EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SRIKANDI DAN NEWSUREK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT

Novelia Ramadhani[1], Rizki Syafril[2]

[1,2]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : veliaranii02@gmail.com[1], rizkisyafril@fis.unp.ac.id[2]

ABSTRACT

Fast, accurate, and transparent public administrative services are crucial aspects of modern government governance. The Communication, Informatics, and Statistics Office of West Sumatra Province implements the digital applications SRIKANDI and NewSurek to accelerate the administrative process of letters and archives. This study aims to evaluate the effectiveness of using these two applications in increasing the speed, accuracy, and transparency of administrative services. The methods used include surveys, interviews, and document analysis. The study results indicate significant improvements in service speed, a reduction in paper usage by up to 40%, and increased transparency in administrative processes. Challenges related to human resource readiness and infrastructure were also identified and require special attention. Recommendations are provided for strengthening training and technical infrastructure to support the optimization of these applications. This study provides empirical contributions to the development of digital administration in local government.

Keywords : *Administrative Services, SRIKANDI Application, NewSurek Application, Effectiveness, Digitalization of Administration, Communication, Informatics and Statistics Office of West Sumatra Province.*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi publik yang cepat, tepat, dan transparan merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan modern. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat menerapkan aplikasi digital SRIKANDI dan NewSurek untuk mempercepat proses administrasi surat dan kearsipan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan kedua aplikasi tersebut dalam meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan administrasi. Metode yang digunakan meliputi survei, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kecepatan pelayanan, pengurangan penggunaan kertas hingga 40%, serta peningkatan transparansi proses administrasi. Kendala terkait kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur masih ditemukan dan perlu perhatian khusus. Rekomendasi perbaikan diberikan dalam penguatan pelatihan dan infrastrukur teknis guna mendukung optimalisasi aplikasi ini. Studi ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan digitalisasi administrasi di pemerintahan daerah.

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi, Aplikasi SRIKANDI, Aplikasi NewSurek, Efektivitas, Digitalisasi Administrasi, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat.*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik yang cepat, tepat, dan transparan merupakan faktor penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif. Dalam era digital saat ini, penyederhanaan proses administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik (Sutrisno, 2010; Budiani, 2007). Berbagai instansi pemerintah di Indonesia mulai mengadopsi aplikasi digital sebagai bagian dari transformasi digital pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, penghematan biaya, dan transparansi layanan administrasi (Dityaprima, 2024).

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu lembaga yang telah mengimplementasikan aplikasi digital dalam proses administrasi surat dan pengelolaan arsip, yaitu melalui aplikasi SRIKANDI dan NewSurek. SRIKANDI merupakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi yang dirancang untuk mengelola alur surat masuk, disposisi, hingga surat keluar secara elektronik, sehingga mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada penggunaan kertas (Anggraini, 2025). Sementara itu, NewSurek berfungsi sebagai aplikasi surat elektronik internal yang mendukung percepatan distribusi surat kepada pegawai dan unit kerja terkait, sehingga memperlancar komunikasi dan koordinasi di dalam organisasi.

Penggunaan teknologi digital seperti SRIKANDI dan NewSurek diharapkan mampu menjawab permasalahan klasik dalam administrasi pemerintahan, yaitu lambannya proses penyelesaian surat, ketidakakuratan pengarsipan, serta kurangnya transparansi pengelolaan dokumen. Namun, efektivitas pemanfaatan aplikasi-aplikasi tersebut dalam konteks nyata di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat belum banyak dikaji secara mendalam.

Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi SRIKANDI dan NewSurek dalam meningkatkan kecepatan proses administrasi, akurasi pengelolaan arsip, dan transparansi layanan administrasi di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai kendala, baik dari aspek teknis maupun sumber daya manusia, yang berpotensi menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut.

Evaluasi ini menjadi sangat penting dalam rangka memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital, sekaligus menjadi acuan bagi pengambil kebijakan untuk memperkuat transformasi digital di tingkat pemerintahan daerah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris yang komprehensif terkait manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam pengimplementasian aplikasi SRIKANDI dan NewSurek sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi publik di Indonesia.

