

EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG

Oleh:

Dian Yunita Situmorang¹

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: sutabri@gmail.com

Abstract. *The development of information technology encourages public sector organizations to improve the quality of services through digitalization processes. This study was conducted with the aim of evaluating and improving the quality of information services in the SIPEDE (Electronic Correspondence and Disposition Information System) application at the Palembang District Attorney's Office. The research method used was descriptive qualitative with data collection techniques through interviews and observations. The results of the study indicate that the application of the ITIL framework version 3 in the SIPEDE application is able to support more effective information service management through the Service Management Lifecycle stages, which include service strategy, service design, service transition, service operation, and service monitoring. The implementation of this service cycle helps ensure that the management of electronic correspondence and disposition is more structured, responsive, and according to organizational needs. Because of that, the use of the ITIL Version 3 framework has been proven to be able to help the Palembang District Attorney's Office in improving the quality of information services, especially in terms of the speed of letter processing,*

Received October 23, 2025; Revised November 09, 2025; November 20, 2025

*Corresponding author: sutabri@gmail.com

EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG

accuracy of disposition, and ease of access to information through the SIPEDE application, as of the SIPEDE system has practically changed the previously time-consuming manual workflow into a digital process that saves more time and energy.

Keywords: *ITIL v3, SIPEDE, Information Service Quality.*

Abstrak. Abstrak B indoPerkembangan teknologi informasi mendorong organisasi sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan melalui proses digitalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan informasi pada Aplikasi SIPEDE (Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik) di Kejaksaan Negeri Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan framework ITIL versi 3 pada Aplikasi SIPEDE mampu mendukung pengelolaan layanan informasi yang lebih efektif melalui tahapan *Service Management Lifecycle*, yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan. Implementasi siklus layanan ini membantu memastikan bahwa pengelolaan surat-menyurat dan disposisi elektronik berjalan lebih terstruktur, responsif, dan sesuai kebutuhan organisasi. Dengan demikian, penggunaan framework ITIL Versi 3 terbukti dapat membantu Kejaksaan Negeri Palembang dalam meningkatkan kualitas layanan informasi, terutama dalam hal kecepatan pemrosesan surat, akurasi disposisi, serta kemudahan akses informasi melalui aplikasi SIPEDE sehingga sistem SIPEDE secara praktis telah mengubah alur kerja manual yang sebelumnya memakan waktu menjadi proses digital yang lebih hemat waktu dan tenaga.

Kata Kunci: *ITIL v3, SIPEDE, Information Service Quality.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini menuntut instansi pemerintah untuk melakukan modernisasi dalam pengelolaan data dan pemberian layanan kepada masyarakat. Digitalisasi menjadi salah satu strategi penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks

lembaga penegak hukum, termasuk Kejaksaan Negeri, ketersediaan informasi yang cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik merupakan aspek krusial dalam menunjang proses administrasi, pelayanan publik, serta pengambilan keputusan.

Selama ini, pengelolaan arsip persuratan di Kejaksaan Negeri umumnya masih dilakukan secara manual dalam bentuk fisik, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan alur disposisi, kesulitan pencarian dokumen, tumpang tindih arsip, serta risiko kerusakan dan kehilangan berkas. Kondisi tersebut dapat berdampak langsung terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan kepada internal organisasi maupun kepada masyarakat. Tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih responsif dan berbasis teknologi membuat proses digitalisasi arsip menjadi kebutuhan mendesak

Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, Kejaksaan Negeri mulai mengimplementasikan aplikasi SIPEDE (Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik). Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan serta pemantauan disposisi surat secara elektronik. Melalui digitalisasi arsip persuratan, SIPEDE diharapkan dapat meningkatkan kecepatan alur informasi, mempermudah pemantauan dokumen, serta memperkuat akuntabilitas administrasi.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi arsip melalui penerapan aplikasi SIPEDE berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi di Kejaksaan Negeri. Pembahasan difokuskan pada perubahan proses kerja, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas digitalisasi arsip dan menjadi rekomendasi bagi pengembangan inovasi pelayanan administrasi di lingkungan Kejaksaan.

