



## Analisis *Information Technology Service Management (ITSM)* pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan *Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3* pada BNN Provinsi SUMSEL

Muhammad Yonandio Lazuardi<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma  
<sup>1</sup>myonandio@gmail.com, <sup>2</sup>tata.sutabri@binadarma.ac.id

### Abstrak

Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan Lembaga Pemerintahan Non Kementerian Indonesia yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pencegahan, Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran gelap Narkoba. Didalam menjalankan kegiatannya BNN sendiri telah memiliki sebuah Sistem Informasi yang bernama SIN (Sistem Informasi Narkoba), SIN bertujuan untuk mengumpulkan data informasi dan kegiatan yang telah dilakukan baik dari BNN tingkat Provinsi maupun dari BNN Tingkat Kota/Kabupaten. Namun selama berjalannya waktu Sistem ini belum pernah dilakukan sebuah pengukuran seperti Pengukuran tingkat kematangan (*Maturity Level*). Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukanlah sebuah pengukuran terhadap Sistem Informasi Narkoba (SIN) dengan menggunakan salah satu *framework* yang ada pada *IT Service Management (ITSM)* yaitu *IT Infrastruktur Library (ITIL) Versi 3*. *ITIL* merupakan rangkaian atau Teknik pengelolaan Infrastruktur, pengembangan serta pengoperasian dari sebuah Teknologi Informasi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci: *ITIL Versi 3, Maturity Level, Gap Analysis, ITSM.*

### 1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi dan Informasi pada saat ini dapat mempermudah seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Begitu juga dengan sebuah lembaga ataupun instansi pemerintah tidak lepas dari penggunaan teknologi agar proses pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Teknologi yang sering digunakan oleh Lembaga ataupun instansi pemerintah adalah Sistem Informasi (Natasya Ekaputri, 2018). Sebuah Lembaga pusat memerlukan sistem informasi untuk mengelola serta mengumpulkan data – data kegiatan dari setiap lembaga yang berada di daerah – daerah.

Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan Salah satu Lembaga Pemerintahan yang menggunakan Sistem Informasi dalam menjalankan kegiatannya. Sistem Informasi ini digunakan untuk mengelola data kegiatan yang dilakukan pada masing - masing bidang kerja yang ada.

Sistem Informasi Narkoba (SIN) merupakan sebuah sistem informasi yang dibangun untuk mengumpulkan semua data informasi dan kegiatan yang telah dilakukan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) baik dari BNN tingkat Provinsi maupun BNN tingkat Kabupaten/Kota. Data Informasi dan kegiatan yang dikumpulkan berasal dari data semua bidang kerja seperti, bidang

Rehabilitasi, bidang Pencegahan, bidang Pemberdayaan dan bidang Pemberantasan.

Data Informasi dan Kegiatan dari setiap BNN di seluruh Indonesia akan dikumpulkan di Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN dan akan di Kelola oleh Pusat Penelitian Data dan Informasi (PUSLITDATIN) BNN. Dari data – data tersebut PUSLITDATIN akan membuat sebuah statistik maupun laporan tahunan tentang Tingkat Perkembangan Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN).

Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN telah lama digunakan dan di implementasikan namun belum pernah dilakukan sebuah pengukuran, apakah sistem ini sudah berjalan dengan baik ataupun ada yang perlu di tingkatkan lagi. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang analisis manajemen layanan TI pada Sistem Informasi Narkoba (SIN) dengan menggunakan salah satu *framework* yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

Manajemen Layanan TI (*IT Service Management*) merupakan suatu metode pengelolaan sistem Teknologi Informasi yang terpusat pada sudut pandang konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan (Axel Natanael, 2023). *ITSM* menitikberatkan pada layanan yang diberikan kepada pelanggan, pelanggan diberikan

fasilitas berupa kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi bisnis melalui teknologi informasi (Herlinudinkhaji & Daru, Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL), 2015).

