



Evaluasi pengelolaan layanan TI Aplikasi SRIKANDI menggunakan Framework ITIL V3 pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga

Wenny Elisa Febrianti^{1*}, Frederik Samuel Papilaya²

^{1,2} Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

Email: ¹wennyelisa971@gmail.com, ²samuel.papilaya@uksw.edu

Info Artikel :

Diterima :

20 Oktober 2025

Disetujui :

19 November 2025

Dipublikasikan :

18 Februari 2026

ABSTRAK

SRIKANDI merupakan aplikasi kearsipan elektronik milik pemerintah sebagai satu inovasi yang diterapkan baik ditingkat daerah maupun pusat. Aplikasi SRIKANDI digunakan untuk mendukung proses administrasi persuratan dan kearsipan yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik. Namun, pada praktiknya masih ditemukan kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi layanan teknologi informasi terhadap implementasi aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga dengan menggunakan framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) Versi 3 dengan fokus pada domain *Service Operation*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 34 responden yang merupakan pegawai yang berstatus PNS pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga dan aktif menggunakan aplikasi SRIKANDI. Instrumen penelitian meliputi lima proses utama domain *Service Operation*, yaitu Manajemen Insiden, Manajemen Permintaan, Manajemen Akses, Manajemen Masalah, Operasi TI dan satu instrumen Dukungan Pengguna Umum. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar indikator berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3.30, namun proses Manajemen Masalah masih perlu peningkatan dikarenakan beberapa item penilaian berada pada kategori kurang, kondisi ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas layanan Aplikasi SRIKANDI.

Kata kunci: *E-Government, SRIKANDI, ITIL V3, Operasional Pelayanan, Layanan TI*

ABSTRACT

SRIKANDI is a government-owned electronic archiving application as an innovation implemented at both the regional and central levels. The SRIKANDI application is used to support the administrative process of correspondence and archiving equipped with electronic signatures. However, in practice, obstacles are still found that can affect the quality of service. The purpose of this study is to evaluate information technology services for the implementation of the SRIKANDI application at the Salatiga City Transportation Agency using the ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Version 3 framework with a focus on the Service Operations domain. The study uses a descriptive quantitative method by distributing questionnaires to 34 respondents who are civil servants at the Salatiga City Transportation Agency who actively use the SRIKANDI application. The research instruments include five main processes of the Service Operation domain, namely Incident Management, Request Management, Access Management, Problem Management, IT Operations and one General User Support instrument. The results of the study show that most of the indicators are in the fairly good category with an average value of 3.30, but the Problem Management process still needs improvement because it is still in the less good category with an average value of 3.03, this condition can cause a decrease in the quality of the SRIKANDI Application service.

Keywords : *E-Government, SRIKANDI, ITIL V3, Service Operation, Layanan TI*



©2026 Wenny Elisa Febrianti, Frederik Samuel Papilaya. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Di era pemerintahan digital, *e-Government* merupakan sarana pendukung yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari proses penyelenggaraan administrasi negara. *E-Government* di definisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintahan untuk meningkatkan layanan publik, efisiensi administratif, serta transparansi birokrasi (Irawan, 2015; United Nations, 2020). *E-Government* dalam organisasi publik sebagai salah satu fokus dalam ilmu administrasi publik selalu mengaitkan segala sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan, salah satu sumber daya yang penting adalah data dan informasi (Damayanti et al., 2023). Di Indonesia, pengembangan *e-Government* semakin terstruktur sejak diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ini mendorong setiap lembaga pemerintah untuk menerapkan sistem digital terpadu guna meningkatkan kinerja birokrasi yang efisien, akuntabel dan adaptif terhadap perubahan zaman (Wijaya & Saleh, 2025).

