



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 4101-4107

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Website Museum Kabupaten Subang Menggunakan ITIL V4

Restu Mahardhika¹, Lia Kartika², Erika Rachmawati³, Dini Nurpatimah⁴, Tia Nur Alfiatun Nissa⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Subang

restumahardhika@unsub.ac.id

Abstrak

Teknologi informasi (TI) sangat penting bagi organisasi di era digital saat ini. TI diharapkan dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dengan memberikan nilai lebih. Untuk memaksimalkan kontribusi TI, perlu adanya tata kelola yang baik. Salah satu panduan yang umum digunakan adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4). Tata kelola awalnya merujuk pada corporate governance yang bertujuan meningkatkan komunikasi antara pemegang saham dan manajemen dengan menciptakan efisiensi dan transparansi. Museum Subang menerapkan sistem berbasis teknologi yang sesuai dengan praktik ITIL. Website museum mendukung operasional dengan menyebarkan informasi dan sistem pemesanan. Dengan pendekatan berbasis ITIL, museum ini dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan memperkuat perannya dalam era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan pengukuran skala likert dan analisis data menggunakan maturity level. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memberi nilai 4, menunjukkan layanan dan fitur website Museum Subang sudah baik. Namun, ada beberapa area, seperti layanan booking, yang perlu diperbaiki karena mendapat nilai 3.

Kata kunci: ITIL V4, Teknologi Informasi, Website

1. Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) menjadi elemen penting dalam suatu organisasi terutama pada era digital seperti sekarang ini. Teknologi informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi diharapkan dapat memberikan nilai lebih yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya [1]. Agar teknologi informasi dapat memberikan kontribusi optimal, diperlukan tata kelola yang baik di dalam organisasi. Salah satu panduan yang umum digunakan dalam penerapan tata kelola TI adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4)* [2].

Tata kelola pada awalnya hanya merujuk pada tata kelola perusahaan atau lebih dikenal dengan istilah *corporate governance* yang dirancang agar pengelola perusahaan dapat berjalan secara profesional dan sesuai dengan harapan para pemilik kepentingan perusahaan [3]. Istilah *corporate governance* atau tata kelola itu diperkenalkan oleh Cadbury pada tahun 1922 dan dipopulerkan oleh Robert Tricker pada tahun 1984, yang pada awalnya bertujuan untuk meningkatkan perbaikan sistem, proses dan peraturan-peraturan yang mengatur tentang komunikasi antara pemegang saham dan manajemen [4]. Tata kelola yang baik bertujuan untuk menciptakan efisiensi, transparansi, dan nilai tambah bagi perusahaan serta seluruh pemangku kepentingan. penerapan aturan dan pengendalian yang baik memastikan akurasi serta transparansi informasi terkait kinerja dan pengambilan keputusan [5].

Tata Kelola TI (Teknologi Informasi) menyediakan struktur dasar yang menghubungkan dan menyelaraskan proses TI, sumber daya TI, dan informasi yang dibutuhkan oleh bisnis untuk menjalankan strateginya guna mencapai tujuan [6]. Tata kelola TI menurut *IT Goverment Insitute* bahwa Tata kelola TI ini merupakan bagian dari tata kelola perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur organisasi, dan proses untuk memastikan keberlanjutan organisasi TI serta mengembangkan strategi dan tujuan organisasi [7]. Tata kelola TI memberikan dasar struktur yang mengaitkan dan menyelaraskan antara proses-proses TI, sumberdaya TI, dan informasi yang diperlukan oleh perusahaan, untuk mengimplementasikan strategi untuk mencapai tujuan yang direncanakan [6]. Tata kelola TI dapat disimpulkan dari beberapa pengertian di atas bahwa tata kelola TI adalah kerangka kerja yang menyelaraskan proses, sumber daya, dan informasi teknologi dengan strategi bisnis untuk mencapai tujuan organisasi.

Museum Daerah Kabupaten Subang adalah museum yang diresmikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Subang pada tanggal 14 Maret 2003 [8]. Museum Kabupaten Subang terletak di Gedung Wisma Karya yang merupakan salah satu benda cagar budaya di Kabupaten Subang. Museum ini memiliki peran penting dalam pelestarian sejarah dan kebudayaan lokal. Setelah melalui revitalisasi pasca pandemi selama dua tahun, museum ini dibuka kembali pada tahun 2022 dengan berbagai pembaruan, termasuk penataan ruang dan peningkatan fitur digital untuk pengalaman pengunjung.

