

EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3

Oleh:

Ona Anisa¹

Tata Sutabri²

Universitas Bina Darma Palembang

Alamat: JL. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30111).

Korespondensi Penulis: onaanisa@gmail.com, tata.sutabri@gmail.com

Abstract. *The digital transformation of public procurement requires effective, structured, and measurable IT service management. Indonesia's Electronic Procurement System (SPSE) plays a crucial role in ensuring transparency and accountability in Government-to-Citizen (G2C) services, yet its implementation still faces challenges in governance and service quality. This study aims to evaluate the alignment of SPSE with the service domains of the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 through a literature review of 17 selected scholarly works. Findings indicate that SPSE has fulfilled several components of Service Strategy and Service Design, including information security, interoperability, and improved procurement efficiency. However, gaps remain within the Service Transition process, particularly in change management and communication of system updates, as well as within Service Operation, where issues of response time, system incidents, and limited user support persist. Additionally, Continual Service Improvement mechanisms are not yet supported by consistent ITIL-based performance metrics. This study concludes that full integration of ITIL v3 is essential for SPSE to deliver transparent, accountable, and sustainable G2C services. Recommendations include strengthening incident management, developing unified*

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

service performance metrics, and implementing an ITIL-based evaluation model to support the optimization of SPSE in Indonesia.

Keywords: *Electronic Procurement System (SPSE), IT Service Management (ITSM), ITIL v3, G2C.*

Abstrak. Transformasi digital dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah menuntut adanya pengelolaan layanan TI yang efektif, terstruktur, dan terukur. Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) merupakan instrumen utama dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas layanan *Government-to-Citizen* (G2C), namun implementasinya masih menghadapi tantangan pada aspek tata kelola dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesesuaian SPSE dengan domain layanan pada Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 melalui metode *literature review* terhadap 17 jurnal terpilih yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa SPSE telah memenuhi sebagian besar komponen *Service Strategy* dan *Service Design*, termasuk keamanan informasi, interoperabilitas, serta upaya peningkatan efisiensi pengadaan. Namun, kesenjangan ditemukan pada proses *Service Transition*, terutama dalam manajemen perubahan dan komunikasi pembaruan sistem, serta pada *Service Operation* yang masih menghadapi kendala respons layanan, insiden sistem, dan keterbatasan dukungan pengguna. Selain itu, mekanisme *Continual Service Improvement* belum ditopang oleh metrik evaluasi layanan berbasis ITIL yang konsisten. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi penuh ITIL v3 diperlukan agar SPSE mampu memberikan layanan G2C yang lebih transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Rekomendasi diarahkan pada penguatan manajemen insiden, penyusunan metrik kinerja layanan terpadu, serta model evaluasi berkelanjutan berbasis ITIL untuk mendukung optimalisasi SPSE di Indonesia.

Kata Kunci: Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE), Manajemen Layanan TI, ITIL Versi 3, G2C.

LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam sektor publik telah menjadi tren global yang mendorong pemerintah di berbagai negara untuk memperkuat tata kelola pemerintahan

melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu instrumen penting dalam hal ini adalah sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik (electronic procurement system), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Di Indonesia, penerapan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) merupakan bentuk konkret dari reformasi birokrasi berbasis digital untuk mendukung prinsip good governance. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek evaluasi tata kelola dan efektivitas sistem dalam meningkatkan transparansi publik (Halomoan, 2020).

Menurut Halomoan (2020), meskipun sistem SPSE telah diatur secara nasional oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), pelaksanaan di berbagai instansi pemerintah menunjukkan tingkat kematangan tata kelola yang beragam. Hasil penelitiannya menggunakan COBIT Maturity Model menunjukkan bahwa mayoritas instansi berada pada tingkat kematangan menengah, yang berarti pengelolaan TI masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan mekanisme pengawasan. Hal ini menegaskan bahwa aspek pengukuran kinerja dan efektivitas layanan belum menjadi fokus utama dalam penerapan SPSE. Untuk itu, dibutuhkan pendekatan manajemen layanan TI seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 yang mampu memberikan kerangka evaluasi terstruktur terhadap kualitas layanan publik.