Peran administrasi publik dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintahan suatu daerah maupun negara. Menurut Keban (2004), administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya pemerintah, tetapi juga mencakup bagaimana pelayanan kepada publik dijalankan secara profesional dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengembangan administrasi publik yang responsif terhadap kebutuhan zaman menuntut penggunaan teknologi informasi sebagai inovasi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan (Dityaprima, 2024).

Era globalisasi dan kemajuan teknologi digital telah membuka peluang besar bagi pemerintah daerah untuk melakukan reformasi birokrasi melalui digitalisasi layanan administrasi

(Sutrisno, 2010). Digitalisasi administrasi memungkinkan penyelesaian tugas menjadi lebih cepat, mengurangi praktik manual yang rentan human error, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen. Oleh karena itu, aplikasi-aplikasi digital seperti SRIKANDI dan NewSurek menjadi sarana penting dalam mendukung transformasi ini (Anggraini, 2025).

Selain aspek teknis, keberhasilan digitalisasi administrasi juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai (Budiani, 2007). Pengguna aplikasi membutuhkan pelatihan yang berkelanjutan agar dapat mengoperasikan sistem dengan optimal. Sementara itu, infrastruktur yang kuat dan stabil seperti jaringan internet yang handal menjadi faktor penentu kelancaran integrasi sistem digital dalam administrasi pemerintahan.

Mengawali digitalisasi administrasi dengan aplikasi seperti SRIKANDI dan NewSurek, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat berupaya memberikan pelayanan administrasi surat dan kearsipan yang lebih cepat dan transparan. Namun, implementasi teknologi baru ini harus dievaluasi agar dapat diketahui efektivitasnya secara menyeluruh, termasuk hambatan dan tantangan yang dihadapi di lapangan (Dityaprima, 2024).

Evaluasi ini penting sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kebijakan, sehingga perbaikan dan pengembangan sistem digital dapat dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Dengan begitu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi tidak hanya sebatas inovasi teknologi tetapi juga mampu memberikan dampak nyata bagi masyarakat pengguna layanan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan fokus pada efektivitas penggunaan aplikasi SRIKANDI dan NewSurek di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Diharapkan hasil studi ini dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan administrasi digital di tingkat pemerintahan daerah serta menjadi referensi kebijakan publik dalam meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi.

Pelayanan administrasi dalam pemerintah sangat penting untuk menciptakan tata kelola yang efisien dan responsif. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) di Provinsi Sumatera Barat telah mengimplementasikan aplikasi berbasis teknologi informasi, yaitu SRIKANDI dan NewSurek, untuk meningkatkan proses administrasi surat dan pengarsipan. Kedua aplikasi ini menjadi langkah penting dalam digitalisasi pelayanan publik di lingkungan Diskominfotik Sumbar.

Tuntutan reformasi birokrasi yang mengedepankan pelayanan prima telah mendorong peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi publik. TIK dianggap sebagai solusi strategis untuk mengatasi hambatan dalam birokrasi yang sering lambat, tidak efisien, dan kurang transparan. Pemerintah provinsi Sumatera Barat melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mengadopsi aplikasi kearsipan dinamis SRIKANDI dan aplikasi surat elektronik internal NewSurek sebagai upaya digitalisasi administrasi surat menyurat dan arsip.

Aplikasi SRIKANDI memungkinkan pengelolaan arsip secara elektronik dan terintegrasi, sedangkan NewSurek mempercepat distribusi surat antarpegawai dan unit kerja secara digital. Penelitian ini fokus mengevaluasi efektivitas kedua aplikasi tersebut dalam aspek kecepatan penanganan administrasi, akurasi pengarsipan, dan transparansi proses pelayanan di lingkungan dinas.

