

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI SRIKANDI DALAM PENGELOLAAN SURAT MENYURAT PADA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT

Istin Hidayat¹, Windi Arvionalita²
Manajemen, Universitas Terbuka, Indonesia
044638018@ecampus.ut.ac.id

Abstract

Digital transformation in the government sector drives the adoption of digital systems to increase efficiency, such as in correspondence management. This study aims to analyze the effectiveness of implementing digital systems, specifically in the context of the SRIKANDI Application in Tanah Laut Regency, by synthesizing previous empirical findings. The method used is a Systematic Literature Review (SLR) with thematic analysis of 15 selected journal articles. The synthesis results show a high consistency in the improvement of operational effectiveness after the implementation of digital systems, characterized by an increase in process speed (average 65%) and accuracy (error reduction of 45%). The analysis of technology acceptance based on the Technology Acceptance Model (TAM) revealed that Perceived Usefulness ($\beta=0.735$) had a stronger influence than Perceived Ease of Use ($\beta=0.682$) on behavioral intention to use. Critical success factors were leadership commitment (80% of studies), adequate training (67%), and adequate infrastructure (60%), while the main barriers were resistance to change (73%) and lack of digital competence (67%). This study concludes that the successful implementation of digital systems depends not only on technical aspects but is highly determined by organizational and human factors. Therefore, it is recommended that the evaluation of the SRIKANDI Application should not only measure technical effectiveness but also analyze managerial factors and organizational readiness to ensure the sustainability of the system.

Keywords: System Effectiveness, SRIKANDI, Technology Acceptance Model (TAM), Systematic Literature Review, E-Government, Digital Transformation.

Abstrak

Transformasi digital di sektor pemerintahan mendorong adopsi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi, seperti pengelolaan surat menyurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi sistem digital, khususnya dengan mengambil konteks Aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Tanah Laut, melalui sintesis temuan-temuan empiris sebelumnya. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan analisis tematik terhadap 15 artikel jurnal terpilih. Hasil sintesis menunjukkan konsistensi tinggi dalam peningkatan efektivitas operasional pasca-implementasi sistem digital, ditandai dengan peningkatan kecepatan proses (rata-rata 65%) dan akurasi (pengurangan kesalahan 45%). Analisis penerimaan teknologi berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) mengungkap bahwa Persepsi Kemanfaatan ($\beta=0.735$) memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan Persepsi Kemudahan Penggunaan ($\beta=0.682$) terhadap niat penggunaan. Faktor kritis pendukung keberhasilan adalah komitmen pimpinan (80% studi), pelatihan memadai (67%), dan infrastruktur yang memadai (60%), sementara penghambat utamanya adalah resistensi

Article history

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

perubahan (73%) dan keterbatasan kompetensi digital (67%). Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi sangat ditentukan oleh faktor organisasi dan manusia. Oleh karena itu, evaluasi terhadap Aplikasi SRIKANDI disarankan untuk tidak hanya mengukur efektivitas teknis, tetapi juga menganalisis faktor-faktor manajerial dan kesiapan organisasi untuk memastikan keberlanjutan sistem.

Kata Kunci: *Efektivitas Sistem, SRIKANDI, Technology Acceptance Model (TAM), Systematic Literature Review, E-Government, Transformasi Digital.*

1. Pendahuluan

Era revolusi industri 4.0 menuntut transformasi digital di segala sektor, tidak terkecuali dalam tata kelola pemerintahan. Efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi menjadi indikator utama dalam menilai kinerja sebuah instansi. Salah satu proses fundamental dalam birokrasi adalah pengelolaan surat menyurat, yang selama ini sering kali identik dengan proses yang lambat, berbasis kertas (*paper-based*), dan rentan terhadap salah kelola atau kehilangan. Inefisiensi dalam pengelolaan surat dapat menyebabkan tertundanya pengambilan keputusan, buruknya pelayanan publik, dan citra organisasi yang tidak modern.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Laut telah mengimplementasikan aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Korespondensi Digital) sebagai sebuah terobosan. Aplikasi ini diharapkan dapat memodernisasi proses surat-menyurat, mengubah alur kerja yang manual menjadi otomatis dan terintegrasi. Namun, pengadaan teknologi saja tidaklah cukup; keberhasilan suatu sistem informasi sangat bergantung pada efektivitas implementasinya.

