

Peningkatan Kapasitas Aparatur dalam Penggunaan Sistem Informasi Layanan Publik pada Bagian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang

Tri Oktariana, Poni Cornelia*

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma,

Jl. Jendral Ahmad Yani, Palembang, Sumatera Selatan

*Penulis korespondensi: corneliaponi@gmail.com

Dikirim : 20 Desember 2025

Direvisi : 21 Februari 2026

Diterima : 22 Februari 2026

Abstrak: *Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik merupakan indikator strategis dalam mendorong reformasi birokrasi serta implementasi prinsip good governance yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara komprehensif sistem layanan publik melalui pemanfaatan aplikasi SRIKANDI sebagai Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. Fokus pengabdian diarahkan pada peningkatan pemahaman dan kapasitas aparatur dalam memanfaatkan fitur-fitur utama aplikasi secara optimal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan administrasi melalui SRIKANDI memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persuratan dan kearsipan. Aplikasi ini mampu mentransformasi sistem administrasi yang sebelumnya bergantung pada dokumen fisik menjadi sistem digital terintegrasi, sehingga alur kerja menjadi lebih cepat, tertib, sistematis, dan terdokumentasi secara berkelanjutan. Pemanfaatan SRIKANDI tidak hanya meningkatkan kinerja administratif aparatur, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintahan.*

Kata kunci: *good governance, pelayanan publik, Sistem Informasi Layanan Publik, SRIKANDI*

Abstract: *The utilization of information technology in the public sector represents a strategic indicator in promoting bureaucratic reform and implementing the principles of good governance, which emphasize efficiency, transparency, and accountability in public service delivery. This community service activity employed a descriptive qualitative approach aimed at comprehensively describing and explaining the public service system through the use of SRIKANDI as an Integrated Dynamic Archival Information System. The focus of the community service program was not on system development, but on enhancing digital and archival literacy among government officials to enable optimal use of the application's core features. The results indicate that the digitalization of administrative services through SRIKANDI contributes positively to improving the effectiveness and efficiency of correspondence and records management. The application successfully transforms administrative processes that previously relied on physical documents into an integrated digital system, resulting in faster, more orderly, systematic, and sustainably documented workflows. In the context of community service, the utilization of SRIKANDI not only enhances administrative performance but also strengthens institutional accountability and the overall quality of public services.*

Keywords: *good governance, public services, Public Service Information System, SRIKANDI*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (Sangaji & Irianto, 2025; Criado & Gil-Garcia, 2019). Pemerintah dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien (Garneta & Wulandari, 2025). Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan penerapan konsep *good governance* (Dewi *et al.*, 2025).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hasibuan dkk., 2025; Wahyudi dkk., 2025). Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan publik perlu didukung oleh sistem yang mampu mengelola data dan informasi secara cepat, akurat, dan terintegrasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui penerapan sistem informasi berbasis digital yang menggantikan atau melengkapi proses manual yang selama ini masih banyak digunakan di instansi pemerintahan (Ilham dkk., 2025).

Bagian Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Palembang merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas politik dan sosial di daerah, serta memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat. Layanan yang diberikan antara lain meliputi pendataan dan pembinaan organisasi kemasyarakatan, penerbitan surat rekomendasi, pengelolaan administrasi kegiatan politik, serta pengarsipan dokumen yang berkaitan dengan kesatuan dan ketahanan bangsa. Seluruh proses tersebut membutuhkan pengelolaan data yang rapi, akurat, dan mudah diakses, baik oleh internal instansi maupun oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan kegiatan magang, diketahui bahwa sebagian proses layanan publik di Bagian Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang masih dilakukan secara manual atau semi-manual. Pencatatan data masih banyak menggunakan dokumen fisik dan aplikasi perkantoran sederhana yang belum terintegrasi dalam satu sistem informasi terpadu. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan dalam proses pelayanan, risiko kehilangan atau kerusakan

dokumen, duplikasi data, serta kesulitan dalam melakukan pencarian dan pembaruan data. Selain itu, penyampaian informasi kepada masyarakat juga belum sepenuhnya memanfaatkan media digital secara optimal.

Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat seiring dengan berkembangnya penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Diasuti & Ayyustia, 2025; Qin *et al.*, 2025). Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu melakukan inovasi melalui digitalisasi sistem informasi layanan publik agar mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut.