Pemilihan topik ini didasarkan pada kebutuhan untuk memberikan gambaran evaluatif dari penggunaan teknologi baru tersebut dalam konteks nyata pelayanan publik pemerintahan daerah. Dengan adanya bukti empiris efektivitas aplikasi, diharapkan dapat memberikan dasar rekomendasi kebijakan dan operasional bagi pengembangan serta penguatan digitalisasi layanan publik kedepannya. Fokus penelitian pada aspek performa aplikasi dan kendala implementasi akan memberikan gambaran holistik untuk pemangku kebijakan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (mixed methods), yaitu penggabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh data yang komprehensif dan mendalam. Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap 20 pegawai yang aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI dan NewSurek di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Survei menggunakan kuesioner tertutup yang didesain untuk mengukur persepsi pengguna terkait kecepatan layanan, kemudahan operasional aplikasi, akurasi pengelolaan arsip, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan. Selanjutnya, data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan dua pegawai kunci yang berperan sebagai pengelola aplikasi dan pengguna data administrasi dari aplikasi tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih rinci mengenai pengalaman penggunaan, kendala yang dialami, serta saran perbaikan aplikasi dari perspektif pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan dokumentasi berupa laporan penggunaan aplikasi dan data statistik pelayanan sebelum dan setelah implementasi aplikasi sebagai bahan analisis pendukung. Data kuantitatif yang terkumpul diolah dengan menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menggambarkan hasil survei secara sistematis, sedangkan data kualitatif dianalisis dengan teknik analisis tematik menggunakan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model analisis kualitatif yang relevan.

Pendekatan campuran ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih utuh dan valid terkait efektivitas aplikasi dalam konteks pelayanan administrasi publik. Dengan kombinasi metode tersebut, penelitian tidak hanya menilai aspek kuantitatif seperti efektivitas, kecepatan, dan kepuasan pengguna, tetapi juga mengeksplorasi aspek kualitatif berupa pengalaman, kendala, dan kebutuhan pengguna yang membuat hasil penelitian lebih kaya dan aplikatif untuk pengembangan sistem di masa depan.

Metode ini sangat tepat mengingat kompleksitas penelitian digitalisasi administrasi memerlukan pengukuran objektif dan penjelasan subjektif agar dapat dipahami secara menyeluruh dan dapat dipertanggungjawabkan baik secara akademik maupun praktis di institusi pemerintahan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan Kecepatan Pelayanan (30%)

Implementasi aplikasi SRIKANDI dan NewSurek terbukti mampu mempercepat proses administrasi surat di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat hingga 30%. Proses pengelolaan surat yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan pencatatan fisik dan distribusi berbelit, kini otomatis dan lebih cepat berkat sistem digital. Otomatisasi ini efektif menghilangkan hambatan prosedur fisik, sehingga meningkatkan efisiensi

dan tanggung jawab layanan (Anggraini, 2025; Sutrisno, 2010). Percepatan waktu penyelesaian administrasi ini juga memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja pemerintahan dan tingkat kepuasan pengguna layanan (Millenia & Harapan, 2023).

2. Pengurangan Penggunaan Kertas (40%)

Salah satu keuntungan utama dari digitalisasi administrasi adalah pengurangan penggunaan dokumen kertas hingga 40%. Hal ini secara signifikan mengurangi biaya pencetakan, penyimpanan, dan distribusi dokumen fisik yang sebelumnya menjadi beban operasional. Selain nilai ekonomis, pengurangan penggunaan kertas ini juga mendukung kebijakan lingkungan pemerintah yang fokus pada pengurangan limbah kertas dan konservasi sumber daya alam. Dengan pengelolaan arsip dan surat menyurat secara digital, instansi mengimplementasikan pelayanan yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan (Maulidini, 2025; Dityaprima, 2024).

3. Peningkatan Transparansi Administrasi

Aplikasi SRIKANDI menyediakan fitur pencatatan elektronik yang rinci dan pelacakan aktivitas surat secara waktu nyata. Fitur ini memungkinkan pemantauan proses administrasi oleh manajemen secara transparan, mengurangi risiko kehilangan dokumen dan manipulasi data. Seluruh tahapan dokumen diselenggarakan baik dalam catatan elektronik, meningkatkan akuntabilitas tata kelola pemerintahan (Anggraini, 2025; Rahmasari, 2024). Transparansi ini penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dan kualitas administrasi.

4. Tantangan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur

Kendala utama dalam penerapan aplikasi ini masih terletak pada kesiapan sumber daya manusia. Sebagian pegawai kurang terbiasa atau memiliki pemahaman yang belum cukup untuk mengoperasikan aplikasi, sehingga memerlukan pelatihan dan pendampingan berkelanjutan (Septiansyah, 2023; Budiani, 2007). Infrastruktur teknologi, terutama jaringan internet yang tidak stabil, juga menjadi tantangan yang menghambat proses administrasi digital berjalan lancar. Keduanya merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menjamin keberhasilan transformasi digital.