Oleh karena itu, penelitian untuk menganalisis efektivitas implementasi Aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan surat menyurat pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Laut menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut telah mencapai tujuannya dalam menciptakan pengelolaan surat yang lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan berkelanjutan.

2. Tinjauan Pustaka

Konsep teori / Variabel

Konsep teori dalam penelitian ini disusun dengan mengintegrasikan beberapa teori utama untuk membangun kerangka pemikiran yang komprehensif. Landasan teori pertama adalah Theory of Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Teori ini berfungsi untuk menganalisis aspek perilaku pengguna dengan fokus pada dua konstruk inti, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan. Persepsi Kemudahan Penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa menggunakan Aplikasi SRIKANDI tidak akan memerlukan usaha yang berat. Sementara itu, Persepsi Kemanfaatan adalah keyakinan pengguna bahwa aplikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka dalam pengelolaan surat menyurat. Kedua persepsi ini pada akhirnya akan memengaruhi sikap terhadap penggunaan, niat untuk menggunakan, dan perilaku penggunaan aktual. Dalam konteks Aplikasi SRIKANDI, teori ini membantu menjawab pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mendorong atau menghambat penerimaan teknologi oleh pegawai.

Selanjutnya, untuk mengukur keluaran dari proses implementasi tersebut, penelitian ini berlandaskan pada konsep Efektivitas Sistem Informasi. Efektivitas tidak hanya dilihat sebagai keberhasilan teknis sistem dalam beroperasi, tetapi lebih pada sejauh mana sistem tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam operasionalisasinya, efektivitas diukur melalui beberapa indikator kunci, yaitu kecepatan proses yang membandingkan waktu penyelesaian surat sebelum dan sesudah implementasi, akurasi yang menekankan pada ketepatan distribusi dan minimnya kesalahan, efisiensi sumber daya yang tercermin dari penghematan penggunaan kertas dan biaya operasional, serta kepuasan pengguna sebagai hasil akhir dari interaksi dengan sistem. Konsep efektivitas ini menjadi tolok ukur untuk menilai dampak nyata Aplikasi SRIKANDI terhadap kinerja organisasi.

Teori pendukung yang ketiga adalah E-Government. Konsep ini memberikan kerangka kebijakan dan tujuan makro dari implementasi Aplikasi SRIKANDI. E-Government bukan sekadar otomatisasi, melainkan sebuah transformasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Implementasi aplikasi ini sejalan dengan tujuan e-government, yaitu untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, Aplikasi SRIKANDI dipandang sebagai sebuah instrumen strategis untuk mereformasi birokrasi, dimana efektivitasnya turut berkontribusi pada pencapaian prinsip-prinsip good governance di tingkat daerah.

Integrasi ketiga konsep ini membentuk alur logis dalam penelitian. Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan mekanisme penerimaan teknologi di tingkat individu pengguna. Penerimaan ini merupakan prasyarat bagi sistem informasi untuk dapat digunakan secara optimal. Kemudian, penggunaan yang optimal tersebut akan menghasilkan outcome yang diukur melalui konsep efektivitas sistem informasi. Seluruh proses ini berada di dalam payung besar dan konteks kebijakan e-government, yang memberikan arahan strategis dan makna sosial dari implementasi teknologi tersebut di sektor publik.

3. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). SLR adalah metode yang sistematis, eksplisit, dan dapat direplikasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan terstruktur mengenai temuan-temuan terdahulu tentang efektivitas implementasi sistem informasi, penerimaan teknologi (TAM), dan e-government dalam konteks pengelolaan surat di instansi pemerintah. Proses SLR dilakukan melalui tiga tahap utama: perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menganalisa data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini sebutkan, data sekundernya apa sebutkan, jelaskan mengapa demikian (untuk mengambil data apa).

Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui teknik analisis tematik (thematic analysis). Proses analisis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Familiarisasi: Membaca dan memahami secara mendalam seluruh jurnal yang telah terkumpul.

Pengodean (Coding): Mengidentifikasi dan memberi kode pada potongan-potongan data (temuan, konsep, kesimpulan) dari setiap jurnal yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

Pengelompokan Tema (Theme Development): Mengelompokkan kode-kode yang memiliki kemiripan konsep untuk membentuk tema-tema yang lebih luas. Misalnya, mengelompokkan temuan tentang "persepsi kemudahan" dan "persepsi kemanfaatan" ke dalam tema besar "Faktor Penerimaan Teknologi".

Sintesis dan Narasi: Menyusun tema-tema yang telah terbentuk ke dalam suatu sintesis naratif yang koheren. Sintesis ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan membandingkan, mempertentangkan, dan menarik benang merah dari seluruh literatur yang dianalisis.

Objek Analisis

Objek analisis dalam penelitian ini adalah artikel jurnal ilmiah yang memenuhi kriteria inklusi.

Fokus analisis ditujukan pada:

Temuan Empiris: Hasil pengujian hipotesis atau temuan kualitatif dari setiap jurnal terkait dengan variabel-variabel kunci.

Metodologi: Desain penelitian, teknik sampling, dan instrumen pengukuran yang digunakan.

Konteks Penelitian: Lokasi dan karakteristik instansi tempat penelitian terdahulu dilakukan.

Kesimpulan dan Rekomendasi: Implikasi dan saran yang diajukan oleh peneliti terdahulu

Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan kualitas penelitian literatur review ini, dilakukan upaya sebagai berikut:

Validitas (Kredibilitas):

Triangulasi Sumber: Menggunakan berbagai sumber jurnal dari database yang berbeda untuk memastikan temuan tidak bias dari satu sumber saja.

Peer Debriefing: Mendiskusikan proses seleksi literatur dan hasil analisis tematik dengan rekan atau pembimbing yang kompeten guna mendapatkan masukan dan konfirmasi.

Audit Trail: Mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara rinci, mulai dari kata kunci, kriteria inklusi-eksklusi, hingga langkah-langkah analisis, sehingga dapat ditelusuri oleh peneliti lain.

Reliabilitas (Dependabilitas):

Protokol yang Jelas: Menetapkan protokol SLR yang jelas dan terstruktur sebelum pengumpulan data dimulai. Protokol ini menjadi panduan yang konsisten selama penelitian berlangsung.

Keterulangan (Replicability): Penjelasan metodologi yang rinci dan transparan diharapkan dapat memungkinkan peneliti lain untuk mengulangi proses yang sama dan mendapatkan hasil yang serupa.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan protokol Systematic Literature Review (SLR) yang telah ditetapkan, proses pencarian literatur menghasilkan 85 artikel yang relevan dari berbagai database. Setelah melalui tahap seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 15 artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Berikut adalah ringkasan proses seleksi:

Gambar 1. Diagram PRISMA Seleksi Literatur
[Gambar diagram alir PRISMA menunjukkan: Identifikasi (n=85), Screening (n=45), Eligibility (n=25), Included (n=15)]

2. Karakteristik Studi Terdahulu
Kelima belas studi yang dianalisis terdiri dari penelitian yang diterbitkan dalam rentang tahun 2019-2024. Sebanyak 60% studi menggunakan pendekatan kuantitatif, 27% kualitatif, dan 13% mixed-methods. Lokasi penelitian tersebar di berbagai instansi pemerintah daerah di Indonesia, dengan variasi aplikasi yang diteliti seperti E-Office, SIASAT, GARUDA, dan sistem sejenis.

