



Strategi Komunikasi dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi Bagi Pegawai di Lingkungan Direktorat Kepelabuhanan

Selfiani Kurniawati¹, Yusmawati², Muherni Asri Utami³

^{1,2,3} Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail : selfiani075@gmail.com

Article Info

Article history:

Received October 08, 2025

Revised October 12, 2025

Accepted October 17, 2025

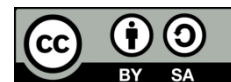
Keywords:

Communication Strategy, Implementation, Srikandi Application, Employees, Directorate Of Ports

ABSTRACT

This study examines the communication strategy in the socialization of the Srikandi Application implementation at the Directorate of Ports, Ministry of Transportation, as part of the government's digital transformation efforts. The research background is based on the need to enhance efficiency, transparency, and accountability in managing archives and official correspondence through an electronic system. The purpose of this study is to analyze the stages of the communication strategy, including research, planning, implementation, evaluation, and reporting, in supporting the successful application of Srikandi. This research employs a qualitative descriptive approach using in-depth interviews, observations, and documentation with key informants within the Directorate of Ports. The findings indicate that a well-structured and adaptive communication strategy plays a crucial role in reducing employee resistance, improving understanding, and strengthening active participation in the transition toward a digital work system. Two-way communication and leadership support emerge as dominant factors contributing to the success of the socialization process. In conclusion, the implementation of an effective communication strategy strengthens a transparent and collaborative digital work culture. This study contributes to the development of organizational communication theory within the context of e-government and provides recommendations for public institutions to enhance communication planning and human resource competencies to support the digitalization of public administration.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received October 08, 2025

Revised October 12, 2025

Accepted October 17, 2025

Keywords:

Strategi Komunikasi, Implementasi, Aplikasi Srikandi, Pegawai, Direktorat Kepelabuhanan

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi komunikasi dalam sosialisasi penerapan Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan sebagai bagian dari upaya transformasi digital birokrasi pemerintah. Latar belakang penelitian didasarkan pada kebutuhan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan arsip serta surat-menyurat dinas melalui sistem elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tahapan strategi komunikasi yang meliputi riset, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan kunci di lingkungan Direktorat Kepelabuhanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang terencana dan adaptif berperan penting dalam mengurangi resistensi pegawai, meningkatkan pemahaman, serta memperkuat partisipasi aktif terhadap perubahan sistem kerja digital. Komunikasi dua arah dan dukungan pimpinan menjadi faktor dominan dalam keberhasilan



sosialisasi. Kesimpulannya, penerapan strategi komunikasi efektif mampu memperkuat budaya kerja digital yang transparan dan kolaboratif. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi organisasi dalam konteks e-government serta memberikan rekomendasi bagi instansi publik untuk memperkuat perencanaan komunikasi dan kompetensi sumber daya manusia guna mendukung digitalisasi administrasi pemerintahan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Selfiani Kurniawati
Universitas Bina Sarana Informatika
selfiani075@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) membawa perubahan signifikan terhadap pola kehidupan masyarakat modern. Kemajuan teknologi ini menjadikan pertukaran informasi berlangsung semakin cepat, mudah, dan efisien. Jika sebelumnya komunikasi dilakukan melalui media konvensional, kini kehadiran komputer dan internet pada akhir abad ke-20 telah merevolusi cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi. TIK kini mencakup seluruh teknologi yang berfungsi untuk mengolah data dan mendukung proses komunikasi dalam berbagai aspek kehidupan (Wahyu Sukmaningsih, 2025).

Seiring berjalannya waktu, TIK mengalami perkembangan pesat melalui inovasi seperti perangkat pintar (smart devices), media sosial, komputasi awan (cloud computing), kecerdasan buatan (artificial intelligence), dan Internet of Things (IoT). Di antara semua inovasi tersebut, internet menjadi tulang punggung transformasi TIK. Internet tidak hanya mempercepat pertukaran informasi, tetapi juga menjadi infrastruktur global yang memfasilitasi kolaborasi lintas batas. Laporan We Are Social tahun 2025 menunjukkan bahwa terdapat 5,56 miliar pengguna internet di dunia, dan 212 juta di antaranya berasal dari Indonesia atau 74,6% dari total populasi nasional (Rohmanudin, 2022).

Kemajuan internet telah membawa perubahan mendasar pada berbagai bidang kehidupan, termasuk pendidikan, bisnis, sosial, kesehatan, dan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan, pemanfaatan teknologi digital menjadi sarana penting untuk mewujudkan tata kelola yang efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi ini diwujudkan melalui penerapan e-government yang mendorong keterbukaan informasi publik serta meningkatkan efisiensi birokrasi. Melalui sistem digital, pemerintah dapat memperkuat kepercayaan publik sekaligus mengurangi potensi praktik korupsi (Kominfo, 2021).