Salah satu inovasi dari sistem informasi berbasis elektronik dalam bidang kearsipan adalah aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). SRIKANDI merupakan salah satu aplikasi umum sebagai satu inovasi yang diterapkan di pemerintahan, baik ditingkat daerah maupun pusat. Fitur SRIKANDI mencakup pengaturan naskah surat dan kearsipan yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik yang secara signifikan mempermudah proses surat-menyurat. Dengan SRIKANDI, pekerjaan tidak terbatas oleh waktu dan lokasi karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja (panrb, 2020). SRIKANDI menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang aman, cepat, tepat, lengkap dan mudah sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses pengarsipan. Jadi secara sederhana, SRIKANDI merupakan aplikasi yang digunakan untuk digitalisasi surat keluar, surat masuk dan dokumen dinas yang digunakan oleh pemerintah dengan skala nasional (Fairuz Azzahra et al., 2025; Ramudin et al., 2024).

Seiring dengan itu, ditegah kemajuan Teknologi Informasi yang signifikan dalam dunia pemerintahan Indonesia harus diimbangi dengan adanya proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan teknologi informasi secara berkelanjutan, sehingga dapat meminimalkan risiko dan mendukung tercapainya tata kelola teknologi informasi yang lebih baik (Susilowati, 2012). Hal ini penting karena berhasil dan tidaknya penerapan SRIKANDI akan berdampak pada kualitas pelayanan publik, transparansi pemerintahan dan tata kelola administrasi (Albert et al., 2024). Dalam praktiknya di berbagai instansi di Indonesia, termasuk Dinas Perhubungan Kota Salatiga masih ditemukan kendala pada beberapa pengguna yang masih merasa kesulitan dalam mengakses, memahami dan belum optimalnya ketersediaan layanan TI pada aplikasi SRIKANDI.

Pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga aplikasi SRIKANDI diperkenalkan pada tahun 2021 dan mulai digunakan secara efektif pada tahun 2022. Pada awal penggunaannya, hanya 2 orang pegawai yang mewakili untuk mengikuti sosialisasi aplikasi SRIKANDI yang diadakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Salatiga. Kedua pegawai ini kemudian bertugas untuk *sharing* kepada pegawai lain tentang apa yang sudah disosialisasikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Salatiga. Namun sampai saat ini penggunaan aplikasi SRIKANDI belum sepenuhnya maksimal. Kasus ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistemnya tetapi juga bergantung pada pengelolaan layanan teknologi yang mendukungnya.

Penelitian mengenai penilaian layanan TI milik pemerintah banyak menggunakan kerangka kerja ITIL V3 untuk acuan, hal ini menunjukkan bahwa kerangka kerja ITIL V3 bisa digunakan untuk mengevaluasi layanan publik milik pemerintah terkhusus pada layanan digital. Beberapa studi mengatakan bahwa *domain Service Operation* itu penting karena berhubungan langsung dengan kualitas layanan teknologi yang nantinya akan mempengaruhi kinerja pemakai layanan (Alhari et al., 2024; Gubali & Utina, 2025). Penelitian sebelumnya memanfaatkan kerangka kerja ITIL V3 untuk mengukur tingkat kematangan layanan pada layanan TI Aplikasi Alflagift, pada penelitiannya ditemukan bahwa penyebab rendahnya kualitas layanan terletak pada sistem monitoring dan perbaikan yang belum optimal (Gawa & Huntu, 2025).

Penelitian tentang Aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah mengatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sudah berjalan dengan baik, namun pada kenyataannya ternyata fasilitas penunjang seperti jaringan Wifi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah belum memadai (Bajrei et al., 2024), hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen layanan operasi teknologi informasi belum terpenuhi dan menyebabkan menurunnya kualitas layanan TI. Sedangkan penelitian tentang efektivitas penggunaan Aplikasi Srikandi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru dinilai sudah berjalan namun perlu peningkatan jumlah SDM yang mampu memberikan pembinaan kepada OPD Kota Pekanbaru, selain itu sarana pendukung juga belum maksimal terlihat dari seringnya terjadi gangguan jaringan dan gangguan server yang menghambat pelayanan.

Berdasarkan studi literatur, penelitian mengenai aplikasi SRIKANDI sebagian besar hanya mengaitkan pada evaluasi kualitas layanan dan efektivitas penggunaannya pada instansi pemerintah. Penerapan *framework* ITIL V3 sebagai penilaian khususnya pada *domain Service Operation* belum banyak digunakan dalam penelitian sehingga belum memberikan gambaran yang lebih dalam. Selain itu belum ada penelitian yang membahas tentang penilaian layanan TI Aplikasi SRIKANDI pada Dinas

Perhubungan Kota Salatiga menggunakan pendekatan ITIL V3 dengan fokus pada *domain Service Operation* (Zaki & Ronaldo, 2025).

