

**SKRIPSI**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS  
STUDI KASUS PADA APLIKASI SRIKANDI  
DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN ARSIP  
DINAMIS  
BIRO UMUM ANRI**

**Disusun Oleh:**

**Nama : CATUR RAHMAWATI TEJANINGRUM  
NPM : 2114321132  
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK  
Program Studi : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, TAHUN 2023**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS  
STUDI KASUS PADA APLIKASI SRIKANDI  
DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN ARSIP DINAMIS BIRO  
UMUM ANRI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan  
Oleh**

**NAMA : CATUR RAHMAWATI TEJANINGRUM  
NPM : 2114321132  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI: ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, TAHUN 2023**

**LEMBAR PERSERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

NAMA : CATUR RAHMAWATI TEJANINGRUM  
NPM : 2114321132  
JURUSAN : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
PROGRAM STUDI : KEARSIPAN  
JUDUL : ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS STUDI KASUS  
PADA APLIKASI SRIKANDI DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI  
DAN ARSIP DINAMIS BIRO UMUM ANRI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada Tanggal 13 Juli 2023

Pembimbing



Risky Yustiani Posumah, S.Sos., M.PA

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal 20 Juli 2023

Ketua merangkap Anggota



Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., M.PA

Sekretaris merangkap Anggota

Nila Kurniawati, S.AP., M.AP

Anggota

Risky Yustiani Posumah, S.Sos., M.PA

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Catur Rahmawati Tejaningrum

NPM : 2114321132

Jurusan : √ Administrasi Publik :

√ APN-Kearsipan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang saya buat ini dengan judul ” ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS STUDI KASUS PADA APLIKASI SRIKANDI DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN ARSIP DINAMIS BIRO UMUM ANRI” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN JAKARTA. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 14 Juli 2023



*Catur Rahmawati*

Catur Rahmawati Tejaningrum  
NPM. 2114321132

## Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul “Analisis Efektivitas Layanan Arsip Dinamis Studi Kasus pada Aplikasi SRIKANDI di Unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Biro Umum ANRI” dengan baik dan lancar.

Dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir ini banyak yang telah membantu, Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pak Trijana P selaku Suami, Ananda Anindita S Dewi dan Rahmat Aji S yang memberikan doa dan semangat setiap hari;
2. Ibu Risky Yustiani Posumah, S. Sos., M.PA selaku Dosen Pembimbing dari Politeknik STIA LAN Jakarta
3. Pak Sarip Hidayat, S.Kom., M.si selaku Kepala Biro Umum;
4. Pak Hilman selaku Kepala Pusat Data dan Informasi;
5. Ibu Khoerun Nisa Fadillah, S.IP., M.IP selaku Ketua Tim Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis;
6. Pak Okta Handi Suryadi, A.Md selaku Arsiparis Penyelia/Penanggung jawab di Kelompok Arsip Dinamis;
7. Para Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta khususnya Program Studi APN Konsentrasi Kearsipan;
8. Rekan kerja di Lingkungan Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Arsip Nasional Republik Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi mahasiswa Program Studi APN Politeknik STIA LAN Jakarta serta rekan-rekan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Jakarta, 30 April 2023

Penulis

## Abstract

*The title of this final project is “ANALYSIS OF THE EFFECCTIVENESS OF DYNAMIC ARCHIVES SERVICE, A CASE STUDY OF SRIKANDI APPLICATION IN THE INFORMATION MANAGEMENT AND DYNAMIC ARCHIVES UNIT OF ANRI’S GENERAL AFFAIR” by Catur Rahmawati Tejaningrum with supervisor is Mrs. Risky Yustiani Posumah, S.Sos., M.PA. This study aims to determine the effectiveness of dynamic archive services with case studies on the SRIKANDI application. Facilities and infrastructure factors greatly determine the effectiveness of dynamic archive services, without facilities and infrastructure that support dynamic archive service activities it will not be optimal. Therefore, facilities and infrastructure are on of the aspects that influence the effectiveness of dynamic archive service. There are obstacles in knowing the position of incoming letters and the number of requests regarding the disposition status of these letters makes the dynamic archive service not optimal. So, it is necessary to develop the features in the appearance of the SRIKANDI application. The Method used in compiling this final project is a qualitative research method with case studies. The purpose of this study is to explain the problems in using the SRIKANDI application and as a recommendataion material to improve the features on the SRIKANDI application display. The results of the study found that in addition to needing improvements to the display features of the SRIKANDI application, it was also necessary to increasae the capacity of the internet network to support the operation of the SRIKANDI application by secretaries and central file officers in the ANRI environment. For this reason, synergy is needed from aspects that affect effectiveness, namely: Planning, Budget, Human Resources, Facilities, and Infrastructure. To able to improve dynamic archive services and jointly increase the use of the SRIKANDI application by employees within the National Archives of the Republic of Indonesia. The analysis in this final project is based on primary data sources and secondary data, observations and literature studies which were analyzed and compiled by the authors in research at the information management and dynamic archives unit of the ANRI General Affair. Can be recommend for the following aspects: Planning is the addition of the internet network capacity program, budget is the addition of budget allocations, human resources is the addition of employees to the dynamic archive service unit, while the facilities and infrastructure are the addition of incoming mail disposition status features on the SRIKANDI application display.*