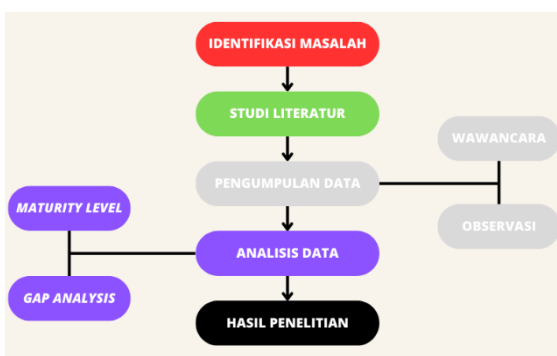
ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang memberikan panduan bagaimana menyediakan dan menjalankan sebuah layanan Teknologi Informasi (TI) dengan sebaiknya serta sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem tersebut (Safitri, Supriyadi, & Astiti, 2021). *Framework* ITIL hanya sebuah panduan yang semua standart dan aspeknya tidak perlu untuk dipenuhi. Setiap Organisasi memiliki kebebasan untuk mengadopsi serta beradaptasi dengan *framework* ITIL sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya (Desi Mahdalena, 2020).

Pada penelitian ini menggunakan *framework* ITIL versi 3 yang berfokus pada domain *service operation*. Domain *Service Operation* dipilih karena terdapat Langkah- Langkah untuk mengelola layanan TI secara efektif dan efisien serta mencakup semua kegiatan operasional harian pengelola layanan TI (Luthfi Fernanda Asne, 2022).

Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi Sumatera Selatan akan menjadi objek pada penelitian kali ini. Data akan diambil dari hasil observasi dan wawancara terhadap operator Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN yang berada di lingkup wilayah Sumatera Selatan. Wawancara dipilih karena wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data, yang dapat digunakan oleh peneliti, apabila ingin melakukan studi pendahuluan dalam menemukan pokok permasalahan yang harus di teliti (Sugiyono, 2016).

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah *framework* ITIL versi 3 dengan fokus pada domain *Service Operation*. Metode penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi Penelitian.

Tahap pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah Identifikasi Masalah. Identifikasi masalah merupakan tahapan awal yang harus dilakukan untuk mendefinisikan masalah dan digunakan untuk mengetahui permasalahan yang akan di analisis. Sehingga, dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan dari penelitian.

Tahap kedua adalah Studi Literatur. Tahap ini mempelajari tentang literatur dan informasi yang berhubungan dengan tema penelitian ini. Pada penelitian ini sumber dari literatur di dapatkan dari beberapa jurnal yang berkaitan dengan *framework* ITIL Versi 3.

Tahap ketiga adalah Pengumpulan Data. Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa responden yaitu operator dari SIN di lingkup wilayah BNN Provinsi Sumatera Selatan.

Tahap Keempat adalah Analisis Data. Setelah melakukan observasi dan wawancara terhadap responden, didapatkan data yang kemudian akan di analisa untuk menentukan tingkat kematangannya (*Maturity Level*) dan menganalisa tingkat kesenjangannya (*Gap Analysis*).

Tahap terakhir adalah Hasil Penelitian. Setelah melakukan Analisa data, didapatkanlah hasil akhir dari penelitian yaitu tingkat kematangan dari Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN.

### 2.1. IT Service Management (ITSM)

*Information Technology System Management* (ITSM) atau biasa disebut dengan Manajemen layanan TI merupakan suatu rangkaian proses yang bekerja sama untuk membangun dan mengembangkan layanan TI sesuai dengan standar kualitas. Dengan menerapkan ITSM, organisasi dapat mencapai beberapa manfaat, antara lain peningkatan kepuasan pengguna, peningkatan kualitas layanan, peningkatan efisiensi operasional, manajemen risiko yang lebih baik, serta kemampuan untuk merespons perubahan dan kebutuhan bisnis dengan lebih baik.

### 2.2. IT Infrastructure Library (ITIL)

ITIL merupakan salah satu kerangka kerja (*framework*) ITSM. Secara sederhana ITIL adalah sebuah kerangka kerja yang menggambarkan serangkaian prinsip, praktik, dan proses terbaik yang dapat diterapkan untuk dapat memaksimalkan kinerja suatu layanan TI.