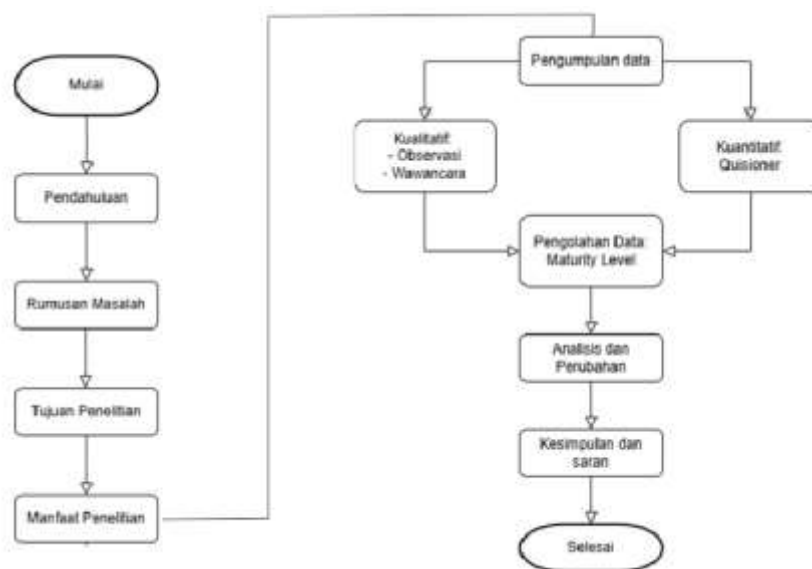
Penerapan sistem berbasis teknologi dalam operasional museum sangat relevan dengan praktik ITIL, yang berfokus pada pengelolaan layanan teknologi informasi yang efektif dan berkelanjutan [9]. Dengan mengadopsi kerangka kerja ITIL, Museum Subang dapat mengoptimalkan layanan berbasis teknologi untuk pengunjung, staf, dan pemangku kepentingan lainnya. Sistem museum ini meliputi fitur penting, seperti pemesanan *booking* kunjungan, presensi digital dan informasi terkait benda-benda bersejarah berbasis *qr-code*.

Website museum menjadi kanal utama dalam mendukung berbagai aktivitas operasional, mulai dari penyebaran informasi, hingga sistem pemesanan dan presensi pengunjung. Dalam konteks ITIL, sistem ini dapat mendukung siklus layanan seperti *Service Design* yaitu mendesain layanan TI yang memenuhi kebutuhan bisnis dan pengguna [10]. Dengan pendekatan berbasis ITIL, Museum Subang dapat memperkuat kapabilitas teknologinya untuk memberikan pengalaman yang lebih informatif sekaligus mendukung pelestarian budaya daerah. Pendekatan sistematis dalam manajemen layanan teknologi ini mencerminkan upaya Museum Subang untuk terus berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi modern dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memajukan peran museum dalam era digital.

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dilakukan melalui observasi secara langsung di Museum Subang, di mana peneliti mengamati dan merasakan pengalaman menggunakan sistem seperti presensi, rating, dan *QR code* yang berisi informasi tentang koleksi benda bersejarah. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan beberapa pengunjung museum untuk mendapatkan pandangan mereka mengenai layanan yang disediakan oleh sistem website museum.

Metode kuantitatif diterapkan melalui pembagian kuesioner kepada pengunjung, yang berisi pertanyaan terkait layanan yang diberikan museum melalui sistem *website*. Data yang terkumpul dari kuesioner ini kemudian diolah menggunakan metode pengukuran skala *likert* dengan pengukuran skala *likert*, untuk menghasilkan data yang terukur dan dapat dianalisis secara statistik [11]. Kombinasi kedua metode ini memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap, dengan perspektif mendalam dari sisi kualitatif dan validasi berbasis angka dari sisi kuantitatif [12]. Alur Penelitian bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang ada secara terstruktur. Berikut pembagian dari alur penelitian ditunjukkan dalam Gambar 1. dibawah ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *maturity level* yang didasarkan pada hasil pengolahan kuesioner berbasis skala *likert* [13]. Skala *likert* digunakan untuk mengukur teknik kesepakatan setuju atau tidak setuju responden terhadap sejumlah pertanyaan yang telah disusun sebelumnya [14]. Dalam hal ini, kuesioner diberikan kepada pengunjung museum sebagai responden untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai aspek yang diteliti.

