ancaman-ancaman yang muncul dan akan terjadi kedepannya (Wardani et al., 2022). Keamanan sistem merupakan keyakinan individu atau organisasi terhadap keamanan teknologi yang digunakan (Setiawan et al., 2022) Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat dipahami bahwa keamanan merupakan kemampuan sistem untuk mencegah akses tidak sah, menjamin data dari modifikasi, serta menjaga informasi dari ancaman pencurian sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan untuk menggunakan sistem informasi dan teknologi.

Keamanan sistem merupakan perlindungan yang diberikan terhadap data dan informasi dari sistem yang digunakan, namun kemanan data dan informasi pada sistem dan aplikasi yang diciptakan oleh pemerintah Indonesia masih diragukan. Keraguan akan keamanan sistem yang diciptakan pemerintah berdampak pada minat pengguna untuk memanfaatkan sistem aplikasi seperti SRIKANDI. Keraguan ini diperkuat oleh banyaknya kasus peretasan terhadap situs web dan aplikasi pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keamanan *(Security)* sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik. Keamanan data dan informasi dikelola oleh Pemerintah Pusat, ANRI, KOMINFO, dan BSSN sehingga memberikan mekanisme keamanan terbaik untuk dokumen administrasi secara terintegrasi seperti penandatangan elektronik yang di amankan oleh BSSN, keamanan server dan jaringan yang di amankan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

oleh KOMINFO, serta keamanan data dan informasi yang dimankan oleh ANRI sehingga memberikan keamanan berlapis terhadap data dan informasi dalam sistem aplikasi SRIKANDI.

Dari sisi pelayanan publik, Keamanan *(Security)* sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Jaminan *(Assurance)* dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik seringkali melibatkan data dan informasi penting yang tertuang dalam dokumen yang telah ditandatangani. Tanda tangan pimpinan digunakan sebagai tanda persetujuan dan pengesahan dalam pelayanan administrasi sehingga menjadi bukti otentik yang menjamin keamanan dan legalitas dokumen. Jaminan merupakan perlindungan yang diberikan penyelenggara pelayanan sehingga menciptakan kepercayaan untuk menerima pelayanan yang diberikan (Yusuf et al., 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Jaminan *(Assurance)* dalam pelayanan administrasi dengan menggunakan sistem aplikasi SRIKANDI. Jaminan paling utama yang dapat diberikan melalui aplikasi SRIKANDI adalah jaminan kepastian legalitas dokumen. Legalitas memiliki arti bahwa dokumen telah resmi dan memiliki kepastian secara hukum.

Dengan adanya jaminan legalitas dokumen yang diperoleh melalui sistem aplikasi SRIKANDI maka dokumen yang dikeluarkan melalui aplikasi SRIKANDI tidak diragukan lagi legalitasnya karena sudah resmi secara hukum dan ditandatangani secara elektronik oleh pimpinan sehingga dokumen dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Jaminan legalitas dokumen dalam pelayanan harus memiliki kemanan yang baik sehingga tandatangan elektronik yang diberikan oleh pimpinan melalui sistem aplikasi SRIKANDI tidak dapat disalahgunakan dan dimapulasi dalam pelayanan administrasi.

Tandatangan elektronik yang diberikan oleh pimpinan melalui sistem aplikasi SRIKANDI tidak dapat ditiru dan dimanipulasi oleh pihak manapun, karena setiap pimpinan memiliki tandatangan elektronik (TTE) dengan PIN pribadi yang berbeda-beda untuk penandatanganan dokumen. Tanda tangan elektronik yang dimiliki oleh pimpinan dibuat dan diawasi oleh KOMINFO dan BSSN sehingga meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan.

Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memiliki Keamanan *(Security)* cukup baik, namun aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yakni data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi SRIKANDI berada di bawah pengelolaan langsung Pemerintah Pusat sehingga tidak dapat dikelola secara mandiri oleh Pemerintah Daerah. Aplikasi SRIKANDI merupakan *project* dari pusat yang mana pengembangan fitur, keamanan data, dan informasi aplikasi secara keseluruhan ditangani oleh Pemerintah Pusat, bekerja sama dengan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Untuk meningkatkan keamanan data dan informasi sistem aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Deli Serdang, dilakukan pencadangan data secara fisik di masing-masing depo arsip pada setiap instansi pemerintah di Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang juga melakukan pencadangan data menggunakan *Google Drive* sehingga data yang telah diproses dalam aplikasi SRIKANDI memiliki cadangan data dan informasi.