5. Efektivitas Kolaborasi Internal

Melalui NewSurek, distribusi surat elektronik antarpegawai dan antarunit kerja menjadi lebih cepat dan akurat. Fitur notifikasi otomatis memungkinkan informasi tersampaikan tepat waktu, sehingga komunikasi dan koordinasi internal meningkat dengan baik. Hal ini berdampak langsung pada produktivitas kerja dan penyelenggaraan administrasi yang lebih terstruktur dan efisien (Suryadi, 2023; Akbar, 2024).

6. Keselarasan dengan Kebijakan Pemerintah

Implementasi SRIKANDI disesuaikan dengan standar nasional Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) serta kebijakan digitalisasi administrasi pemerintah daerah. Hal ini menegaskan bahwa penerapan mendukung reformasi birokrasi yang mengutamakan pelayanan berbasis teknologi dan tata kelola modern (Dityaprima, 2024; Keban, 2004). Keselarasan tersebut penting agar aplikasi mendapat dukungan penuh dari kebijakan pemerintah dan menjadi bagian strategi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

7. Kebutuhan Pelatihan Berkelanjutan

Pelatihan dan pelatihan berkesinambungan sangat penting agar pegawai mampu menggunakan aplikasi secara optimal. Pelatihan rutin memfasilitasi peningkatan kompetensi teknologi digital serta membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi

(Sugiyono, 2012). Dengan SDM yang siap dan terampil, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan akan lebih maksimal dan berkelanjutan.

8. Pemenuhan Infrastruktur Teknologi

Keberhasilan digitalisasi administrasi sangat bergantung pada infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang cepat dan stabil serta perangkat keras yang memadai. Gangguan jaringan dan perangkat yang tidak optimal dapat menurunkan kualitas layanan dan menimbulkan ketidakpuasan pengguna (Septiansyah, 2023). Oleh karena itu, investasi berkelanjutan pada penguatan infrastruktur TI penting dilakukan agar transformasi digital dapat berjalan efektif dan mudah.

Pembahasan

Penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SRIKANDI dan NewSurek di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan administrasi dan kearsipan memberikan dampak positif yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Aplikasi SRIKANDI, sebagai Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, memainkan peran utama dalam menyederhanakan proses pengelolaan arsip dinamis secara digital, mulai dari penciptaan, penyimpanan, hingga distribusi dokumen elektronik. Dengan dukungan fitur-fitur lengkap dalam pengelolaan surat masuk, disposisi, hingga surat keluar, aplikasi ini mampu memudahkan pencatatan naskah secara otomatis sehingga mempercepat pencarian serta pemeliharaan arsip, sekaligus mengelola klasifikasi dan masa retensi arsip sesuai dengan standar nasional yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).

Implementasi aplikasi SRIKANDI di Diskominfotik Sumbar terbukti berhasil menurunkan waktu proses administrasi secara signifikan hingga 30% dibandingkan dengan pengelolaan secara manual sebelumnya. Selain itu, pemakaian aplikasi ini secara efektif mengurangi penggunaan kertas dan amplop hingga sebesar 40%, yang secara khusus sejalan dengan inisiatif pemerintah daerah dalam mengadopsi kebijakan ramah lingkungan guna mengurangi dampak ekologis dari aktivitas administrasi publik. Berbagai fitur lain yang mempermudah kinerja pegawai, seperti registrasi naskah yang sistematis, penandatanganan elektronik, serta pelacakan dokumen secara real-time, turut meningkatkan efisiensi dan transparansi proses administrasi sehingga memudahkan pengawasan serta pemantauan yang lebih optimal oleh pihak manajemen.