Digitalisasi sistem informasi layanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi untuk mengelola data dan proses layanan secara elektronik, terstruktur, dan terintegrasi (Wardana dkk., 2025). Penerapan sistem informasi digital di lingkungan Bagian Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja aparatur, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan tersedianya data yang lebih sistematis sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisis dan pengambilan keputusan oleh pimpinan instansi (Terlizzi, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan kegiatan magang dengan fokus pada digitalisasi sistem informasi layanan publik pada Bagian Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang menjadi sangat relevan dan strategis. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk membantu instansi dalam mengembangkan sistem layanan yang lebih efektif dan modern, tetapi juga sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi secara langsung di lingkungan kerja nyata. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan dapat tercipta sinergi antara dunia pendidikan dan instansi pemerintah dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam pengabdian Masyarakat ini Kualitatif Deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan sistem layanan publik pada Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

3. Hasil dan Diskusi

3.1 SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)

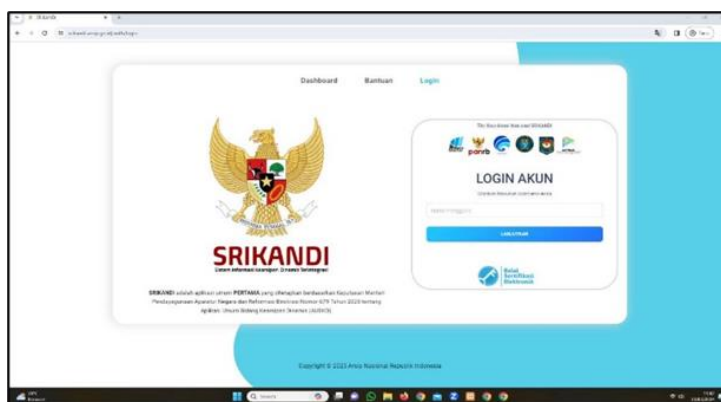
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada pengenalan dan penerapan pemahaman aparatur terhadap fitur-fitur utama aplikasi SRIKANDI sebagai sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (Gambar 1). Fokus utama pengabdian bukan pada pengembangan sistem, melainkan pada peningkatan literasi digital dan kearsipan aparatur agar mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal dalam mendukung pelayanan administrasi publik.



Gambar 1. Penggunaan Aplikasi SRIKANDI

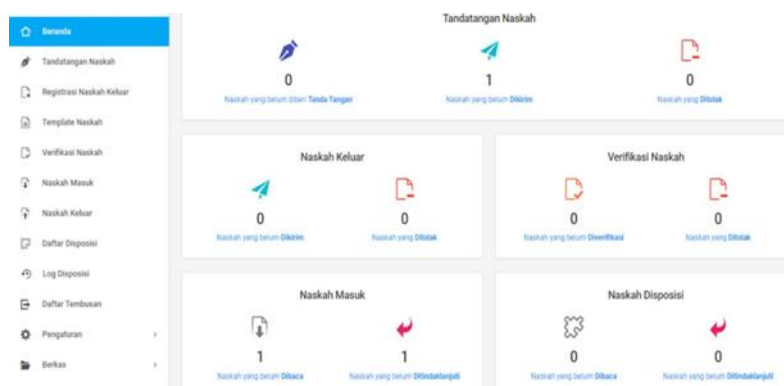
Hasil identifikasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur telah mengetahui keberadaan aplikasi SRIKANDI, namun kurang memahami penerapan dan fungsi serta manfaat tiap fitur secara menyeluruh. Penggunaan aplikasi masih bersifat terbatas, cenderung sekadar memenuhi kewajiban administratif, dan belum terintegrasi dalam alur kerja harian.

Melalui kegiatan pengabdian ini, tim pelaksana melakukan penjelasan, serta simulasi penggunaan fitur utama SRIKANDI secara bertahap. Pendekatan ini bertujuan agar aparatur tidak hanya mampu mengoperasikan sistem, tetapi juga memahami tujuan, fungsi, dan nilai strategis setiap fitur dalam pengelolaan arsip dan pelayanan publik.



Gambar 1. Halaman Utama *Website* Srikandi

Halaman pertama yang muncul saat mengakses aplikasi SRIKANDI adalah halaman *login* seperti terlihat pada Gambar 1. Halaman ini berfungsi sebagai mekanisme keamanan sistem untuk memverifikasi identitas pengguna sebelum dapat mengakses fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi. Setiap pengguna diwajibkan memasukkan akun yang telah terdaftar sesuai dengan hak akses masing-masing. Dengan adanya halaman login ini, hanya pegawai atau pengguna yang berwenang yang dapat mengelola surat dan arsip, sehingga keamanan dan kerahasiaan data tetap terjaga.



