JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 08 Januari 2026 | **Revised:** 20 Januari 2026 | **Accepted:** 22 Februari 2026

Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V3 pada Layanan Masyarakat

Muhammad Nouval Ramadhani[1], Mulyati Mulyati[2], Fiara Jayantri[3]
[1]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, nouvalramadhani61@mhs.mdp.ac.id
[2]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, muliati@mdp.ac.id
[3]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, fiarajayantri19@mhs.mdp.ac.id

Corresponding Author: nouvalramadhani61@mhs.mdp.ac.id[1]

Abstract: *Public services is one of the agencies in the government sector that has many divisions to provide services to the community. In providing services, public services faces obstacles in the implementation of Information Technology services. Server disruptions, both central and local, as well as network infrastructure damage have an impact on service delays, long lines, and decreased public satisfaction. This study aims to analyze IT service management with the IT Service Management (ITSM) approach using the ITIL V3 framework in the Service Operation domain. The results of the study are expected to provide an overview of the level of maturity of IT services and become the basis for improving the effectiveness and reliability of information technology services at public services.*

Keywords: *ITSM, ITIL V3, Service Operation*

Abstrak: Layanan masyarakat merupakan salah satu instansi di bidang pemerintahan yang memiliki banyak divisi untuk memberikan layanan pada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, layanan masyarakat menghadapi kendala dalam penyelenggaraan layanan Teknologi Informasi. Gangguan server, baik pusat maupun lokal, serta kerusakan infrastruktur jaringan berdampak pada keterlambatan layanan, antrean panjang dan penurunan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengelolaan layanan TI dengan pendekatan IT Service Management (ITSM) menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *Service Operation*. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kematangan layanan TI dan menjadi dasar dalam peningkatan efektivitas serta keandalan layanan teknologi informasi di layanan masyarakat.

Kata Kunci: ITSM, ITIL V3, Service Operation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah bertransformasi menjadi pilar utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi, termasuk di sektor pemerintahan. Layanan masyarakat sebagai instansi pelayan publik telah mengadopsi standar

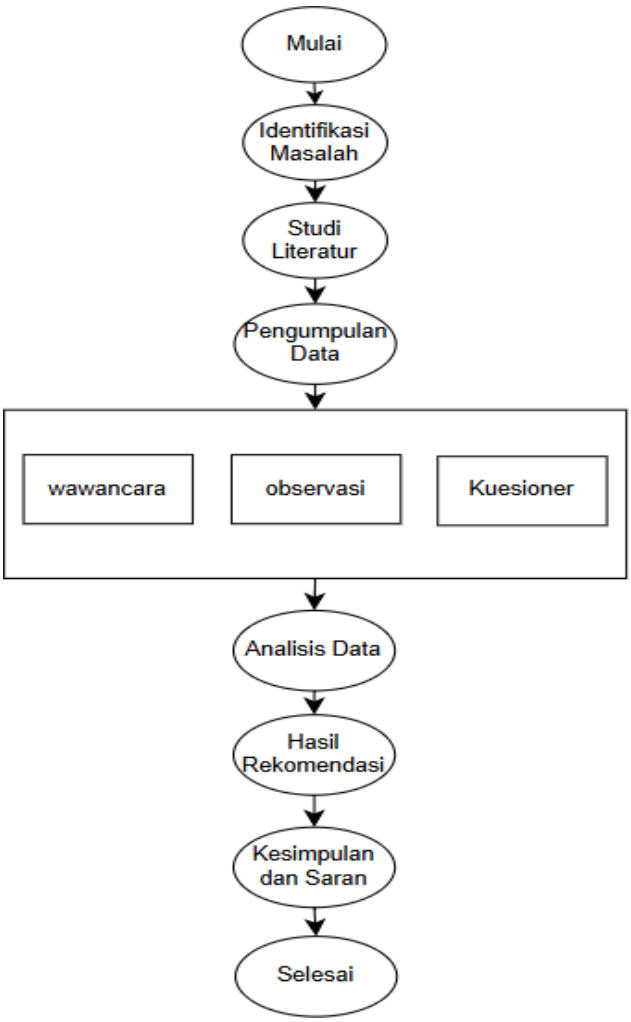
ISO 9001:2015 dengan mengandalkan tiga sistem utama, yaitu SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk layanan SIM daring, *Electronic Traffic Law Enforcement* (*ETLE*) untuk penegakan hukum lalu lintas, dan *Integrated Road Safety Management System (IRSMS)* untuk manajemen data kecelakaan. Meskipun teknologi ini dirancang untuk mempercepat layanan, efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas manajemen layanan teknologi informasi yang diterapkan.