Penelitian oleh Hanafing (2024) memperkuat temuan tersebut dengan menyoroti bahwa pelaksanaan *e-procurement* di lingkungan pemerintah daerah, khususnya di Kota Makassar, masih menghadapi hambatan administratif dan teknis. Proses pengadaan belum sepenuhnya transparan karena adanya keterlambatan input data, kurangnya integrasi sistem antarinstansi, dan minimnya kapasitas sumber daya manusia dalam memahami sistem. Hanafing menekankan pentingnya penerapan model evaluasi berbasis tata kelola TI untuk mengukur tingkat efektivitas dan akuntabilitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengadaan pemerintah. Hal ini sejalan dengan pandangan Wicaksono, Trisiana, dan Ratnaningsih (2022), yang menemukan bahwa implementasi SPSE versi 4.4 di Kabupaten Ngawi telah membawa peningkatan efisiensi, namun masih menghadapi kendala pada aspek audit dan evaluasi kinerja sistem.

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

Dari sisi sektor swasta, Maulana (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem SPSE pada PT Pertamina Patra Niaga Palembang berkontribusi positif terhadap efisiensi proses pembelian dan transparansi transaksi internal. Namun, hasil penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, melainkan juga oleh manajemen layanan yang berkelanjutan. Kesenjangan antara desain sistem dan kualitas pengelolaan infrastruktur TI menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi e-procurement. Oleh karena itu, pendekatan berbasis ITIL v3 relevan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem SPSE mampu memberikan layanan yang konsisten, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Analisis berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat research gap yang signifikan dalam hal integrasi antara sistem pengadaan elektronik dan pengelolaan layanan TI berbasis ITIL v3. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada efektivitas operasional SPSE, sedangkan aspek pengukuran layanan dan peningkatan berkelanjutan belum banyak dikaji secara empiris. Dengan demikian, penelitian berjudul “Evaluasi Pengukuran Sistem Pengadaan Secara Elektronik dalam Mewujudkan Layanan G2C yang Transparan dan Akuntabel Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3” memiliki urgensi akademik dan praktis yang tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan model evaluasi yang komprehensif untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas sistem SPSE serta meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi.

KAJIAN TEORITIS

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) merupakan komponen penting dari reformasi birokrasi digital yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Menurut Panggalo, Lambe, dan Halik (2025), keberadaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) berperan dalam mempercepat proses tender serta mengurangi peluang penyimpangan anggaran melalui mekanisme lelang terbuka. Hal ini diperkuat oleh temuan Nugraha dan Midhol (2025) yang menyatakan bahwa penerapan SPSE selaras dengan prinsip *good governance* karena mempersempit celah korupsi dan memperkuat transparansi proses pengadaan.

Namun, efektivitas SPSE sangat bergantung pada tata kelola layanan TI yang mendasarinya. Banyak instansi pemerintah masih menghadapi kendala seperti kurangnya pengawasan terhadap siklus layanan dan rendahnya integrasi antarunit kerja, sehingga diperlukan kerangka manajemen layanan yang mampu menjaga keberlanjutan dan konsistensi kinerja sistem.

Government-to-Citizen (G2C)

model *Government-to-Citizen* (G2C) memberikan kerangka interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui platform digital. Yusdartono (2025) menegaskan bahwa penerapan G2C dalam program Medan *Smart City* mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan transparansi kebijakan publik. Kholili dan Sulthony (2024) juga mengemukakan bahwa sistem informasi berbasis G2C mampu memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga dengan menyediakan akses data yang cepat dan responsif. Dalam konteks SPSE, konsep G2C berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah sebagai penyedia layanan pengadaan dan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan publik. Integrasi SPSE dalam kerangka G2C memastikan bahwa sistem tidak hanya berorientasi pada efisiensi internal, tetapi juga pada keterbukaan informasi bagi publik.

Framework ITIL versi 3

Kerangka *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 muncul sebagai acuan utama dalam mengelola siklus hidup layanan TI pada organisasi publik. Brigidta, Mukaromah, dan Faroqi (2024) menjelaskan bahwa ITIL v3 memberikan panduan terstruktur dalam penyusunan prosedur operasional insiden dan peningkatan kualitas layanan digital pemerintah. Pendekatan ini menekankan pentingnya *service strategy* dan *continual service improvement* untuk menjamin bahwa sistem TI, termasuk SPSE, selalu adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan standar pelayanan publik. Penelitian Fiqri dan Sutabri (2023) menunjukkan bahwa penerapan ITIL v3 dalam manajemen layanan pendidikan digital mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, dalam konteks pengadaan elektronik, ITIL v3 dapat dijadikan dasar evaluasi guna memastikan bahwa SPSE berjalan sesuai prinsip efisiensi, efektivitas, serta keberlanjutan layanan publik.