*Keywords: analysis, effectiveness, improvement, service*

## Abstrak

Judul Tugas Akhir ini” **ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS STUDI KASUS PADA APLIKASI SRIKANDI DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN ARSIP DINAMIS BIRO UMUM ANRI**” oleh Catur Rahmawati Tejaningrum dengan Dosen Pembimbing Ibu Risky Yustiani Posumah, S.Sos., M.PA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan arsip dinamis dengan studi kasus pada aplikasi SRIKANDI. Faktor sarana dan prasarana sangat menentukan efektivitas layanan arsip dinamis, tanpa sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan layanan arsip dinamis tidak akan optimal. Karena itu sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi dalam efektivitas layanan arsip dinamis. Adanya kendala dalam mengetahui posisi surat masuk dan banyaknya permintaan mengenai status disposisi surat tersebut membuat layanan arsip dinamis tidak optimal. Maka perlu pengembangan dalam fitur yang ada dalam tampilan aplikasi SRIKANDI. Metode yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode penelitian kualitatif dengan studi kasus. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan permasalahan dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI dan sebagai bahan rekomendasi untuk memperbaiki fitur pada tampilan aplikasi SRIKANDI. Hasil penelitian menemukan selain perlu perbaikan pada fitur tampilan aplikasi SRIKANDI juga diperlukan penambahan kapasitas jaringan internet untuk mendukung dalam pengoperasian aplikasi SRIKANDI oleh para sekretaris dan pengelola central file di lingkungan ANRI. Untuk itu perlu sinergi dari aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas yaitu: Perencanaan, Anggaran, Sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana. Agar dapat meningkatkan layanan arsip dinamis dan bersama-sama meningkatkan penggunaan aplikasi SRIKANDI oleh pegawai di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia. Analisis pada tugas akhir ini didasarkan pada sumber data primer dan data sekunder, observasi dan studi pustaka yang dianalisa dan dihimpun oleh penulis pada penelitian di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Biro Umum ANRI. Dapat direkomendasikan untuk aspek-aspek berikut; Perencanaan yaitu penambahan program kapasitas jaringan internet, Anggaran yaitu penambahan alokasi anggaran, Sumber Daya Manusia yaitu penambahan pegawai pada unit layanan arsip dinamis, sedangkan sarana dan prasarana yaitu penambahan fitur status disposisi surat masuk pada tampilan aplikasi SRIKANDI.

Kata Kunci : analysis, efektivitas, perbaikan, layanan



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Abstract.....	iii
Abstrak .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar.....	vii
<b>BAB I PERMASALAHAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	8
B. Rumusan Permasalahan .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	16
A.1 Tinjauan Teori.....	16
A.2 Tinjauan Kebijakan.....	22
B. Konsep Kunci.....	36
C. Kerangka Berpikir.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Metode Penelitian.....	38
B. Teknik Pengumpulan Data.....	40
C. Instrumen Penelitian.....	43
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Penyajian Data.....	45
A.1 Gambaran Umum ANRI .....	45
A.2 Gambaran Kearsipan Nasional di ANRI .....	46
B. Pembahasan .....	50
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
2.1 Tabel Penelitian Lain .....	34-35
3.1 Tabel Daftar Key Informan .....	42
4.1 Tabel Penerapan Aplikasi SRIKANDI Pada Pemerintah Pusat.....	46
4.2 Tabel Capaian Realisasi Fisik Semester I Tahun 2022.....	46
4.3 Tabel Capaian Realisasi Keuangan Semester I Tahun 2022 .....	47



