



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

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

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 1507-1513

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

---

## Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan pada SMP “ABC” Menggunakan Framework ITIL V3

Eqqy Adelia<sup>1</sup>, Ircha Altri Bamer<sup>2</sup>, Mutiara Pertiwi<sup>3</sup>, Eriene Dheanda Absharina<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, UIN Raden Fatah Palembang

<sup>1</sup>[eggyadelia07@gmail.com](mailto:eggyadelia07@gmail.com), <sup>2</sup>[altribamerircha@gmail.com](mailto:altribamerircha@gmail.com), <sup>3</sup>[mutiarapertiwi759@gmail.com](mailto:mutiarapertiwi759@gmail.com),

<sup>4</sup>[erienedheanda@itsnursriwijaya.ac.id](mailto:erienedheanda@itsnursriwijaya.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat dan telah dimanfaatkan secara luas oleh berbagai organisasi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Salah satu implementasinya dapat dilihat pada SMP ABC yang telah menerapkan sistem Digital Akademik (DIAKAD) sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi. Sistem ini berperan penting dalam pengelolaan data akademik secara terintegrasi, sehingga mampu mempercepat proses layanan serta meningkatkan akurasi informasi. Namun, agar sistem dapat berjalan secara optimal, diperlukan adanya proses monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap kinerja layanan TI yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan layanan teknologi informasi pada sistem DIAKAD dengan menggunakan framework ITIL V3, khususnya pada domain service operation. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi langsung terhadap pengguna sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun implementasi sistem telah berjalan dengan cukup baik, masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait kurangnya pemahaman dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara maksimal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan adanya pelatihan penggunaan sistem secara berkala yang difasilitasi oleh tenaga ahli di bidang teknologi informasi. Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan pengguna dapat lebih memahami sistem yang digunakan, sehingga mampu mengurangi kesalahan operasional dan mempercepat penyelesaian masalah tanpa mengganggu aktivitas utama. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM juga diharapkan dapat mendukung keberlanjutan dan optimalisasi layanan TI di SMP ABC.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, DIAKAD, ITIL V3, Service Operation, Sumber Daya Manusia

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini berlangsung dengan sangat cepat dan memberikan dampak besar terhadap perkembangan serta pemanfaatan berbagai jenis layanan. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) menjadi salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan organisasi maupun dunia bisnis. Berbagai bidang telah memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi, termasuk sektor pendidikan. Lembaga pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Dalam hal ini, sistem informasi memegang peranan penting dalam mendukung aktivitas operasional organisasi, baik dalam proses pengolahan data maupun penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu (Mikrotik, 2014). Selain itu, penerapan sistem informasi juga dapat meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan kepada pengguna. (Absharina et al., 2018).

Sekolah Menengah Pertama (SMP) ABC merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan teknologi informasi melalui sistem Digital Akademik (DIAKAD) sebagai sarana pendukung layanan akademik. Implementasi sistem tersebut bertujuan untuk menciptakan sekolah berbasis teknologi yang mampu mempermudah pelaksanaan kegiatan akademik maupun non-akademik sehingga dapat bersaing pada era revolusi industri 4.0. Digital Akademik (DIAKAD) adalah sistem informasi terintegrasi yang dapat dimanfaatkan oleh sekolah negeri maupun swasta untuk membantu pengelolaan data serta proses akademik dan non-akademik secara lebih efektif. Penerapan sistem yang terkomputerisasi dan saling terintegrasi ini menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi sekolah (Purwanto, 2017).

Layanan yang tersedia dalam aplikasi DIAKAD meliputi pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), pengelolaan keuangan, data kesiswaan, akademik, kurikulum, sarana dan prasarana, serta administrasi kesekretariatan. Layanan tersebut memberikan kemudahan bagi tenaga pendidik dalam memperoleh layanan akademik secara lebih efektif.

