

Analisa *E-Government* dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi pada Dinas Pariwisata Kota Palembang

Delfiazi Puji Lestari¹, Destyana Ramadhanti²

^{1, 2}Prodi Ilmu Administrasi Negara, STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfarizi, Indonesia.

(email: fiazuhi@gmail.com, destyanarr13@gmail.com)

Abstrak

Sejak berdirinya PDAM Tirta Ogan didapati adanya fenomena kelemahan pelaksanaan Good Pengembangan Elektronik Government bertujuan membuka peluang bagi pengaksesan pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara tepat dan akurat serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu pengembangan E-Government dalam pelayanan publik ada adalah aplikasi srikandi. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa serta mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dari Analisa E-Government Dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi Versi 2 di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian ini tentang Analisa E-Government dalam penggunaan Aplikasi Srikandi Versi 2 di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan informan untuk mendapatkan hasil data yang valid. Hasil penelitian menyimpulkan 3 hal yaitu: Aplikasi Srikandi telah mendapat dukungan (support) dari pemerintah kota, kapasitas sumber daya finansial telah dianggarkan, sumber daya teknis belum memadai, namun telah memiliki anggaran. Masi telah di dapat mempermudah pegawai kantor (capacity); aplikasi srikandi telah memenuhi nilai-nilai efektifitas dalam pelayanan publik.

Kata kunci:

e-government; srikandi; support; capacity; value

Pendahuluan

Era digitalisasi dan teknologi informasi yang semakin canggih membuat seluruh kegiatan saat ini selalu menggunakan dan memanfaatkan teknologi tak terkecuali dalam lembaga pemerintahan dan pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik terus disalurkan kepada pihak internal maupun eksternal dalam pemerintahan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik khususnya untuk masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan instruksi presiden republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan Elektronik *Government* dengan tujuan membuka peluang bagi pengaksesan pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara tepat dan akurat serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *E-Government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan, besar harapan pemerintahan

untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam berbagai bidang penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik.

Menurut Indrajit (2002:36) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi Informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas mutu pelayanan. E- government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis Elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada, E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak lain (penduduk, penguasa, maupun instansi lain). Sementara itu Heeks (2002) mendefinisikan secara luas *E- government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan *Information and Communication Technologies (ICT)* untuk memperbaiki aktivitas organisasi pemerintahan. Pengertian yang senada diungkapkan juga oleh Devadoss dkk (2002) yang mendefinisikan *E-government* sebagai pemanfaatan *Information Technology (IT)* seperti internet untuk mendukung, mempermudah dan mengotomatisasikan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha dan pemerintah lainnya. Lalu Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

Aplikasi *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Berdasarkan definisi para ahli tersebut, *E-government* mengacu pada hal yang berbasis teknologi informasi dalam suatu lembaga pemerintahan maupun lembaga publik. Jadi *E-government* merupakan salah satu aplikasi teknologi informasi yang sekarang ini banyak digunakan di beberapa kantor atau lembaga pemerintah baik di tingkat Provinsi maupun Kota/Kabupaten.

Selain itu sistem *E-government* juga tidak hanya menjadi kemampuan dalam mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat saja (*Government to Citizens*), akan tetapi juga penghubung antara *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* serta *Government to Employees (G2E)*. (Zhiyuan 2022)

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *E-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public (*website presence*), yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha (*interaction*), untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara (*transaction*), serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*), yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Selanjutnya Anwar Oetojo (2024) menyatakan 4 tujuan *e-government* lainnya menurut yaitu: (1) Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah. (2) Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini dan sebelumnya; (3) Menunjang *good government* dan keterbukaan; (4) Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Harvard *JFK School of Government* (Indrajit, 2004) dalam sebuah riset menemukan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing- masing elemen sukses tersebut adalah: **Support**, **Capacity** dan **Value**.

Elemen **support** adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat terlaksana.

Elemen **capacity** merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*.