Pada penelitian ini menggunakan *framework* ITIL terbaru yaitu ITIL Versi 3 dan berfokus pada *Domain Service Operation*. ITIL versi ke-3 membagi proses-proses menjadi sebuah domain atau siklus hidup yang terus berlanjut untuk mendukung kebutuhan pada layanan TI. Pada *framework* ITIL Versi 3 terdapat 5 domain atau siklus hidup (OGC, 2007) yaitu :

- a. *Domain Service Strategy* : Merupakan fase merancang mengembangkan dan menerapkan manajemen pelayanan bagi sumber daya strategis
- b. *Domain Service Design* : merupakan tahapan desain pengembangan layanan TI yang sesuai termasuk arsitektur, proses, kebijakan dan dokumen.
- c. *Domain Service Transition* : merupakan fase mengembangkan dan meningkatkan kemampuan untuk transisi dari layanan baru dan dimodifikasi untuk produksi
- d. *Domain Service Operation* : merupakan fase mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan dan mendukung untuk memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan
- e. *Continual Service Improvement* : merupakan tahap yang menggambarkan terjadinya perbaikan berkesinambungan yang tidak pernah berhenti serta terus berlanjut seiring dengan perubahan kebutuhan dan perkembangan zaman.

*Domain Service Operation* mendeskripsikan secara detail dan jelas mengenai aktivitas, proses, dan infrastruktur pada organisasi untuk dapat memaksimalkan kinerja dalam pengelolaan pelayanan operasional. Terdapat lima (5) subdomain pada *domain service operation* yaitu :

- a. *Event Management* : Proses ini bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola peristiwa atau kejadian yang terjadi dalam lingkungan IT. Tujuannya adalah untuk mendeteksi, mengklasifikasikan, dan merespons peristiwa yang berpotensi mempengaruhi kinerja atau kualitas layanan IT
- b. *Incident Management* : Proses ini berfokus pada penanganan dan pemulihan insiden atau gangguan dalam layanan IT. Tujuannya adalah untuk mengembalikan layanan IT ke kondisi normal secepat mungkin, meminimalkan dampak negatif terhadap bisnis, dan mengkomunikasikan informasi yang relevan kepada pengguna
- c. *Problem Management* : Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah yang mendasari insiden yang terjadi. Dengan menggunakan pendekatan analitis, Problem Management mencari solusi jangka panjang untuk mengatasi masalah secara permanen dan mencegah terjadinya insiden yang serupa di masa depan
- d. *Request Fulfillment* : Proses ini mengelola permintaan standar dan permintaan layanan dari pengguna. Tujuannya adalah untuk memberikan respons yang cepat dan

memenuhi permintaan pengguna secara efisien

- e. *Access Management* : Proses ini mengelola hak akses dan hak pengguna dalam sistem dan layanan IT. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang berhak memiliki akses yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari para responden dengan menggunakan *framework* ITIL Versi 3 yang berfokus pada *domain service operation* hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1. Hasil Kuesioner

Subdomain	Bobot					Total Bobot
	1	2	3	4	5	
<b>Event Management</b>			2	15	13	131
<b>Incident Management</b>			3	15	12	129
<b>Problem Management</b>				13	7	87
<b>Request Fulfillment</b>				18	2	82
<b>Access Management</b>				7	13	93
						<b>522</b>

Hasil Kuesioner diperoleh dari 10 orang responden yang merupakan pegawai yang ditunjuk sebagai operator Sistem Informasi Narkoba (SIN). Selanjutnya dilakukan Analisa terhadap data kuesioner tersebut untuk menemukan *Maturity Level* sesuai dengan Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2. *Maturity Level Index*.

Tingkat Kematangan	Rentang	Penjelasan
<b>Initial</b>	0 - 1,50	Pekerjaan telah selesai, tetapi maksud dan tujuan dari sistem layanan dalam suatu ruang lingkup tidak selalu tercapai
<b>Repeatable</b>	1,51 - 2,50	Perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan serta maksud dan tujuan sistem layanan dalam

		ruang lingkup berulang kali tercapai, tetapi tidak dengan cara yang standar
<b>Defined</b>	2,51 - 3,50	Proses - proses yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan dengan standar tertentu
<b>Managed</b>	3,51 - 4,50	Proses - proses yang terkait telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standar dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses
<b>Optimized</b>	4,51 - 5	Sistem Layanan sudah optimal dan telah difokuskan pada peningkatan berkelanjutan

Tabel 3.3. Analisis Maturity Event Management

Kode	Bobot					Total	Maturity
	1	2	3	4	5		
EM01				4	6	46	4,60
EM02				7	3	43	4,30
EM03			2	4	4	42	4,20
<b>AVG</b>							<b>4.37</b>

Hasil Analisis Maturity level yang diperoleh dari subdomain *Event Management* pada domain *Service Operation*, memiliki nilai rata - rata **4,37** berada pada level **4** yaitu **Managed**, Artinya sistem berjalan dengan baik serta organisasi telah mengukur dan memonitor semua prosedur yang ada.