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

Transparan dan Akuntabel

Aspek transparansi dan akuntabilitas menjadi dimensi moral dan administratif yang melandasi seluruh proses pengelolaan layanan digital pemerintah. Ali dan Saputra (2023) menyebutkan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan indikator utama keberhasilan penerapan *good governance* karena mendorong setiap entitas organisasi bertanggung jawab terhadap proses dan hasil kerjanya. Sementara itu, Azka dan Najicha (2022) menegaskan pentingnya keterbukaan informasi publik sebagai sarana untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan partisipatif. Keduanya menekankan bahwa akuntabilitas bukan hanya tentang pelaporan hasil, tetapi juga tentang kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan layanan yang dapat diverifikasi dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Dengan demikian, hubungan antar teori menunjukkan adanya keterkaitan sistematis antara SPSE, ITIL v3, G2C, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas. SPSE bertindak sebagai sistem operasional utama pengadaan barang/jasa, ITIL v3 menjadi kerangka pengelolaan dan pengukuran kualitas layanan TI, G2C memastikan keberpihakan sistem terhadap kebutuhan warga negara, sementara transparansi dan akuntabilitas berperan sebagai tujuan akhir yang mencerminkan nilai tata kelola pemerintahan yang baik. Interaksi keempat komponen ini membentuk model konseptual penelitian yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan publik berbasis teknologi dalam konteks pengadaan barang dan jasa elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menganalisis, mengidentifikasi, dan mensintesis berbagai sumber ilmiah yang relevan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai topik penelitian.

Sumber literatur diambil dari portal akademik seperti Google Scholar, Sinta, dan Scopus dengan kata kunci “SPSE”, “*e-procurement* Indonesia”, “ITIL v3 *evaluation*”, dan “G2C *digital services*”. Kriteria inklusi meliputi artikel yang dipublikasikan dalam kurun waktu 2015–2025, artikel yang membahas evaluasi sistem TI pemerintahan, serta

artikel yang relevan dengan ITIL v3. Literatur yang tidak relevan dengan konteks layanan publik atau tidak memuat evaluasi sistem TI dikeluarkan. Analisis dilakukan melalui pendekatan tematik dengan mengelompokkan temuan berdasarkan domain ITIL v3, kemudian menilai kesesuaiannya terhadap kondisi SPSE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Kajian Literatur

Dari hasil penyaringan dari 17 jurnal yang terpilih untuk dianalisis secara tematik berdasarkan domain ITIL v3 dan korelasinya dengan tujuan transparansi dan akuntabilitas G2C adalah sebagai berikut :

a) Evaluasi Tata Kelola dengan *Framework* COBIT

Berdasarkan sintesis dari berbagai penelitian, teridentifikasi bahwa evaluasi tata kelola sistem pengadaan elektronik menjadi fokus utama dalam beberapa studi. Penelitian oleh Halomoan (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kematangan tata kelola SPSE masih berada pada level yang memerlukan optimasi lebih lanjut. Temuan serupa dilaporkan oleh Haliya (2021) yang melakukan audit tata kelola TI pada LPSE Kota Padang menggunakan COBIT 4.1, dimana teridentifikasi domain-domain kritis yang membutuhkan perbaikan signifikan. Analisis lebih mendalam oleh Nicolaas (2017) pada Badan Pengusahaan Batam mengkonfirmasi adanya area perbaikan dalam tata kelola SPSE menggunakan *Framework* COBIT 4.0.

b) Dampak *E-procurement* terhadap Efisiensi dan Transparansi

Studi empiris oleh Setiawan dkk. (2024) mengkonfirmasi bahwa implementasi sistem pengadaan elektronik secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sekaligus memperkuat transparansi dalam sektor publik. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Septianingsih (2022) yang menemukan hubungan positif antara *e-procurement* dengan peningkatan akuntabilitas dan keterbukaan informasi. Dalam konteks yang lebih spesifik, Wijayanti dan Ardana (2021) membuktikan bahwa implementasi *e-procurement* berhasil mentransformasi tata kelola pengadaan alat kesehatan di rumah sakit pemerintah.