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *EGovernment*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Elemen **value** berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen **value** yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kecanggihan teknologi dan informasi membuat penerapan elektronik government dalam lembaga pemerintahan semakin kompleks salah satunya dengan sistem pengolahan arsip sistem pengolahan arsip yang semakin kompleks tersebut membuat arsip juga bertransformasi ke pengintegrasian semua data yang menghasilkan informasi yang disebut arsip digital. Aplikasi Srikandi merupakan aplikasi umum untuk mengelola arsip yang bersifat dinamis, arsip dinamis merupakan arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari. Dalam Perpres ini bahwa semua aplikasi harus bersifat umum semua instansi, lembaga kementerian baik pusat maupun daerah semua aplikasi yang ada harus bertransformasi kepada aplikasi umum untuk mendukung arsitektur yang ada dalam SPBE maka dari itu ANRI (arsip nasional) mengeluarkan peraturan arsip Nasional Republik Indonesia nomor 4 tahun 2021 tentang pedoman penerapan SRIKANDI (sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) yang menjadi aplikasi umum di bidang kearsipan.

Aplikasi Srikandi merupakan aplikasi umum untuk mengelola arsip yang bersifat dinamis, arsip dinamis merupakan arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari. Arsip dinamis menurut Fanida (2016) itu arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari arsip dinamis dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu arsip aktif, arsip semi aktif, dan arsip inaktif. Arsip dinamis juga diartikan sebagai arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu, sedangkan pengelolaan arsip dinamis adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efisien efektif dan sistematis yang meliputi penciptaan penggunaan dan pemeliharaan serta penyusutan arsip. Srikandi bertujuan untuk melakukan inovasi perihal kearsipan sehingga mempermudah dalam membuat naskah dan proses pengiriman keluar, menerima serta menjadwalkan naskah yang telah diterima sehingga dapat mendisposisikan naskah yang diterima. Selain itu juga, proses penandatanganan draft untuk pemberian nomor sebelum proses

pengiriman naskah keluar dan proses pengklasifikasian naskah diterima dan keluar akan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau SRIKANDI merupakan aplikasi yang diluncurkan Pemerintah sebagai aplikasi umum bidang kearsipan yang dapat mendukung pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi srikandi merupakan aplikasi yang dapat membantu proses pengarsipan menjadi lebih mudah untuk menatanya. Aplikasi Srikandi dalam Pengarsipan bertujuan menciptakan kelancaran dalam persyaratan dan kearsipan secara elektronik yang efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pembuatan surat menyurat dan arsip elektronik secara online secara integrasi serta terekam pada pusat data nasional dengan adanya aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi ini mampu meningkatkan pemahaman kapasitas dan keterampilan aparatur sipil negara pada sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Melalui kearsipan berbasis digital dapat terekam dengan baik sehingga nantinya akan menjadi akuntabilitas dan memori kolektif bangsa dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik. Aplikasi Srikandi ini upaya pemerintah meningkatkan kinerja, produktivitas, efektivitas, untuk mempermudah pekerjaan serta bermanfaat dalam mewujudkan pengelolaan arsip yang baik dan profesional.



Sumber: Website srikandi.arsip.go.id

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) mulai diterapkan di lingkungan Pemerintah Kota (pemkot) Palembang. Launching/peluncuran penerapan aplikasi Srikandi Pemkot Palembang dibuka langsung Wali Kota Palembang, H Harnojoyo, di rumah dinas Wali Kota Palembang, Selasa 14 Februari 2023. Pemerintah kota Palembang melaunching penerapan aplikasi Srikandi sehingga diharapkan tidak ada lagi arsip kertas berceceran dan semua terdata secara online.

Salah satu organisasi pemerintahan yang menerapkan aplikasi Srikandi adalah pemerintah Kota Palembang yaitu di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Dinas Pariwisata Kota Palembang menggunakan aplikasi ini karena banyak sekali tupoksi yang di salurkan kepada pegawai yang ada di dinas tersebut. Dengan adanya Aplikasi Srikandi ini dapat memudahkan para pegawai dalam memberikan surat ataupun pemberitahuan lain kepada instansi lain dengan mudah dan cepat. Meskipun demikian, terdapat juga pengembangan E-government di daerahnya

yang masih belum berjalan dengan maksimal. Beberapa diantaranya dikarenakan konten pesan aduan masih belum lengkap, belum seriusnya organisasi pemerintah dalam menerapkan dan pengelola system E- government tersebut, terlebih lagi hampir semua penelitian terdahulu yang dibaca penulis memiliki permasalahan yang sama yakni kurangnya atau keterbatasannya SDM yang dimiliki oleh instansi dalam bidang kemampuan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas. Sehingga pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* pun tidak optimal yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien sebagaimana mestinya. Berdasarkan hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan Dinas pariwisata yang berbasis Elektronik melalui aplikasi SRIKANDI di Kota Palembang. Permasalahan ini penting untuk diteliti karena akan membantu pelaksanaan administrasi terutama kearsipan menjadi lebih efektif. Atas dasar permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian mengangkat judul **Analisa E- Government dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.**