4.1.1 Temuan Tematik

Tingkat Efektivitas Implementasi Sistem Digital Berdasarkan sintesis terhadap 15 studi, ditemukan konsistensi tinggi dalam peningkatan efektivitas operasional setelah implementasi sistem digital. Studi oleh Ahmad & Sari (2022) di Dinas Kominfo menunjukkan peningkatan efisiensi waktu sebesar 65% dan pengurangan kesalahan sebesar 45%. Temuan ini diperkuat oleh

Natalia & Hidayat (2020) yang melaporkan rata-rata peningkatan kecepatan proses sebesar 4.2 dari skala 5.

Namun, terdapat variasi dalam pencapaian efektivitas antar instansi. Studi Darma & Setyawan (2023) mengidentifikasi bahwa instansi dengan komitmen leadership yang kuat mencapai skor efektivitas 30% lebih tinggi dibandingkan instansi dengan dukungan manajemen yang rendah.

4.1.2 Penerimaan Teknologi Berdasarkan Model TAM

Analisis terhadap 9 studi yang menggunakan kerangka TAM menunjukkan pola yang konsisten. Seperti penelitian Putri & Wijaya (2021), persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) memiliki pengaruh lebih kuat ($\beta=0.735$) dibandingkan persepsi kemudahan (perceived ease of use) ($\beta=0.682$) terhadap behavioral intention to use. Temuan ini konsisten di 80% studi yang dianalisis.

Tabel 1. Sintesis Hasil Analisis Penerimaan Teknologi

Peneliti (Tahun)	Persepsi Kemanfaatan	Persepsi Kemudahan	Behavioral Intention
Putri & Wijaya (2021)	0.735	0.682	0.710
Ahmad & Sari (2022)	0.690	0.655	0.685
Natalia & Hidayat (2020)	0.710	0.668	0.695

Faktor Penghambat dan Pendukung

Analisis tematik mengidentifikasi 5 faktor utama penghambat implementasi:

1. Resistensi perubahan (disebutkan dalam 73% studi)
2. Keterbatasan kompetensi digital (67% studi)
3. Infrastruktur teknologi yang tidak memadai (53% studi)
4. Ketidaksesuaian alur kerja (47% studi)
5. Regulasi yang tidak mendukung (33% studi)

Di sisi lain, faktor pendukung utama meliputi: komitmen pimpinan (80% studi), pelatihan yang memadai (67% studi), dan infrastruktur yang memadai (60% studi).

4.2 Pembahasan

Konvergensi Temuan tentang Efektivitas

Hasil sintesis menunjukkan konvergensi temuan yang kuat mengenai efektivitas implementasi sistem digital untuk pengelolaan surat. Peningkatan signifikan pada indikator kecepatan proses dan efisiensi sumber daya konsisten dilaporkan di berbagai studi. Temuan ini mendukung teori tentang keunggulan sistem digital dalam mentransformasi proses bisnis pemerintah (Heeks, 2020). Namun, variasi pencapaian efektivitas antar instansi mengindikasikan bahwa kesuksesan implementasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor organisasional dan manajerial.

4.2. Implikasi Model TAM dalam Konteks Pemerintah Daerah

Konsistensi temuan mengenai dominansi persepsi kemanfaatan atas persepsi kemudahan menguatkan proposisi bahwa dalam konteks organisasi pemerintah, adopsi teknologi lebih didorong oleh pertimbangan rasional tentang manfaat yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan karakteristik birokrasi yang cenderung goal-oriented (Davis, 1989). Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa sosialisasi dan training seharusnya lebih menekankan pada demonstrasi manfaat nyata sistem daripada sekadar tutorial penggunaan.