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
1.1 Gambar Pada Kendala yang dihadapi pengguna .....	12
1.2 Gambar Pesan whatsapp pengguna di unit Kearsipan Daerah.....	13
1.3 Gambar Pesan whatsapp penggunaan di unit Kearsipan Pusat.....	13
2.1 Gambar jaringan internet yang saling terhubung.....	31
2.2 Gambar kerangka berpikir dan analisis.....	37
4.1 Struktur organisasi sestama.....	47
4.2 Gambar petunjuk operasional kegiatan.....	59
4.3 Gambar sintesis pemecahan masalah.....	71
4.4 Gambar aplikasi sebelum perbaikan.....	79
4.5 Gambar aplikasi setelah perbaikan.....	80
4.6 Gambar pendaftaran diklat secara mandiri.....	88
4.7 Gambar aplikasi diklat KRING ANRI.....	89

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Salah satu bentuk Transformasi Digital dalam perubahan kearsipan digital adalah dengan adanya Implementasi pelayanan administrasi dalam pemerintahan berbasis elektronik melalui penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Program Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengamanatkan adanya percepatan teknologi informasi melalui pembangunan aplikasi umum yaitu Program SPBE yang memenuhi kriteria sesuai ketentuan dan digunakan bersama oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Aplikasi SRIKANDI merupakan kolaborasi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) serta Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).

Aplikasi SRIKANDI ini berlaku Nasional yang artinya semua pemerintah pusat pada kementerian/lembaga negara/ instansi pusat serta pemerintah daerah wajib menggunakan aplikasi ini dan secara bertahap mengimplementasikan pada instansi masing-masing. Kerjasama dan sinergi dari semua pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta perguruan tinggi sangat diperlukan agar penerapan aplikasi ini dapat lebih banyak memberikan kemudahan bagi organisasi. Penggunaan Aplikasi SRIKANDI bertujuan mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas dan efektivitas serta berfungsi dalam penataan surat yang tercipta atau arsip dinamis mulai dari diciptakan, digunakan, dipelihara dan disusutkannya arsip tersebut.

Selain tujuan di atas, penggunaan aplikasi terintegrasi ini memberikan pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dari para pegawai sehingga dapat mewujudkan pelayanan kearsipan yang dinamis, sistem pemerintahan yang transparan dan memberikan pelayanan prima. Melalui penerapan aplikasi sistem administrasi pemerintahan dengan menggunakan sistem kearsipan elektronik di lingkungan pemerintahan dan lembaga negara. Manfaat dari penggunaan sistem ini yaitu

memudahkan komunikasi dan koordinasi antar instansi dan pemerintah, serta memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi menggunakan website, juga pengurangan dalam penggunaan kertas sehingga anggaran dapat digunakan untuk hal lain bagi organisasi.

Arsip yang dihasilkan dari penggunaan sistem aplikasi ini melalui alih media dengan teknologi yaitu arsip elektronik dan arsip alih media. Adapun fitur utama pada aplikasi SRIKANDI ialah fitur penciptaan dimana arsip dibuat, dikirim dan diterima oleh kementerian/lembaga negara dan instansi pemerintah, fitur pemeliharaan arsip untuk menjaga arsip tetap autentik, utuh dan terpercaya. Selain itu, Terdapat fitur untuk akses arsip oleh yang berkepentingan. Penggunaan aplikasi ini berpedoman pada tata naskah dinas, pola klasifikasi, batas waktu usia arsip digunakan (JRA) dan sistem keamanan dalam akses arsip serta memerlukan peran dan kinerja pegawai yang memiliki kompetensi bidang kearsipan yang memadai baik kualitas dan kuantitasnya. Adapun operator dari aplikasi SRIKANDI adalah pegawai atau pejabat fungsional yang ditugaskan oleh pimpinan lembaga negara/instansi sebagai operator/admin SRIKANDI yang telah mengikuti pendalaman secara teknik.

Sedangkan pengguna aplikasi SRIKANDI adalah internal organisasi yaitu aparatur sipil negara yang berkerja di pemerintahan, baik pusat atau daerah serta badan kepemilikan negara dan daerah. Pendayagunaan sarana dan prasarana dalam menata arsip pada kegiatan administrasi untuk menunjang kebutuhan informasi dan peningkatan kinerja dari organisasi sangat diutamakan seperti penyediaan jaringan internet, komputer, scanner. Untuk itu para pejabat yang ada di pemerintahan baik pusat, daerah dan kepemilikan daerah diharapkan dapat memfasilitasi penerapan aplikasi SRIKANDI ini dengan memberikan sarana dalam fasilitas mengakses sistem ini, membekali pedoman atau sarana bantu dalam penggunaan sistem ini sehingga pengguna arsip nyaman dalam menggunakan, mengoperasikan peralatan pendukung untuk menggunakan SRIKANDI secara mandiri serta menempatkan tenaga administrasi untuk memudahkan pengguna.