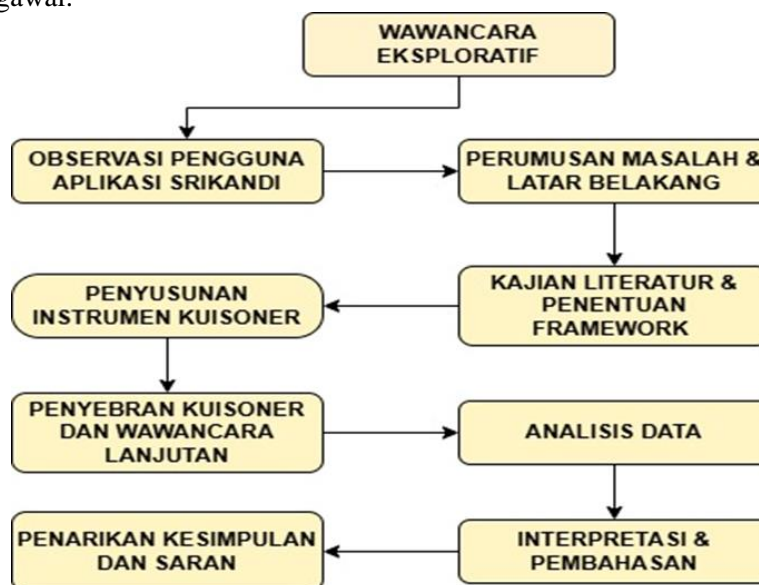
Penelitian ini akan menggunakan *framework* ITIL V3 dengan fokus pada *domain Service Operations* yang bertujuan untuk memberikan gambaran layanan TI pada aplikasi SRIKANDI. *Service Operations* memiliki beberapa proses yaitu *Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fullfillment, Access Management* (Harahap & Trimurni, 2025) ITIL V3 menjadi salah satu *best practice* dalam tata kelola layanan teknologi informasi sehingga dapat membantu organisasi dalam menyusun prosedur operasional berbasis layanan, dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa 84,5% insiden dapat direspon secara cepat melalui model ITIL (Yusup et al., 2025). Peneliti memilih ITIL versi 3 dibanding ITIL versi 4 karena dirasa relevan dan cocok untuk konteks instansi yang sedang berproses dalam pengembangan layanan TI seperti yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi indikator *Service Operation* yang paling kuat dan paling lemah dalam mendukung penggunaan aplikasi SRIKANDI, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang sesuai berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang telah berjalan. Berdasarkan latar belakang dan tujuan tersebut, pertanyaan penelitian difokuskan pada tiga hal, yaitu tingkat layanan TI dalam implementasi aplikasi SRIKANDI berdasarkan ITIL V3 domain *Service Operation*, proses *Service Operation* dengan kinerja tertinggi dan terendah, serta proses yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI aplikasi SRIKANDI.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga, metode kuantitatif deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada secara sistematis dan faktual dalam bentuk angka melalui instrumen terstruktur (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Salatiga yang beralamat di Jl. Magersari No.166, Tegalarjo, Kec. Argomulyo, Kota Salatiga, Jawa Tengah dengan observasi kurang lebih selama 1 bulan yaitu pada bulan Mei hingga Juni 2025.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kota Salatiga yang sudah berstatus PNS dan menggunakan aplikasi SRIKANDI secara aktif dalam tugas harian. Dari data yang diperoleh total populasi berjumlah 41 pegawai dan hanya 34 pegawai saja yang mengisi kuesioner, lalu sampel yang digunakan adalah seluruh populasi menggunakan teknik sensus dengan cara mengikutsertakan semua pegawai yang berstatus PNS. Data yang digunakan oleh peneliti bersumber dari data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner, data ini berfungsi sebagai landasan untuk mengevaluasi layanan TI dalam pengaplikasian SRIKANDI dari sudut pandang pegawai.