Skala likert dipilih karena kemampuannya untuk mengukur persepsi atau pendapat responden dengan cara yang terstruktur dan sistematis [15]. Setelah data dari kuesioner dikumpulkan maka hasil akan diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan *maturity level*. Teknik *maturity level* ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menilai tingkat kematangan suatu proses dalam sistem [16].

Berikut merupakan rumus yang digunakan dalam *maturity level*, untuk mengolah data dari hasil kuesioner responden.

$$RN : \frac{NR1+NR2+NR3+NR4+.....+NRn}{JP}$$

Keterangan:

- NR : Nilai Responden (Nilai yang dipilih oleh responden dari setiap pertanyaan kuesioner)
JP : Jumlah pertanyaan
RN : Rata-rata nilai

2.1 Domain

1. Service Design

A. Pengertian Service Design

Service Design merupakan tahapan kedua dalam *ITIL Life Cycle*, setelah tahapan strategi layanan. Proses ini melibatkan pendekatan dari berbagai aspek, termasuk teknologi, arsitektur, perangkat, sistem manajemen, dan proses manajemen layanan, untuk memastikan konsistensi dan integrasi dalam penyediaan layanan yang mendukung kebutuhan bisnis secara *end-to-end* [17]. Perancangan layanan dilakukan berdasarkan kebutuhan bisnis baru atau perubahan kebutuhan bisnis yang ada, yang kemudian dianalisis, didokumentasikan, dan disepakati melalui portofolio layanan.

B. Tujuan Service Design

Tujuan dari *Service Design* adalah merancang produk dan layanan yang sesuai dengan tujuan, yang tepat digunakan oleh organisasi dan ekosistemnya. Hal ini mencakup pembuatan solusi yang sesuai dengan tujuan (memenuhi persyaratan fungsional) dan sesuai untuk digunakan (memberikan kinerja yang andal dan efisien). Proses ini melibatkan pengorganisasian sumber daya, seperti manusia, kemitraan, pemasok, teknologi, dan komunikasi untuk merencanakan serta mengelola produk dan layanan baru atau yang telah dimodifikasi. Ini juga mencakup perancangan interaksi antara organisasi dan pelanggannya.

C. Proses-proses ITIL V4 Service Design

ITIL Service Design melibatkan sejumlah proses yang berperan penting dalam pengembangan layanan IT yang berkualitas [18]. Berikut adalah beberapa proses kunci yang terkait dengan *ITIL Service Design* beserta kontribusi mereka dalam pengembangan layanan TI

2. Continual Improvement

Continual Improvement adalah proses berkelanjutan yang berlangsung di seluruh area dan tingkat organisasi, mulai dari strategis hingga operasional. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan efektivitas layanan dengan terus mencari peluang peningkatan pada setiap aspek penyediaan layanan [19]. Setiap individu yang terlibat dalam proses ini harus memiliki kesadaran untuk selalu berfokus pada perbaikan, baik pada tingkat produk, layanan, komponen layanan, maupun hubungan organisasi [20].

A. Perancangan Layanan (Service Design):

Proses perancangan layanan TI memfokuskan pada merancang layanan yang memenuhi persyaratan bisnis dan pelanggan. Ini mencakup perencanaan, dokumentasi, dan pemodelan layanan. Proses ini memastikan bahwa layanan yang akan diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan berfungsi secara efektif, serta memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan.

B. Manajemen Kapasitas (Capacity Management):

Proses ini berfokus pada perencanaan dan pengelolaan kapasitas yang dibutuhkan untuk mendukung layanan TI. Ini mencakup pemantauan dan analisis kapasitas serta perencanaan perluasan jika diperlukan. Dengan mengelola kapasitas dengan baik, organisasi dapat memastikan bahwa layanan TI selalu tersedia dan dapat menjawab permintaan pelanggan dengan efisien.

C. Manajemen Keandalan (*Availability Management*):

Proses ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan layanan TI sesuai dengan persyaratan bisnis. Ini mencakup identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko terhadap gangguan yang dapat mempengaruhi ketersediaan. Proses ini membantu mencegah dan mengelola gangguan, sehingga layanan TI dapat tetap beroperasi dengan kualitas tinggi dan minim *downtime*.