Dalam praktiknya implementasi layanan tersebut masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional yang signifikan. Berdasarkan hasil wawancara pada November 2024, ditemukan masalah berupa gangguan server down pada aplikasi SINAR yang menyebabkan penundaan layanan hingga satu hari, serta kerusakan infrastruktur jaringan fisik pada perangkat hub dan kabel. Selain itu, pada sistem *ETLE*, terdapat kendala ketidaksesuaian data pemilik kendaraan dengan pelanggar akibat proses balik nama yang belum dilakukan. Permasalahan ini memicu terjadinya antrean panjang dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan masyarakat.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pendekatan *IT Service Management (ITSM)* yang sistematis menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Pemilihan *ITIL V3* didasarkan pada fokusnya terhadap pengelolaan layanan yang efisien, optimalisasi biaya, dan perbaikan berkelanjutan yang selaras dengan kebutuhan pengguna. Melalui penelitian berjudul "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *ITIL V3* Pada layanan masyarakat", diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor kritis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja teknologi informasi dan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif karena menggunakan data numerik yang diperoleh melalui instrumen kuisioner sebagai alat pengumpulan data (M.Makhrus Ali, Tri Hariyati, Meli Yudestia Pratiwi, 2022). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual pengelolaan layanan teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. Tahapan penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pertama, identifikasi masalah adalah tahap awal dalam proses penelitian di mana penulis menentukan permasalahan spesifik yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang signifikan dan relevan yang akan menjadi fokus penelitian. Kedua, mengumpulkan berbagai sumber informasi yang relevan di antaranya buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan sumber lainnya. Ketiga, melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, kuesioner. Keempat, Analisis data dengan menggunakan domain *service operation* untuk menentukan tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan teknologi informasi, data yang diperoleh setelah melakukan wawancara dan observasi dengan narasumber. Kelima, Hasil rekomendasi adalah saran yang bertujuan untuk meningkatkan efesiensi, efektivitas dan kualitas layanan teknologi informasi dalam organisasi. Hasil rekomendasi diperoleh dari hasil perhitungan *maturity level*. Keenam, Kesimpulan adalah ringkasan dari hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian, kesimpulan menyajikan temuan yang didasarkan pada analisis data. saran adalah rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Diagram *RACI*

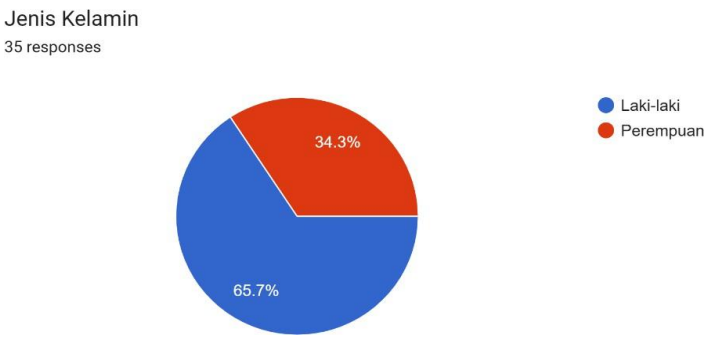
Identifikasi diagram *RACI* pada Tabel 1 merupakan analisis permasalahan yang menjelaskan berbagai tanggung jawab atau peran dalam pengelolaan TI di layanan masyarakat berdasarkan permasalahan yang ada, hasil observasi, dan wawancara.