Gambar 1 Alur Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara sistematis, dimulai dari wawancara eksploratif hingga penarikan kesimpulan dan saran, yang mencakup identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil sebagai dasar rekomendasi. Objek penelitian adalah aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga dengan menggunakan *framework* ITIL V3, khususnya domain *Service Operation* yang meliputi *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada ASN pengguna aktif aplikasi, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan nilai *mean*. Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi pengelolaan layanan TI serta menyusun rekomendasi perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dianalisis berdasarkan lima indikator utama dalam *domain Service Operation* pada ITIL V3 yaitu manajemen insiden, manajemen permintaan, manajemen akses, manajemen masalah, manajemen operasi TI dan dukungan pengguna, pada satu indikator ITIL V3 memiliki 3 jumlah pertanyaan setiap indikator tersebut diukur menggunakan skala *Likert* 1-5 yang dimana nilai lebih tinggi menunjukkan kualitas layanan yang lebih baik,

Analisis mencakup perhitungan rata-rata nilai tiap pertanyaan indikator yang akan digunakan sebagai gambaran penilaian kualitas layanan aplikasi SRIKANDI berdasarkan *domain Service Operations* yang nantinya akan menjadi dasar penarikan kesimpulan dan rekomendasi perbaikan untuk ke depannya. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh dari analisis responden.

Tabel 1 Deskripsi Responden

Kategori	Keterangan
Jumlah Responden	34 Orang
Usia Responden	Rentang usia 22 hingga 58 tahun
Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"> • Perempuan: 21 responden • Laki-laki: 13 responden
Unit Kerja	Sekretariat(13 orang), Pelayanan(19 orang), Lalu Lintas(2 orang)
Lama Menggunakan Aplikasi	1-4 tahun

Berdasarkan tabel 1 (Deskripsi Responden), jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 34 orang dari total populasi 41 ASN yang berstatus Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga, sehingga tingkat partisipasi mencapai 82,9%. Tingkat partisipasi ini tergolong tinggi dan menunjukkan bahwa data yang diperoleh cukup representatif dalam menggambarkan kondisi pengguna aplikasi SRIKANDI di instansi tersebut. Responden berada pada rentang usia 22 hingga 58 tahun, dengan mayoritas berada pada usia 25 hingga 49 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi SRIKANDI berada pada kelompok usia produktif yang umumnya memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 13 laki-laki dan 21 perempuan yang berasal dari berbagai unit kerja, yaitu sekretariat, pelayanan, dan lalu lintas. Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga didominasi oleh ASN perempuan, serta mencerminkan keterlibatan lintas unit kerja dalam penggunaan aplikasi. Sebagian besar responden berasal dari Unit Kerja Pelayanan sebanyak 19 orang, diikuti Unit Kerja Sekretariat sebanyak 13 orang, dan Unit Kerja Lalu Lintas sebanyak 2 orang. Dominasi responden dari Unit Pelayanan mengindikasikan bahwa aplikasi SRIKANDI lebih banyak digunakan dalam aktivitas operasional pelayanan administrasi.

Dari sisi pengalaman penggunaan, mayoritas responden telah menggunakan aplikasi SRIKANDI selama 3 tahun, yaitu sebanyak 76,5% (26 orang). Sementara itu, 14,7% (5 orang) telah menggunakan aplikasi selama 1 tahun, 5,9% (2 orang) selama 4 tahun, dan hanya 2,9% (1 orang) yang menggunakan selama kurang lebih 2 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup lama dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI, sehingga penilaian yang diberikan cenderung lebih akurat dan mencerminkan kondisi nyata layanan TI. Dengan demikian, data yang diperoleh dinilai cukup valid untuk digunakan dalam analisis kualitas layanan berdasarkan domain *Service Operation* dalam kerangka kerja ITIL V3.