Gambar 2. Halaman *Dashboard*

Setelah pengguna berhasil melakukan login, sistem akan menampilkan *dashboard* sebagai halaman utama aplikasi SRIKANDI. Tampilan yang ditunjukkan pada Gambar 2 merupakan halaman beranda (*dashboard*) aplikasi SRIKANDI, yang berfungsi sebagai pusat kendali awal bagi aparatur dalam mengelola naskah dinas dan arsip digital. Pada halaman ini, pengguna langsung disajikan ringkasan informasi mengenai status berbagai naskah yang sedang diproses, sehingga memudahkan aparatur memahami pekerjaan administrasi yang perlu segera ditindaklanjuti.

Di sisi kiri layar terdapat menu navigasi utama yang memuat fitur-fitur penting dalam pengelolaan naskah dan arsip. Menu *Beranda* menjadi titik awal untuk memantau seluruh aktivitas sistem secara ringkas. Fitur *Tanda Tangan Naskah* digunakan untuk mengelola dokumen yang memerlukan pengesahan secara elektronik, sehingga proses legalisasi dokumen dapat dilakukan lebih cepat tanpa bergantung pada dokumen fisik. Selanjutnya, fitur *Registrasi Naskah Keluar* berfungsi untuk mencatat dan mendaftarkan setiap naskah dinas yang akan dikirim keluar instansi, sehingga seluruh surat keluar tercatat secara resmi dan terdokumentasi dengan baik.

Fitur *Template Naskah* disediakan untuk membantu aparatur menggunakan format surat dinas yang seragam sesuai ketentuan, sehingga mengurangi kesalahan penulisan dan

meningkatkan konsistensi administrasi. Pada fitur *Verifikasi Naskah*, aparaturnya dapat melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian naskah sebelum diproses lebih lanjut, yang berperan penting dalam menjaga kualitas dan akurasi dokumen resmi. Sementara itu, fitur *Naskah Masuk* dan *Naskah Keluar* digunakan untuk mengelola arsip surat yang diterima maupun yang telah dikirim, sehingga riwayat komunikasi dinas tersimpan secara sistematis dan mudah ditelusuri kembali.

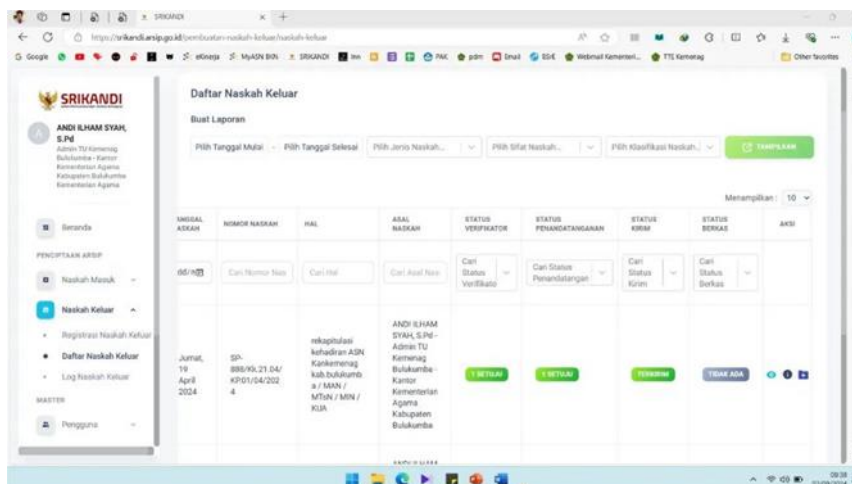
Menu *Daftar Disposisi* dan *Log Disposisi* berfungsi untuk mengelola serta merekam proses disposisi surat secara digital. Melalui fitur ini, aparaturnya dapat memantau naskah yang telah didisposisikan, mengetahui tindak lanjut yang harus dilakukan, serta melihat riwayat instruksi pimpinan secara transparan. Fitur *Daftar Tembusan* memungkinkan pengelolaan pihak-pihak yang menerima salinan naskah, sehingga distribusi informasi dapat dilakukan secara tepat sasaran. Adapun menu *Pengaturan* dan *Berkas* berfungsi untuk mengelola hak akses pengguna, keamanan sistem, serta penyimpanan *file* pendukung arsip dalam satu sistem terintegrasi.