Digitalisasi birokrasi di Indonesia mencakup penerapan sistem pelayanan publik berbasis teknologi pada seluruh level pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Salah satu manfaat utama digitalisasi ini adalah meningkatnya efisiensi komunikasi administratif antarinstansi melalui teknologi komunikasi modern yang cepat, murah, dan terdokumentasi dengan baik (Robbins & Judge, 2019). Pemerintah terus berupaya menghadirkan sistem



berbasis e-government seperti e-budgeting dan e-arsip untuk menjamin transparansi dan efisiensi pengelolaan dokumen negara (Kemenkeu, 2021).

Salah satu inovasi penting dalam transformasi birokrasi digital adalah peluncuran Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), pada 4 Oktober 2023. Aplikasi ini dikembangkan melalui kerja sama antara Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian PANRB, BSSN, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Srikandi menjadi aplikasi umum kearsipan nasional yang digunakan di seluruh instansi pemerintah untuk mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Rohmanudin, 2022).

Kehadiran Aplikasi Srikandi merupakan solusi atas permasalahan birokrasi manual yang selama ini memperlambat proses surat-menyurat dan pengelolaan arsip. Melalui digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan aman. Aplikasi ini juga menjadi sarana membangun collective memory bangsa melalui penyimpanan arsip digital yang mudah diakses dan terintegrasi antarinstansi pemerintah (Kemenkeu, 2021).

Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan merupakan salah satu instansi yang mulai menerapkan Aplikasi Srikandi sejak Februari 2025. Surat Imbauan Sekretaris Ditjen Perhubungan Laut (Nomor UM.001/7/23/DJPL/2025) menginstruksikan seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk menggunakan Srikandi dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan disposisi secara elektronik. Kebijakan ini menggantikan sistem disposisi manual yang sebelumnya dilakukan secara lisan maupun tulisan, sehingga alur kerja kini menjadi lebih efisien dan hemat anggaran ATK (SE-PHB 4 Tahun 2024).

Penerapan Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan diawali dengan sejumlah langkah persiapan, termasuk koordinasi internal, penyesuaian alur kerja, serta pelatihan bagi pegawai. Kegiatan sosialisasi menjadi tahap krusial untuk memastikan seluruh pegawai memahami fungsi dan manfaat aplikasi. Sosialisasi dilakukan secara bertahap, baik di tingkat pusat maupun UPT, dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam pengelolaan arsip digital (Kominfo, 2021).

Keberhasilan sosialisasi sangat ditentukan oleh strategi komunikasi yang diterapkan. Menurut Onong Uchjana Effendy, strategi komunikasi merupakan kombinasi antara perencanaan dan pengelolaan pesan untuk mencapai efektivitas komunikasi (Adzan Desar Deryansyah, 2021). Dalam konteks ini, Direktorat Kepelabuhanan merancang strategi komunikasi yang menempatkan pegawai sebagai target utama melalui materi informatif, penggunaan media digital, serta pendekatan komunikasi dua arah agar tercipta pemahaman yang komprehensif dan partisipasi aktif.

Strategi komunikasi dalam sosialisasi Aplikasi Srikandi bertujuan membangun kesadaran digital, mengurangi resistensi terhadap perubahan, serta memperkuat komitmen pegawai terhadap tata kelola arsip elektronik. Strategi ini penting karena implementasi Srikandi tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga perubahan budaya kerja dari sistem manual ke sistem digital. Dengan strategi yang tepat, proses sosialisasi dapat membantu membentuk pola pikir adaptif terhadap inovasi (Kurniawan, 2025).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di lingkungan birokrasi sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi komunikasi. Kurniawan (2025) menemukan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan mampu



meningkatkan pemahaman dan motivasi karyawan. Sementara itu, Gusmarani & Rajiyem (2022) menegaskan bahwa strategi pesan, media, dan komunikator yang tepat dapat memicu perubahan perilaku serta memperkuat partisipasi dalam proses organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menyoroti pentingnya strategi komunikasi dalam proses sosialisasi Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan, Kementerian Perhubungan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks strategi komunikasi internal pada birokrasi digital, serta memberikan manfaat praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi berbasis elektronik di era transformasi digital pemerintahan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan modern. Penerapan TIK tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga instrumen strategis untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas lembaga publik. Melalui pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government), pemerintah berupaya menghadirkan layanan yang responsif, cepat, dan dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Digitalisasi birokrasi ini menjadi langkah krusial untuk mewujudkan pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan zaman (Kominfo, 2021).

Dalam konteks tersebut, Aplikasi Srikandi hadir sebagai inovasi dalam pengelolaan arsip pemerintahan secara digital. Srikandi atau Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) bersama Kementerian PANRB, BSSN, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Aplikasi ini menjadi solusi dari permasalahan klasik birokrasi seperti tumpang tindih administrasi, keterlambatan surat menyurat, serta hilangnya dokumen penting. Melalui Srikandi, setiap proses kearsipan dapat dilakukan secara daring, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik sehingga mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Rohmanudin, 2022).