Tabel 2 Indikator Manajemen Insiden

Item	Pertanyaan	Mean
Q1	Kecepatan penanganan gangguan	3.29
Q2	Kesesuaian solusi Insiden	3.26
Q3	Kejelasan informasi status insiden	3.26
Rata-rata Indikator		3.18

Berdasarkan data pada tabel 2, indikator Manajemen Insiden menunjukkan hasil yang cukup baik dengan rata-rata nilai 3,18. Pada aspek kecepatan penanganan gangguan aplikasi SRIKANDI (Q1), diperoleh nilai 3,29 yang mengindikasikan bahwa proses penanganan insiden dinilai cukup cepat oleh responden, meskipun masih belum optimal. Selanjutnya, kesesuaian solusi yang diberikan saat terjadi insiden (Q2) memperoleh nilai 3,26, yang menunjukkan bahwa solusi yang diberikan dinilai cukup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi pengguna. Sementara itu, kejelasan informasi terkait status penanganan insiden (Q3) juga memperoleh nilai 3,26, yang mencerminkan bahwa komunikasi kepada pengguna selama proses penanganan insiden sudah cukup jelas.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan insiden pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan, khususnya pada aspek kecepatan penanganan gangguan agar layanan dapat menjadi lebih responsif dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI.

Tabel 3 Indikator Manajemen Permintaan

Item	Pertanyaan	Mean
Q4	Kecepatan pemrosesan permintaan layanan	3.64
Q5	Kemudahan prosedur permintaan layanan	3.5
Q6	Kesesuaian layanan permintaan dengan kebutuhan	3.58
Rata-rata Indikator		3.57

Berdasarkan data pada tabel 3, indikator Manajemen Permintaan menunjukkan hasil yang berada dalam kategori cukup baik dengan rata-rata nilai sebesar 3,57. Pada aspek kecepatan pemrosesan permintaan layanan (Q4), diperoleh nilai 3,64 yang mengindikasikan bahwa permintaan layanan telah diproses dengan cukup cepat. Selanjutnya, prosedur permintaan layanan (Q5) memperoleh nilai 3,50 yang menunjukkan bahwa mekanisme yang diterapkan dinilai cukup mudah oleh pengguna. Sementara itu, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna (Q6) memperoleh nilai 3,70, yang mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah cukup memenuhi kebutuhan pegawai.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan manajemen permintaan pada aplikasi SRIKANDI telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan prosedur, dan kesesuaian layanan. Namun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar kualitas layanan dapat mencapai kategori yang lebih tinggi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Tabel 4 Indikator Manajemen Akses

Item	Pertanyaan	Mean
Q7	Kesesuaian hak akses	3.73
Q8	Keamanan hak akses	3.7
Q9	Kemudahan akses sesuai kewenangan	3.79
Rata-rata Indikator		3.74

Berdasarkan data pada tabel 4, indikator Manajemen Akses menunjukkan hasil yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya, dengan rata-rata nilai sebesar 3,74 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Pada aspek kesesuaian hak akses (Q7), diperoleh nilai 3,73 yang menunjukkan bahwa pemberian hak akses telah cukup sesuai dengan peran dan tanggung jawab pengguna. Selanjutnya, pada aspek keamanan hak akses (Q8) diperoleh nilai 3,70, yang meskipun menjadi nilai terendah dalam indikator ini, tetap menunjukkan bahwa sistem keamanan akses dinilai cukup baik oleh pengguna.

Sementara itu, aspek kemudahan akses sesuai kewenangan (Q9) memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,79, yang menunjukkan bahwa pengguna relatif mudah dalam mengakses aplikasi sesuai dengan

hak yang dimiliki. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan hak akses pada aplikasi SRIKANDI telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, meskipun masih diperlukan peningkatan, khususnya pada aspek keamanan akses agar kualitas layanan dapat lebih optimal.

Tabel 5 Indikator Manajemen Masalah

Item	Pertanyaan	Mean
Q10	Penanga tuntas masalah	2.97
Q11	Dokumentasi penanganan masalah	2.97
Q12	Pencarian akar masalah	3.17
Rata-rata Indikator		3.03

Berdasarkan data pada tabel 5, indikator Manajemen Masalah menunjukkan hasil yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, dengan rata-rata nilai sebesar 3,03 yang masih berada dalam kategori cukup baik. Pada aspek penanganan tuntas terhadap masalah teknis yang berulang (Q10), diperoleh nilai 2,90 yang termasuk dalam kategori kurang baik, sehingga menunjukkan bahwa penyelesaian masalah belum sepenuhnya optimal. Hal serupa juga terlihat pada aspek dokumentasi penanganan masalah (Q11) yang memperoleh nilai 2,90, mengindikasikan bahwa pencatatan dan pengelolaan dokumentasi masalah masih belum memadai.

