



Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3

Dimi Krismayanti¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

¹dhimikyanti03@gmail.com, ²tata.sutabri@binadarma.ac.id*

Abstrak

ITIL v3 adalah kerangka kerja terstruktur yang dikembangkan untuk mengelola layanan TI dengan fokus pada kebutuhan bisnis dan kepuasan pelanggan. Kerangka kerja ini terdiri dari seperangkat praktik dan proses terbaik yang dapat diterapkan dalam lingkungan TI untuk meningkatkan pengiriman layanan. Dalam konteks ini, STIPER Sriwigama dapat menerapkan ITIL v3 untuk meningkatkan manajemen layanan administrasi. Analisis IT Service Management (ITSM) bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengelolaan layanan TI yang disediakan oleh STIPER Sriwigama dalam konteks administrasi mahasiswa menggunakan Framework ITIL V3 yang berfokus pada domain service operation, untuk mengukur tingkat kematangan pada layanan administrasi STIPER Sriwigama. Menggunakan beberapa sub-domain diantaranya event management, incident management, request fulfillment, problem management, dan access management. Penelitian ini menghasilkan maturity level dari variabel *event management* ialah 4.02, variabel *incident management* ialah 3.99, variabel *Problem management* adalah 4.03, variabel *request fulfillment* adalah 3.81 dan yang terakhir variabel *access management* 3.78 rata-rata dari seluruh variabel yang didapatkan dari hasil kuesioner yaitu 3.92 yang ada pada level 4 maturity level yaitu managed.

Kata kunci : ITSM, IT Service Management, Bina Darma, Framework ITIL V3, ITIL V3

1. Pendahuluan

Dalam dunia pendidikan tinggi, administrasi mahasiswa merupakan bagian penting yang memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan yang efisien dan efektif kepada mahasiswa. Untuk mencapai tujuan ini, STIPER Sriwigama dapat mengadopsi pendekatan IT Service Management (ITSM) dengan memakai kerangka kerja ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

(Ikhwani et al., 2021) ITIL v3 adalah kerangka kerja terstruktur yang dikembangkan untuk mengelola layanan TI dengan fokus pada kebutuhan bisnis dan kepuasan pelanggan. Kerangka kerja ini terdiri dari seperangkat praktik dan proses terbaik yang dapat diterapkan dalam lingkungan TI untuk meningkatkan pengiriman layanan. Dalam konteks ini, STIPER Sriwigama dapat menerapkan ITIL v3 untuk meningkatkan manajemen layanan administrasi.

Analisis *IT Service Management* (ITSM) bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengelolaan layanan TI yang disediakan oleh STIPER Sriwigama dalam konteks administrasi mahasiswa. Berikut beberapa langkah yang bisa dilakukan dalam analisis ITSM memakai kerangka kerja ITIL v3:

Identifikasi Layanan Administrasi Mahasiswa: Langkah pertama adalah mengidentifikasi layanan administrasi mahasiswa yang disediakan oleh STIPER Sriwigama. Ini melibatkan penentuan proses-proses yang terlibat dalam administrasi mahasiswa, seperti pendaftaran, penerbitan kartu mahasiswa, pengelolaan data mahasiswa, pembayaran biaya kuliah, dll.

(Safitri et al., 2021) Penilaian Tingkat Kematangan Aktual: Selanjutnya, lakukan penilaian terhadap tingkat kematangan aktual dalam penerapan ITSM untuk layanan administrasi mahasiswa. Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap praktik-praktik yang ada, kebijakan, prosedur, serta penggunaan teknologi informasi yang mendukung administrasi mahasiswa.

