

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan modern, mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengolahan, penyimpanan dan penyebaran informasi. Saat ini peran aplikasi TI sudah menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan sekaligus menjadi tempat yang dapat diandalkan oleh pengguna untuk menyelesaikan berbagai permasalahan. Teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melakukan satu atau lebih tugas pemrosesan data dalam menghasilkan data berkualitas tinggi dan kemudian mendistribusikan data tersebut untuk tujuan tertentu. Definisi ini dapat diartikan bahwa teknologi informasi adalah istilah umum untuk menggambarkan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengirimkan dan/atau mendistribusikan informasi (Agustika *et al.*, 2023).

Arsip merupakan sumber informasi penting tentang semua kegiatan internal, yang tidak hanya berperan sebagai informasi utama, juga menjadi pusat memori dan alat pemantauan, yang sangat dibutuhkan dalam analisis, perencanaan, pengambilan kebijakan, pengembangan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan pertanggung jawaban, evaluasi dan kontrol yang tepat. Pengelolaan arsip dimulai dari pencatatan arsip sampai dengan penghapusan atau pemusnahan arsip (Darwis *et al.*, 2022). Arsip memiliki peranan penting sebagai sumber ingatan atau memori, bahan pengambilan keputusan, bukti atau legalitas, serta rujukan historis. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang tepat dan efisien sangat diperlukan untuk menjamin ketersediaan informasi secara cepat, tepat, lengkap, dan berkualitas. Penataan arsip yang baik mempermudah penemuan kembali arsip saat dibutuhkan. Namun, pengelolaan arsip yang baik masih sering diabaikan, terlihat dari banyaknya arsip yang tertumpuk di gudang atau sekitar ruang kerja, sehingga mudah rusak dan sulit ditemukan. Beberapa faktor penyebab buruknya pengelolaan arsip di instansi pemerintahan maupun swasta antara lain adalah kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya arsip, minimnya tenaga ahli di bidang kearsipan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung (Ramanda dan Indrahti, 2015).

Dalam mendukung pengelolaan arsip yang baik di berbagai instansi, dikembangkan sebuah aplikasi yang bernama SRIKANDI melalui kerjasama antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Siber dan Sandi Negara, serta Arsip Nasional Republik Indonesia. SRIKANDI merupakan akronim dari Sistem

Informasi Kearsipan Dinamis, aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 18 Mei 2021, bertepatan dengan perayaan Hari Kearsipan yang ke-50 dengan tema Tahun Emas Kearsipan: Satukan Langkah Mewujudkan Arsip Digital. Tujuan dari aplikasi SRIKANDI adalah untuk memudahkan pengelolaan arsip dinamis, yang mencakup proses pengelolaan surat masuk dan keluar, serta mempercepat distribusi dokumen secara elektronik. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi ASN yang memiliki akun untuk mengakses dokumen dari mana saja, dan terhubung dengan pusat data nasional. Di samping itu, SRIKANDI secara otomatis dapat mengenali dan mengelompokkan arsip berdasarkan sifatnya, baik yang bersifat permanen maupun tidak permanen (Bahari dan Frinaldi, 2023).

Pada tanggal 08 Desember 2022, Pemerintah Provinsi Jambi telah Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dari Arsip Nasional Republik Indonesia. Diharapkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dapat membantu memberikan pelayanan kearsipan kepada masyarakat dan dapat mengoptimalkan Sistem Kearsipan di seluruh satuan kerja perangkat daerah di Provinsi Jambi, karena sebelum adanya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), Sistem Pengarsipan belum optimal. Aplikasi Srikandi memiliki beberapa fitur utama. Pertama, fitur penciptaan arsip yang meliputi pembuatan, pengiriman, dan penerimaan naskah dinas secara elektronik antarinstitusi pemerintah. Kedua, terdapat fitur pemeliharaan arsip untuk menjaganya agar tetap autentik, utuh, dan terpercaya (Putri, 2022).

Dinas Pekerjaan Umum merupakan instansi yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat tentang pengadaan barang dan jasa yang bersifat umum. Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Provinsi Jambi merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam pembangunan infrastruktur dan perumahan di Provinsi Jambi. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas PUPR Provinsi Jambi memiliki berbagai layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Tugas dan fungsi tersebut meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan infrastruktur, penyelenggaraan perumahan rakyat dan penataan ruang (Fathoni *et al.*, 2024). Di Dinas PUPR Provinsi Jambi, aplikasi SRIKANDI digunakan untuk membantu pengelolaan arsip secara elektronik. Namun, dalam penerapannya, ditemukan sejumlah kendala yang menghambat efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa pengguna merasa kesulitan memahami fitur-fitur yang tersedia, terutama karena minimnya pelatihan teknis yang diberikan secara menyeluruh serta kurangnya panduan penggunaan yang mudah dipahami. Kendala lain muncul dari sisi teknis, seperti akses aplikasi yang lambat, sering

terjadi error saat mengunggah dokumen, dan ketidaksesuaian template surat pada aplikasi SRIKANDI, yang menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat. Masalah konektivitas juga menjadi faktor penghambat, terutama saat akses internet di lingkungan kantor tidak stabil. Selain itu, aplikasi ini belum berjalan sesuai dengan harapan, di mana seharusnya aplikasi mampu mempercepat proses administrasi, mempermudah pencarian dan pengelolaan arsip, menjaga keamanan serta keakuratan data, dan mendukung keterpaduan antarunit kerja. Faktanya, aplikasi terkadang berjalan lambat, terjadi gangguan teknis, dan integrasi antardivisi belum optimal, sehingga justru memperlambat pekerjaan.