Sementara itu, pada aspek pencarian akar penyebab masalah (Q12) diperoleh nilai 3,17 yang termasuk dalam kategori cukup baik, yang menunjukkan bahwa upaya identifikasi penyebab masalah telah dilakukan dengan cukup baik. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun indikator Manajemen Masalah masih berada dalam kategori cukup baik, terdapat kelemahan pada aspek penyelesaian masalah secara tuntas dan dokumentasi, sehingga perlu menjadi perhatian utama untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan TI aplikasi SRIKANDI.

Tabel 6 Indikator Manajemen Operasi TI

Item	Pertanyaan	Mean
Q13	Stabilitas aplikasi pada jam kerja	3.14
Q14	Dukungan perangkat dan jaringan	3.38
Q15	Pemeliharaan rutin aplikasi	3.05
Rata-rata Indikator		3.19

Berdasarkan data pada tabel 6, indikator Manajemen Operasi TI menunjukkan hasil dengan rata-rata nilai sebesar 3,09 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Pada aspek stabilitas aplikasi saat digunakan pada jam kerja (Q13), diperoleh nilai 3,14 yang mengindikasikan bahwa aplikasi cukup stabil dalam mendukung aktivitas pengguna. Selanjutnya, pada aspek perangkat pendukung kinerja aplikasi (Q14) diperoleh nilai 3,38 yang menunjukkan bahwa sarana pendukung seperti perangkat dan jaringan dinilai cukup memadai. Sementara itu, pada aspek pemeliharaan rutin aplikasi (Q15) diperoleh nilai 3,05 yang juga berada dalam kategori cukup baik, meskipun masih memerlukan peningkatan.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara, beberapa pegawai masih mengeluhkan adanya kendala terkait stabilitas aplikasi, khususnya saat digunakan pada jam kerja. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi kuantitatif dan pengalaman langsung pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada aspek stabilitas sistem dan pemeliharaan rutin agar kinerja aplikasi SRIKANDI dapat lebih optimal dalam mendukung kegiatan operasional.

Tabel 7 Dukungan Pengguna Umum

Item	Pertanyaan	Mean
Q16	Ketersediaan bantuan saat ada kendala	3.23
Q17	Ketersediaan panduan pengguna	3.32
Q18	Pelatihan dan sosialisai berkala	2.61
Rata-rata Indikator		3.05

Berdasarkan data pada tabel 7, indikator Dukungan Pengguna Umum menunjukkan rata-rata nilai sebesar 3,05 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Pada aspek ketersediaan bantuan saat terjadi kendala (Q16), diperoleh nilai 3,23 yang menunjukkan bahwa dukungan bantuan bagi pengguna sudah tersedia dengan cukup baik. Selanjutnya, pada aspek ketersediaan panduan pengguna (Q17) diperoleh nilai 3,32 yang juga berada dalam kategori cukup baik, meskipun berdasarkan hasil

wawancara beberapa pengguna masih mengeluhkan bahwa panduan yang tersedia kurang jelas dan cenderung membingungkan.

Sementara itu, pada aspek pelatihan dan sosialisasi berkala (Q18) diperoleh nilai 2,61 yang termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan sosialisasi bagi pengguna aplikasi SRIKANDI belum berjalan secara optimal. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun dukungan pengguna telah tersedia, masih diperlukan peningkatan terutama pada aspek pelatihan dan kejelasan panduan agar pengguna dapat memanfaatkan aplikasi secara lebih efektif.