Perubahan sistem kerja manual menjadi digital menuntut kesiapan komunikasi organisasi yang baik di setiap instansi. Komunikasi organisasi, menurut Pace dan Faules, merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling tergantung untuk mengkoordinasikan tindakan guna mencapai tujuan bersama. Dalam implementasi kebijakan digital seperti Aplikasi Srikandi, komunikasi organisasi menjadi sarana penting untuk menyelaraskan pemahaman, membangun kepercayaan antarpegawai, dan menumbuhkan komitmen terhadap perubahan (Pace & Faules, 2019).

Teori strategi komunikasi menjadi kerangka konseptual utama dalam penelitian ini. Menurut Onong Uchjana Effendy, strategi komunikasi adalah perencanaan yang sistematis untuk mencapai efektivitas penyampaian pesan. Strategi ini mencakup penentuan tujuan, pemilihan pesan yang tepat, pemilihan media komunikasi, serta penetapan target audiens agar pesan dapat diterima dan dipahami secara optimal (Adzan Desar Deryansyah, 2021). Penerapan



strategi komunikasi yang tepat menjadi kunci keberhasilan sosialisasi Aplikasi Srikandi di lingkungan Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan.

Kerangka strategi komunikasi juga diperkuat oleh pandangan Hafied Cangara yang menegaskan lima tahapan penting, yaitu penelitian (research), perencanaan (planning), pelaksanaan (execution), evaluasi (evaluation), dan pelaporan (reporting). Melalui tahapan tersebut, strategi komunikasi tidak hanya difokuskan pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pemetaan kebutuhan audiens, penyusunan pesan yang relevan, serta pengukuran efektivitas kegiatan komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan lembaga pemerintah untuk memastikan bahwa setiap kebijakan digital dapat dipahami dan diimplementasikan secara seragam oleh seluruh pegawai (Cangara, 2018).

Selain itu, teori perubahan organisasi dari Robbins dan Judge (2019) menjadi dasar dalam memahami proses adaptasi terhadap transformasi digital. Robbins menjelaskan bahwa perubahan organisasi mencakup upaya untuk beralih dari kondisi lama menuju kondisi baru yang lebih efisien melalui restrukturisasi sistem kerja dan penyesuaian budaya organisasi. Dalam konteks penerapan Srikandi, perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut perubahan pola pikir dan perilaku pegawai agar mampu mengoperasikan sistem digital secara efektif (Robbins & Judge, 2019).

Penelitian terdahulu memberikan gambaran empiris mengenai pentingnya strategi komunikasi dalam mendukung transformasi digital birokrasi. Kurniawan (2025) menemukan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan secara terbuka dan transparan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pemahaman dan motivasi pegawai terhadap kebijakan baru. Sementara itu, penelitian Gusmarani dan Rajiyem (2022) menyoroti bahwa strategi komunikasi yang mengombinasikan pendekatan pesan, media, dan komunikator dapat meningkatkan efektivitas komunikasi internal serta mengurangi resistensi terhadap perubahan organisasi.

Dalam praktiknya, penerapan strategi komunikasi pada Direktorat Kepelabuhanan dilakukan melalui berbagai media dan pendekatan. Sosialisasi Aplikasi Srikandi disampaikan melalui kegiatan tatap muka, pelatihan daring, serta distribusi panduan digital agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama. Selain itu, komunikasi dua arah antara pimpinan dan staf difasilitasi agar proses adaptasi berlangsung lebih efektif dan terbuka terhadap masukan. Strategi ini juga disertai pemanfaatan media digital internal seperti surat elektronik, sistem pesan instan, dan forum diskusi daring untuk mempercepat alur komunikasi antarunit (Kominfo, 2021).

Kesenjangan penelitian juga terlihat dari masih minimnya kajian yang secara spesifik membahas strategi komunikasi dalam sosialisasi aplikasi Srikandi di tingkat kementerian. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan e-government di daerah atau lembaga pendidikan, sehingga konteks birokrasi teknis seperti Direktorat Kepelabuhanan belum banyak diteliti. Selain itu, belum terdapat studi yang mengkaji secara mendalam peran komunikasi dua arah dan partisipasi aktif pegawai dalam proses digitalisasi arsip pemerintahan (Rohmanudin, 2022).

Dengan demikian, penelitian ini menempati posisi penting dalam memperluas kajian strategi komunikasi organisasi di sektor publik. Fokus pada sosialisasi penerapan Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan konsep strategi komunikasi dalam konteks transformasi digital birokrasi. Secara praktis,



penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi lembaga pemerintah dalam merancang strategi komunikasi yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan dalam mendukung implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia.

Berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam strategi komunikasi dalam sosialisasi penerapan Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami makna, proses, dan dinamika komunikasi yang berlangsung dalam konteks nyata berdasarkan perspektif informan. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti memaparkan fenomena sebagaimana adanya secara faktual, sistematis, dan mendalam (Sugiyono, 2021).

Paradigma penelitian yang digunakan adalah konstruktivistik, di mana realitas sosial dipandang sebagai hasil dari interaksi antara individu dan lingkungannya. Paradigma ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berupaya memahami makna tindakan sosial yang muncul dalam proses sosialisasi kebijakan digital. Peneliti berusaha membangun pemahaman holistik mengenai strategi komunikasi yang diterapkan instansi melalui interaksi langsung dengan informan dan data lapangan (Moleong, 2018).

Lokasi penelitian ditetapkan di Direktorat Kepelabuhanan, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada alasan bahwa Direktorat Kepelabuhanan merupakan unit kerja yang telah menerapkan Aplikasi Srikandi secara menyeluruh sesuai surat imbauan Sekretaris Ditjen Perhubungan Laut tahun 2025, sehingga menjadi contoh representatif bagi kajian strategi komunikasi sosialisasi kebijakan digital (Kemenhub, 2025).



Waktu penelitian berlangsung selama dua bulan, yaitu dari Februari hingga April 2025, mencakup tahap persiapan, observasi lapangan, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Tahap persiapan dilakukan dengan observasi awal untuk mengidentifikasi informan kunci dan pola komunikasi internal dalam kegiatan sosialisasi Srikandi (Data Olah Peneliti, 2025).

Subjek penelitian mencakup pejabat struktural, staf administrasi, serta pegawai bagian kearsipan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan sosialisasi dan penggunaan Aplikasi Srikandi di lingkungan Direktorat Kepelabuhanan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam implementasi kebijakan tersebut. Kriteria informan meliputi pengalaman minimal satu tahun di unit kerja dan keterlibatan aktif dalam kegiatan sosialisasi atau penggunaan aplikasi (Sugiyono, 2021).

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri, sebagaimana karakteristik penelitian kualitatif yang menempatkan peneliti sebagai alat utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Peneliti berperan dalam menentukan fokus penelitian, memilih informan, melakukan observasi, dan menafsirkan makna data yang diperoleh. Selain itu, digunakan juga instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi sebagai alat bantu pengumpulan data (Moleong, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pejabat dan pegawai terkait agar peneliti memperoleh data yang rinci dan fleksibel sesuai konteks percakapan. Observasi dilakukan secara partisipatif di lingkungan Direktorat Kepelabuhanan untuk melihat secara langsung interaksi dan dinamika komunikasi dalam kegiatan sosialisasi Aplikasi Srikandi. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelusuri arsip, surat edaran, pedoman internal, dan bahan presentasi sosialisasi yang relevan dengan penelitian ini (Setyobudi, 2020).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian; penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan tabel tematik; sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara berulang melalui proses verifikasi hingga diperoleh makna yang utuh dan konsisten (Miles & Huberman, 1994).

Uji keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan yang memiliki posisi berbeda dalam struktur organisasi, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh saling memperkuat dan valid. Dengan cara ini, hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas dan reliabilitas yang tinggi (Sugiyono, 2021).

Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, paradigma konstruktivistik, serta teknik pengumpulan dan analisis data yang sistematis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi dalam sosialisasi Aplikasi Srikandi. Pendekatan metodologis ini tidak hanya menjamin validitas dan objektivitas data, tetapi juga dapat dijadikan model bagi penelitian sejenis di bidang komunikasi organisasi dan implementasi kebijakan digital pemerintahan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya pada sektor transportasi. Lembaga ini didirikan pada tahun 1945 dengan nama Departemen Perhubungan bersamaan dengan masa awal kemerdekaan Republik Indonesia. Kemenhub beralamat di Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Gambir, Jakarta Pusat, dan sejak awal berdirinya memiliki tanggung jawab penting dalam merancang serta mengembangkan sistem transportasi nasional yang efisien guna memperkuat mobilitas masyarakat dan perekonomian nasional.



Gambar 2. Logo Kementerian Perhubungan

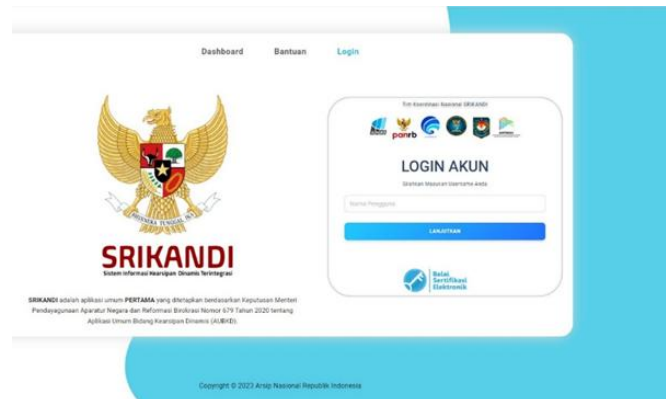
Seiring perkembangan zaman, Kemenhub mengalami beberapa perubahan nomenklatur dan struktur organisasi, namun tetap mempertahankan fungsi utamanya sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di bidang transportasi. Cakupan kerjanya meliputi empat moda transportasi utama, yaitu darat, laut, udara, dan perkeretaapian. Hal ini menunjukkan bahwa Kemenhub memiliki peran vital dalam menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan dengan wilayah luas yang menuntut konektivitas antardaerah sebagai syarat utama pemerataan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi nasional.