D. Manajemen Kontinuitas Layanan (*IT Service Continuity Management*):

Proses ini melibatkan perencanaan untuk mengatasi gangguan besar dan peristiwa darurat yang dapat memengaruhi operasional layanan TI. Dengan merencanakan kontinuitas layanan, organisasi dapat memastikan bahwa mereka dapat memulihkan layanan dengan cepat setelah insiden, menjaga kontinuitas operasi bisnis, dan meminimalkan dampak negatif.

E. Manajemen Keamanan Informasi (*Information Security Management*):

Proses ini memastikan bahwa aspek keamanan terintegrasi dalam perancangan layanan TI untuk melindungi data dan sistem dari ancaman keamanan. Proses ini menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data dan sistem, serta melindungi organisasi dari risiko keamanan.

F. Manajemen Perubahan (*Change Management*):

Proses ini mengelola perubahan dalam lingkup layanan TI dan infrastruktur dengan cara yang terkendali dan berstruktur. Dengan manajemen perubahan yang baik, organisasi dapat meminimalkan gangguan yang diakibatkan oleh perubahan, dan memastikan bahwa perubahan mendukung perbaikan layanan.

Semua proses di atas berkontribusi pada pengembangan layanan TI yang berkualitas dengan memastikan perancangan yang tepat, pengelolaan sumber daya yang efisien, dan perlindungan terhadap risiko dan ancaman potensial. Dengan mematuhi prinsip-prinsip dan proses ini, organisasi dapat memberikan layanan TI yang andal, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan tujuan bisnis [21].

3. Hasil dan Diskusi

Website Museum Subang tidak hanya mencakup fitur dasar seperti beranda, koleksi, berita, booking, dan tentang kami, tetapi juga mendukung pengalaman kunjungan dengan teknologi *QR code*. Pengunjung dapat melakukan presensi dengan memindai *QR code*, yang mengarahkan mereka ke fitur presensi digital. Setiap benda bersejarah di museum dilengkapi *QR code* yang memberikan informasi mendetail, dilengkapi dengan fitur penerjemah dan suara untuk memudahkan pemahaman.

Dalam penelitian ini, penulis meninjau tata kelola untuk menilai *maturity level* layanan, termasuk kemampuannya dalam mendukung pengalaman pengguna, konsistensi fungsi, integrasi teknologi *QR code*, dan sejauh mana sistem memberikan informasi yang relevan dan lengkap.

3.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert* 1 hingga 5, yang diisi oleh responden pengunjung Museum Subang. Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut akan diolah menggunakan rumus *maturity level*. Setelah perhitungan *maturity level*, kesimpulan akan ditarik dari setiap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, hasil dari perhitungan *maturity level* tersebut akan digunakan untuk membuat *gap analysis* dalam bentuk diagram radar. Berdasarkan pembahasan ini, rekomendasi akan diberikan untuk perbaikan lebih lanjut.

Hasil rekapitulasi kuesioner menunjukkan data yang diperoleh dari responden mengenai berbagai aspek yang diuji dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan dalam kuesioner telah dijawab oleh responden pengunjung Museum Subang, dan hasilnya telah dirangkum untuk dianalisis lebih lanjut. Data ini akan digunakan untuk menghitung *maturity level*.

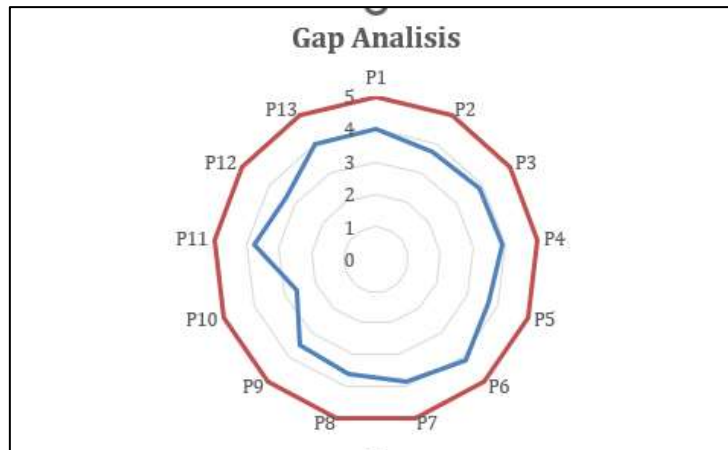
Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Pengolahan Data