Pada bagian tengah layar, *dashboard* menampilkan panel status naskah yang terbagi ke dalam beberapa kategori, seperti *Tanda Tangan Naskah*, *Naskah Keluar*, *Verifikasi Naskah*, *Naskah Masuk*, dan *Naskah Disposisi*. Setiap panel menampilkan jumlah naskah yang belum dibaca, belum ditandatangani, belum diverifikasi, belum dikirim, atau belum ditindaklanjuti. Informasi ini berfungsi sebagai pengingat visual bagi aparaturnya agar tidak ada naskah yang terlewat atau tertunda penanganannya.

Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, khususnya pendampingan aparaturnya pemerintah, tampilan *dashboard* ini menjadi sarana penting untuk pengenalan dan pemahaman fitur-fitur utama SRIKANDI. Melalui pemahaman terhadap fungsi setiap menu dan indikator status, aparaturnya dapat menyadari bahwa aplikasi SRIKANDI bukan sekadar alat administrasi, tetapi sistem pendukung kerja yang membantu meningkatkan ketertiban arsip, efisiensi proses administrasi, serta akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, pengenalan *dashboard* dan fitur-fitur utamanya menjadi langkah awal yang strategis dalam mendorong perubahan pola kerja dari sistem manual menuju sistem digital yang terintegrasi.

Selanjutnya, menu Surat Masuk merupakan salah satu fitur utama dalam aplikasi SRIKANDI yang digunakan untuk menerima, melihat, dan mengelola surat yang masuk ke unit kerja atau pengguna. Tampilan pada Gambar 3 menunjukkan halaman Daftar Naskah Keluar pada aplikasi SRIKANDI, yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan dan pemantauan

seluruh naskah dinas yang telah atau akan dikirim keluar oleh instansi. Halaman ini memiliki peran penting dalam mendukung tertib administrasi, keterlacakan dokumen, serta akuntabilitas layanan administrasi publik.



Gambar 3. Halaman Surat Masuk & Keluar

Pada bagian atas halaman, terdapat judul *Daftar Naskah Keluar* yang menegaskan bahwa menu ini digunakan untuk melihat dan mengelola arsip naskah keluar secara keseluruhan. Tepat di bawahnya, disediakan fitur penyaringan (filter data) yang memungkinkan pengguna menampilkan naskah berdasarkan kriteria tertentu, seperti tanggal mulai dan tanggal selesai, jenis naskah, sifat naskah, serta klasifikasi naskah. Fitur ini diperkenalkan dalam kegiatan pengabdian sebagai alat bantu penting agar aparatur dapat dengan cepat menemukan dokumen yang dibutuhkan tanpa harus menelusuri data secara manual satu per satu.

Pada bagian tengah halaman, ditampilkan tabel daftar naskah keluar yang memuat informasi rinci setiap dokumen. Kolom-kolom yang tersedia meliputi tanggal naskah, nomor naskah, perihal (hal), asal naskah, serta berbagai status yang menunjukkan tahapan proses naskah tersebut. Informasi ini memberikan gambaran yang jelas mengenai identitas dokumen dan posisi naskah dalam alur administrasi.

Kolom Status Verifikator menunjukkan apakah naskah telah melalui proses pemeriksaan dan dinyatakan layak oleh pihak yang berwenang. Kolom Status Penandatanganan menampilkan informasi apakah naskah telah ditandatangani secara elektronik oleh pejabat terkait. Selanjutnya, kolom Status Kirim menunjukkan apakah naskah sudah dikirim kepada tujuan yang dituju, sedangkan kolom Status Berkas memberikan informasi mengenai kelengkapan arsip pendukung naskah tersebut. Status-status ini ditampilkan dalam bentuk label

visual berwarna, sehingga memudahkan aparaturnya memahami kondisi dokumen secara cepat dan intuitif.

Di bagian paling kanan tabel terdapat kolom Aksi, yang menyediakan pilihan tindakan lanjutan terhadap naskah, seperti melihat detail dokumen, melakukan perbaikan, atau menindaklanjuti proses administrasi sesuai kewenangan pengguna. Dalam konteks pengabdian masyarakat, fitur aksi ini diperkenalkan sebagai sarana bagi aparaturnya untuk mengelola naskah secara aktif dan bertanggung jawab, bukan sekadar sebagai arsip pasif.