c) Penerapan di Berbagai Sektor dan Wilayah

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

Penelitian menunjukkan variasi *implementasi e-procurement across different sectors*. Maulana (2025) mengkaji pemanfaatan SPSE dalam lingkungan korporat BUMN, sementara Wibawa dan Antarini (2020) menganalisis transformasi digital pemerintahan daerah secara lebih luas. Studi komparatif oleh Hulukati (2018) pada LPSE Provinsi Gorontalo memberikan perspektif regional yang memperkaya pemahaman tentang tantangan implementasi di berbagai wilayah.

d) Aspek Keamanan Informasi dan Manajemen Layanan

Aspek kritikal keamanan informasi dieksplorasi secara mendalam oleh Nasher (2020) yang merancang sistem manajemen keamanan informasi berdasarkan standar ISO 27001. Sementara itu, pendekatan manajemen layanan TI dianalisis oleh Mardiana dan Cholil (2020) menggunakan *Framework ITIL V3*, mengidentifikasi kesenjangan dalam implementasi ITSM pada LPSE.

e) Integrasi *Framework* dan Standar

Penelitian terbaru oleh Zulkarnain dkk. (2024) menawarkan perspektif integratif dengan menganalisis sinergi antara COBIT 5 dan ITIL V3 dalam meningkatkan tata kelola TI. Studi komprehensif oleh Harumi dkk. (2021) lebih lanjut memperkuat pendekatan ini dengan menganalisis efisiensi integrasi multiple standar termasuk ISO 27001 dan ISO 9001 dalam lingkungan *e-procurement* pemerintah.

f) Perspektif Nasional dan Global

Konteks implementasi *e-procurement* di Indonesia dianalisis secara komprehensif oleh Wicaksono dkk. (2017) dan Jonathan dkk. (2017), yang mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan dan peran *e-procurement* dalam mewujudkan tata kelola TI yang baik pada tingkat nasional.

g) Inovasi dan Pengembangan Masa Depan

visioner oleh Gunawan dan Mutaqin (2025) mengidentifikasi tantangan dan strategi pengembangan sistem informasi kinerja penyedia,

menawarkan roadmap untuk pengembangan tata kelola pengadaan publik Indonesia di masa depan.

Berdasarkan analisis terhadap seluruh penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-procurement* telah membawa transformasi signifikan dalam tata kelola pengadaan pemerintah. Namun, tantangan utama masih terletak pada optimalisasi tingkat kematangan tata kelola, integrasi *Framework* yang komprehensif, dan penanganan aspek keamanan informasi. Tren penelitian mengindikasikan pergeseran dari evaluasi dasar menuju integrasi multiple *Framework* dan pengembangan sistem yang lebih cerdas serta terintegrasi. Temuan-temuan ini memberikan landasan kuat bagi pengembangan kebijakan dan praktik tata kelola *e-procurement* yang lebih efektif, dengan menekankan pentingnya pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek teknis, manajerial, dan keamanan secara simultan..

2. Pembahasan Pengukuran Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3

a) Kesesuaian SPSE dengan Domain *Service Strategy*

Hasil kajian menunjukkan bahwa SPSE telah memenuhi keselarasan strategis (*strategic alignment*) dengan tujuan nasional untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas pengadaan pemerintah, sebagaimana dikonfirmasi oleh studi Wicaksono dkk. (2017). Namun, penerapan prinsip *Service Strategy* ITIL belum optimal, khususnya dalam mengubah strategi bisnis tersebut menjadi portofolio layanan TI yang terukur. Pengukuran kinerja strategis masih terfokus pada output operasional (sejumlah lelang yang berjalan) dan belum terintegrasi dengan indikator kualitas layanan TI yang kritis, seperti kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan nilai bisnis yang diraih (*business value*), yang merupakan elemen inti dalam teori *Service Strategy*. Akibatnya, nilai sebenarnya dari investasi TI SPSE sulit diukur secara kualitatif.

b) Evaluasi *Service Design*

Desain layanan SPSE secara konseptual telah mencakup aspek-aspek kunci ITIL, seperti Keamanan Informasi (sesuai temuan Nasher (2020) mengenai ISO 27001), Ketersediaan Layanan, dan Kapasitas. Namun, evaluasi tematik mengungkap kesenjangan antara desain dan

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

tuntutan riil. Tantangan utama muncul pada desain kapasitas dan kinerja yang tidak memadai saat beban tinggi, seperti pada puncak waktu lelang. Hal ini mengindikasikan bahwa proses *Capacity Management* dan *Availability Management* sebagai bagian dari Service Design ITIL belum sepenuhnya efektif. Temuan Mardiana dan Cholil (2020) tentang kesenjangan ITSM memperkuat analisis ini, menunjukkan perlunya perbaikan desain teknis yang lebih tangguh dan skalabel.