No.	Proses-Proses	Pertanyaan	Hasil
1.	Perancangan Layanan (Service Desain)	Apakah desain <i>website</i> museum memudahkan Anda menemukan informasi yang dibutuhkan?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		Apakah tata letak <i>website</i> museum dapat mudah dimengerti?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		Apakah anda merasa fitur yang disediakan interaktif?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
2.	Manajemen Kapasitas (Capacity Management)	apakah <i>website</i> museum dapat diakses dengan lancar?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		apakah <i>website</i> museum memberikan pengalaman yang nyaman?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		apakah <i>website</i> berjalan dengan baik di perangkat anda?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
3.	Manajemen Keandalan (Availability Management)	apakah <i>website</i> museum dapat diakses tanpa adanya <i>error</i> ?	Mendapatkan hasil nilai 3,8 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		apakah layanan booking mempermudah anda dalam kunjungan museum?	Mendapatkan hasil nilai 3,62 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
4.	Manajemen Kontinuitas Layanan (IT Service Continuity Management)	Seberapa penting menurut anda layanan <i>website</i> museum subang untuk tetap dapat diakses selama terjadi gangguan atau keadaan darurat?	Mendapatkan hasil nilai 2,62 dengan keputusan masuk <i>maturity level 3</i>
		Seberapa besar gangguan pada <i>website</i> museum membuat Anda kesulitan dalam mendapatkan informasi	Mendapatkan hasil nilai 3,76 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
5.	Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management)	Apakah Anda merasa bahwa informasi tentang koleksi museum yang terdapat di <i>website</i> terlindungi dengan baik dari akses yang tidak sah?	Mendapatkan hasil nilai 3,38 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
6.	Manajemen Perubahan (Change Management)	Apakah anda menyadari adanya perubahan atau pembaruan pada <i>website</i> museum?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>
		apakah Perubahan tersebut memberikan manfaat bagi anda sebagai pengunjung?	Mendapatkan hasil nilai 4 dengan keputusan masuk <i>maturity level 4</i>

Berdasarkan hasil analisis kuesioner, kebanyakan pertanyaan memperoleh nilai 4, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa layanan dan fitur yang disediakan oleh *website* Museum Subang telah mencapai tingkat kematangan yang cukup baik, yaitu pada *maturity level 4*. Hal ini menunjukkan bahwa *website* telah berhasil memberikan pengalaman yang memadai dalam hal kemudahan akses, interaktivitas, kenyamanan, dan fungsionalitas. Namun, terdapat beberapa pertanyaan yang memperoleh nilai dalam level 3, seperti terkait dengan layanan booking dan akses *website* pada situasi gangguan atau darurat, yang menunjukkan bahwa area-area ini masih perlu ditingkatkan.

3.2 Analisis Kesenjangan

Dalam diagram radar yang menunjukkan analisis kesenjangan ini, terdapat dua set data yang dibandingkan, yaitu set pertama garis biru mewakili hasil penilaian *maturity level* dari responden terhadap berbagai aspek layanan, dan set kedua garis merah menunjukkan pertanyaan kuesioner, yang dalam hal ini adalah skor maksimal 5.



Gambar 2. GAP Analisis

3.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis kuesioner dan penilaian terhadap *maturity level* website Museum Subang, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan tata kelola website:

1. Peningkatan layanan *booking*

Meskipun layanan *booking* mendapat nilai baik, fitur ini belum banyak digunakan, kemungkinan karena kurangnya informasi atau sosialisasi. Disarankan untuk meningkatkan visibilitas dan mempermudah akses agar pengunjung lebih memanfaatkannya.

2. Meningkatkan Aksesibilitas Saat Gangguan atau Darurat

Hasil analisis menunjukkan bahwa aksesibilitas *website* terganggu saat terjadi keadaan darurat. Disarankan untuk memperkuat sistem dan memastikan *website* tetap dapat diakses dalam situasi tersebut untuk percepatan pemulihan.

3. Pemeliharaan dan Pembaruan

Website museum perlu diperbarui secara rutin untuk menjaga relevansi konten. Pembaruan harus diinformasikan kepada pengunjung melalui notifikasi atau pengumuman di situs.