Pemetaan dengan Kerangka Kerja ITIL v3: Lakukan pemetaan antara praktik-praktik yang ada dalam layanan administrasi mahasiswa dengan kerangka kerja ITIL v3. Identifikasi bagaimana praktik-praktik tersebut dapat dikelompokkan dalam proses-proses ITIL v3, seperti strategi layanan, operasi layanan, desain layanan, transisi layanan, dan peningkatan layanan. (Khoiriyah, R., 2022)

Identifikasi Kesenjangan dan Prioritas Perbaikan: Bandingkan tingkat kematangan aktual dengan praktik-praktik yang direkomendasikan oleh ITIL v3.

Identifikasi kesenjangan antara keduanya dan prioritaskan area perbaikan yang paling penting dan mendesak. Fokus pada area yang memberikan dampak signifikan terhadap layanan administrasi mahasiswa dan kepuasan mahasiswa.

Rencanakan dan Implementasikan Tindakan Perbaikan: Buat rencana tindakan yang jelas dan terperinci untuk meningkatkan penerapan ITIL v3 dalam layanan administrasi mahasiswa. Implementasikan tindakan perbaikan ini dengan memastikan adanya dukungan dan sumber daya yang diperlukan

Penelitian serupa pernah dilakukan dengan judul "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee menggunakan Framework ITIL V3" metode pengumpulan data pada penelitian tersebut menggunakan survey/kuesioner yang disebar kepada pengguna shopee dan memakai framework ITIL V3. Kemudian data yang didapat diproses serta diuji validitas juga reliabilitas menggunakan SPSS (Nataren Salim & Sutabri, n.d.).

2. Metode Penelitian

2.1. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa. kuesioner ini berisi tentang tujuan secara singkat dari pengumpulan data serta pertanyaan tentang layanan administrasi mahasiswa di STIPER Sriwigama menggunakan Framework ITIL V3.

2.2. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala ordinal yang terdiri dari pernyataan atau pernyataan yang diikuti oleh pilihan respons yang terstruktur, biasanya dalam rentang dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju". Skala Likert sangat umum digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, dan preferensi, pada penelitian ini menggunakan pernyataan skor 1 sampai 5

Tabel 1. Tabel Skala Pengukuran

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Hasil dari kuesioner yang disebar ke mahasiswa ini di proses menggunakan skala likert dan diuji validitas maupun reliabilitas disetiap butir instrumennya

Rumus perhitungan skala likert = $T \times P_n$ (1)

Dengan T adalah total dari jumlah responden yang menentukan, P_n adalah pilihan angka dari skor likert.

Responden diminta untuk memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat atau sikap mereka terhadap pernyataan yang diberikan. Skala ini memberikan rentang pendapat yang luas, mulai dari persetujuan penuh hingga ketidaksetujuan penuh, dengan opsi netral di tengah sebagai pilihan jika responden tidak memiliki kecenderungan kuat terhadap satu arah atau yang lainnya.

Namun, skala Likert tidak terbatas pada lima tingkat saja. Beberapa kuesioner dapat menggunakan skala Likert dengan jumlah tingkat yang lebih banyak, seperti tujuh atau sembilan pilihan jawaban, untuk memberikan lebih banyak nuansa dalam mengukur sikap atau pendapat responden.

Penggunaan skala pengukuran Likert memungkinkan pengumpulan data yang dapat dianalisis secara kuantitatif, sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi hasil survei atau penelitian.

2.3. IT Service Management (ITSM)

IT Service Management (ITSM) adalah pendekatan atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengelola layanan TI dalam suatu organisasi. ITSM melibatkan penggunaan praktik-praktik, proses, dan standar terbaik untuk merancang, mengimplementasikan, mengelola, dan memperbaiki layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan [3].

ITSM berfokus pada pengelolaan siklus hidup layanan TI dari konseptualisasi hingga pensiun, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan TI yang disediakan oleh organisasi. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti perencanaan strategis TI, pengelolaan operasional, manajemen perubahan, manajemen insiden, manajemen permintaan, manajemen masalah, pemantauan dan pengukuran kinerja layanan, dan peningkatan layanan secara berkelanjutan [15].