c) Evaluasi *Service Transition*

Domain ini menunjukkan bahwa implementasi pembaruan SPSE telah dilakukan secara berkala, yang mencerminkan adanya proses *Release and Deployment Management*. Namun, proses *Change Management* dan *Knowledge Management* yang menjadi tulang punggung *Service Transition* dinilai masih lemah. Komunikasi perubahan kepada seluruh pengguna (terutama penyedia) seringkali kurang optimal, dan dokumentasi perubahan serta pelatihan yang memadai masih terbatas. Menurut teori ITIL, kegagalan dalam mengelola aspek "manusia" selama transisi dapat menurunkan adopsi pengguna dan meningkatkan risiko kegagalan operasional, yang pada akhirnya dapat menghambat tujuan transparansi.

d) Evaluasi *Service Operation*

Service Operation merupakan area dengan tantangan paling nyata bagi pengguna SPSE. Isu-isu seperti waktu respons yang tidak stabil dan insiden berulang saat puncak lelang merupakan gejala dari kelemahan mendasar dalam proses *Incident Management* dan *Event Management*. Selain itu, fungsi layanan bantuan pengguna (*Service Desk*) yang belum responsif menunjukkan ketidakdewasaan dalam proses *Request Fulfilment*. Temuan Halomoan (2020) dan Haliya (2021) tentang tingkat kematangan tata kelola yang masih rendah sangat relevan di sini. Gangguan pada domain operasi ini secara langsung merusak pengalaman pengguna dan menggerogoti kepercayaan publik, yang merupakan fondasi dari akuntabilitas G2C.

e) Peningkatan Berkelanjutan (*Continual Service Improvement*)

SPSE telah menunjukkan komitmen pada perbaikan melalui peningkatan versi secara berkala. Namun, siklus peningkatan ini masih bersifat reaktif dan tidak terstruktur, bukan didorong oleh pendekatan *Continual Service Improvement* (CSI) yang sistematis sebagaimana dijabarkan dalam ITIL. Belum adanya metrik khusus berbasis ITIL (seperti *baseline* metrik kinerja layanan sebelum dan setelah peningkatan) untuk menilai efektivitas setiap perubahan membuat siklus CSI tidak dapat berjalan dengan baik. Studi oleh Zulkarnain dkk. (2024) dan Gunawan dan Mutaqin (2025) menawarkan perspektif bahwa pematangan tata kelola ke depan bergantung pada penerapan model CSI yang *data-driven*, sehingga setiap peningkatan dapat diukur, dianalisis, dan menjamin peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa SPSE telah menerapkan sejumlah prinsip ITIL v3 dalam peningkatan layanan digital pengadaan pemerintah, khususnya pada aspek desain dan pengelolaan layanan. Namun, terdapat kesenjangan pada area operasi layanan, kapasitas sistem, serta proses transisi. Untuk mendukung layanan G2C yang lebih berkualitas, SPSE perlu meningkatkan pemantauan layanan, memperkuat manajemen insiden, serta mengadopsi metrik kinerja terpadu sesuai standar ITIL.

Saran penelitian selanjutnya adalah melakukan evaluasi empiris menggunakan data pengguna SPSE dan mengembangkan model integrasi ITIL untuk layanan *e-procurement* pemerintah.

DAFTAR REFERENSI

- Maulana, R. (2025). Pemanfaatan sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) dengan purchasing pada PT Pertamina Patra Niaga Palembang. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4), 1086-1092.
- Nugraha, I., & Midhol, A. (2025). Penerapan prinsip good governance dan celah korupsi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik (E-Procurement) di Indonesia. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 12-22.

"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3"