4. Kesimpulan

Penelitian Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi *Website* Museum Kabupaten Subang Menggunakan ITIL V4 khususnya pada domain service design, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Dapat menerapkan tata kelola sistem informasi *website* museum subang dengan menerapkan tata kelola menggunakan pendekatan ITIL V4 untuk memastikan pengeolaan yang lebih terstruktur. Analisis menunjukkan bahwa fitur-fitur *website* museum sudah baik dan perlu dikelola lebih baik lagi untuk meningkatkan layanan kepada pengunjung seperti pemanfaatan fitur berita di *website*. 2. Pemanfaatan prinsip ITIL V4 dengan domain service design, dengan menggunakan prinsip tersebut dapat meningkatkan pengalaman pengguna yang konsisten. *Website* telah menerapkan beberapa prinsip *Service Design* seperti kemudahan akses, konsistensi fungsionalitas, dan interaktivitas. 3. Rekomendasi untuk meningkatkan penerapan prinsip ITIL V4 dalam pengelolaan *website* museum subang berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat direkomendasikan dengan melakukan peningkatan layanan *booking*, meningkatkan aksesibilitas saat gangguan atau darurat, pemeliharaan dan pembaruan.

Referensi

- [1] C. Chandra, C. A. Chai, G. J. Simwim, and A. Maulana, "Penerapan Information Technology Infrastructure Library di Perusahaan Persero," *JDMIS J. Data Min. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2024.
- [2] I. E. Kaban, "Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)," *CommIT (Communication Inf. Technol. J.)*, vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2009.
- [3] J. Dwiridotjahjono, "Penerapan good corporate governance: Manfaat dan tantangan serta kesempatan bagi perusahaan publik di Indonesia," *J. Adm. Bisnis*, vol. 5, no. 2, 2009.

- [4] R. I. Tricker, *Corporate governance: Principles, policies, and practices*. Oxford University Press, USA, 2015.
- [5] E. Wibowo, "Implementasi good corporate governance di Indonesia," *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 2, 2010.
- [6] H. Kusbandono, D. Ariyadi, and T. Lestariningsih, "Tata kelola teknologi informasi," 2019, *CV Nata Karya*.
- [7] I. Y. TAMA, "Manfaat sistem informasi, pengaruh sistem informasi bagi perusahaan, propesi di bidang informasi".
- [8] H. Haryati *et al.*, "Optimizing Visitor Records and Booking Visits to the Subang District Museum Based on Website: Optimalisasi Pencatatan Pengunjung dan Booking Kunjungan Museum Kabupaten Subang Berbasis Website," *CONSEN Indones. J. Community Serv. Engagem.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–57, 2024.
- [9] M. I. Hidayat, P. Putra, R. A. Fitriansyah, N. R. Oktadini, A. Meiriza, and P. E. Sevtiyuni, "Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4," *Inf. Syst. Educ. Prof. J. Inf. Syst.*, vol. 9, no. 1, pp. 63–74, 2024.
- [10] R. Fajriah and R. Meiyanti, "IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT," *J. SATYA Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 26–40, 2025.
- [11] W. Budiaji, "Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert," *J. ilmu Pertan. dan Perikan.*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013.
- [12] D. S. Azhari, Z. Afif, M. Kustati, and N. Sepriyanti, "Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 3 (2), 8010–8025," 2023.
- [13] L. S. Marita and Y. Riyanto, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Kerangka Cobit 4.0 Domain Ds (Delivery And Support) Dan Me (Monitoring Evaluation): Studi Kasus Pt Pro Car International Finance Jakarta," *JITK (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komputer)*, vol. 2, no. 2, pp. 46–54, 2017.
- [14] S. Syofian, T. Setyaningsih, and N. Syamsiah, "Otomatisasi metode penelitian skala likert berbasis web," *Pros. Semnastek*, 2015.
- [15] P. P. Kuantitatif, "Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D," *Alf. Bandung*, 2016.
- [16] R. W. P. Pamungkas, A. Najib, B. D. Nuansyah, F. Sukaesih, J. Setiawan, and W. Syafriadi, "Maturity Level Framework ITIL V3 Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik," *J. Int. Multidiscip. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 783–788, 2023.
- [17] M. Y. Fiesta, "TA: Pembuatan Information Technology Service Continuity Management Pada PPTI Stikom Surabaya Menggunakan ITIL Versi 3," 2017, *Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya*.
- [18] R. P. Utami, E. Darwiyanto, and I. Asror, "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V. 3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus: I-gracias)," *Bandung Telkom Univ.*, 2014.
- [19] H. Hendra and A. H. Fahlevi, "Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District," in *Iapa Proceedings Conference*, 2024, pp. 187–195.
- [20] H. Fauzan, "Perilaku Organisasi," 2023, *Jember: UIN KHAS Press*.
- [21] I. Hermadi and Wulandari, *Dasar-Dasar Service Management Teknologi Informasi*.