Di sisi lain, aplikasi NewSurek mempercepat distribusi surat elektronik antarpegawai dan antarunit di lingkungan dinas sehingga memudahkan proses komunikasi internal. Sistem notifikasi otomatis yang diterapkan membuat proses pengiriman dan penerimaan surat menjadi lebih cepat, tepat waktu, dan akurat. Hal ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan koordinasi yang efektif antara unit kerja, sehingga secara keseluruhan meningkatkan produktivitas serta efektivitas pelayanan administrasi.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang menjadi perhatian serius. Tantangan utama terletak pada kesiapan sumber daya manusia, terutama bagi pegawai yang masih kurang familiar atau belum adaptif terhadap teknologi digital. Kondisi ini mengharuskan adanya penguatan pelatihan dan pendampingan yang intensif dan berkesinambungan agar seluruh pegawai mampu mengoptimalkan penggunaan aplikasi secara maksimal. Hambatan lain berasal dari dukungan infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai, terutama pada stabilitas jaringan internet dan kehandalan perangkat keras. Seringnya gangguan jaringan serta perawatan aplikasi yang mengganggu proses kerja berpotensi

menurunkan produktivitas sekaligus menimbulkan ketidakpercayaan pengguna terhadap sistem digital yang diterapkan.

Temuan ini konsisten dengan literatur yang mengemukakan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi publik tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, tetapi secara kritis juga bergantung pada kesiapan dan kapabilitas sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur yang memadai (Septiansyah, 2023; Suryadi, 2023). Oleh karenanya, pengembangan SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan serta perbaikan fasilitas teknologi menjadi hal yang sangat mendesak untuk menjamin keberlanjutan inovasi dan layanan digital di pemerintahan daerah.

Perusahaan memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam menjaga dan melindungi data pribadi yang mereka kelola (Indra, G, dkk 2024). Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) di Indonesia, perusahaan dituntut untuk memastikan bahwa setiap data pribadi yang mereka kumpulkan, simpan, dan gunakan dilindungi dengan standar keamanan yang tinggi. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses pengumpulan data yang transparan, penyimpanan data yang aman, hingga penggunaan data yang sesuai dengan izin yang diberikan oleh pemilik data. Selain itu, perusahaan juga harus mematuhi semua regulasi yang ditetapkan oleh UU PDP. Ini berarti perusahaan harus memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas dan terstruktur terkait perlindungan data pribadi (Javed, Y., & Sajid, A. 2024).

Kebijakan ini harus mencakup langkah-langkah preventif untuk mencegah kebocoran data, serta prosedur penanganan insiden jika terjadi pelanggaran data. Perusahaan juga diwajibkan untuk melakukan audit secara berkala untuk memastikan bahwa semua proses pengelolaan data sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh UU PDP. Audit ini penting untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi kelemahan dalam sistem perlindungan data perusahaan. Dengan menjalankan peran dan tanggung jawab ini, perusahaan tidak hanya mematuhi regulasi yang berlaku, tetapi juga membangun kepercayaan dari konsumen dan mitra bisnis. Perlindungan data pribadi yang baik akan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik dan memberikan rasa aman kepada konsumen bahwa data mereka dikelola dengan baik dan aman (Prastyanti*, R., & Sharma, R. 2024). Kepercayaan ini sangat penting dalam era digital saat ini, di mana data pribadi menjadi aset yang sangat berharga dan rentan terhadap penyalahgunaan. Dengan demikian, perusahaan yang mampu menjaga dan melindungi data pribadi dengan baik akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan.

Perlindungan data pribadi adalah tanggung jawab besar perusahaan yang harus dilaksanakan melalui serangkaian langkah strategis dan operasional. Penunjukan DPO yang kompeten menjadi kunci untuk memastikan pemenuhan dan koordinasi internal maupun eksternal terkait perlindungan data. Kepatuhan terhadap regulasi harus dijaga dengan melakukan evaluasi, audit, dan perbaikan sistem perlindungan secara berkala. Edukasi serta pelatihan karyawan meningkatkan kesadaran dan kesiapan mereka dalam melindungi data pelanggan. Transparansi dalam komunikasi saat terjadi pelanggaran data penting untuk menjaga reputasi dan kepercayaan publik. Audit dan pengawasan secara konsisten memungkinkan perusahaan mengidentifikasi risiko lebih awal dan memperkuat sistem keamanan data. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya memenuhi kewajiban hukum tetapi juga memperoleh keuntungan kompetitif berupa kepercayaan konsumen dan mitra bisnis serta reputasi yang baik di pasar. (Wibowo, K.T., dkk 2025).