Berdasarkan pemanfaatan sistem Digital Akademik (DIAKAD) dalam menunjang proses pembelajaran, diperlukan pengelolaan sistem yang efektif dan terstruktur agar implementasi teknologi informasi dapat berjalan secara optimal serta mampu mendukung peningkatan kualitas layanan akademik (Tahsinia et al., 2025). Pengelolaan teknologi informasi yang kurang baik dapat memberikan dampak negatif terhadap kualitas layanan, manajemen internal, serta kepuasan pengguna yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan stakeholder terhadap institusi pendidikan. Pengelolaan teknologi informasi yang tidak dilakukan secara optimal dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kualitas layanan, proses manajemen internal, serta tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kepercayaan stakeholder terhadap institusi pendidikan. Sebaliknya, pengelolaan layanan TI yang baik mampu memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan kinerja dan efektivitas pemanfaatan sumber daya, membantu penentuan prioritas proyek sehingga anggaran TI menjadi lebih efisien, meningkatkan kualitas output teknologi informasi, serta meminimalkan permasalahan dalam proses pengendalian TI (Ekowati, n.d.). Pengelolaan layanan TI merupakan suatu pendekatan dalam mengelola teknologi informasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna terhadap layanan TI guna mendukung kelancaran dan efektivitas proses bisnis organisasi (Riyadi et al., 2022).

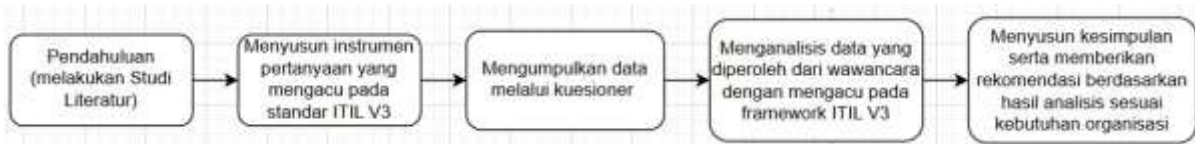
Dalam pengelolaan layanan teknologi informasi terdapat lima proses utama, yaitu *service agreement management*, *service design and development*, *service delivery management*, *service issue management*, serta *service improvement* yang berperan dalam mendukung efektivitas dan kualitas layanan TI (Agustina et al., 2021). Proses-proses tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada framework *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) sebagai pedoman dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Sebagai institusi pendidikan, SMP ABC memiliki berbagai aktivitas operasional, di antaranya penginputan data pembayaran SPP, pengelolaan keuangan, pengelolaan data siswa, serta berbagai kegiatan administrasi kesiswaan lainnya (Fiqri & Sutabri, 2023).

Meskipun SMP ABC telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan administrasi dan akademik secara daring, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kinerja institusi. Permasalahan tersebut sering terjadi secara berulang dan belum memperoleh penanganan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Domain *Service Operation* pada framework ITIL V3 dengan fokus pada dua proses utama, yaitu *Request Fulfillment* dan *Incident Management* (Alkaromi et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) dengan menggunakan framework ITIL V3. Framework tersebut dipilih karena dinilai sesuai dengan fokus penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan dan layanan TI (Putri & Sutabri, 2023). Penelitian ini berfokus pada Domain *Service Operation* karena domain tersebut berkaitan dengan aktivitas operasional harian dalam pengelolaan layanan TI, sehingga dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi tingkat implementasi aplikasi DIAKAD dalam mendukung layanan akademik (Itil et al., 2024). Penerapan teknologi digital yang optimal juga dapat meningkatkan interaksi pengguna, efektivitas layanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik dalam penggunaan sistem informasi (Siswa & Pemanfaatan, 2025). Dengan adanya proses evaluasi dan pemantauan terhadap sistem Digital Akademik (DIAKAD), diharapkan permasalahan yang terjadi dapat diperbaiki sehingga sistem dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan kebutuhan bisnis sekolah.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada narasumber yang terkait dengan sistem Digital Akademik (DIAKAD) di Sekolah Menengah Atas ABC. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh kegiatan observasi melalui pengamatan langsung terhadap kondisi sistem yang sedang berjalan. Framework ITIL V3 pada domain *Service Operation* digunakan sebagai kerangka kerja *best practice* dalam menganalisis layanan teknologi informasi, dengan fokus penelitian pada subdomain *Incident Management* dan *Request Fulfillment* (Zaki et al., n.d.). Adapun tahapan penelitian disajikan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan identifikasi dan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Sekolah Menengah Pertama (SMP) ABC terkait sistem Digital Akademik (DIAKAD) dengan didukung oleh studi literatur. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai konsep yang diteliti sehingga dapat dijadikan landasan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di SMP ABC (Adham, 2024). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 dengan domain service operation.

