

ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PALEMBANG

Ibnu Choldun¹, Mulyati²

^{1,2}Universitas Multi Data Palembang

ibnuch20mdp@mhs.mdp.ac.id¹, muliati@mdp.ac.id²

Received: 08-01-2026

Revised: 19-01-2026

Approved: 25-01-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kematangan pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang (DISPUSIP) dengan menggunakan pendekatan IT Service Management (ITSM) berbasis framework ITIL V.3 pada domain Service Operation. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, dengan fokus pada subdomain Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management pada sistem INLIS dan SIMANIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar subdomain layanan TI berada pada Level 4 (Managed), yaitu Event Management, Incident Management, Problem Management, dan Request Fulfillment, sedangkan Access Management telah mencapai Level 5 (Optimized), namun masih ditemukan gap terutama pada subdomain Problem Management yang dipengaruhi oleh keterbatasan SDM TI internal, ketergantungan pada pihak eksternal, serta belum optimalnya dokumentasi dan evaluasi pasca insiden. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengelolaan layanan TI di DISPUSIP secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan berkelanjutan melalui penguatan tata kelola layanan TI berbasis ITIL V.3, pembentukan tim TI internal, penyusunan SOP terstandarisasi, serta peningkatan keamanan dan monitoring layanan guna mencapai tingkat kematangan layanan TI yang optimal dan mendukung pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: IT Service Management, ITIL V.3, Service Operation, Maturity Level, Layanan TI

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah memberikan peran strategis dalam mendukung pengelolaan data dan pengambilan keputusan di berbagai sektor, termasuk instansi pemerintahan. Teknologi Informasi dimanfaatkan untuk mengelola data melalui proses pengolahan, pencarian, penyusunan, penyimpanan, serta manipulasi data guna menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Cecep Abdul Cholik, 2021). Pemanfaatan TI yang optimal menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang (DISPUSIP) merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi di bidang pengelolaan perpustakaan dan kearsipan. Dalam mendukung operasional dan layanan kepada masyarakat, DISPUSIP telah mengimplementasikan layanan TI melalui dua sistem utama, yaitu INLIS (*Integrated Library System*) dan SIMANIS (Sistem Informasi Manajemen Arsip Dinamis). INLIS digunakan untuk mendukung layanan perpustakaan dan dikelola oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia melalui kerja sama dengan tim TI pusat, sedangkan SIMANIS dikembangkan oleh rekanan programmer dan dikelola secara internal oleh DISPUSIP untuk mendukung pengelolaan arsip dinamis.

Dari sisi infrastruktur, DISPUSIP telah memiliki perangkat keras berupa server dan komputer serta dukungan jaringan internet dengan *bandwidth* 130 Mbps. Namun demikian, dalam pengelolaan operasional layanan TI masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti gangguan jaringan, *error* pada server, serta insiden serangan siber berupa *ransomware* yang pernah menimpa sistem INLIS. Permasalahan tersebut diperparah dengan keterbatasan sumber daya manusia di bidang TI, keterbatasan