Sehubungan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis yang menetapkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai aplikasi umum bidang kearsipan dinamis, Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia mengeluarkan Instruksi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Penerapan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia. Di dalam instruksi tersebut seluruh pegawai pada unit kerja di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia wajib melaksanakan penerapan aplikasi SRIKANDI dan memberi instruksi khusus kepada:

1. Pusat Data dan Informasi untuk:
  - a. menjamin aplikasi SRIKANDI dapat digunakan dengan baik terhadap keseluruhan fungsi pengelolaan arsip dinamis; dan
  - b. bertanggung jawab dalam melaksanakan penyempurnaan aplikasi SRIKANDI.
2. Direktorat Kearsipan Pusat untuk:
  - a. melakukan pembinaan dan pendampingan terhadap implementasi SRIKANDI kepada unit kearsipan ANRI; dan
  - b. melaksanakan supervisi penerapan aplikasi SRIKANDI kepada unit kearsipan ANRI.
3. Biro Umum untuk:
  - a. menyediakan prasarana dan sarana pendukung dalam menunjang pelaksanaan penerapan aplikasi SRIKANDI di lingkungan ANRI; dan
  - b. bertanggung jawab dalam pengelolaan penerapan SRIKANDI di lingkungan ANRI antara lain pengaturan umum aplikasi, manajemen pengguna, sosialisai serta bimbingan teknis.
4. Inspektorat untuk melakukan pengawasan penerapan SRIKANDI di lingkungan ANRI.

Dari Instruksi tersebut maka Biro Umum bertanggung jawab terhadap prasarana dan pengaturan dalam penanganan kendala pada aplikasi SRIKANDI yang diserahkan ke Kelompok Arsip Dinamis pada unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Biro Umum ANRI.

Posisi Kelompok Arsip Dinamis sebagaimana tercantum dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan Unit Kerja Eselon III yang berada di bawah Kesekretariatan Utama yaitu Bagian Perlengkapan, Tata Usaha, Kearsipan dan Protokol.

Sekretariat Utama terdiri atas Biro Perencanaan dan Humas, Biro Organisasi, Kepegawaian dan Hukum, Biro Umum dan Kelompok Jabatan Fungsional Ahli Utama. Biro Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pembinaan dan pengelolaan urusan keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, tata usaha pimpinan, kearsipan dan protokol serta pengamanan.

Biro Umum dipimpin oleh Kepala Biro, dalam melaksanakan tugas. Biro Umum menyelenggarakan fungsi;

1. Penyiapan pembinaan dan pengelolaan urusan keuangan;
2. Pengelolaan urusan perlengkapan, barang milik negara dan urusan rumah tangga;
3. Pengelolaan arsip dinamis yang meliputi pengurusan surat, pengelolaan arsip aktif di unit kerja, pengelolaan arsip inaktif, evaluasi penerapan sistem kearsipan dan penyusutan arsip dan
4. Pengelolaan urusan tata usaha pimpinan, protokol dan pengamanan.

Bagian Perlengkapan, Tata Usaha, Kearsipan dan Protokol mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan perlengkapan, barang milik negara, rumah tangga, tata usaha pimpinan, kearsipan dan protokol serta pengamanan.