Pada penelitian ini, nilai dengan rata-rata terendah adalah Indikator Manajemen Masalah dengan total penilaian sebesar 3.03, sebagian besar pegawai mengeluhkan jika aplikasi terjadi masalah perbaikan bisa memerlukan waktu yang cukup lama bahkan bisa seharian, pihak terkait harus terus berupaya agar ke depannya lebih baik. Sedangkan penilaian dengan rata-rata tertinggi adalah Indikator Manajemen Akses dengan total penilaian sebesar 3.74, meskipun memperoleh nilai paling besar indikator ini masih tergolong dalam kategori penilaian cukup baik. Sedangkan butir pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah Kemudahan akses sesuai kewenangan (Q9) dengan rata-rata nilai 3.79 hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pegawai mudah dalam mengakses aplikasi sesuai kewenangannya namun status penilaian masih tergolong dalam kategori cukup baik.

Adapun penilaian dengan nilai terkecil adalah butir pertanyaan Pelatihan dan sosialisasi berkala (Q18) dengan rata-rata nilai 2.61, nilai ini dianggap cukup rendah dibanding dengan sub pertanyaan dan nilainya jauh di bawah angka 3 sehingga termasuk dalam kategori kurang baik, hal ini diartikan pelatihan atau sosialisasi pengguna aplikasi dilakukan secara berkala belum optimal pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator dengan kinerja tertinggi adalah Manajemen Akses, sedangkan indikator dengan kinerja terendah adalah Manajemen Masalah. Secara keseluruhan, tingkat layanan teknologi informasi aplikasi SRIKANDI berdasarkan domain *Service Operation* dalam kerangka ITIL V3 berada pada kategori cukup baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan *framework* ITIL V3 efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan TI pada sektor publik, khususnya pada domain *Service Operation* yang berkaitan langsung dengan kualitas layanan dan kinerja pengguna (Alhari et al., 2024; Gubali & Utina, 2025). Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian oleh Gawa & Huntu (2025) yang menyatakan bahwa rendahnya kualitas layanan TI umumnya disebabkan oleh belum optimalnya proses monitoring dan perbaikan sistem, yang dalam penelitian ini tercermin pada rendahnya indikator Manajemen Masalah. Namun demikian, terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa sosialisasi penggunaan aplikasi sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terkendala pada fasilitas pendukung seperti jaringan (Bajrei et al., 2024).

Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa proses yang memerlukan perbaikan adalah Manajemen Masalah, terutama dalam aspek penanganan masalah secara tuntas dan dokumentasi yang masih rendah. Selain itu, Dukungan Pengguna juga perlu ditingkatkan, khususnya pada pelatihan dan sosialisasi yang belum optimal. Perbaikan juga diperlukan pada stabilitas aplikasi dan kecepatan penanganan insiden. Upaya peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI aplikasi SRIKANDI secara keseluruhan.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan implikasi praktis bagi pengguna dan pengelola layanan teknologi informasi terkhusus pada sektor publik dan instansi pemerintah daerah. Pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga, apa yang sudah didapatkan dari hasil evaluasi layanan teknologi informasi aplikasi SRIKANDI dapat dijadikan dasar dalam menilai layanan mana saja yang masih perlu peningkatan terutama pada *framework* ITIL V3 terutama pada *domain Service Operations*. Untuk unit pengelola aplikasi SRIKANDI, hasil temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk gambaran yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan perbaikan dan peningkatan terkait pengelolaan layanan aplikasi dan penerapan evaluasi layanan TI berbasis ITIL V3 ini juga bisa diterapkan ke instansi pemerintah lainnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan *e-Government*.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian evaluasi layanan TI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga menggunakan *framework* ITIL V3 yang merujuk pada *domain Service*