Tabel 1. Diagram *RACI*

Aktivitas	*Responsible (R)*	*Accountable (A)*	*Consulted (C)*	*Informed (I)*
Penanganan Insiden TI	Teknisi lokal layanan masyarakat dan Operator	Pimpinan IT layanan masyarakat	Teknisi layanan masyarakat	Masyarakat (pemohon)
Pemeliharaan Infrastruktur TI	Teknisi lokal layanan masyarakat	Pimpinan IT lokal layanan masyarakat	Vendor perangkat keras dan layanan masyarakat	Masyarakat (pemohon)
Pemantauan Jaringan	Teknisi lokal layanan masyarakat dan Tim IT lokal	Pimpinan IT layanan masyarakat	Tim IT pusat	Masyarakat (pemohon)
Pembaruan dan Perawatan software	Teknisi lokal layanan masyarakat, teknisi pusat dan Tim IT pusat	Pimpinan IT pusat	Vendor software pusat	Masyarakat (pemohon)
Penyusunan SOP dalam pengelolaan aset TI	Tim TI lokal	Pimpinan IT pusat	Tim IT pusat	Operator yang bersangkutan
Keamanan Sistem dan Perlindungan Data	Tim IT layanan masyarakat	Pimpinan IT layanan masyarakat	Vendor TI	Tim IT lokal

Idenfikasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk memperoleh data mengenai mutu layanan teknologi informasi di layanan masyarakat, proses pengumpulan data ini mengacu pada prinsip-prinsip yang terdapat pada kerangka kerja ITIL V3. Dari hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner didapat jumlah responden sebanyak 35 orang. Hasil pengumpulan data ini menunjukan bahwa terdapat 12 responden berjenis kelamin perempuan (34.3%), sedangkan 23 responden berjenis kelamin laki-laki (65.7%). Gambaran persentase diagram chart dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. *Responden Kuesioner*

Melakukan Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi pada layanan masyarakat dilakukan bertujuan untuk memastikan layanan TI berjalan andal, konsisten, dan selaras dengan kebutuhan bisnis. Dalam kerangka ITIL V3, tujuan ini diwujudkan melalui domain *Service Operation* yang berfokus pada pelaksanaan kegiatan operasional layanan secara efektif dan efesien.

Hasil Perhitungan *Maturity Level*

Selanjutnya, Penilaian tingkat kematangan layanan teknologi informasi dilakukan menggunakan *maturity level*. *Maturity level* berfungsi sebagai kerangka kerja (*framework*) untuk menilai tingkat kematangan setiap proses layanan teknologi informasi secara menyeluruh. Penilaian tingkat kematangan layanan teknologi informasi terdiri atas beberapa tingkat, mulai dari level 1 hingga level 5, yang disebut sebagai *maturity level*. Parameter penilaian *maturity level* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Parameter *Maturity Level*

Interval	Level	Keterangan
0.51-1.50	1	*Initial*
1.51-2.50	2	*Repeatable*
2.51-3.50	3	*Defined*
3.51-4.50	4	*Managed*
4.51-5.00	5	*Optimized*

Tabel 3 menunjukkan skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner penelitian dengan menggunakan pendekatan skala Likert. Setiap pilihan jawaban diberikan bobot numerik yang merepresentasikan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala ini terdiri dari lima kategori, yaitu *Sangat Tidak Setuju* dengan bobot 1, hingga *Sangat Setuju* dengan bobot 5.

Tabel 3. Bobot Kuesioner

Jawaban Kuesioner	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Maturity level atau indeks kematangan dapat diperoleh dengan menggunakan rumus.

$$Indeks = \frac{\sum(Jawaban\ x\ Bobot)}{\sum(Jumlah\ Pertanyaan\ x\ Jumlah\ Responden)}$$

Gambar 3. Rumus *Maturity Level*

Hasil Perhitungan *Event Management*

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kematangan layanan teknologi informasi dari seluruh responden adalah 3,02, sedikit lebih tinggi dari responden 1 yang memperoleh 3,00. Perbedaan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai proses layanan telah berjalan secara konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Nilai tersebut termasuk dalam kategori *Defined*, yang menunjukkan bahwa proses telah distandardisasi dan diterapkan secara terstruktur, meskipun aspek pengukuran dan pengendalian masih perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kematangan berikutnya.

Hasil Perhitungan *Incident Management*

Rata-rata tingkat kematangan layanan teknologi informasi dari seluruh responden adalah 2,92, yang masih berada dalam kategori *Defined*. Meskipun nilai ini sedikit lebih rendah dibandingkan skor responden 1 sebesar 3,4, keduanya menunjukkan bahwa proses layanan telah didokumentasikan dengan baik dan dijalankan secara konsisten. Perbandingan ini mengindikasikan bahwa persepsi umum responden terhadap implementasi proses layanan berada pada tingkat yang cukup seragam, namun secara keseluruhan masih terdapat ruang untuk

perbaikan, khususnya dalam aspek evaluasi dan pengendalian agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi.