Tabel 3.4. Analisis Maturity Incident Management

Kode	Bobot					Total	Maturity
	1	2	3	4	5		

IM01	2	3	5	43	4,30
IM02		6	4	44	4,40
IM03	1	6	3	42	4,20
<b>AVG</b>					<b>4.30</b>

Hasil Analisis Maturity Level yang diperoleh dari subdomain *Incident Management* pada domain *Service Operation*, memiliki nilai rata – rata **4,30** berada pada level **4** yaitu **Managed**, artinya organisasi telah melakukan monitoring terhadap seluruh prosedur sehingga jika terjadi suatu masalah atau kendala akan dapat segera di atasi.

Tabel 3.5. Analisis Maturity Problem Management

Kode	Bobot					Total	Maturity
	1	2	3	4	5		
PM01				7	3	43	4,30
PM02				6	4	44	4,40
<b>AVG</b>							<b>4.35</b>

Hasil Analisis Maturity Level yang diperoleh dari subdomain *Problem Management* pada domain *Service Operation*, memiliki nilai rata – rata **4,35** berada pada level **4** yaitu **Managed**, artinya organisasi telah melakukan monitoring terhadap seluruh prosedur yang ada sehingga jika terjadi suatu masalah atau kendala tidak akan terulang kembali dimasa yang akan datang.

Tabel 3.6. Analisis Maturity Request Fulfilment

Kode	Bobot					Total	Maturity
	1	2	3	4	5		
RF01				10		40	4,00
RF02				8	2	42	4,20
<b>AVG</b>							<b>4.10</b>

Hasil Analisis Maturity Level yang diperoleh dari subdomain *Request Fulfilment* pada domain *Service Operation*, memiliki nilai rata – rata **4,10** berada pada

level 4 yaitu **Managed**, artinya organisasi telah melakukan monitoring terhadap seluruh prosedur dan memungkinkan pengguna untuk melakukan permintaan terhadap layanan.

Tabel 3.7. Analisis *Maturity Access Management*

Kode	Bobot					Total	Maturity
	1	2	3	4	5		
AM01				3	7	47	4,70
AM02				4	6	46	4,60
<b>AVG</b>							<b>4,65</b>

Hasil Analisis *Maturity Level* yang diperoleh dari subdomain *Access Management* pada domain *Service Operation*, memiliki nilai rata – rata **4,65** berada pada level 5 yaitu **Optimized**, artinya sistem telah bekerja secara optimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

Tabel 3.8. SIN *Maturity Level*.

Subdomain	Nilai	Level	Keterangan
<b>Event Management</b>	4,37	4	Managed
<b>Incident Management</b>	4,3	4	Managed
<b>Problem Management</b>	4,35	4	Managed
<b>Request Fulfilment</b>	4,1	4	Managed
<b>Access Management</b>	4,65	5	Optimized
<b>Average</b>		<b>4,35</b>	

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas merupakan hasil analisis dari pengukuran tingkat kematangan dari subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfilment* dan *Access Management* pada domain *Service Operation*. Dapat diketahui bahwa Tingkat Kematangan (*Maturity Level*) yang paling tinggi dimiliki oleh subdomain *Access Management* yang memiliki nilai **4,65** berada pada level 5 yaitu **Optimized**. Sedangkan Tingkat kematangan (*maturity level*) yang paling kecil dimiliki oleh subdomain *Request Fulfilment* yang memiliki nilai **4,10** berada pada level 4 yaitu **Managed**. Kemudian,

Nilai rata – rata Tingkat Kematangan (*Maturity Level*) dari seluruh subdomain adalah **4,35** yang berarti berada pada level 4 yaitu **Managed**, artinya sistem sudah berjalan dengan baik serta organisasi atau manajemen telah mengawasi dan mengukur kepatutan terhadap prosedur dan mengambil tindakan jika terjadi suatu kendala atau amasalah

Untuk mengukur tingkat kesenjangan (*Gap Level*) dapat membandingkan antara nilai dari *Maturity Level* yang didapat dengan nilai *Maturity Level* yang di harapkan.