Dalam struktur organisasi Kemenhub terdapat sejumlah direktorat jenderal yang bertugas menangani bidang transportasi sesuai dengan kewenangannya. Salah satu yang memiliki peran signifikan adalah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Ditjen Hubla) yang bertanggung jawab dalam penyusunan kebijakan, pengawasan, serta pengelolaan transportasi laut nasional. Di bawah Ditjen Hubla, terdapat Direktorat Kepelabuhanan yang menjadi lokasi penelitian ini. Direktorat tersebut memiliki mandat untuk merumuskan kebijakan, melakukan pembinaan, serta mengawasi pembangunan dan pengoperasian pelabuhan di seluruh wilayah Indonesia.

Direktorat Kepelabuhanan berperan strategis dalam mendukung kelancaran arus logistik, perdagangan nasional maupun internasional, serta konektivitas antarpulau. Fungsi utama direktorat ini mencakup perencanaan pembangunan pelabuhan, penetapan standar pelayanan kepelabuhanan, serta pengawasan operasional agar sesuai dengan ketentuan nasional dan standar internasional. Selain itu, Direktorat Kepelabuhanan juga berupaya mewujudkan

integrasi antar moda transportasi laut, darat, udara, dan perkeretaapian, untuk memperkuat sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien.

Dalam konteks reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi, Direktorat Kepelabuhanan telah beradaptasi dengan melakukan digitalisasi tata kelola administrasi. Salah satu implementasinya adalah penerapan Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) sebagai platform persuratan dan pengelolaan arsip secara elektronik. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, sekaligus mendukung terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government).



Gambar 3. Aplikasi Srikandi

Direktorat Kepelabuhanan memiliki visi “Terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang andal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah guna mendukung pembangunan nasional.” Untuk mewujudkan visi tersebut, beberapa misi strategis ditetapkan, yaitu: (1) meningkatkan pelayanan transportasi yang mengutamakan aspek keamanan, keselamatan, dan keterjangkauan; (2) membangun sistem transportasi laut dan kepelabuhanan yang modern dan berkelanjutan; (3) mengembangkan infrastruktur pelabuhan yang terintegrasi dengan moda transportasi lainnya; serta (4) mendorong penerapan digitalisasi layanan publik agar tercipta tata kelola yang transparan dan akuntabel.

Dengan visi dan misi tersebut, Direktorat Kepelabuhanan berkomitmen untuk menghadirkan sistem transportasi laut yang adaptif terhadap kemajuan teknologi, berorientasi pada pelayanan publik, serta berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan pemerataan pembangunan. Latar institusional ini menjadi dasar penting dalam penelitian mengenai strategi komunikasi sosialisasi penerapan Aplikasi Srikandi, mengingat Direktorat Kepelabuhanan merupakan salah satu unit yang telah mengimplementasikan transformasi digital secara menyeluruh di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Strategi Komunikasi dalam Penerapan Aplikasi Srikandi di Lingkungan Direktorat Kepelabuhanan

Strategi komunikasi dalam penerapan Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan menunjukkan dinamika yang kompleks antara tantangan teknis dan upaya adaptasi organisasi terhadap transformasi digital birokrasi. Berdasarkan wawancara dengan informan kunci Ahmad Zuridin selaku Ketua Tim Tata Usaha dan Yuliani sebagai Staf

Bagian Humas, Aplikasi Srikandi hadir sebagai instrumen pengelolaan arsip dan surat-menyerut berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi.

Namun, pada tahap awal penerapannya belum dilakukan survei formal mengenai kesiapan pegawai, sehingga menimbulkan resistensi, terutama dari pegawai yang terbiasa dengan sistem manual. Kendati demikian, langkah antisipatif berupa sosialisasi bertahap, pendampingan teknis, dan pelatihan langsung berhasil membantu proses adaptasi. Kondisi ini selaras dengan pandangan Hafied Cangara bahwa setiap proses komunikasi efektif harus diawali dengan riset untuk memahami karakteristik audiens dan potensi hambatan yang mungkin timbul (Saifulloh, 2021).