Hasil Perhitungan *Request Fulfillment*

Hasil perhitungan tingkat kematangan layanan teknologi informasi menunjukkan bahwa responden 1 memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,2, sementara rata-rata dari seluruh responden adalah 3,03. Meskipun terdapat sedikit perbedaan, keduanya berada dalam kategori *Defined*, yang mengindikasikan bahwa proses layanan telah terdokumentasi dan dijalankan secara terstruktur. Perbandingan ini mencerminkan bahwa persepsi individu relatif sejalan dengan pandangan kolektif, namun tetap diperlukan penguatan dalam aspek pengendalian dan evaluasi berkelanjutan guna mendorong pencapaian tingkat kematangan yang lebih tinggi.

Hasil Perhitungan *Problem Management*

Tingkat kematangan proses Problem Management untuk responden 1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,00, sementara rata- rata keseluruhan responden adalah 2,99. Kedua nilai tersebut berada dalam kategori *Defined*, yang menandakan bahwa proses telah didokumentasikan dan mulai diterapkan secara terstruktur. Perbedaan yang relatif kecil ini menunjukkan bahwa persepsi individu tidak jauh berbeda dari pandangan umum, meskipun tetap dibutuhkan upaya peningkatan dalam hal evaluasi dan pengendalian agar proses Problem Management dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal.

Hasil Perhitungan *Access Management*

Hasil perhitungan tingkat kematangan layanan teknologi informasi proses Access Management menunjukkan bahwa responden 1 memberikan nilai rata-rata sebesar 3,00, yang mengindikasikan proses telah terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten. Sementara itu, rata-rata dari seluruh responden adalah 3,11, yang juga termasuk dalam kategori *Defined*, namun berada sedikit di atas penilaian individu responden 1. Perbedaan ini mencerminkan bahwa meskipun sebagian besar responden menilai proses sudah terstruktur, masih terdapat variasi persepsi terhadap penerapan dan konsistensi pelaksanaannya. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa proses Access Management telah memiliki dasar yang baik, namun tetap diperlukan upaya peningkatan pada aspek pengendalian dan evaluasi agar mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal.

Analisis Level Kematangan Layanan TI

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) layanan Teknologi Informasi (TI) di layanan masyarakat, diketahui bahwa saat ini layanan TI berada pada Level 3 – *Defined*. Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses layanan TI telah terdokumentasi dengan baik, memiliki standar pelaksanaan yang jelas, serta telah diterapkan secara konsisten di seluruh organisasi. Setiap subdomain dalam *Service Operation*, yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*. Memperoleh nilai rata-rata yang mengindikasikan bahwa proses pada level ini tidak hanya bersifat reaktif. Dengan demikian, capaian level ini mencerminkan adanya fondasi pengelolaan layanan TI yang terstruktur, namun masih diperlukan penguatan pada aspek pengukuran kinerja, evaluasi berkelanjutan, dan peningkatan proses agar dapat mencapai level kematangan yang lebih tinggi, yaitu *Managed* (Level 4).

Analisis *GAP*

Hasil dari proses analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek- aspek yang memerlukan peningkatan guna mencapai tingkat kematangan layanan TI yang optimal. Tabel 4 menggambarkan perbandingan antara kondisi aktual dan kondisi harapan pada masing-masing sub domain layanan teknologi informasi.

Tabel 4. Hasil Analisis *GAP*

Sub Domain	Kondisi Aktual	Kondisi Harapan	Gap
Event Management	3,02	4,00	0,98
Incident Management	2,92	4,00	1,08
Request Fulfillment	3,03	4,00	0,97
Problem Management	2,99	4,00	1,01
Access Management	3,11	4,00	0,89

Hasil Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada domain *Service Operation* di layanan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata tingkat kematangan layanan teknologi informasi berada pada level 3 (*Defined*) yang menunjukkan bahwa layanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat peluang untuk perbaikan. Rekomendasi ini diharapkan mampu mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional, sehingga mutu layanan teknologi informasi dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal sesuai standar ITIL V3. Tabel 5 memuat rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan layanan, serta pendekatan *MOST*, *SWOT*, dan *RACI*. Rekomendasi ini ditujukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan teknologi informasi yang belum optimal, melalui peningkatan proses, penguatan SDM, dan pengelolaan infrastruktur.