Tujuan utama ITSM adalah untuk mengoordinasikan dan menyediakan layanan TI yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta membantu organisasi mencapai tujuan bisnisnya. ITSM membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas terhadap perubahan.

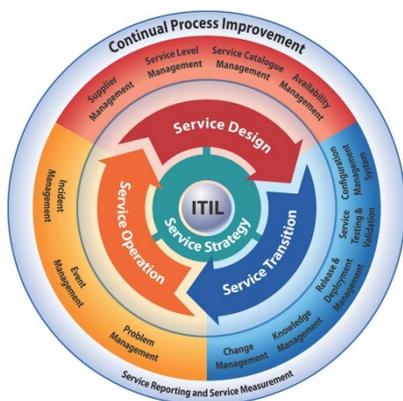
Beberapa kerangka kerja terkenal dalam ITSM adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*), ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), dan ISO/IEC 20000 (*International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission*). Kerangka kerja-kerangka kerja ini memberikan pedoman terbaik

yang bisa digunakan oleh organisasi dalam mengelola dan meningkatkan layanan TI mereka.

Secara keseluruhan, IT Service Management (ITSM) adalah pendekatan yang holistik untuk mengelola layanan TI dengan fokus pada kebutuhan pelanggan, efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan bisnis. Dengan menerapkan praktik-praktik ITSM yang baik, organisasi dapat meningkatkan pengiriman layanan TI, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.3. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3

ITIL V3 memiliki lima domain yang menekankan pada pengelolaan siklus layanan, diantaranya Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement. Penelitian ini berfokus pada domain Service Operation yang memiliki lima subdomain.



Gambar 1. Domain Service Operation

- a. *Event Management*
Tujuannya adalah untuk mengontrol kejadian yang terjadi pada infrastruktur TI, sekaligus mendeteksi dan memahami Tindakan pengendalian
- b. *Incident Management.*
Tujuannya adalah untuk memulihkan operasi layanan jadi kembali normal dan meminimalisir terjadinya hal yang tidak diinginkan didalam operasi sistem yang sedang berjalan.
- c. *Request Fulfillmen*
Memungkinkan pengguna untuk meminta dan menerima layanan yang normal sesuai dengan kebutuhan dan peraturan yang harus dipenuhi.
- d. *Problem Management*
Ini menangani permintaan pengguna untuk informasi, akses ke layanan, atau perubahan standar. Pemenuhan Permintaan memastikan bahwa permintaan ini diproses secara efisien dan dalam tingkat layanan yang disepakati.
- e. *Access Management*

Bertanggung jawab untuk memberikan hak kepada pengguna yang berwenang untuk menggunakan layanan TI sambil mencegah akses yang tidak sah. Manajemen Akses memastikan bahwa kontrol akses yang tepat tersedia untuk melindungi informasi rahasia dan menjaga integritas layanan TI.

2.4. Service Operation

salah satu tahapan inti dari kerangka kerja ITIL (IT Infrastructure Library), yang merupakan pendekatan yang diterima secara luas untuk Manajemen Layanan TI (ITSM). Ini berfokus pada manajemen sehari-hari dan pengiriman layanan TI untuk memenuhi tingkat layanan yang disepakati.

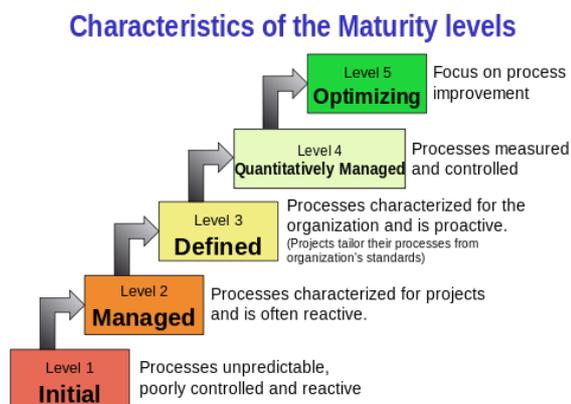
Tabel 2. Maturity Level ITIL V3

Maturity Level	Skala Indeks
0: Non Exsistent	0-0.50
1: Initial	0.51-1.50
2: Repeatable	1.51-2.50
3: Defined	2.51-3.50
4: Managed	3.51-4.50
5: Optimized	4.51-5