b. Perancangan dan Perencanaan

Tahap ini mencakup penyusunan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam proses wawancara dengan beberapa narasumber di Sekolah Menengah Pertama ABC. Hal ini dilakukan karena penelitian menggunakan metode kualitatif, sehingga pertanyaan yang disusun disesuaikan dengan kebutuhan untuk menjawab domain service operation.

c. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap narasumber yang relevan serta observasi langsung terhadap kondisi di lapangan sebagai objek penelitian.

d. Analisa Data

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dianalisis dan diolah dengan menggunakan framework ITIL V3 pada domain service operation sebagai acuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi serta menentukan langkah penanganan yang tepat untuk setiap permasalahan.

e. Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses penyusunan hasil temuan serta rekomendasi berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya. Diharapkan rekomendasi yang dihasilkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja sistem serta efektivitas dan efisiensi operasional.

**3. Hasil dan Diskusi**

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada framework ITIL V3 pada domain *Service Operation* yang berfokus pada subdomain *Incident Management* dan *Request Fulfillment*. Pemilihan domain *Service Operation* didasarkan pada perannya sebagai standar dalam pengelolaan layanan TI yang mencakup seluruh aktivitas operasional agar dapat berjalan secara efektif dan efisien (Stiper et al., 2023).

Penentuan tingkat kematangan dilakukan melalui analisis data hasil wawancara pada masing-masing subdomain, yang kemudian dihitung berdasarkan nilai rata-rata dari setiap subdomain tersebut. Adapun deskripsi tingkat kematangan untuk setiap level dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Deskripsi Maurity Model ITIL (Handayani & Aziz, 2020)

Level	Deskripsi (Parafrase Akademik)
<b>Level 0 (Non Existent)</b>	a) Tidak terdapat proses teknologi informasi yang teridentifikasi sama sekali. b) Organisasi belum menyadari adanya permasalahan yang perlu untuk ditangani.
Level 1 (Initial)	a) Organisasi sudah mulai mengenali proses teknologi informasi di perusahaannya.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi.</li> <li>c) Terdapat bukti yang memperlihatkan organisasi telah menyadari adanya isu yang perlu dibahas.</li> <li>d) Pendekatan manajemen secara keseluruhan. Tidak ada proses yang baku; sebagai gantinya ada pendekatan khusus (<i>ad hoc</i>) yang cenderung diterapkan per kasus.</li> </ul>
Level 2 ( <i>Repetable</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisasi sudah mulai memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut.</li> <li>b) Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan.</li> </ul>
Level 3 ( <i>Defined Proses</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisasi di perusahaan sudah distandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak.</li> <li>b) Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada.</li> </ul>
Level 4 ( <i>Managed And Measureable</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisasi dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan.</li> <li>b) Proses yang ada sudah berjalan dengan baik dan konstan.</li> <li>c) Otomasi dan perangkat teknologi informasi yang digunakan terbatas.</li> </ul>
Level 5 ( <i>Optimized</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proses yang ada sudah mencapai best practice melalui proses perbaikan yang terus menerus.</li> </ul>

	b) Teknologi informasi yang sudah digunakan terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja dalam perusahaan, meningkatkan kualitas, efektivitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap perusahaan.
--	--

Data hasil perhitungan rata-rata tingkat kematangan dari masing – masing subdomain proses dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

**Tabel 2.** Tingkat Kematangan Setiap *Subdomain*

Domain	Subdomain	Maturity
Service Operation	Incident Management	3,60
	Request Fulfillment	3,73