Pada kenyataannya keamanan sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik dalam memberikan keamanan data dan informasi dalam pelayanan administrasi untuk surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, namun belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan sehingga berdampak pada pelayanan administrasi.

3.6. Diskusi

Penelitian ini mengadopsi paradigma *New Public Service* (NPS) yang didefinisikan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt sebagai pendekatan baru dalam administrasi publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat aktivitas pemerintahan. NPS bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, adaptif, responsif, partisipatif, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan warga negara (*citizen)*. Electronic Government sebagai manifestasi pemerintahan digital, mendukung penerapan NPS dengan memfasilitasi interaksi langsung antara pemerintah dengan warga negara melalui digitalisasi teknologi sistem informasi dan komunikasi.

Sistem aplikasi SRIKANDI merupakan salah satu bagian dari Electronic Government untuk pelayanan administrasi dan kearsipan. Dengan pelayanan administrasi digital akan menciptakan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

efektivitas dan efisiensi untuk surat-menyurat dan penandatanganan elektronik dalam pelayanan publik. Dengan demikian, NPS dan E-Government saling melengkapi untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada kebutuhan warga negara.

Melalui paradigma *New Public Service* dan konsep *Electronic Government*, penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang penggunaan *E-Government* untuk memenuhi kebutuhan administrasi dalam pelayanan publik, dengan menggunakan model kualitas sistem DeLone & McLean. Sistem aplikasi SRIKANDI sebagai salah satu implementasi *E-Government*, bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, khususnya untuk mempercepat dan mempermudah proses surat-menyurat dan tanda tangan elektronik. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemahaman lebih luas mengenai manfaat *E-Goverment* dalam pelayanan administrasi.

Hasil penelitian terbaru ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang memiliki hasil cukup baik. Pemanfaatan sistem aplikasi SRIKANDI dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang untuk distribusi surat-menyurat dan penandatanganan elektronik sehingga pelayanan berjalan lebih efektif dan efisisen. Namun sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan dari faktor internal dan faktor eksternal sistem.

Kekurangan dari faktor internal sistem yakni notifikasi sistem aplikasi SRIKANDI yang tidak *realtime*, disposisi surat yang tidak dapat dilihat secara *realtime*, kemudahan akses dan penggunaan, permasalahan server dan jaringan, kurangnya akses publik terhadap sistem aplikasi SRIKANDI, serta belum adanya sistem aplikasi SRIKANDI berbasis mobile melalui *Smartphone.* Kekurangan dari faktor eksternal sistem yakni surat-menyurat dan tanda tangan elektronik yang kembali dilakukan secara manual, ketersediaan sarana dan prasarana, rendahnya komitmen dan kemampuan pimpinan terhadap teknologi informasi dan komunikasi, rendahnya kemampuan sumber daya manusia (SDM), serta belum meratanya sosialisai dan pelatihan sistem aplikasi SRIKANDI pada tingkat Pemerintah Desa.

Hasil penelitian terbaru ini berbeda dengan penelitian terdahulu oleh (Aini et al., 2023) dengan judul Pengelolaan Arsip Berbasis Digital Melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. Penelitian terdahulu berkesimpulan bahwa inovasi bidang kearsipan di BMKG melalui aplikasi SRIKANDI sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa faktor yang menghambat aplikasi SRIKANDI seperti belum semua unit kerja menerapkan SRIKANDI, sering terjadinya kendala jaringan sehingga sulit untuk diakses, dan kurangnya dukungan pimpinan terhadap aplikasi. Hasil penelitian terbaru juga berbeda dengan penelitian terdahulu oleh (Bahari & Frinaldi, 2023) dengan judul Inovasi Pengolahan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Di Kabupaten Solok. Penelitian terdahulu berkesimpulan bahwa aplikasi SRIKANDI memudahkan proses penyimpanan dan penemuan kembali arsip, serta mengoptimalkan pemeliharaan arsip. Namun aplikasi SRIKANDI memiliki faktor penghambat yakni jangkauan jaringan yang belum menyeluruh di daerah Kabupaten Solok serta error dan down jaringan pada sistem SRIKANDI.