- Panggalo, A., Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2025). Analisis kinerja pengadaan barang dan jasa pada Sekretariat Daerah Kabupaten Yahukimo: Peran sistem LPSE dalam meningkatkan proses pengadaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 70-78.
- Yusdartono, N. A. (2025). *Penerapan E-Government dengan Model Government to Citizen (G2C) dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui Program Medan Smart City* (Doctoral dissertation). Universitas Sumatera Utara.
- Gunawan, E., & Mutaqin, M. I. (2025). Tantangan dan strategi pengembangan sistem informasi kinerja penyedia dalam tata kelola pengadaan publik Indonesia. *Jurnal Pengadaan Indonesia*, 4(1), 40-50.
- Brigida, O. T., Mukaromah, S., & Faruqi, A. (2024). Penyusunan standart operasional prosedur insiden manajemen menggunakan framework ITIL versi 3: Studi kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. *BRIDGE: Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi*, 2(2), 98-108.
- Hanafing, H. (2024). *Pelaksanaan e-procurement di Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Kota Makassar* (Doctoral dissertation). Universitas Hasanuddin.
- Kholili, A. N., & Sulthony, M. (2024). Perancangan sistem informasi desa berbasis mobile dengan konsep government to citizen. *Intech*, 5(1), 22-27.
- Setiawan, D. B., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). PENINGKATAN EFISIENSI DAN TRANSPARANSI MELALUI SISTEM PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK DI SEKTOR PUBLIK. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1613-1623.
- Zulkarnain, Z., Lorenz, C., Taai, D., Elia, E., Wenky, W., Wilson, W., & Estrada, Y. (2024). Peran COBIT 5 dan ITIL V3 Dalam Meningkatkan Tata Kelola TI dan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 588-599.
- Ali, H., & Saputra, F. (2023). Pengaruh transparan, akuntabilitas dan tanggung jawab terhadap good corporate governance. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(2), 130-139.
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis manajemen layanan e-learning berbasis teknologi informasi menggunakan framework ITIL versi 3 pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74-80.

- Wicaksono, A. A., Trisiana, A., & Ratnaningsih, A. (2022). Analisis kinerja pelaksanaan sistem pengadaan secara elektronik versi 4.4 di Kabupaten Ngawi. *Journal of Applied Civil Engineering and Infrastructure Technology*, 3(1), 17-25.
- Azka, H. N., & Najicha, F. U. (2022). Penerapan keterbukaan informasi publik sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 597-602.
- Septianingsih, C. A. (2022). *Analisis perencanaan pengadaan dan sistem pengadaan barang jasa secara elektronik (E-Procurement) dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas* (Doctoral dissertation). Universitas Gadjah Mada.
- Harumi, F., Nugroho, L. E., & Kusumawardani, S. S. (2021). Efisiensi ISO 27001, ISO 9001, dan standar LPSE pada data center dan e-procurement pemerintahan. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6(1), 50-58.
- Haliya, P. S. (2021). *Audit tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 4.1 pada layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) Kota Padang* (Doctoral dissertation). Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- Wijayanti, P. A., & Ardana, D. M. J. (2021). Implementasi Electronic Procurement dalam Upaya Perbaikan Tata Kelola Pengadaan Alat Kesehatan di RSUD Kabupaten Buleleng. *Locus*, 13(1), 52-72.
- Halomoan, M. P. (2020). *Evaluasi tata kelola sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) menggunakan COBIT maturity model* (Doctoral dissertation). Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Mardiana, D., & Cholil, W. (2020). Analisis information technology service management (ITSM) LPSE Kota Palembang berdasarkan framework ITIL V3. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 9(1), 1-8.
- Nasher, F. (2020). Perancangan sistem manajemen keamanan informasi layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (Lpse) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cianjur Dengan Menggunakan Sni Iso/Iec 27001: 2013. *Media J. Inform*, 10(1), 1-16.
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem digital tata kelola pemerintahan daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57-71.

**"EVALUASI PENGUKURAN SISTEM PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN G2C YANG
TRANSPARAN DAN AKUNTABEL MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL VERSI 3"**

- Hulukati, S. A. (2018). Evaluasi penerapan COBIT 5 pada layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) di Provinsi Gorontalo. *METIK JURNAL*, 2(1), 40-45.
- Jonathan, K., Napitupulu, T. A., & Sari, R. (2017, November). IT good governance: A case of the role of e-procurement in Indonesia. In *2017 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)* (pp. 328-333). IEEE.
- Nicolaas, D. L. T. (2017). *Analisis sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) dengan menggunakan metode COBIT 4.0 pada Badan Pengusahaan Batam* (Doctoral dissertation). Prodi Sistem Informasi.
- Wicaksono, A. P., Urumsah, D., & Asmui, F. (2017). The implementation of E-procurement system: Indonesia evidence. In *SHS web of conferences* (Vol. 34, p. 10004). EDP Sciences.
- Sancoyo, R. P. E. N., & Nugroho, E. (2013). Penyusunan tata kelola audit e-procurement instansi pemerintah. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 2(3), 34-39.