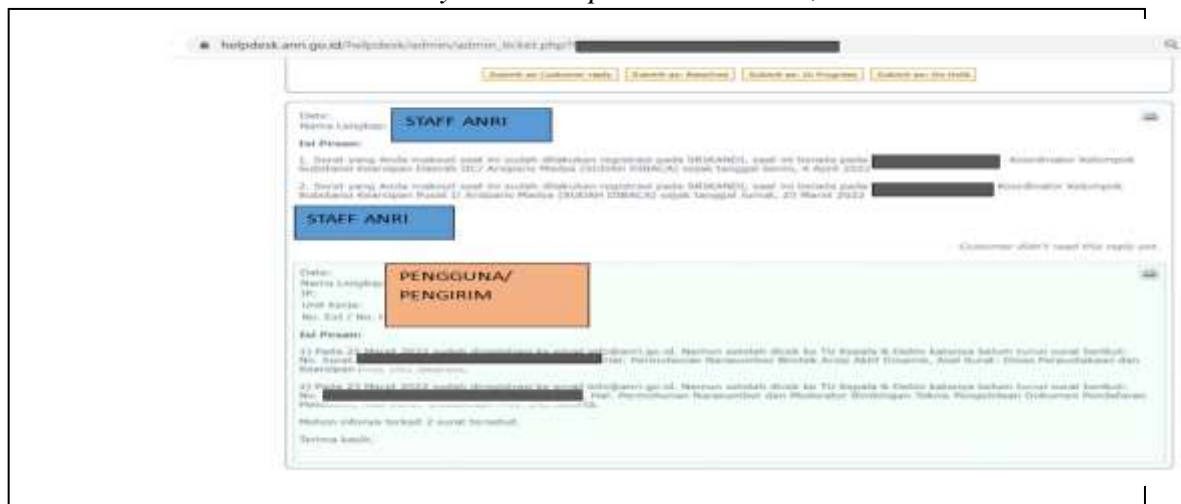
Tugas Kelompok Arsip Dinamis yaitu pengelolaan arsip inaktif, pemusnahan arsip, penyerahan arsip statis, pengelolaan arsip dan penyajian arsip menjadi informasi, pembinaan dan pengevaluasian dalam rangka penyelenggaraan kearsipan. Fungsi Kelompok Arsip Dinamis yaitu pengelolaan urusan ketatausahaan pimpinan dalam hal ini persuratan dan arsip inaktif serta kearsipan.

Penataan arsip menjadi hal utama karena arsip merupakan bukti rekaman kegiatan atau program kerja dimana penataan ini dilakukan oleh arsiparis atau pengelola kearsipan. Yang dimulai dengan kegiatan pembuatan dan penerimaan arsip. Surat atau arsip yang di hasilkan dari kegiatan administrasi selanjutnya dicatat, disalurkan ke unit yang dituju dengan lengkap dan sesuai waktu kerja.

Pendaftaran arsip dilakukan oleh unit kerja atau pengolah dimana ada pencatatan atau registrasi surat melalui aplikasi SRIKANDI. Dalam proses registrasi surat ini penulis menemukan pengguna mengalami beberapa kendala yang salah satunya yaitu posisi atau status surat masuk yang dialami oleh objek penelitian yaitu Ketua Tim Pembinaan Kearsipan Wilayah Barat III pada Direktorat Kearsipan Daerah II, yang menanyakan posisi surat dinas masuk dari Dinas Kebudayaan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mengenai kunjungan arsiparis dari dinas tersebut ke Arsip Nasional Republik Indonesia pada hari rabu, tanggal 10 Mei 2023 Jam 10.00 WIB. Selanjutnya dari Sekretaris Direktur Kearsipan Pusat, yang menanyakan posisi surat masuk dari Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional tanggal 26 Januari 2023 mengenai permohonan narasumber pada kegiatan Bimbingan Teknis Aplikasi SRIKANDI dan Bitrix yang akan di selenggarakan pada tanggal 30 Januari 2023. Kedua pengguna aplikasi SRIKANDI tersebut menyampaikan kendalanya melalui *whatsapp* sedangkan pengguna lain yaitu Arsiparis Pertama di Direktorat Kearsipan Daerah II menyampaikan kendalanya melalui aplikasi Helpdesk SRIKANDI juga menanyakan posisi dua surat masuk yaitu asal surat dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta mengenai permohonan narasumber kegiatan bimbingan teknis arsip aktif dinamis dan asal surat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta mengenai permohonan narasumber dan moderator kegiatan bimbingan teknis pengelolaan dokumen pendataan penduduk.

### 1.1 Tampilan Gambar Pada Kendala Yang Di alami Pengguna/user

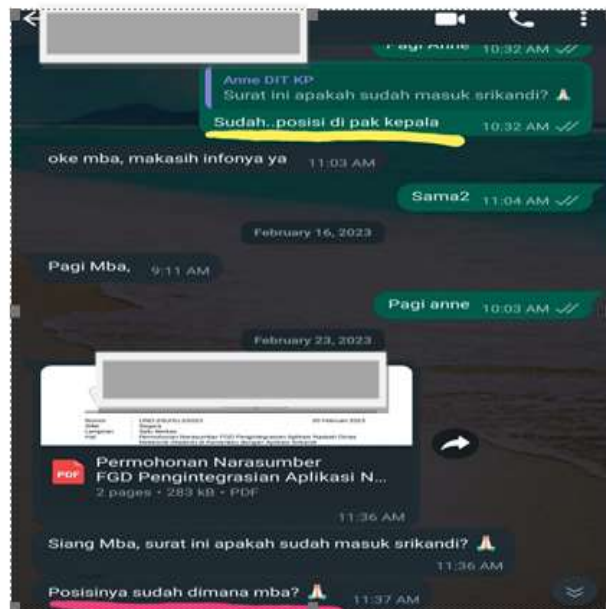
Sumber: Data layanan Helpdesk SRIKANDI, 2022