Tabel 5. Rekomendasi

Maturity Level	**Rekomendasi**
Berdasarkan hasil evaluasi terhadap tingkat kematangan layanan, sebagian besar domain berada pada Level 3 (*Defined*), yang menunjukkan bahwa proses telah terdokumentasi dan diimplementasikan secara konsisten. Oleh karena itu, disusun beberapa rekomendasi sebagai langkah strategis.	1. Penerapan proses *incident management*. Hal ini mencakup alur penanganan insiden, pengklasifikasian insiden berdasarkan tingkat urgensi, serta pemanfaatan sistem pencatatan insiden secara digital. 2. Penerapan monitoring otomatis dan integrasi alat pemantauan jaringan dapat membantu mencegah insiden sebelum berdampak pada pengguna. 3. Penerapan prosedur standar (SOP) untuk pengelolaan permintaan layanan, serta dokumentasi terhadap masalah berulang dan solusi permanennya, perlu dioptimalkan guna meningkatkan efisiensi layanan. 4. Evaluasi berkelanjutan melalui Continual Service Improvement (CSI) guna mengevaluasi kinerja layanan secara berkala, menetapkan target perbaikan, dan menyesuaikan strategi layanan berdasarkan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.
Analisis *MOST*	**Rekomendasi**
Berdasarkan analisis dengan pendekatan *MOST*, terlihat bahwa misi dan tujuan organisasi telah terdefinisi dengan baik, namun masih terdapat kesenjangan dalam penerapan strategi yang memengaruhi efektivitas layanan.	1. Meningkatkan pengelolaan insiden, permintaan layanan, dan akses sistem melalui proses yang terdokumentasi, terstandarisasi, dan dapat dievaluasi secara berkala. 2. Melaksanakan pelatihan teknis secara rutin bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi dalam menerapkan proses layanan. 3. Melakukan pemeliharaan sistem secara berkala guna mencegah gangguan operasional dan menjaga keberlangsungan layanan. Membangun kerja sama dengan pihak eksternal dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang lebih stabil, andal, dan berkelanjutan.
Analisis *SWOT*	**Rekomendasi**

Berdasarkan analisis *SWOT*, organisasi memiliki kekuatan yang mendukung operasional layanan, namun juga menghadapi sejumlah kelemahan dan potensi ancaman yang perlu diantisipasi.	1. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan guna mengurangi ketergantungan pada teknisi pusat, serta meningkatkan kemampuan tim lokal dalam menyelesaikan gangguan sistem secara mandiri. 2. Memanfaatkan kekuatan teknologi yang sudah ada dengan memperkuat pemeliharaan sistem secara berkala agar meminimalkan potensi downtime dan kesalahan dalam pengiriman data. 3. Mengadopsi proses problem management untuk mengidentifikasi akar penyebab gangguan sistem yang berulang, sehingga dapat diatasi secara permanen. 4. Meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. 5. Memperkuat Access Management untuk melindungi data pribadi masyarakat.

RACI	**Rekomendasi**
Berdasarkan tabel *RACI*, pembagian tugas dan tanggung jawab telah terdefinisi dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kejelasan peran serta memastikan koordinasi yang lebih optimal antar tim yang terlibat dalam pengelolaan layanan.	1. Mengadopsi proses Incident Management dalam ITIL V3 untuk mengatur penanganan insiden TI secara terstruktur, dengan pembagian peran yang jelas antara teknisi lokal, operator, dan tim pusat, guna mempercepat waktu respons serta meminimalkan dampak terhadap pengguna. 2. Menerapkan praktik *Service Asset and Configuration Management (SACM)* dalam aktivitas penyusunan SOP pengelolaan aset TI, sehingga setiap aset dapat dikelola, dilacak, dan dikendalikan secara efisien dengan akuntabilitas yang terdefinisi. 3. Mengembangkan prosedur pemeliharaan infrastruktur TI, dengan menetapkan peran teknisi lokal dan pusat secara sistematis untuk menjaga stabilitas sistem jaringan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, manajemen layanan teknologi informasi di layanan masyarakat dilakukan dengan penerapan ITIL V3 telah terlaksana secara efektif dan terstruktur. Seluruh proses utama yang meliputi 5 sub domain telah diterapkan. Hasil analisis menunjukkan layanan TI berada pada *Defined*, yang mengindikasikan bahwa proses telah terdokumentasi, distandardisasi, dan diterapkan secara konsisten. Meskipun demikian, peningkatan masih diperlukan pada aspek evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan agar dapat mencapai level kematangan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, penerapan ITIL V3 telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi dan efektivitas pengelolaan layanan TI.