Metode

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus uang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Data yang dikumpulkan yakni data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya seperti artikel, jurnal, buku dan surat kabar (Moleong, 2015). Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan deduktif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang berisi kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. (Moleong dalam Tami & Putri, 2019)..Adapun data penelitian, peneliti menggunakan data primer berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, serta data sekunder yang berasal dari laporan-laporan, catatan, atau dokumen dari para informan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada Aparatur Sipil Negara pada lingkungan Dinas Pariwisata kota Palembang. Penelitian ini mengadaptasi tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam pelaksanaan bersasarkan riset yang dilakukan oleh Government Harvard *JFK School of Government* yaitu **Support, Capacity dan Value.**

Hasil dan Pembahasan

A. Elemen *Support*.

Penerapan aplikasi SRIKANDI didukung secara penuh dari sisi kebijakan yaitu termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis. Selain itu terdapat Perundang-undangan lain sebagai regulasi pendukung implementasi E Government :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Pembangunan Integritas Pegawai Aparatur Sipil Negara Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
5. Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sedangkan untuk implementasi SPBE di kota Palembang di atur dalam Peraturan Wali Kota Palembang no 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik sebagai bentuk dukungan pemerintah kota dalam pelaksanaan aplikasi SRIKANDI di lingkungan pemerintah kota Palembang.

B. Elemen *Capacity*

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan E-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

- a. Ketersediaan Sumber Daya Finansial. Rencana dan anggaran SPBE pemerintah kota diatur rencana dan anggaran spbe pemerintah kota Pasal 7 (1) Rencana dan Anggaran SPBE Pemerintah Kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, disusun sesuai dengan proses perencanaan dan penganggaran tahunan Pemerintah Kota. (2) Penyusunan Rencana dan Anggaran SPBE Pemerintah Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan berkoordinasi dengan Badan yang membidangi

perencanaan pembangunan daerah. Dalam pandangan Grindle, keberhasilan implementasi kebijakan juga tidak terlepas dari sumber-sumber yang dapat disediakan (Sunggono, 1994). Hal ini termasuk unsur pendanaan.

b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat penting dalam pelaksanaan karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan E Government. Internet merupakan salah satu faktor pengaruh yang dapat mengendalikan aplikasi tersebut. Jika seseorang mengirim surat tetapi lama merespon Hal ini dapat mengganggu terhambatnya proses pengarsipan yang akan dilaksanakan karena membuat pesan masuk tersebut menumpuk. Kurangnya fasilitas komputer dalam instansi Dalam hal ini pun sangat mempengaruhi terhambatnya proses kegiatan karena aplikasi ini hanya dapat diakses melalui komputer. Masalah lainnya terdapat pada kendala teknis seperti tidak adanya alat scanner untuk memindai data, terjadinya gangguan koneksi internet dapat menyebabkan lambatnya respon aplikasi, dan aplikasi SRIKANDI yang terkadang mengalami server down yang di mana hal ini menyebabkan pegawai tidak tahu bahwasannya ada surat yang masuk, sehingga dalam masalah ini juga menyebabkan penggunaan aplikasi SRIKANDI tidak berjalan secara maksimal. Selain itu masih banyak juga OPD yang belum menggunakan aplikasi srikandi. Faktor penghambat lainnya adalah kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam menggunakan SRIKANDI. Menurut hasil penelitian primer, terkait SDM di dinas pariwisata belum melek teknologi sehingga merasa kesulitan untuk menggunakan SRIKANDI karena belum siap beralih ke mekanisme kerja secara digital.

c. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memahami teknologi dan informatika serta substansi kearsipan Grindle mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi isu kebijakan yang di dalamnya meliputi pelaksana-pelaksana program (Sunggono, 1994). Dinas Pariwisata memiliki sumber daya manusia sebagai pelaksana program yang secara kuantitas cukup memadai untuk melaksanakan penerapan aplikasi SRIKANDI. Implementasi aplikasi SRIKANDI didukung juga dengan sumber daya manusia meskipun tidak berlatar belakang pendidikan di bidang teknologi dan informatika, mumpuni dalam substansi kearsipan, serta mumpuni juga memahami dan dapat memberikan pemahaman terkait penerapan aplikasi SRIKANDI pada instansi baik pusat maupun daerah. Namun sayangnya Dinas Pariwisata kota Palembang tidak memiliki teknisi dalam bidang elektronik maka infrastruktur yang ada akan mengalami kerusakan yang lebih cepat dan lamanya perbaikan infrastruktur jika harus menyewa teknisi jika terjadi kerusakan