Penelitian terbaru tentang Kualitas Sistem Infromasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKAND) Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang memiliki perbedaan signifikan terhadap penelitian terdahulu, khususnya pada identifikasi permasalahan dan fokus penelitian. Penelitian terbaru ini berfokus pada kualitas sistem SRIKANDI dalam pelayanan administrasi yang diukur menggunakan model DeLone & McLean dengan melihat permasalahan dari faktor internal dan faktor eksternal sistem, sehingga berdampak pada pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan penelitian terdahulu hanya berfokus pada implementasi SRIKANDI dan bidang kearsipan.

Penelitian terbaru dilakukan berdasarkan pada dasar hukum penerapan aplikasi SRIKANDI yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis. Penetapan Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD) dimaksudkan sebagai dasar acuan bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Dengan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

demikian penelitian terbaru berfokus pada pelayanan administrasi pemerintah berbasis elektronik melalui SRIKANDI, sehingga memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada bidang kearsipan.

4. KESIMPULAN

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), sistem aplikasi SRIKANDI mudah untuk dimengerti dan digunakan oleh pengguna (*User Friendly Aplication*), mempermudah dan mempercepat proses pengesahan atau persetujuan dokumen, mempermudah pelacakan status dokumen serta mempermudah konektivitas antar instansi. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dari sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*) oleh pengguna (*user*) dalam kualitas pelayanan publik karena dalam proses pelayanan, pelayan publik harus memiliki daya tanggap untuk memberikan pelayanan administrasi secara cermat, cepat dan tepat.

Kecepatan Akses (*Response Time*), sistem aplikasi SRIKANDI memiliki kecepatan akses dan pemrosesan data yang baik, memiliki fitur pencarian kembali dokumen, kecepatan unggah dan unduh dokumen yang baik, dapat memberikan tandatangan elektronik secara cepat, serta kecepatan akses yang stabil ketika digunakan pada berbagai perangkat. Kecepatan Akses (*Response Time*) berkaitan dengan jaringan internet yang baik dan stabil serta kelengkapan sarana dan perasarana yang dapat dilihat melalui Bukti Fisik (*Tangible*) dalam kualitas pelayanan publik. Jaringan internet yang baik didukung ketersediaan sarana prasarana dapat mempercepat respon pelayanan untuk distribusi surat dan tanda tangan elektronik.

Keandalan (*Reliability*), sistem aplikasi SRIKANDI dapat diandalkan oleh pengguna (*user*) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi. Keandalan (*Reliability*) sistem aplikasi SRIKANDI berkaitan dengan Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan publik. Keandalan sebuah sistem dipengaruhi oleh faktor internal dan ekternal. Faktor internal bersumber dari kemampuan sistem untuk melakukan proses pelayanan secara konsisten, sementara faktor eksternal bersumber dari kemampuan pengguna (*user*) untuk mengoprasikan sistem.

Fleksibilitas (*Flexibility*), sistem aplikasi SRIKANDI memiliki fleksibilitas yang cukup baik karena dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan administrasi, dapat diakses berbagai perangkat, menyesuaikan dengan berbagai format dokumen, serta mempermudah penandatanganan elektronik. Fleksibilitas (*Flexibility*) berkaitan dengan Empati (*Emphaty*) dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan kondisi masyarakat. Dengan pemanfaatan sistem aplikasi SRIKANDI yang fleksibel pelayan publik dapat menyesuaikan dengan kondisi masyarakat melalui rasa empati tanpa melanggar peraturan yang ditetapkan, sehingga fleksibilitas sistem aplikasi SRIKANDI cukup baik dalam pelayanan administrasi.

Keamanan (*Security*), sistem aplikasi SRIKANDI dikelola oleh Pemerintah Pusat bersama ANRI, KOMINFO, dan BSSN sehingga memberikan keamanan yang terbaik. Keamanan (*Security*) berkaitan dengan Jaminan (*Assurance*) dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan selalu berisi data dan informasi penting dalam bentuk dokumen. Terdapat Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan administrasi menggunakan sistem aplikasi SRIKANDI. Jaminan paling utama yang dapat diberikan melalui aplikasi SRIKANDI adalah jaminan kepastian legalitas dokumen. Legalitas memiliki arti bahwa dokumen telah resmi dan memiliki kepastian hukum. Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memiliki yang Keamanan (*Security*) cukup baik, namun aplikasi SRIKANDI masih memiliki kekurangan yakni data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi SRIKANDI berada di bawah pengelolaan Pemerintah Pusat sehingga tidak dapat dikelola secara mandiri oleh Pemerintah Daerah.