Tujuan utama dari Service Operation adalah untuk memastikan bahwa layanan TI disampaikan secara efektif dan efisien, dan setiap gangguan pada layanan diminimalkan. Ini melibatkan aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan, dukungan, dan pemeliharaan layanan TI yang berkelanjutan di lingkungan operasional.

2.5. Maturity Level

Maturity Level adalah sebuah metode yag digunakan dalam mengukur tingkat kematangan suatu manajemen layanan baik organisasi maupun perusahaan. Pada tahapan ini data yang dihasilkan dapat dipahami dan diolah melalui validasi kuesioner dan wawancara berdasarkan wawancara dan observasi.



Gambar 2. Karekteristik Maturity levels

Kuesioner diisi dengan hasil observasi dan melakukan cross check dengan para pihak agar hasil yang didapat merupakan hasil dari kondisi yang nyata untuk dapat menjadi acuan evaluasi kondisi saat ini dan kedepannya. Representasi maturity level dapat dilihat pada Tabel 2. Keterangan dari maturity level ITIL V3 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Maturity Level

Maturity Level	Deskripsi
0: <i>Non Exsistent</i>	Belum mengimplementasikan teknologi informasi pada setiap proses yang ada pada suatu organisasi
1: <i>Initial</i>	Organisasi terdapat proses yang tidak terdefinisi, tidak terdokumentasi, dan sering kali tidak konsisten. Praktik-praktik yang dilakukan bersifat ad hoc dan tergantung pada individu yang terlibat. Kinerja organisasi cenderung tidak stabil, sulit diukur, dan sulit diprediksi.
2: <i>Repeatable</i>	Pada level ini, organisasi mulai mengadopsi praktik terstruktur dan berulang. Proses-proses dasar telah ditentukan dan didokumentasikan. Organisasi berfokus pada standarisasi dan pengendalian kualitas. Namun, proses yang dilakukan masih tergantung pada individu yang melaksanakannya.
3: <i>Defined</i>	Pada level ini, organisasi memiliki proses yang didokumentasikan secara lengkap dan terstandarisasi. Proses-proses ini diintegrasikan ke dalam kerangka kerja organisasi dan dipahami oleh anggota tim. Organisasi berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses dengan mengukur kinerja secara teratur dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
4: <i>Managed</i>	Pada level ini, organisasi menggunakan pengukuran kuantitatif untuk mengendalikan kualitas proses. Organisasi memiliki data historis yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja proses dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Tujuan utama adalah meningkatkan prediktabilitas dan pengendalian proses secara keseluruhan.
5: <i>Optimized</i>	Pada level ini, organisasi mencapai tingkat kematangan tertinggi. Organisasi menerapkan praktik-praktik inovatif dan proaktif untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif. Peningkatan terus-menerus menjadi bagian dari budaya organisasi, dan organisasi secara aktif mencari cara baru untuk meningkatkan proses dan pencapaian tujuan.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari penyebaran kuesioner terdapat 50 responden mahasiswa STIPER Sriwigama data tersebut diolah dan dilakukan uji validitas maupun uji reliabilitas serta perhitungan maturity level/tingkat kematangan, untuk melihat tingkat kematangan pada perusahaan terhadap suatu manajemen layanan yang telah dilakukan berdasarkan domain service operation yang ada pada ITIL V3 diaman memiliki subdomain diantaranya *event management, incident management, request fulfilment, problem management dan access management*.