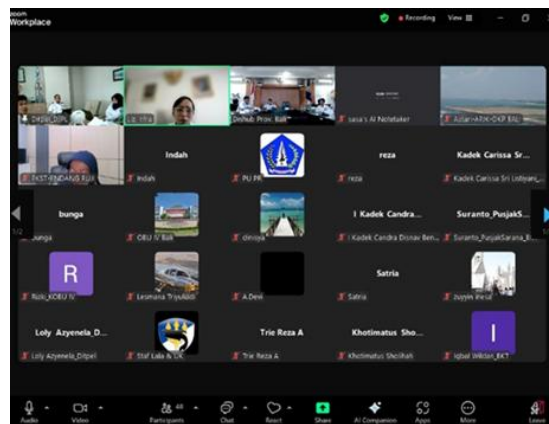
Gambar 4. Pelaksanaan Sosialisasi Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan

Tahap perencanaan strategi komunikasi di Direktorat Kepelabuhanan dilakukan secara terstruktur dengan menyesuaikan pesan terhadap kebutuhan dan tingkat pemahaman pegawai. Materi sosialisasi difokuskan pada penjelasan manfaat aplikasi, tata cara penggunaan fitur utama, serta urgensi penerapan sistem kearsipan digital dalam mendukung tertib administrasi. Media komunikasi yang digunakan meliputi surat edaran, panduan tertulis, presentasi, serta pelatihan langsung yang dipadukan dengan media daring seperti Zoom Meeting dan grup WhatsApp.

Strategi komunikasi juga mempertimbangkan perbedaan antara pegawai struktural dan non-struktural. Untuk pegawai struktural, pesan diarahkan pada aspek kebijakan, disposisi, dan tanggung jawab administratif, sedangkan untuk pegawai non-struktural lebih menitikberatkan pada aspek teknis penggunaan aplikasi. Penyesuaian pesan seperti ini mencerminkan kesadaran lembaga terhadap prinsip komunikasi organisasi yang menekankan bahwa pesan harus relevan, jelas, dan sesuai dengan konteks penerima agar efektif diterima dan diinternalisasi.



Gambar 5. Pelaksanaan Sosialisasi Implementasi Aplikasi Srikandi Bagi Pegawai Direktorat Kepelabuhanan Secara Tatap Muka



Gambar 6. Pelaksanaan Sosialisasi Aplikasi Srikandi Secara Daring

Pelaksanaan strategi komunikasi berlangsung secara interaktif dan partisipatif. Sosialisasi dan pelatihan dilaksanakan beberapa kali secara bertahap sejak awal 2025 untuk memastikan setiap pegawai memiliki kesempatan beradaptasi. Komunikasi dilakukan dua arah sehingga pegawai dapat menyampaikan pertanyaan, masukan, serta kendala teknis yang dihadapi selama proses penggunaan aplikasi. Dalam praktiknya, media komunikasi yang paling sering digunakan adalah WhatsApp dan Zoom karena dinilai cepat, fleksibel, serta memungkinkan penjelasan yang lebih mendalam. Pendekatan interaktif ini mendorong peningkatan pemahaman pegawai sekaligus menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap proses digitalisasi yang sedang dijalankan.

Selain penyampaian pesan secara langsung, Direktorat Kepelabuhanan juga menyiapkan modul, buku panduan, dan materi pendukung dalam bentuk file PDF maupun slide presentasi. Dokumen tersebut dibagikan melalui email, grup internal, dan pelatihan tatap muka agar pegawai dapat mempelajarinya secara mandiri. Materi pelatihan disusun secara bertahap dari pengenalan dasar hingga praktik langsung, disertai contoh konkret untuk mempermudah pemahaman. Proses ini menunjukkan adanya keseriusan organisasi dalam memastikan komunikasi tidak berhenti pada level informatif, tetapi juga mendorong peningkatan kompetensi pengguna.