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari masing-masing subdomain, selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kematangan dengan hasil sebesar 3,67 yang menunjukkan bahwa tingkat tersebut berada pada level 4 (Managed and Measurable). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di Sekolah Menengah Pertama (SMP) ABC telah dibangun dan diimplementasikan melalui proses yang berjalan secara baik dan konsisten. Selain itu, pihak Sekolah Menengah Pertama (SMP) ABC telah mampu melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap prosedur yang ada, sehingga setiap penyimpangan yang terjadi dapat segera ditangani. Penggunaan otomasi dan perangkat teknologi informasi juga telah diterapkan, meskipun masih dalam batasan tertentu.

a. Domain Service Operation Incident Management

Incident management merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan gangguan yang tidak direncanakan pada layanan teknologi informasi atau terjadinya penurunan kualitas layanan TI. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan informasi yang dilakukan pada sistem Digital Akademik di SMP ABC, diperoleh hasil analisis pada subdomain incident management dengan nilai akhir sebesar 3,60 yang menunjukkan bahwa tingkat kematangan berada pada level 4 (Managed and Measurable). Adapun rincian nilai maturity untuk setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil wawancara kuesioner, diketahui bahwa permasalahan yang paling sering terjadi adalah human error dan system error. Human error umumnya berupa kesalahan dalam proses penginputan data yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman beberapa staf dan guru terhadap penggunaan sistem Digital Akademik. Selain itu, permasalahan lain yang sering terjadi adalah system error yang muncul saat sistem digunakan, sehingga mengganggu proses pembelajaran maupun aktivitas kerja staf. Penanganan terhadap human error biasanya dilakukan dengan cara menghapus data yang salah dan melakukan input ulang. Sementara itu, permasalahan system error umumnya diselesaikan dengan melibatkan pihak ketiga sebagai pengembang aplikasi Digital Akademik.

**Tabel 3.** Maturity Incident Managemnet

Kode Pertanyaan	Responden					Maturity
	1	2	3	4	5	
IM1	3	4	3	5	3	3,60
IM2	5	3	2	4	3	3,40

IM3	4	5	3	3	4	3,80
Rata – rata per <i>subdomain</i> proses						3,60

b. Domain Service Operation Request Fulfillment

Request fulfilment merupakan suatu kondisi di mana pengguna dapat mengajukan permintaan (request) terkait pengembangan layanan, penyediaan informasi, usulan perubahan standar, maupun akses terhadap layanan teknologi informasi yang perlu dikelola. Berdasarkan hasil perhitungan dari wawancara kuesioner, diperoleh nilai akhir maturity sebesar 3,73 yang menunjukkan bahwa subdomain ini berada pada level 4 (Managed and Measurable). Rincian hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diketahui bahwa pihak sekolah telah menyediakan media bagi staf dan guru sebagai pengguna untuk mengajukan permintaan terkait layanan digital akademik. Namun, permintaan tersebut tidak langsung diteruskan kepada pihak vendor, melainkan terlebih dahulu melalui proses evaluasi oleh bagian TIK sekolah. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem Digital Akademik pada SMP ABC telah menerapkan sejumlah standar layanan dalam menangani setiap permintaan yang diajukan oleh pengguna.

**Tabel 4. Maturity Request Fulfillment**

Kode Pertanyaan	Responden					Maturity
	1	2	3	4	5	
RF1	4	4	3	3	5	3,80
RF2	3	4	5	2	4	3,60
RF3	3	5	4	3	4	3,80
Rata – rata per <i>subdomain</i> s prose						3,73