Secara keseluruhan, halaman Daftar Naskah Keluar ini menggambarkan bagaimana SRIKANDI mengintegrasikan fungsi pencatatan, pemantauan, dan pengendalian naskah dinas dalam satu sistem digital. Melalui pengenalan fitur-fitur pada halaman ini, aparaturnya memperoleh pemahaman bahwa setiap naskah keluar tidak hanya dicatat sebagai dokumen administratif, tetapi juga dikelola sebagai arsip resmi yang memiliki jejak proses yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tahapan terakhir dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI adalah halaman *logout*, yang menandakan bahwa sesi penggunaan aplikasi telah selesai. Logout berfungsi untuk mengakhiri akses pengguna terhadap sistem dan mencegah penyalahgunaan akun apabila perangkat ditinggalkan dalam keadaan aktif. Dengan adanya fitur logout, keamanan sistem tetap terjaga dan penggunaan aplikasi menjadi lebih tertib serta bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi SRIKANDI dalam kegiatan magang memberikan pengalaman dan pemahaman langsung mengenai penerapan digitalisasi sistem informasi administrasi pemerintahan. Aplikasi ini terbukti mampu mendukung efisiensi pengelolaan surat dan arsip, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan administrasi di instansi tempat magang.

3.2 Hasil Pendampingan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diarahkan pada upaya peningkatan kapasitas aparaturnya dalam memahami dan memanfaatkan fitur-fitur utama aplikasi SRIKANDI sebagai sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi. Fokus pengabdian tidak terletak pada pengembangan maupun rekayasa sistem informasi, melainkan pada penguatan literasi digital dan literasi kearsipan aparaturnya sebagai prasyarat utama keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi pemerintahan.

Hasil pemetaan awal menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur telah mengenal SRIKANDI sebagai aplikasi resmi pengelolaan naskah dinas dan arsip. Namun, pemanfaatan aplikasi masih bersifat normatif dan prosedural, terbatas pada pemenuhan kewajiban administratif, serta belum terintegrasi secara optimal dalam pola kerja sehari-hari. Aparatur cenderung berfokus pada penyelesaian tahapan teknis penggunaan aplikasi tanpa memahami secara mendalam fungsi, manfaat, dan nilai strategis dari setiap fitur yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara adopsi teknologi secara formal dan pemanfaatannya secara substantif dalam mendukung kinerja pelayanan publik.

Berangkat dari temuan tersebut, kegiatan pengabdian dirancang menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui pemberian penjelasan konseptual, pendampingan langsung, serta simulasi penggunaan fitur-fitur utama SRIKANDI secara sistematis dan bertahap. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendorong aparatur agar tidak hanya memiliki keterampilan operasional, tetapi juga pemahaman reflektif mengenai tujuan penggunaan sistem, keterkaitan antarfitur, serta implikasinya terhadap tertib administrasi dan akuntabilitas organisasi.

Tahap awal pengabdian difokuskan pada pemahaman terhadap mekanisme *login* sebagai gerbang akses sistem. Aparatur diarahkan untuk memahami bahwa autentikasi pengguna merupakan bagian integral dari pengendalian akses dan perlindungan arsip, bukan sekadar prosedur teknis untuk masuk ke dalam aplikasi. Penekanan ini penting dalam konteks kearsipan modern, di mana keamanan, keutuhan, dan kerahasiaan arsip menjadi aspek fundamental sejak tahap penciptaan dokumen.

Setelah itu, pengabdian dilanjutkan dengan pengenalan *dashboard* sebagai pusat kendali utama aplikasi. *Dashboard* dipahami bukan hanya sebagai tampilan informasi, tetapi sebagai instrumen manajerial yang menyediakan ringkasan status naskah dinas secara real time. Melalui indikator-indikator status, aparatur dapat memantau naskah yang belum diverifikasi, belum ditandatangani, belum dikirim, atau belum ditindaklanjuti. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, pemahaman terhadap *dashboard* ini menjadi kunci dalam membangun kesadaran aparatur bahwa SRIKANDI berfungsi sebagai alat bantu pengendalian kerja dan pengambilan keputusan administratif.

Selanjutnya, pembahasan difokuskan pada pengenalan fitur-fitur inti, seperti registrasi naskah keluar, template naskah, verifikasi naskah, tanda tangan elektronik, serta pengelolaan naskah masuk dan naskah keluar. Aparatur didorong untuk memahami bahwa fitur-fitur

tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling terhubung dalam satu alur kerja kearsipan yang terintegrasi. Pemanfaatan fitur registrasi dan template naskah, misalnya, tidak hanya bertujuan mempermudah pembuatan surat, tetapi juga menjamin keseragaman format, konsistensi administrasi, dan kepatuhan terhadap ketentuan tata naskah dinas.