3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah instrumen pengukuran, seperti kuesioner, dapat mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur. Validitas merupakan aspek penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa alat pengukuran yang digunakan benar-benar mengukur konsep atau variabel yang diinginkan. Tabel 4 merupakan jawaban dari responden dengan 15 butir pertanyaan.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	1	0.369	0,2816	Valid
	2	0.484	0,2816	Valid
	3	0.461	0,2816	Valid
<i>Incident Management</i>	1	0.610	0,2816	Valid
	2	0.397	0,2816	Valid
	3	0.518	0,2816	Valid
<i>Problem Management</i>	1	0.470	0,2816	Valid
	2	0.360	0,2816	Valid
	3	0.442	0,2816	Valid
Request Fulfillment	1	0.584	0,2816	Valid
	2	0.475	0,2816	Valid
	3	0.560	0,2816	Valid
Access Management	1	0.484	0,2816	Valid
	2	0.382	0,2816	Valid
	3	1	0,2816	Valid

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ dengan signifikansi sebesar 0.05 maka uji validitasi dinyatakan valid. Seperti yang kita ketahui bahwa $R_{tabel} = 0,2816$. Jika R_{hitung} kurang dari 0.2816 maka dinyatakan tidak valid. Pada tabel validitas 15 pertanyaan kuesioner dinyatakan valid.

3.2. Uji Reliabilitas

Proses menilai sejauh mana instrumen pengukuran, seperti kuesioner, konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur suatu konsep atau variabel. Reliabilitas mengukur tingkat ketepatan atau kestabilan pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sama di berbagai situasi atau pada waktu yang berbeda.

sesuai dengan hasil uji reliabilitas di atas data reliabel. Karena ketika data dinyatakan reliabel nilai yang dihasilkan dari Alpha Cronbach harus lebih besar dari 0.6. Maka instrument dalam penelitian dapat dilanjutkan menggunakan ITIL V3.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Rhitung	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	0.676	Reliabel
<i>Incident Management</i>	0.670	Reliabel
<i>Problem Management</i>	0.623	Reliabel
Request Fulfillment	0.778	Reliabel
Access Management	0.630	Reliabel

3.3. Hasil Maturity level

Pada penelitian ini didapatkan hasil maturity level dari variabel *event management* ialah 4.02, variabel *incident management* 3.99, variabel *Problem management* ialah 4,03, variabel *request fulfillment* adalah 3.81 dan yang terakhir variabel *access management* 3.78. rata-rata dari seluruh indeks variabel yang didapatkan dari hasil kuesioner yaitu 3.92 yang berada di level 4 dari tingkat kematangan yaitu managed.

3.4. Rekomendasi

Tabel 6. Rekomendasi

Variabel	Rekomendasi
<i>Event Management</i>	Mengembangkan dan melakukan peningkatan fungsi dari sistem yang dipakai sesuai dengan kebutuhan
<i>Incident Management</i>	Perlu adanya penambahan atau perbaikan dari kinerja admin agar menjadi lebih professional agar dapat membantu memperbaiki jika terjadi masalah pada sistem.
<i>Problem Management</i>	Perlu adanya team yang mendukung dan staf yang bertugas menyelesaikan masalah dan dapat mengidentifikasi jika terjadinya masalah
Request Fulfillment	Perlu meningkatkan kualitas kerja pegawai agar dapat mengembangkan sistem sehingga bisa menambahkan suatu sistem yang bisa menampung masukan dari mahasiswa
Access Management	Perlu adanya pengembangan agar mahasiswa dapat mengakses sendiri data mereka untuk mencegah penyalahgunaan akses.