Pada kenyatannya Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang memiliki hasil cukup baik. Pemanfaatan sistem aplikasi SRIKANDI dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi di Kabupaten Deli Serdang untuk distribusi surat-menyurat dan penandatanganan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

elektronik sehingga lebih efektif dan efisisen. Namun sistem aplikasi SRIKANDI belum dapat dikatakan berkualitas karena masih memiliki kekurangan dari faktor internal dan faktor eksternal sistem.

Kekurangan dari faktor internal sistem yakni notifikasi sistem aplikasi SRIKANDI yang tidak *realtime*, disposisi surat yang tidak dapat dilihat secara *realtime*, kemudahan akses dan penggunaan, permasalahan server dan jaringan, kurangnya akses publik terhadap sistem aplikasi SRIKANDI, serta belum adanya sistem aplikasi SRIKANDI berbasis *mobile* melalui *Smartphone*. Kekurangan dari faktor eksternal sistem yakni surat-menyurat dan tanda tangan elektronik yang kembali dilakukan secara manual, ketersediaan sarana dan prasarana, rendahnya komitmen dan kemampuan pimpinan terhadap teknologi informasi dan komunikasi, rendahnya kemampuan sumber daya manusia (SDM), serta belum meratanya sosialisai dan pelatihan sistem aplikasi SRIKANDI pada tingkat Pemerintah Desa.

Kualitas sistem aplikasi SRIKANDI berimplikasi pada pemerintah daerah khususnya dari sisi keamanan sistem. Meskipun sistem aplikasi SRIKANDI memiliki keamanan yang baik dan berlapis, namun keamanan data dan informasi dari sistem aplikasi SRIKANDI tidak dapat dikelola secara mandiri oleh pemerintah daerah. Sistem aplikasi SRIKANDI merupakan *project* dari Pemerintah Pusat sehingga pengembangan fitur, pengelolaan server dan jaringan, serta keamanan data dan informasi dari SRIKANDI seluruhnya dikelola oleh Pemerintah Pusat bersama dengan ANRI, KOMINFO, dan BSSN.

Untuk meningkatkan keamanan data dan informasi sistem aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Deli Serdang, dilakukan pencadangan data secara fisik di masing-masing depo arsip pada setiap instansi pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang juga melakukan pencadangan data menggunakan *Google Drive* sehingga data yang telah diproses dalam aplikasi SRIKANDI memiliki cadangan data dan informasi.

Pemerintah Pusat selaku *developer* sistem aplikasi SRIKANDI harus memberikan kebebasan pengelolaan keamanan kepada Pemerintah Daerah, sehingga pemerintah daerah dapat mengelola keamanan data dan informasi sistem aplikasi SRIKANDI melalui Dinas Komunikasi Dan Informatika ataupun Dinas Perpustakaan Dan Arsip. Dengan demikian Pemerintah Daerah dapat berpartisipasi untuk meningkatkan keamanan data dan informasi dari sistem aplikasi SRIKANDI pada daerahnya masing-masing serta meningkatkan kemampuan Pemerintah Daerah dalam pengelolaan keamanan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara mandiri.

Rekomendasi terkait pengembangan fitur dari sistem aplikasi SRIKANDI adalah terwujudnya aplikasi SRIKANDI berbasis *mobile* melalui *smartphone* sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 679 Tahun 2020 dan Peraturan Bupati Deli Serdang No.13 Tahun 2023. Aplikasi SRIKANDI berbasis *mobile* dapat lebih mempermudah dan mempercepat akses penggunaan serta dapat memberikan notifikasi secara *realtime* untuk distribusi surat dan penandatanganan elektronik.