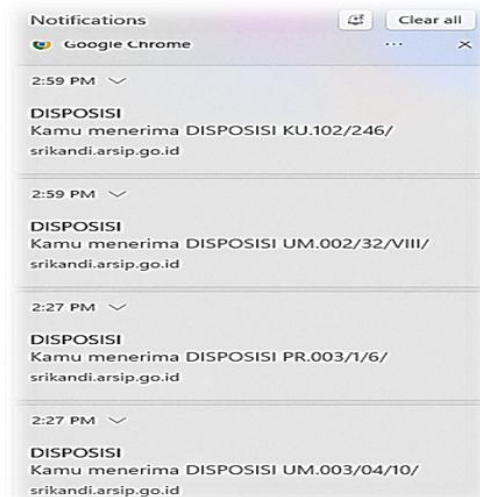


Gambar 7. Modul Tata cara Penggunaan Aplikasi Srikandi

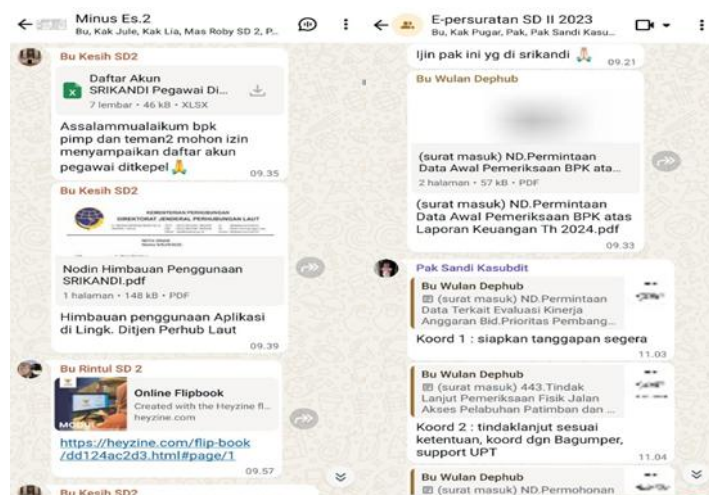
Dalam pelaksanaan sosialisasi, tim pengelola juga memberikan respon cepat terhadap keluhan dan pertanyaan yang diajukan pegawai melalui berbagai kanal komunikasi, baik formal seperti surat dan email, maupun informal seperti percakapan langsung dan pesan instan. Pendekatan responsif ini berperan penting dalam menjaga kepercayaan serta memastikan setiap kendala segera mendapatkan solusi praktis. Kegiatan tersebut memperlihatkan penerapan prinsip komunikasi pelayanan publik yang berorientasi pada empati, keterbukaan, dan partisipasi aktif dari seluruh pihak.

Tahap evaluasi dilaksanakan secara berkala melalui forum umpan balik, sesi tanya jawab, survei sederhana, dan rapat internal yang menilai efektivitas komunikasi dan tingkat pemahaman pegawai terhadap aplikasi. Evaluasi ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala teknis dalam implementasi Srikandi. Beberapa indikator keberhasilan yang digunakan antara lain peningkatan jumlah pengguna aktif, percepatan proses surat-menyurat dibandingkan sistem manual, serta berkurangnya kesalahan administratif. Forum evaluasi menghasilkan rekomendasi untuk pelatihan tambahan dan penyempurnaan materi sosialisasi, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar perbaikan strategi komunikasi.

Pelaporan hasil strategi komunikasi dilakukan kepada dua pihak utama, yaitu pimpinan dan pegawai. Laporan kepada pimpinan disampaikan dalam bentuk dokumen tertulis maupun rapat evaluasi yang berisi progres pelaksanaan, kendala teknis, serta rencana tindak lanjut. Sementara laporan kepada pegawai disampaikan melalui rapat internal, grup komunikasi, dan email resmi sebagai wujud transparansi. Praktik ini memperlihatkan adanya komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan keterbukaan dalam manajemen komunikasi publik.



Gambar 8. Notifikasi Dari Aplikasi Srikandi Melalui Email



Gambar 9. Tangkapan layar komunikasi grup WhatsApp pegawai Direktorat Kepelabuhanan terkait implementasi aplikasi Srikandi

Peran aktor juga menjadi kunci keberhasilan strategi komunikasi di Direktorat Kepelabuhanan. Pimpinan memberikan arahan kebijakan dan dukungan struktural, tim teknis berperan dalam pendampingan dan penguatan kapasitas, sedangkan pegawai menjadi pelaku utama sekaligus penyumbang umpan balik yang krusial dalam penyempurnaan implementasi. Sinergi antaraktor tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan komunikasi organisasi tidak dapat dicapai secara top-down semata, tetapi harus dibangun melalui koordinasi multi-level yang saling melengkapi.

Secara umum, komunikasi yang dijalankan di lingkungan Direktorat Kepelabuhanan dinilai cukup efektif. Sosialisasi yang konsisten, penyediaan media komunikasi yang variatif, serta adanya ruang dialog dan umpan balik mampu meningkatkan pemahaman serta kesiapan pegawai dalam menggunakan Aplikasi Srikandi. Meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan teknis, pendampingan langsung dan dukungan dari tim teknis telah membantu mempercepat proses adaptasi.