KAJIAN TEORITIS

ITIL Versi 3

ITIL Versi 3 Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) merupakan seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan, dan operasi teknologi informasi *Office Of Government Commerce (OGC)* seperti dikutip Jogiyanto (2001). ITIL memberi deskripsi yang sangat rinci dari sejumlah praktik penting teknologi informasi dan menyediakan

EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG

daftar konfrehensif tugas serta prosedur didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri. Tujuan dari ITIL sendiri untuk meningkatkan efisiensi dan mencapai pelayanan yang direncanakan oleh perusahaan

Domain ITIL Versi 3

Pada 30 Juni 2007, OGC merilis ITIL V3 yang pada dasarnya terdiri dari lima bagian, dan yang lebih menekankan pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut : strategi layanan memberikan panduan kepada pelaksana ITSM tentang bagaimana melihat konsep ITSM tentang bagaimana melihat konsep ITSM lebih dari sekadar informasi kemampuan organisasi (menyampaikan, mengelola, dan mengoperasikan layanana teknologi), tetapi juga strategis dari perusahaan.

Panduan ini disajikan dalam bentuk dasar-dasar konsep ITSM dan proses dasar yang bekerja di semua tahapan siklus hidup layanan ITIL. Topik yang dibahas dalam fase siklus hidup ini meliputi formasi pasar untuk penjualan layanan, jenis dan karakteristik penyedia layanan internal dan eksternal, layanan, portofolio konsep dan strategi layanan implementasi siklus hidup penuh layanan ITIL. *Service Design* ini berhubungan dengan layanan TI yang memberikan manfaat bisnis, layanan TI ini harus dirancang terlebih dahulu dengan mengacu pada tujuan bisnis pelanggan dan implementasi ITSM secara merata. *Service Design* berisi prinsip dan metodologi desain untuk mengubah tujuan strategis organisasi dan bisnis TI menjadi portofolio atau layanan TI serta aset layanan, seperti server, *storage*, dan sebagainya.

Ruang lingkup *service design* tidak hanya merancang layanan TI baru tetapi juga proses untuk mengubah atau meningkatkan kualitas layanan, kontinuitas layanan, dan kinerja layanan. *Service Transition* memberikan panduan bagi organisasi TI untuk memungkinkan berkembang dan mengubah hasil dari desain layanan TI baru dan mengubah layanan TI menjadi lingkungan operasional.

Tahapan *lifecycle* ini memeberikan wawasan tentang bagaimana kebutuhan yang diidentifikasi dalam *service strategy* kemudian disusun dalam *service design* dan kemudian direalisasikan dalam *service operation*. *Service operation* fase *lifecycle*

yang mencakup semua operasional sehari-hari dari manajemen layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif sambil memastikan kinerja yang telah disepakati sebelumnya dengan pelanggan. Panduan –panduan menjelaskan cara menjaga layanan TI tetap aktif dan berjalan serta mengelola perubahan pada desain, skala, ruang lingkup, dan kinerja layanan TI. *Continual service improvement* memberikan panduan penting untuk membangun dan memelihara kualitas layanan dari desain, transisi dan pengoperasian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi literatur (*literature review*) dengan metode deskriptif, yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Sehingga data pengukuran yang digunakan yaitu data primer dalam penelitian ini didapatkan dari observasi dan wawancara didasarkan pada pertanyaan yang telah disusun.

Sumber literatur diambil dari portal akademik seperti Google Scholar dengan kata kunci “SIPEDE” dan “ITIL v3”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pengukuran menggunakan Framework ITIL Versi 3

a. Strategi Layanan (*Service Strategy*)

Pada tahap *service* strategi merupakan tahapan yang berfungsi menentukan arah,

nilai, dan kebijakan layanan teknologi informasi agar sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam konteks Kejaksaan Negeri Palembang, strategi layanan berperan penting untuk memastikan bahwa aplikasi SIPEDE mampu memberikan kualitas layanan informasi yang cepat, akurat, aman, dan mendukung proses administrasi persuratan secara digital.

b. Desain Layanan (*Service Design*)

Pada tahap desain layanan, telah mencakup aspek-aspek kunci ITIL seperti keamanan informasi dan kemampuan aplikasi SIPEDE dalam memberikan akses yang cepat, tampilan yang *user friendly*, dan navigasi yang mudah digunakan bagi

EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG

pegawai Kejaksaan Negeri Palembang sekaligus fitur-fitur dalam aplikasi SIPEDE telah mampu memberikan pengalaman layanan digital yang optimal.

c. Transisi Layanan (*Service Transition*)

Pada tahap transisi layanan sebagian besar responden menilai bahwa SIPEDE mampu memberikan layanan sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan dalam sistem, seperti surat dapat dikirim dan diterima oleh unit kerja sasaran tanpa harus menunggu proses pendistribusian secara manual. 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.