Penelitian lebih lanjut juga dibutuhkan sistem aplikasi SRIKANDI untuk dapat mengadopsi fitur pembuatan surat secara mandiri dari masyarakat. ANRI dapat membandingkan sistem aplikasi SRIKANDI dengan sistem aplikasi yang telah ada sebelumnya, seperti pada sistem Aplikasi Satu Atap (ASA) Universitas Sumatera Utara. Dengan fitur pembuatan surat secara mandiri dalam sistem aplikasi SRIKANDI, masyarakat tidak perlu datang ke bagian tata usaha pada instansi tujuan masing-masing, sehingga sistem aplikasi SRIKANDI dapat mempermudah dan mempercepat pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat dalam pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa harus bertatap muka secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, Y. N. (2023). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi, 7(1), 84–88. https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/900

Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1*(2), 24-35. https://doi.org/10.61142/samakta.v1i2.127

Bahari, K. M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Pengolahan Arsip Dinamis Melalui Aplikasi SRIKANDI Di Kabupaten Solok. JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(2), 874–879. https://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/25144

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Dasnoer, H., Frinaldi, A., & Magriasti, L. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Agustus, 2023(16), 319–324. https://doi.org/10.5281/zenodo.8242137

Farras, S. K. (2023). Interferensi Afiks Serapan Bahasa Asing Ke Dalam Bahasa Indonesia: Analisis Perspektif Sosiolinguistik. Jurnal Bintang Pendidikan Dan Bahasa, 1(1), 22–27. https://doi.org/10.59024/bhinneka.v1i1.167

Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., Fatmi Utami, E., Rahmatul Istiqomah, R., Asri Fardani, R., Juliana Sukmana, D., & Hikmatul Auliya, N. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta. CV. Pustaka Ilmu.

Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, *4*(2), 334–348. https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.591

Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, *1*(6), 1391–1406. https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436

Japlani, A., & Suryadi, S. (2022). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, *16*(2), 332-340. https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/1121/526

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2), 81–90. https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22

Nadila, S. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. Jurnal Administrasi Nusantara Maha, 3(3), 72–83.

Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis kepuasan Gen Z dalam menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. *MANAJEMEN: Jurnal Ekonomi*, *4*(1), 24-32. https://doi.org/10.36985/8xffk933

Nur, M., & Usman, A. (2022). E-Government Dan Manajemen Pelayanan Publik (Studi Tentang upaya Pengembangan E-Government Pemerintah Daerah Kabupaten Bima). *YUME: Journal of Management*, *5*(3), 238-244. https://doi.org/10.37531/yum.v5i3.3182

Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, *5*(1), 1-17. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/443

Pentidari, A., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Sistem Open Public Access Catalog Dengan Delone and Mclean Model Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *3*(2), 1961–1970. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4439

Prasasti, A. N., Ramadhan, D., & Surbakti, M. B. (2024). Analisis Penerapan Praktik Flexibility Working Arrangement (FWA) dalam Peningkatan Minat Generasi Z Menjadi Aparatur Sipil Negara. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *7*(7), 6855-6864. https://jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/4738

Setiawan, W., Sunaryo, D., & Khorida, A. R. (2022). Analisis Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Penggunaan Dompet Digital (Shopee Pay). *Digital Business Journal*, *1*(1), 52-63. http://dx.doi.org/10.31000/digibis.v1i1.6602

Silaningsih, E., Yuningsih, E., & Yuningsih, Y. (2021). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan,Empati,, Kepuasan Konsumen. *Jurnal Visionida*, *7*(1), 43–53. https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/4360

Sitorus, T. H., & Siagian, H. L. (2023). Beban Kerja Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Pemediasi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, *5*(2), 1182-1194. https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6558

Sugiyono (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dam R&D. Bandung. Alfabeta.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Tandhia, M. (2016). Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, *1*(1), 1–7. https://doi.org/10.37715/jp.v1i1.94

Wardani, D. K., & Fahlefi, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, *1*(8), 1665–1672. https://doi.org/10.53625/jpdsh.v1i8.2369

Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL," 12(1), 1–15. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/goodwill/article/view/31885

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, *3*(1), 73-85. https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11

Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. Media Bina Ilmiah, 16(10), 7507–7517. https://binapatria.id/index.php/MBI

Yusuf, D. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz Di PT. XYZ. *JUMINTEN*, *2*(4), 61-72. https://doi.org/10.33005/juminten.v2i4.304

Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)
Vol. 5, No. 1, Februari 2025, Hal. 295-312
https://jurnal-id.com/index.php/jupin
DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.984
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Halaman Ini Dikosongkan