Operation menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 34 pegawai yang sudah berstatus PNS dapat disimpulkan bahwa *domain* layanan berada pada tingkat cukup baik dengan rata-rata nilai akhir 3.30. Hal ini menunjukkan bahwa layanan TI aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga sudah baik namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada Indikator Manajemen Masalah dengan nilai 3.03 dan Dukungan Pengguna Umum dengan nilai 3.05, dua indikator tersebut terpaut cukup jauh dengan indikator lainnya bahkan ada beberapa butir pertanyaan berada di bawah angka 3, sehingga diperlukan peningkatan layanan.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *framework* ITIL V3 dapat memberikan gambaran terhadap layanan TI aplikasi SRIKANDI pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga. Oleh karena itu, disarankan kepada pengembang aplikasi atau pihak terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses perbaikan, upaya ini diharapkan meminimalisir kejadian masalah berulang yang menyebabkan aplikasi tidak bisa digunakan pada jam kerja sehingga kualitas layanan aplikasi bisa meningkat. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, objek penelitian hanya berfokus pada pengelolaan layanan teknologi informasi aplikasi SRIKANDI di Dinas Perhubungan Kota Salatiga, sehingga hasilnya belum dapat mewakili kondisi pada instansi pemerintah lainnya. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan *framework* ITIL V3 dengan fokus pada domain *Service Operation*, sehingga ruang lingkupnya masih terbatas dan belum mencakup domain lain. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada persepsi responden (ASN Dinas Perhubungan Kota Salatiga) dan belum sepenuhnya menggambarkan kondisi sistem secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian dengan memanfaatkan domain lain dalam ITIL V3 atau bahkan mengadopsi ITIL V4 pada objek penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan. Selain itu, metode pengumpulan data juga dapat dikombinasikan dengan pendekatan lain, seperti kualitatif, agar mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengelolaan layanan TI.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, B., Tanton, C., Chainatra, D., Halim, M. S., & Dickson, N. (2024). Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Domain *Service Operation* di Perguruan Tinggi yang Ada di Indonesia. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, 2(1), 37–42. <https://doi.org/10.54259/jdmis.v2i1.1613>
- Alhari, M. I., Safitri, P. H., Amri, A. M., & Ramadan, A. (2024). *Analisa Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3): Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso*.
- Bajrei, N. M. K., Mufti, M. I., & Erdiyansyah. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah. *PS: Journal of Publicness Studies*, 1(4), 83–90.
- Damayanti, F., Nugraha, J. T., & Mukti, A. (2023). *Penerapan Metode SUS dalam Mengukur Usability Aplikasi Srikandi pada OPD Pemerintah Kota Magelang*.
- Fairuz Azzahra, A., Deliarnoor, N. A., & Kasman, A. (2025). Evaluasi Efisiensi Sistem Kearsipan Elektronik dalam Penanganan Arsip Dinamis: Studi Kasus Aplikasi SRIKANDI di Institusi Pemerintah. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 1303–1317. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i2.1320>
- Gawa, M. A., & Huntu, Z. (2025). Analisis Pengukuran Layanan pada Aplikasi Alfagift Menggunakan *Framework* ITIL V3 Domain *Service Operation*. *SIMKOM*, 10(2), 277–288. <https://doi.org/10.51717/simkom.v10i2.915>
- Gubali, J. F., & Utina, S. R. (2025). Analisis Layanan SIMRS Menggunakan *Framework* ITIL V3 Domain *Service Operation* di Rumah Sakit Multazam. *Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD)*, 4(4), 981–988. <https://doi.org/10.53513/jursi.v4i4.11281>
- Harahap, M. D., & Trimurni, F. (2025). Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 295–312. <https://doi.org/10.54082/jupin.984>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3). <https://e->

- journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/view/419
- panrb. (2020, October 28). Aplikasi Srikandi, Lompatan Dalam Kearsipan SPBE. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/aplikasi-srikandi-lompatan-dalam-kearsipan-spbe>
- Ramudin, R. P., Ramli, A. M., & Rosmana, H. (2024). Kepastian Hukum Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 17(2), 142. <https://doi.org/10.22146/khazanah.93331>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilowati, S. (2012). *Evaluasi Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi pada Area Service Operation Menggunakan Kerangka Kerja ITIL Versi 3 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok)*.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action*. United Nations.
- Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah. *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(3). <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/4201>
- Yusup, J., Dumatubun, N. F. M. L., & Betaubun, R. M. N. (2025). Eksplorasi Peran Aplikasi Srikandi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Merauke. *Papsel Economic Journal*, 2(2), 17–24. <https://doi.org/10.63185/pej.v2i2.137>
- Zaki, M., & Ronaldo, M. D. (2025). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Proses *Service Operation* ITIL V3 pada Puskesmas Pasir Putih. *SISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 9(1).