REFERENSI

Adiktia, A., & Cholil, W. (2022). Penerapan Framework ITILV3 Dalam Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi Di SMK Banyuasin. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, *11*(1), 19–24. https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1220

Agustina, H., Kamila, A. N., & Mukaromah, S. (2021). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, *3*(3), 323–329. https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i3.392

Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi

Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, *4*(1), 8. https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810

Arumbinang, G. B., & Tarigan, A. (2018). Konsep Dan Strategi Tata Kelola Manajemen Layanan Internet Menggunakan It Infrastructure Library Terhadap Layanan Service Level Agreement. *Metik Jurnal*, *2*(2), 46–52. http://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/view/63%0Ahttp://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/download/63/61

Baitty Aqilatun Nufus, Nindia Ananta Zalfa Wijaya, & Muhammad Noer Falaq Al- Amin. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Perubahan Kurikulum 2013 Menjadi Kurikulum Merdeka Dengan Pendekatan Fishbone Diagram Analysis. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *2*(5). https://doi.org/10.62281/v2i5.291

Cecep Abdul Cholik. (2021). Teknologi Informasi, ICT,. *Jurnal Fakultas Teknik*, *2*(2), 39–46.

Faliandy, F., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 154–161. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.143

Febriant, A. B., Mursityo, Y. T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *3*(6), 5608–5615.

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. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122

Handoko, H., & Yang, C. (2020). Penerapan Framework ITIL Untuk Manajemen Bencana dan Pemulihan pada Rumah Sakit ABC. *Jurnal SIFO Mikroskil*, *21*(1), 27–36. https://doi.org/10.55601/jsm.v21i1.687

Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (Jutikomp)*, *6*(1), 48–53. https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3598

Juwairiazizah Rasta, Tia Deja Pohan, & Nurbaiti Nurbaiti. (2023). Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Pada Mcdonald's. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu manajemen Bisnis dan Akuntansi*, *2*(1), 32–36. https://doi.org/10.61132/rimba.v2i1.524

Khasanah, S., & Sutabri, T. (2022). Perancangan Manajemen Layanan Laporan Bulanan Internal Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kejaksaan Negeri Ogan Komering Ilir. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, *1*(5), 1310– 1315. https://doi.org/10.59188/jcs.v1i5.163

Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. *Jurnal Komunikasi, Media, dan Informatika*, *1*(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149

Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi SUMSEL. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(3), 206–212. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.158

M.Makhrus Ali, Tri Hariyati, Meli Yudestia Pratiwi, S. A. (2022). Metodologi Penelitian

Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, *2*(2). https://doi.org/10.56670/jsrd.v5i1.143

Muhammad Zaki, & Tata Sutabri. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, *6*(2), 114–122. https://doi.org/10.36085/jsai.v6i2.5256

Padel, P. M. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121

Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Nuansa Informatika*, *17*(1), 2614– 5405. https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 162–167. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144

Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan Metode Itil V3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Simtek : jurnal sistem informasi dan teknik komputer*, *8*(1), 47–52. https://doi.org/10.51876/simtek.v8i1.168

Rahmasari, N., Herlambang, A. D., & Soebroto, A. A. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedure untuk Incident Management dan Problem Management Aset Digital Pada Perusahaan XYZ Berdasarkan Pedoman Information Technology Infrastructure Library. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *4*(5), 1426–1436.

Safitri, N., & Pramudita, R. (2019). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode PEST dan MOST. *Teknologi Rekaysa Perangkat Lunak*, *3(2)*(1), 151–160.

Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Technology Information*, *17*(1), 2614–5405. https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, *9*(1), 160–173. https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375.

Triyunsari, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada SMA Negeri 19 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 146–153. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.141

Wijaya, A., & Sutabri, T. (2023). ANALISIS INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) APLIKASI ABSENSI ONLINE PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OGAN ILIR. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, *1*(2), 122–131. https://doi.org/10.57096/blantika.v1i2.7

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. https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13748.