Sebagaimana dijelaskan oleh Trisnawati & Fahmi (2018), pemenuhan dalam layanan digital mencerminkan adanya kesesuaian antara janji layanan dengan hasil nyata yang diterima oleh pengguna. Apabila sistem mampu memberikan informasi secara akurat dan sesuai dengan deskripsi, maka pengguna akan merasakan pengalaman layanan yang memuaskan dan dapat diandalkan.

d. Operasi Layanan (*Service Operation*)

Service Operation merupakan area dengan tantangan paling nyata bagi pengguna

aplikasi SIPEDE, sebagian besar responden menilai bahwa SIPEDE mampu memberikan layanan sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan dalam sistem, seperti surat dapat dikirim dan diterima oleh unit kerja sasaran tanpa harus menunggu proses pendistribusian secara manual dan aplikasi SIPEDE telah terintegrasi dengan jaringan kantor setempat dan menggunakan server internal yang stabil, dengan dukungan teknisi IT internal yang tanggap apabila terjadi kendala

e. Pemantauan Layanan (*Continual Service Improvement*)

Pada tahap pemantauan layanan, pegawai dapat mengakses dokumen digital melalui komputer kantor dengan koneksi yang cepat. Rata-rata responden menyatakan bahwa akses terhadap sistem yang hanya dapat dilakukan oleh

pengguna yang telah terverifikasi melalui akun Lembaga dan login pribadi. Langkah ini sejalan dengan pendapat Akbar & Djatmiko (2016), yang menyatakan privasi dalam layanan digital mengacu pada jaminan perlindungan menyeluruh terhadap informasi pribadi dan kelembagaan.

Tabel 1. Pertanyaan Wawancara

No	Topik Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pengalaman dalam penggunaan aplikasi SIPEDE?	Penggunaan aplikasi SIPEDE memudahkan dalam pengarsipan surat surat
2.	Seberapa sering anda menggunakan SIPEDE?	Setiap hari untuk penggunaan SIPEDE
3.	Apakah penggunaan SIPEDE berpengaruh pada efektivitas kerja anda?	Sangat berpengaruh
4.	Apa yang menjadi kelebihan dari aplikasi SIPEDE?	SIPEDE memiliki fitur yang sangat membantu dalam pencarian surat, disposisi surat dan pembuatan surat
5	Apa yang menjadi kekurangan dari aplikasi SIPEDE?	Terkadang aplikasinya mengalami downtime
6.	Menurut Anda, apakah SIPEDE sudah sesuai dengan kebutuhan layanan informasi di Kejaksaan Negeri Palembang?	Sudah sesuai dengan kebutuhan dan sekarang telah mengalami penyempurnaan yang signifikan
7.	Apakah sangat berpengaruh SIPEDE terhadap kecepatan pemrosesan surat dan disposisi?	Ya
8.	Apakah fitur-fitur dalam SIPEDE sudah mendukung kebutuhan pengelolaan surat dan disposisi?	Ya
9.	Bagaimana kepuasan terhadap tingkat pengguna SIPEDE?	Tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi 90% dari responden menjawab puas
10.	Apakah SIPEDE membuat proses pencarian surat menjadi lebih transparan?	Ya

EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *framework* ITIL 3 pada SIPEDE dapat meningkatkan kualitas layanan informasi yang signifikan. Efisiensi sistem SIPEDE secara praktis telah mengubah alur kerja yang sebelumnya secara manual yang membutuhkan waktu lebih lama, sekarang menjadi proses digital yang lebih hemat waktu, seperti proses disposisi yang dulunya mampu memakan waktu hingga tiga hari kini hanya memerlukan waktu satu hari saja. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya aspek teknis kecepatan sistem, tetapi juga berdampak pada alur kinerja yang lebih ramping dan responsif.