Tabel 3.9. *Gap Analysis*

Subdomain	Current Maturity	Expected Maturity	Gap
<b>Event Management</b>	4,37	5,00	0,63
<b>Incident Management</b>	4,30	5,00	0,70
<b>Problem Management</b>	4,35	5,00	0,65
<b>Request Fulfilment</b>	4,10	5,00	0,90
<b>Access Management</b>	4,65	5,00	0,35
<b>Average Gap</b>			<b>0,65</b>

Dari Tabel 3.9 di atas, di dapatkan hasil bahwa nilai kesenjangan terbesar berada pada subdomain *Request Fulfilment* yaitu **0,90**. Sedangkan nilai kesenjangan terkecil berada pada subdomain *Access Management* yaitu **0,35**. Kemudian dilakukan pengukuran rata – rata nilai kesenjangan dari seluruh subdomain, maka di dapat nilai **0,65**.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil perhitungan pengukuran *Maturity Level* dan *Gap Analysis* terhadap Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN dengan menggunakan *framework* ITIL Versi 3 dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan (*Maturity Level*) berada pada level 4 yaitu **Managed** yang berarti bahwa Sistem Informasi Narkoba (SIN) BNN telah berjalan dengan baik serta manajemen selalu melakukan pengawasan terhadap setiap prosedur yang ada dan jika terjadi suatu masalah atau kendala dapat dengan mudah diatasi.

Nilai rata – rata tingkat kesenjangan terhadap *nilai maturity level* yang diharapkan pada Sistem Informasi Narkoba (BNN) tidak terlalu jauh yaitu **0,65**, yang menunjukkan bahwa tujuan dari dibuatnya sistem

informasi ini sudah terpenuhi dengan baik dan kemungkinan akan bisa di tingkatkan lagi agar system dapat berfungsi secara maksimal seperti dengan menambahkan beberapa fitur – fitur baru contohnya, Live chat, Progrees Report dan Report Feedback. Hal ini dikarena selama ini masih mengandalkan aplikasi lain seperti whatsapp untuk sekedar bertanya tentang masalah laporan yang akan dikirim.

Secara garis besar Sistem Informasi Narkoba (SIN) berjalan dan berfungsi dengan sangat baik, tidak pernah terjadi kendala yang begitu besar. Untuk saran penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan model *framework* lainnya atau melakukan penggabungan kolaborasi antara *framework* seperti COBIT, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 dan lainnya, sehingga menghasilkan pengukuran yang lebih mendetail dan akurat.

### References

- Axel Natanael, T. S. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) pada Layanan Marketplace Shopee menggunakan Framework ITIL Versi 3. *Jurnal Nuansa Informatika*, Volume 17 No. 1.
- Desi Mahdalena, W. C. (2020). Penilaian IT Service Management pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. TELKOM kota Bengkulu menggunakan framework ITIL v3. *Gema Teknologi*, Vol. 21. No. 1 .
- 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>
- Herlinudinkhaji, D. (2019). Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 domain service design pada Universitas Selamat Sri Kendal. *Walisono Journal of Information Technology*, Vol. 01, No. 01.
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL). *J. Inform. Upgris*, vol. 1, No. 2. hal 103-111.
- Luthfi Fernanda Asne, R. F. (2022). Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada PT. Dunia Boga Indonesia yang mengacu pada ITIL V3 Domain Service Operation. *e-Proceeding of Engineering*, Vol. 09. No. 02 hal: 619.
- Natasya Ekaputri, Y. T. (2018). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC Application (LENSA) menggunakan framework ITIL V3 Domain Service Operation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan ilmu komputer* , Vol.2, No. 11. Hal 5063-5069.
- OGC. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. London: TSO.
- 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>
- 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>
- 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>
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan Metode ITIL V3 dalam Menganalisis manajemen layanan Shopee. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer Amikom*, Vol. 8, No. 1.
- 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>

- S. Hanief, W. J. (2018). Framework ITIL V3 Domain Service Operation dalam analisis pengelolaan Teknologi Blended Learning.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal JUPITER*, Vol. 13 No. 1 Hal. 134-144.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.