Jika ditinjau dari kerangka teori strategi komunikasi Hafied Cangara (Saifulloh, 2021), seluruh tahapan yang meliputi riset, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan telah diadopsi meskipun sebagian masih dilakukan secara informal. Hal ini membuktikan bahwa penerapan strategi komunikasi di Direktorat Kepelabuhanan sejalan dengan prinsip teoritis bahwa komunikasi yang efektif harus bersifat sistematis, partisipatif, dan berorientasi pada tujuan organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi yang dirancang dengan baik tidak hanya memperlancar implementasi kebijakan digital, tetapi juga memperkuat budaya kerja baru yang transparan, efisien, dan adaptif terhadap perubahan teknologi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi memiliki peran sentral dalam keberhasilan penerapan Aplikasi Srikandi di Direktorat Kepelabuhanan Kementerian Perhubungan. Melalui penerapan strategi komunikasi yang terstruktur berdasarkan tahapan riset, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan sebagaimana dijelaskan oleh Hafied Cangara, instansi mampu meminimalkan resistensi, meningkatkan pemahaman, serta mendorong partisipasi aktif pegawai terhadap transformasi digital birokrasi. Meskipun survei formal kesiapan pegawai belum dilakukan, langkah antisipatif berupa sosialisasi bertahap, pelatihan teknis, dan pendampingan intensif terbukti efektif dalam memperlancar proses adaptasi terhadap sistem baru.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi ditentukan oleh kejelasan pesan, pemilihan media yang tepat, serta keterlibatan semua aktor organisasi, mulai dari pimpinan hingga pegawai pelaksana. Pendekatan komunikasi dua arah yang dikembangkan melalui media tatap muka, Zoom Meeting, dan grup WhatsApp telah menciptakan interaksi yang lebih partisipatif, sehingga proses pembelajaran digital berlangsung secara alami dan berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan yang dilakukan secara rutin menjadi sarana refleksi penting dalam mengukur efektivitas komunikasi serta memperkuat akuntabilitas publik. Dengan demikian, penerapan strategi komunikasi di Direktorat Kepelabuhanan dapat dikategorikan berhasil karena tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga membangun budaya kerja baru yang transparan, kolaboratif, dan adaptif terhadap inovasi digital.

Penulis memberikan saran agar instansi memperkuat mekanisme evaluasi berbasis indikator terukur guna menilai efektivitas strategi komunikasi secara berkesinambungan. Pemerintah juga perlu memperluas implementasi dan kajian serupa pada unit kerja lain untuk memperoleh model komunikasi birokrasi digital yang lebih komprehensif. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi menjadi aspek penting agar proses digitalisasi administrasi publik dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adzan Desar Deryansyah. (2021). Penerapan strategi komunikasi Lazismu untuk mencapai reputasi.
- Cahyono, T. (2020). Studi pustaka dalam penelitian sosial. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Effendy, O. U. (1990). Ilmu komunikasi: Teori dan praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gusmarani, K., & Rajiyem, R. (2022). Strategi komunikasi internal dalam perubahan organisasi di masa transisi tahun 2019–2020. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(2), 137. <https://doi.org/10.24198/jmk.v6i2.35518>
- Hajar, D. D., Mawaddah, E. M., Fitriatuzzuhria, H., Sulusiyah, S., & Mu'alimin, M. (2024). Peran komunikasi efektif dalam penyelesaian konflik. *Jurnal Pelita Nusantara*, 2(3), 277–285. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i3.622>
- Kezhia Josephine, E., Parris, N. R., & Diwangkara Harrianto, R. (2024). Two-way symmetrical model in enhancing inclusivity. *Commentate: Journal of Communication Management*, 5(2), 86–99. <https://doi.org/10.37535/103005220242>
- Kurniawan, L. H., Raihan, M. H., Fikri, M. R. S., & Abdurrahman, S. (2025). Pengaruh strategi komunikasi internal terhadap peningkatan kinerja dan keterlibatan karyawan di perusahaan korporat. *Jurnal Cybernetic Inovatif*, 9(4), 38–41.
- OECD. (2020). Digital Government Review of Indonesia: Towards a Data-driven Public Sector. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b7e21985-en>
- Prakoso, L. Y. (2021). Deskriptif kualitatif methode. *Defense Study*, October, 1–6.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Rosnaeni, Y., Hayadi, H., & Yusuf, F. A. (2024). Manajemen perubahan dan faktor-faktor penyebab dalam perubahan organisasi. *Jurnal Manajemen Strategis*, 1(2), 111–118.
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex Lata*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Syaibatul Hamdi. (2025). Komunikasi inovasi layanan surat menyurat melalui aplikasi Srikandi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis [Skripsi].
- Syukkur, A. (2024). Eksplorasi kualitatif: Teori dan aplikasi. Penerbit Digdaya Book.
- Tawaqal, R. S., Maulana Ramdan, A. T., & Silviany, A. E. (2024). Analisis strategi komunikasi Humas Jabar dalam penyampaian informasi di era digital. *J-IKA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(2), 67–77. <https://doi.org/10.31294/kom.v11i2.23322>
- Veronika Made Aprilia Kartika Dewi, I. W. S., & Ni Made Ari Septiani. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Matematika*, 4(2), 13–21. <https://doi.org/10.36733/pemantik.v4i2.9412>



- Wijaya, I. A., Shahirah, R. A., & Yuliana, M. E. (2022). Analisis pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 393–402. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.109>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan. Jakarta: Kominfo.
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi.
- Instruksi Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.