1.2 Tampilan Gambar Pesan Whatsapp Pengguna Di Unit Kearsipan Daerah  
*Sumber; Data Pribadi Penulis, 2023*



1.3 Tampilan gambar pesan whatsapp pengguna di unit Kearsipan Pusat  
*Sumber; Data Pribadi Penulis, 2023*

Dengan ditemukannya kendala atau permasalahan yang dihadapi pengguna arsip dan untuk mengatasi hal tersebut diberlakukan penerimaan kendala yang disampaikan secara elektronik melalui tautan pada akun helpdesk SRIKANDI di ANRI yang dapat diakses pada laman <http://helpdesk.anri.go.id/helpdesk/> pada sistem tersebut. Helpdesk SRIKANDI di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Biro Umum Arsip Nasional Republik Indonesia yang di kerjakan oleh admin Helpdesk yaitu Arsiparis yang ditugaskan oleh Kepala Biro Umum. Helpdesk dapat diartikan sebagai alat bantu mengenai layanan tertentu menurut Donna Knapp (2004). Data pengguna pada helpdesk tersebut menjadi dasar dalam perbaikan aplikasi SRIKANDI ke tahap yang lebih baik dalam layanan aplikasi SRIKANDI ke pengguna arsip. *Urgensi* penelitian ini adalah untuk memberikan kemudahan dan informasi yang tepat ke pengguna arsip mengenai posisi surat masuk serta menggambarkan keadaan ketika pengamatan langsung dan yang diamati penulis dalam kegiatan layanan arsip dinamis mengenai aplikasi SRIKANDI dimana dalam 1 (satu) hari ada kurang lebih  $\pm 20$  (dua puluh) pesan melalui *email/Whatsapp/Handphone/telephone* ke nomor bagian persuratan yang menanyakan posisi status surat masuk kepada petugas admin helpdesk SRIKANDI. Hal ini menyebabkan petugas akun helpdesk SRIKANDI hanya terfokus pada hal ini saja sehingga waktu dan energi untuk menyelesaikan pekerjaan lain yang berkaitan dengan layanan arsip berkurang. Untuk itulah diperlukan penyelesaian mengenai kendala tersebut melalui perbaikan dan pengembangan aplikasi SRIKANDI melalui sarana dan prasarana yang merupakan salah satu aspek dalam efektifitas.

Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba menganalisa permasalahan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ARSIP DINAMIS STUDI KASUS PADA APLIKASI SRIKANDI DI UNIT PENGELOLAAN INFORMASI DAN ARSIP DINAMIS BIRO UMUM ANRI.**

## **B. Rumusan Permasalahan**

Maka rumusan permasalahan yang dapat penulis simpulkan:

**Bagaimanakah efektivitas layanan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis Biro Umum Arsip Nasional Republik Indonesia ?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian dalam tugas akhir ini yang berjudul Analisis Efektivitas Layanan Arsip Dinamis studi kasus pada aplikasi SRIKANDI di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan efektivitas layanan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis.
2. Menganalisis efektivitas layanan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI di unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis.
3. Salah satu bentuk monitoring dan Evaluasi Penggunaan Aplikasi SRIKANDI.
4. Meningkatkan pelayanan publik, Khususnya layanan Aplikasi SRIKANDI kepada pengguna arsip.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dan hal yang berguna dalam penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan keilmuan terkait kearsipan khususnya arsip dinamis, menjelaskan permasalahan yang dihadapi dan penanganan kendalanya kepada pengguna arsip serta menjadi referensi dalam efektivitas layanan arsip dinamis.

2. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini dapat menambah rekomendasi perbaikan aplikasi SRIKANDI, Agar dapat mengembangkan aplikasi berbasis elektronik yang terintegrasi dengan sistem yang lebih baik serta menjadi informasi dan rekomendasi terkait efektivitas layanan arsip dinamis melalui aplikasi SRIKANDI pada unit Pengelolaan Informasi dan Arsip Dinamis.