Menurut Sindi (2024), efisiensi dalam layanan digital merupakan cerminan system yang dirancang secara cerdas, cepat, dan meminimalkan kendala teknis, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja secara signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE, melakukan penilaian kualitas layanan informasi dan mengukur pengaruh digitalisasi arsip terhadap kualitas pelayanan informasi di Kejaksaan Negeri Palembang. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi SIPEDE telah berhasil mendukung efisiensi tata kelola administrasi, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat dan disposisi elektronik. Dengan adanya temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam penguatan implementasi model *Records Continuum* dan *E-SERVQUAL* dalam konteks kelembagaan publik di Indonesia, khususnya lembaga penegak hukum. Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi arsip merupakan strategi yang efektif untuk menciptakan pelayanan informasi yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Saran penelitian selanjutnya agar penelitian dilakukan dengan metode campuran (*mixed methods*) yang bertujuan untuk menggali lebih dalam persepsi pengguna yang dapat mempengaruhi Tingkat keberhasilan digitalisasi arsip.

DAFTAR REFERENSI

- Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2).
- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Satisfaction Dan E-customer Loyalty Pada Lazada.co.id. *E-Proceeding of Management*, 3(1), 142–150.
- Erlina, N., Manafe, L. A., & Nugroho, D. C. (2025). Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip Kepegawaian: Studi Kasus Penerapan Document Management System (DMS). *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 4(2), 69–78.
- Miawani, B. N., & Lawanda, I. I. (2023). Pemetaan Bibliometrik Dengan Vosviewer Terhadap Perkembangan Hasil Penelitian Record Continuum Model Pada Pelestarian Memori Kolektif. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 15(2), 180–193. <https://doi.org/10.37108/shaut.v15i2.1162>.
- D. Ikhtiarti and T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3”.
- M. F. Kamal dan R. Apriani, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Di Era Digital Terhadap Investasi Dan Pasar Modal,” *JUSTITIA J. Ilmu Huk. dan ...*, 2022.
- M. Blumberg, A. Cater-Steel, M. M. Rajaeian, dan J. Soar, “Effective organisational change to achieve successful ITIL implementation: Lessons learned from a multiple case study of large Australian firms,” *J. Enterp. Inf. Manag.*, 2019, doi: 10.1108/JEIM-06-2018-0117.
- M. Fischbach, T. Puschmann, dan R. Alt, “Service lifecycle management,” *Bus. Inf. Syst. Eng.*, 2013, doi: 10.1007/s12599-012-0241-5
- E. Lestari, W. Cholil, D. Antoni, D. Syamsuar, dan M. Akbar, “Perancangan Service Catalogue Pada Layanan IT Di Industri Pulp and Paper Divisi Teknikal Dokumen Kontrol Berdasarkan Framework ITIL Versi 3,” *POSITIF J. Sist. dan Teknol. Inf.*, 2021, doi: 10.31961/positif.v7i2.1137
- Albab, M. E. (2013). Perancangan Manajemen Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan ITIL V3.
- Wahyudi, M., & Deswandi, A. (2016). Audit Information Systems Core Banking System Using ITIL V.3 Case Study On BTPN SHARIA BANK. *JATIT & LLS*, 38-46.

**EVALUASI PENGUKURAN APLIKASI SIPEDE (SISTEM
INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK)
TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA
KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG**

- D. D. Kurniawan and T. Sutabri, "Analisis IT Services Management (ITSM) Layanan Sistem Informasi Meteorologi Penerbangan Menggunakan Framework Cobit 5," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 3, pp. 196–205, May 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.159.
- Rudd, Colin, and Gary Hodgkiss. "An Introductory Overview of ITIL, itSMF." UK: The Stationery Office 2004.
- E. Susanto and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Pelayanan E-Library Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 95–103, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.127
- A. W. Dr. Eng and Gabrielle Petrina Lee Barnabas, "Siklus Service Management Lifecycle. ," Artikel Binus University Technology, 2020
- Nugraha Rachmatullah, Tata Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3", *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*" Vol. 1 No. 2, 2023.