**4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh melalui metode wawancara pada aplikasi Digital Akademik (DIAKAD) dengan menggunakan framework ITIL V3 pada domain service operation, dapat diketahui bahwa Sekolah Menengah Pertama (SMP) ABC telah mengimplementasikan proses service operation sebagai salah satu domain dalam ITIL V3 dengan tingkat kematangan sebesar 3,67 yang berada pada level 4 (Managed and Measurable). Hal ini menunjukkan bahwa pihak SMP ABC telah mampu melakukan pengawasan dan pengukuran terhadap prosedur manajemen layanan, sehingga apabila terjadi kesalahan, organisasi dapat segera melakukan penanganan. Proses yang dijalankan dalam instansi juga telah berlangsung secara konsisten. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan pada sistem Digital Akademik telah berjalan dengan cukup baik, ditinjau dari proses operasional sistem serta mekanisme penanganan permasalahan yang ada. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, seperti human error, kurangnya pemahaman staf terhadap penggunaan aplikasi DIAKAD, serta terjadinya system error. Kondisi ini berdampak pada terganggunya kegiatan operasional akibat layanan TI yang belum berjalan secara optimal. Adapun rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah perlunya perbaikan pada aspek-aspek yang masih menjadi kelemahan dalam pelayanan TI, seperti penyediaan pelatihan bagi guru dan staf terkait penggunaan sistem Digital Akademik secara tepat. Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan guru dan staf dapat memahami alur penanganan permintaan, termasuk menentukan apakah permasalahan dapat diselesaikan oleh

pihak TIK sekolah atau memerlukan bantuan dari vendor, sehingga ketergantungan terhadap maintenance dari pihak vendor dapat diminimalisir.

## Referensi

1. J. Mikrotik, "PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM BIDANG," vol. 2, no. 1, 2014.
2. E. D. Absharina *et al.*, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi E-KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean," vol. 7, hal. 217–228, 2018.
3. R. Purwanto, P. Studi, T. Informatika, P. N. Cilacap, dan J. Tengah, "PENINGKATAN EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN," vol. 3, no. September, hal. 24–31, 2017.
4. J. Tahsinia, A. A. Zulfa, T. Ibrahim, dan O. Arifudin, "PERAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB," vol. 6, no. 1, hal. 115–134, 2025.
5. D. Ekowati, *Teknologi Terkini dan Smart University: Perspektif Universitas Airlangga*.
6. Y. Riyadi, M. Wahidin, dan A. Elanda, "Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library ( ITIL ) di Indonesia : Tren Penelitian , Manfaat dan Tantangan satu domain dari framework ITIL . Domain untuk mengelola aplikasi , teknologi , dan yang membahas Domain Service Operation dalam Kerangka Kerja ITIL mulai dari literature review akan menggunakan metode Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis mengolah data dalam Systematic Literatur Review [ 4 ]. Ruang lingkup untuk ITIL di Indonesia [ ITI L and " Service Outcome dan Context ).," vol. 17, hal. 81–97, 2022.
7. H. Agustina, A. N. Kamila, dan S. Mukaromah, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library ( ITIL ) V3 Pada SMA XYZ," vol. 3, no. 3, hal. 323–329, 2021.
8. A. M. Fiqri dan T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," vol. 1, no. 1, hal. 74–80, 2023.
9. M. A. Alkaromi, A. A. Syahputra, M. Asnafi, A. Vanning, A. Haq, dan I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation Website Akademik," vol. 2, no. 4, 2024.
10. G. B. Putri dan T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV . Cemerlang Komputer Palembang," vol. 1, no. 2, hal. 162–167, 2023.
11. V. Itil, D. Service, O. Pada, dan C. V Purwotama, "4 1234," vol. 2, no. 12, hal. 929–938, 2024.
12. P. Siswa dan D. Pemanfaatan, "MENINGKATKAN LITERASI DIGITAL MELALUI PEMBELAJARAN E-LEARNING," vol. 10, no. 1, 2025.
13. M. Zaki *et al.*, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Proses Service Operation ITIL V3 pada Puskesmas Pasir Putih," vol. 9, no. 1, hal. 77–88.
14. M. F. Adham, "Analisis Implementasi Sistem Informasi : Studi Literatur," vol. 5, no. 1, hal. 264–275, 2024.
15. M. Stiper, S. Menggunakan, dan F. Itil, "Analisis IT Service Management ( ITSM ) Pada Layanan Administrasi," vol. 1, no. 3, hal. 190–195, 2023.
16. J. Sistem, R. D. Handayani, dan R. Z. A. Aziz, "Framework Information Technology Infrastructure Library ( Itil V3 ) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik ( Siakad ) Perguruan Tinggi," vol. 11, no. 1, hal. 29–35, 2020.