C. Elemen Value

Srikandi bertujuan menciptakan kelancaran dalam persyaratan dan kearsipan secara elektronik yang efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pembuatan surat menyurat dan arsip elektronik secara online secara integrasi serta terekam pada pusat data nasional dengan adanya aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi ini mampu meningkatkan pemahaman kapasitas dan keterampilan aparatur sipil negara pada sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Melalui kearsipan berbasis digital dapat terekam dengan baik sehingga nantinya akan menjadi akuntabilitas dan memori kolektif bangsa dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik.

SRIKANDI merupakan aplikasi yang merekam secara utuh proses bisnis kearsipan, tidak hanya terkait dengan penciptaan naskah dinas (arsip), tetapi juga pemberkasan/pengelompokan arsip, pengaturan penggunaan atau layanan arsip sesuai dengan kategori klasifikasi keamanan dan hak aksesnya, serta penyusutan arsip sesuai retensi atau jangka simpan arsip tersebut. Dengan demikian, instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang menerapkan aplikasi SRIKANDI akan mendukung tertib administrasi di lingkungannya. Hal ini sebagaimana diungkapkan Grindle bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi juga oleh jenis manfaat yang bisa diperoleh (Sunggono, 1994). Dalam penerapan SRIKANDI, manfaat atas terkelolanya arsip akan optimal dirasakan apabila proses pelaksanaan aplikasi secara utuh tersedia dan dapat diterapkan. Keutuhan proses ini menjadi salah satu keunggulan SRIKANDI dibandingkan dengan aplikasi serupa yang hanya mengatur sampai dengan penciptaan dan pendistribusian surat. Implementasi SRIKANDI pada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah akan lebih mudah diterapkan ketika instansi tersebut belum memiliki aplikasi persuratan atau aplikasi kearsipan karena SRIKANDI menjadi aplikasi baru dalam rangka mendukung tertib administrasi di lingkungan mereka. Namun, akan berbeda ketika suatu instansi sudah memiliki aplikasi persuratan atau kearsipan, instansi tersebut cenderung enggan untuk migrasi ke aplikasi SRIKANDI dengan pertimbangan instansi sudah terbiasa dengan aplikasi lama, aplikasi lama telah mengakomodasi kebutuhan mereka di bidang kearsipan, dan kecepatan penanganan jika terkendala sistem karena hanya perlu koordinasi dengan unit kerja yang membidangi urusan teknologi dan informatika di internal instansi tersebut.

Kesimpulan

Dukungan yang diberikan oleh pemerintah kota Palembang adalah adanya regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Palembang serta adanya anggaran yang ditetapkan oleh pemerintah kota Palembang, namun sumber daya manusianya harus memiliki

kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Kominfo. Berawal dari sikap dalam pemberian pelayanan, kecekatan dalam melaksanakan tugas, dan memiliki ilmu pengetahuan dalam bidang tugas yang diemban. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah jumlah sumber daya manusia yang diperlukan khususnya teknisi yang dapat menangani kerusakan dengan cepat.

Daftar Pustaka

- ANRI. (2011). Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis . Jakarta: Arsip Nasional Republik Indonesia.
- Fang, Zhiyuan (2022) "*E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*",
- Fathurrahman, M (2018). Pentingnya Arsip sebagai sumber Informasi. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi 3 (2) :215 -225.
- Indrajit,Eko (2006) *Electronic Government* : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government
- International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol 10, No. 2, 2002 Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the third world*. New Jersey: Princeton
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2021). <https://kbbi.web.id/galeri>, diakses 08 Juli 2023.
- Maleong, L.J. 2015. Metode Penelitian Kualitatif: Bandung: PT Remaja Sungsongo, B. (1994). Hukum dan kebijaksanaan publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Pembangunan Integritas Pegawai Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
- Peraturan Wali Kota Palembang no 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.
- Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- University Press.