Pembahasan mendalam juga diarahkan pada halaman Daftar Naskah Keluar sebagai representasi konkret pengelolaan arsip dinamis secara digital. Melalui fitur penyaringan data, tampilan status naskah, serta kolom aksi, aparatur diperkenalkan pada konsep keterlacakan arsip dan pengendalian proses administrasi. Dalam kegiatan pengabdian, fitur ini diposisikan sebagai solusi atas persoalan klasik pengelolaan arsip manual yang tidak efisien, sulit ditelusuri, dan rawan kesalahan. Aparatur diarahkan untuk memahami bahwa setiap perubahan status naskah merupakan bagian dari jejak administrasi yang memiliki implikasi hukum dan organisatoris.

Fitur disposisi dan log disposisi turut menjadi fokus pembahasan karena berkaitan langsung dengan mekanisme pengambilan keputusan dan tindak lanjut instruksi pimpinan. Dalam konteks pengabdian, aparatur diajak untuk memandang disposisi digital bukan hanya sebagai perintah kerja, tetapi sebagai arsip resmi yang merekam alur koordinasi dan tanggung jawab antarunit kerja. Dengan demikian, penggunaan fitur ini berkontribusi pada peningkatan transparansi internal dan penguatan akuntabilitas kelembagaan.

Tahap akhir penggunaan aplikasi ditutup dengan pemahaman mengenai pentingnya *logout* sebagai bagian dari etika dan tanggung jawab penggunaan sistem informasi. Aparatur diberikan pemahaman bahwa pengakhiran sesi penggunaan aplikasi merupakan langkah preventif untuk menjaga keamanan data dan mencegah penyalahgunaan akses, terutama dalam lingkungan kerja pemerintahan yang mengelola dokumen bersifat rahasia dan strategis.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman konseptual terhadap fitur-fitur utama SRIKANDI berdampak positif terhadap sikap dan kesiapan aparatur dalam memanfaatkan sistem secara lebih optimal. Kebaruan kegiatan pengabdian ini terletak pada pendekatan yang menempatkan SRIKANDI tidak semata-mata sebagai aplikasi administrasi, melainkan sebagai instrumen transformasi pola kerja aparatur menuju tata kelola kearsipan digital yang terintegrasi. Dengan penguatan literasi digital dan kearsipan melalui pengabdian kepada masyarakat, aparatur diharapkan mampu menjadikan SRIKANDI sebagai bagian integral dari praktik kerja sehari-hari dalam rangka meningkatkan efisiensi, ketertiban arsip, serta kualitas pelayanan administrasi publik.

4. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem informasi layanan administrasi melalui penggunaan aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan persuratan dan kearsipan. Aplikasi ini mampu menggantikan sistem manual yang sebelumnya bergantung pada dokumen fisik, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, tertata, dan terdokumentasi dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Palembang yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Daftar Referensi

- Criado, J.I., & Gil-Garcia, J.R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450.
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R.Y. & Rika, M. (2025). Digital Transformation in Public Services: Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(4), 1-8.
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126.
- Garneta, B.F.S. & Wulandari, N.E. (2025). The Role of Governance in Improving The Effectiveness of Public Bureaucracy: A Systematic Review. *Irpia: Institut Riset dan Pengembangan Indonesia*, 10(2), 18-29.
- Hasibuan, F.H., Siagian, K.F. & Zein, A.W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 481-486.
- Ilham, A.R., Dewi, Y.S. & Gusty, R. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Pilar Good Governance: Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 53-63.
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C. & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: a systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 1123. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>

- Sangaji, M.S.J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik (JAP)*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Terlizzi, A. (2021). The Digitalization of the Public Sector: A Systematic Literature Review. *The Italian Journal of Public Policy*, 16(1), 5-38. DOI:10.1483/100372.
- Wahyudi, H., Ardiyansah, & Safira, A.K. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang. *Publisitas: Journal of Social Sciences and Politics*, 11(2)166-175.
- Wardana, R.I., Putri, N.E., & Umar, G. (2025). Digitalisasi Pelayanan Publik : Solusi Atau Masalah Baru ?. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 5(2), 7933-7943.