4. Kesimpulan

Dalam kesimpulan, analisis IT Service Management (ITSM) pada layanan administrasi mahasiswa STIPER Sriwigama menggunakan kerangka kerja ITIL v3 dapat memberikan manfaat besar bagi institusi tersebut. Dengan menerapkan ITSM berdasarkan ITIL v3, STIPER Sriwigama dapat meningkatkan pengelolaan

layanan TI mereka dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v3, STIPER Sriwigama dapat mengidentifikasi dan menerapkan praktik-praktik terbaik dalam manajemen layanan administrasi mahasiswa mereka. Melalui langkah-langkah seperti identifikasi layanan, penilaian tingkat kematangan aktual, pemetaan dengan kerangka kerja ITIL v3, identifikasi kesenjangan, dan prioritas perbaikan, STIPER Sriwigama dapat menentukan area di mana mereka perlu meningkatkan penerapan ITSM.

Melalui penerapan ITIL v3, STIPER Sriwigama dapat memperbaiki proses-proses administrasi mahasiswa, seperti pendaftaran, pengelolaan data mahasiswa, pembayaran biaya kuliah, penerbitan kartu mahasiswa, dan lain sebagainya. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kecepatan layanan yang diberikan kepada mahasiswa, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Selain itu, dengan pendekatan ITSM berbasis ITIL v3, STIPER Sriwigama dapat mengadopsi siklus perbaikan terus-menerus (continual service improvement) untuk meningkatkan layanan administrasi mahasiswa secara berkelanjutan. Dengan memonitor kinerja layanan, mengidentifikasi area perbaikan, dan menerapkan perubahan yang relevan, STIPER Sriwigama dapat terus meningkatkan layanan mereka seiring waktu.

Dengan demikian, penerapan ITSM menggunakan kerangka kerja ITIL v3 dapat membantu STIPER Sriwigama mengoptimalkan layanan administrasi mahasiswa mereka, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih baik

Ucapan Terimakasih

Kami berterima kasih kepada ketua STIPER Sriwigama Palembang bapak Ir. H. Sudirman Tegoeh, M.M atas bantuan perizinan penelitian ini serta tidak lupa saya ucapkan kepada pak Tata Sutabri sebagai dosen yang telah membimbing saya pada penelitian ini. .

Reference

Ikhvani, Y., Ratna, S., Rahman, F., & Rasyidan, M. (2021). PELATIHAN ELEARNING DAN KONTEN PEMBELAJARAN DIGITAL UNTUK GURU PADA SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU ANAK SHOLEH MANDIRI BANJARMASIN. *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas*, 7(2). <https://doi.org/10.31602/jpaiuniska.v7i2.6223>

- S. Hastini and W. Cholil, "Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 1, pp. 79–91, 2021.
- Rizki, M., & Kunang, S. O. (n.d.). *ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) LAYANAN SISFO UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3*.
- Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3*. 6.
- Resky Klarasati dan Tata Sutabri, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Usability Pada Universitas Prabumulih," *Jurnal Penelitian Teknik Informasi Universitas Prima Indonesia (UNPRI) Medan*, vol 6, no 1. pp. 12 - 17, 2023.
- A. B. Febriant, Y. T. Mursityo, and A. Rachmadi, "Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation," *J.Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5608–5615, 2019.
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. 1(2).
- Mardiana, D., & Cholil, W. (2020). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v9i1.5029>
- Pratiwi, M. A., & Tanaamah, A. R. (2020). *Analysis of IT Service Management of Salatigaku Application using Information Techonology Infrastructure Library (ITIL) V3 Framework*. 2(1)
- T. Sutabri, *Konsep Sistem Informasi*, Penerbit ANDI, 2016.
- Salim, A.N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *NUANSA INFORMATIKA*, 17(1), 144-153.
- Nataren Salim, A., & Sutabri, T. (n.d.). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee menggunakan Framework ITIL V3. *Nuansa Informatika*.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). *Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3*. 13(1).
- Khoiriyah, R. (2022). Analisis Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT. PELNI Menggunakan Strategi IT Service Management. *remik*, 6(4), 817–826. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11846>
- 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>
- Rachmatullah, N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 69–73. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.119>
- 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>
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- 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>
- Nafisah, N. T., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 184–189. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147>