Dari sisi sumber daya manusia, masih terdapat perbedaan tingkat literasi digital antar pegawai, sehingga tidak semua pengguna dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi secara optimal. Selain itu, belum semua unit kerja memanfaatkan aplikasi secara konsisten, yang menimbulkan ketidakteraturan dalam pengelolaan arsip dan masih adanya proses manual yang berjalan bersamaan. Masalah ini menyebabkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi tidak seragam. Dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti mendapatkan 10 responden dengan rentang usia antara 25 hingga 40 tahun, di mana 3 pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi, sementara 7 orang lainnya merasa belum terbantu sepenuhnya. Sepuluh responden tersebut berasal dari bidang yang berbeda-beda, yaitu 4 orang dari Bidang Sekretariat, 2 orang dari Bidang Cipta Karya, dan 4 orang dari Bidang Bina Konstruksi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana aplikasi SRIKANDI ini efektif dan diterima oleh pengguna.

Ada beberapa model penelitian yang digunakan untuk menilai efektivitas aplikasi antara lain model Delone and McLean yang menilai keberhasilan sistem informasi (Atmoko, 1990), model TAM yang mengukur penerimaan pengguna (Sutiyono *et al.*, 2024), model Software Quality yang menilai kualitas perangkat lunak (Ramadhanti & Luqman, 2019). Selain itu, model Servqual digunakan untuk menilai kualitas layanan (Dewi *et al.*, 2023), model UTAUT untuk menganalisis adopsi teknologi (Bayastura *et al.*, 2022), dan model Usability Testing untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, efisiensi, kepuasan pengguna, serta tingkat kesalahan dan pemulihannya (Sanusi dan Mauritsius, 2023). Berdasarkan beberapa penelitian yang membahas tentang efektivitas sebuah aplikasi, model yang digunakan oleh Cahyani dan Handayani (2023) bahwa penggunaan model TAM belum efektif dalam penelitian efektivitas sebuah aplikasi, kemudian di dalam penelitian Susanto *et al.*, (2023) menggunakan model Servqual yang menghasilkan efektivitas aplikasi yang cukup efektif dan di dalam penelitian Triyono & Toni, (2020) yang menggunakan model komunikasi EPIC

untuk mengukur efektivitas aplikasi dinyatakan efektif. Dari beberapa model yang membahas keefektifan sebuah aplikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa model-model tersebut kurang efektif. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model DeLone and McLean untuk mengkaji efektivitas aplikasi Srikandi di Dinas PUPR Provinsi Jambi.

Penggunaan Model Delone and McLean karena model ini efektif digunakan para peneliti untuk mengukur efektivitas aplikasi. Hal ini diperkuat dengan beberapa penelitian yang mengadopsi model ini sebagai pengukur efektivitas aplikasi, yaitu (Meilani *et al.*, 2020; Sari *et al.*, 2024; Puspitasari *et al.*, 2020; Ernawati *et al.*, 2020). Model DeLone and McLean sesuai digunakan dalam penelitian tentang efektivitas aplikasi SRIKANDI karena model ini menyediakan kerangka yang komprehensif untuk menilai keberhasilan sistem informasi berdasarkan enam faktor utama: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan dampak manfaat bersih (*net benefits*) (DeLone & McLean, 2003). Peneliti memodifikasi dengan menambahkan satu variabel yaitu kepercayaan (*trust*) berdasarkan asumsi penelitian terdahulu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI SRIKANDI TERHADAP PENGELOLAAN ARSIP DI LINGKUNGAN DINAS PUPR PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN”**. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam menilai efektivitas Aplikasi Srikandi sebagai alat bantu dalam pengelolaan arsip, khususnya di lingkungan pemerintahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi SRIKANDI?
2. Apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI?
3. Apakah penggunaan aplikasi SRIKANDI berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna?
4. Apakah penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh?
5. Apakah kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi SRIKANDI.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan penggunaan aplikasi SRIKANDI terhadap kepercayaan pengguna.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI terhadap manfaat bersih yang diperoleh.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI terhadap kepercayaan pengguna.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk memperjelas ruang lingkup studi yang dilakukan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Provinsi Jambi, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasikan ke instansi atau daerah lain.
2. Penilaian efektivitas aplikasi SRIKANDI dibatasi pada variabel-variabel yang terdapat dalam model DeLone and McLean (System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, dan Net Benefits) dengan penambahan satu variabel yaitu Trust (Kepercayaan).
3. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai yang memiliki akun dan menggunakan aplikasi SRIKANDI, sehingga responden yang belum pernah menggunakan aplikasi tidak termasuk dalam sampel.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier, sehingga tidak mengeksplorasi aspek kualitatif seperti pengalaman mendalam pengguna terhadap aplikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Akademik

Menambah wawasan dan referensi bagi penelitian di bidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi efektivitas sistem pengelolaan arsip digital menggunakan Model DeLone dan McLean.

2. Organisasi

Memberikan gambaran kepada Dinas PUPR Provinsi Jambi mengenai efektivitas aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan arsip, sehingga dapat

menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan untuk perbaikan sistem. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan penggunaan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai dalam pengelolaan arsip digital.

3. Pengembang

Memberikan masukan bagi pengembang aplikasi SRIKANDI dalam meningkatkan kualitas sistem, informasi, layanan, serta aspek kepercayaan pengguna. Membantu dalam perbaikan fitur dan layanan berdasarkan temuan penelitian agar aplikasi lebih optimal dalam mendukung kebutuhan pengelolaan arsip di instansi pemerintahan.