Secara keseluruhan, aplikasi SRIKANDI dan NewSurek memberikan kontribusi besar dalam mendorong modernisasi pelayanan administrasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Implementasi aplikasi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi biaya, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas proses administrasi publik. Dengan pembenahan berkelanjutan, terutama melalui peningkatan pelatihan pengguna dan dukungan infrastruktur teknis yang memadai, transformasi digital administrasi di lingkungan pemerintahan daerah akan mampu berjalan secara optimal dan berkelanjutan, memajukan tata kelola pemerintahan yang modern dan berkualitas.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat secara signifikan meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan publik (Suryadi, 2023; Akbar, 2024). Aplikasi SRIKANDI dan NewSurek mampu mengatasi hambatan birokrasi yang tradisional dengan mengotomatisasi sebagian besar proses administratif sehingga mempercepat alur kerja dan mengurangi kesalahan manual. Tantangan utama yang ditemukan yaitu kesiapan sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan serta dukungan infrastruktur teknologi yang harus diperkuat, konsisten dengan evaluasi sebelumnya yang menyoroti pentingnya faktor manusia dan teknologi dalam keberhasilan reformasi digital (Septiansyah, 2023). Penguatan pelatihan berkelanjutan dan perbaikan fasilitas teknologi menjadi hal krusial bagi keberlanjutan inovasi layanan digital ini. Dampak positif juga terlihat dari aspek lingkungan dan ekonomi, dimana pengurangan penggunaan kertas dan amplop tidak hanya menghemat biaya, tetapi juga mendukung program pemerintahan hijau. Hal ini sejalan dengan tren global digitalisasi administrasi publik yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi SRIKANDI dan NewSurek memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Aplikasi SRIKANDI berhasil menyederhanakan proses pengelolaan arsip dinamis secara digital dan menekan waktu penyelesaian administrasi hingga 30% dibandingkan cara manual sebelumnya. Selain itu, aplikasi ini juga mengurangi penggunaan kertas dan amplop sampai 40%, mendukung kebijakan ramah lingkungan. NewSurek mempercepat distribusi surat elektronik pada lingkungan internal dinas sehingga memperlancar komunikasi dan meningkatkan produktivitas kerja. Penerapan kedua aplikasi ini meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses administrasi serta pengarsipan.

Namun demikian, keberhasilan digitalisasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala terkait kesiapan sumber daya manusia yang membutuhkan pelatihan berkelanjutan serta infrastruktur teknologi yang perlu diperkuat, khususnya dari sisi jaringan dan perangkat keras. Oleh karena itu, pemberdayaan SDM dan perbaikan layanan pendukung teknologi sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan optimalisasi aplikasi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. (2024). Evaluasi efisiensi layanan publik dengan teknologi informasi. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 12(1), 55–68.

Anggraini, D. P. (2025). Efektivitas aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 5(1), 45-60.

Budiani, N. (2007). Manajemen efektivitas program. Jakarta: Pusat Studi Administrasi Publik.

Dityaprima, P. P. A. (2024). Efektivitas aplikasi SRIKANDI di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia. Jurnal Ilmu Informasi dan Arsip, 12(2), 89-105.

Keban, Y. (2004). Administrasi publik: Teori dan praktek. Jakarta: Gramedia.

Maulidini, J. (2025). Digitalisasi administrasi publik meningkatkan efisiensi. Jurnal Innovatif, 7(2), 111–130.

Moh Bagas Fadhli & Badrut Tamam (2024). "Perlindungan Hukum Hak Privasi Warga Negara", Jurnal Konstitusi , Volume 3, Nomor 2, Desember 2024.

Rahmasari, E. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi SRIKANDI (sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat (Skripsi Sarjana). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Septiansyah, A. (2023). Faktor keberhasilan digitalisasi administrasi publik: Studi kasus transformasi pemerintahan daerah. Jurnal Kebijakan Publik, 10(3), 120-135.

Septiansyah, B. (2023). Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Jurnal Academia Praja, 5(1), 45–60.

Sugiyono. (2012). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Bandung: Alfabeta.

Suryadi, A. (2023). Pengaruh teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi publik. Sammajiva, 1(4), 380–395.

Suryadi, I. (2023). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 8(2), 75-88.

Sutrisno, E. (2010). Evaluasi program dan efektivitas pelayanan publik. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.

Wibowo, K.T., dkk. (2025). Hukum digital dan privasi data. Mataram: CV. Al-Haramain Lombok.