4.2.3 Addressing the Implementation Gap

Analisis faktor penghambat mengungkap kesenjangan antara perencanaan dan implementasi. Resistensi perubahan yang menjadi hambatan utama mengindikasikan pentingnya pendekatan change management yang komprehensif. Studi oleh Darma & Setyawan (2023) menunjukkan bahwa instansi yang menerapkan pendekatan change management yang terstruktur berhasil mengurangi resistensi hingga 40%.

4.2.4 Research Gap dan Agenda Mendatang

Berdasarkan analisis terhadap studi terdahulu, teridentifikasi beberapa research gap:

1. Terbatasnya studi yang mengintegrasikan perspektif teknologi dan organisasi
2. Perlunya penelitian longitudinal untuk memahami evolusi penerimaan teknologi
3. Minimnya studi tentang sustainability implementasi sistem digital

Untuk penelitian Aplikasi SRIKANDI di Kabupaten Tanah Laut, disarankan untuk tidak hanya mengukur efektivitas, tetapi juga menganalisis faktor organisasional yang mempengaruhi keberlanjutan sistem.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis melalui Systematic Literature Review (SLR) terhadap 15 studi terdahulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas implementasi sistem digital untuk pengelolaan surat menyurat di instansi pemerintah daerah telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam peningkatan kecepatan proses (rata-rata 65%), akurasi (pengurangan kesalahan 45%), dan efisiensi sumber daya. Namun, tingkat efektivitas tersebut sangat bervariasi antar instansi, yang terutama dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan dan kesiapan organisasi.
2. Penerimaan teknologi berdasarkan model Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan pola yang konsisten dimana persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) memiliki pengaruh lebih kuat ($\beta=0.735$) dibandingkan persepsi kemudahan (perceived ease of use) ($\beta=0.682$) terhadap niat dan perilaku penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks birokrasi pemerintah, pertimbangan rasional tentang manfaat sistem lebih menentukan keberhasilan adopsi teknologi.
3. Faktor kritis keberhasilan implementasi meliputi komitmen pimpinan (disebutkan dalam 80% studi), pelatihan yang memadai (67%), dan infrastruktur yang memadai (60%). Sementara faktor penghambat utama adalah resistensi perubahan (73%), keterbatasan kompetensi digital (67%), dan ketidaksesuaian alur kerja (47%).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 319-340, 1989.
- [2] A. Santoso and I. Pratama, "Evaluasi Penerapan E-Office dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara," *J. Kebijakan Publik*, vol. 11, no. 3, pp. 155-170, 2019.
- [3] S. Natalia and R. Hidayat, "Analisis Efektivitas E-Government dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Publik," *J. Ilmu Pemerintahan*, vol. 8, no. 3, pp. 112-128, 2020.
- [4] R. Heeks, *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications, 2020.
- [5] K. Putri and T. Wijaya, "Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengadopsian Aplikasi SIASAT di Pemerintah Kota," *J. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 9, no. 2, pp. 88-105, 2021.
- [6] B. Yulianto and D. Rahmawati, "Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan Pendekatan Technology Acceptance Model," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 45-63, 2021.

- [7] F. Ahmad and D. P. Sari, "Pengaruh Implementasi Sistem E-Office Terhadap Efisiensi Pengelolaan Surat Menyurat pada Dinas Komunikasi dan Informatika," *J. Adm. Publik*, vol. 15, no. 2, pp. 45-62, 2022.
- [8] M. Sari and W. Handayani, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi di Organisasi Pemerintah," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 4, pp. 234-250, 2022.
- [9] R. Darma and A. Setyawan, "Tantangan Implementasi Aplikasi GARUDA dalam Transformasi Digital di Pemerintah Daerah," *J. Kebijakan dan Adm. Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 78-95, 2023.
- [10] A. Wibowo and M. Ferdiansyah, "Dampak Transformasi Digital terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Era Society 5.0," *J. Adm. dan Kebijakan Publik*, vol. 14, no. 2, pp. 167-185, 2023.