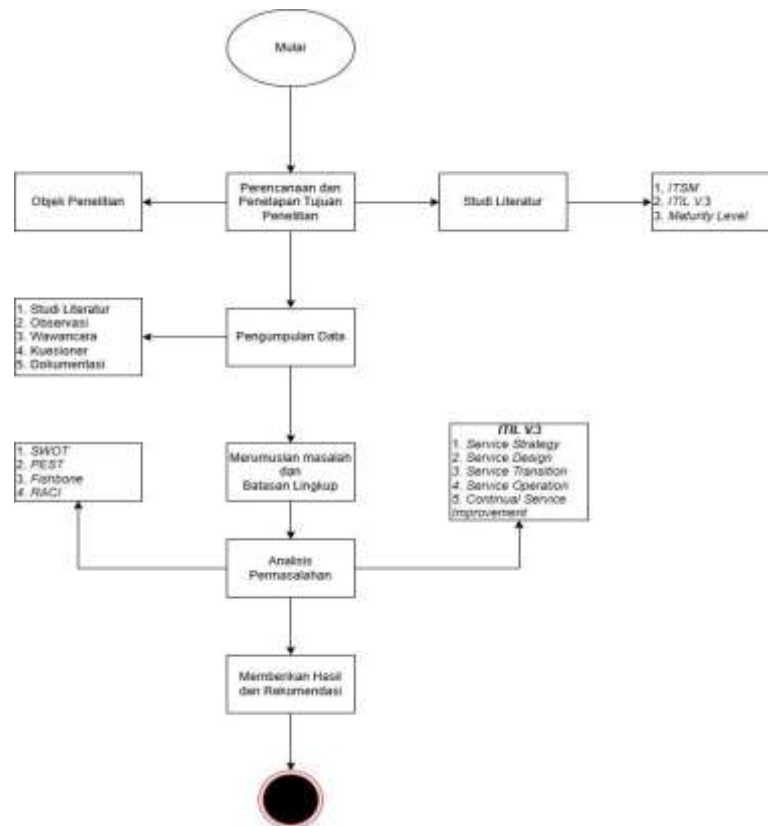
anggaran, belum tersedianya dokumentasi pasca insiden, serta belum diterapkannya sistem manajemen layanan TI yang terintegrasi dan terstandarisasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya penerapan manajemen layanan TI yang optimal guna menjamin ketersediaan, keamanan, dan keberlanjutan layanan. Strategi TI yang diterapkan saat ini mencakup peningkatan keamanan sistem melalui pembaruan versi dan penerapan *backup* data secara berkala oleh tim TI Perpustakaan Nasional RI. Prosedur pembaruan sistem juga dilakukan secara berbeda, di mana *INLIS* ditangani oleh tim pusat secara *remote*, sedangkan *SIMANIS* dikelola secara lokal oleh instansi. Selain itu, DISPUSIP juga melaksanakan pelatihan berkala, khususnya untuk penggunaan *INLIS*, serta melakukan evaluasi dan audit sistem secara internal dan eksternal sesuai kebutuhan. Meskipun layanan TI telah diterapkan, sejumlah permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI di DISPUSIP belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan *IT Service Management (ITSM)* yang terstruktur dan terstandarisasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *framework ITIL V.3* mampu memberikan gambaran tingkat kematangan layanan TI serta mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan (Lazuardi & Sutabri, 2023).

ITIL V.3 merupakan kerangka kerja yang berfokus pada *business requirement* dan kepuasan pengguna melalui seperangkat praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI (Ikhwani et al., 2021). Selain itu, penerapan *ITSM* berbasis *ITIL V.3* menyediakan kerangka kerja yang sistematis dan efisien dalam meningkatkan kualitas layanan TI (Oktiviana & Jayadi, 2022). *ITIL V.3* terdiri dari lima fase utama, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* (Ramayasa, 2020). Penelitian ini berfokus pada fase *Service Operation*, karena fase tersebut berkaitan langsung dengan aktivitas operasional layanan TI sehari-hari. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan *ITIL V.3* pada domain operasional layanan TI memberikan manfaat praktis dalam peningkatan kualitas layanan (Hastini & Cholil, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi aktual pengelolaan layanan TI pada DISPUSIP secara mendalam dan sistematis. Analisis dilakukan dengan mengacu pada *framework ITIL V.3* domain *Service Operation*, di mana tingkat kematangan layanan diukur menggunakan model *maturity level* skala 0–5 berdasarkan hasil kuesioner yang disusun sesuai indikator setiap subdomain. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui analisis *GAP* untuk mengetahui selisih antara kondisi aktual dan target yang diharapkan, serta diperkuat dengan analisis *RACI* guna mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pemangku kepentingan.

Selain itu, digunakan analisis *SWOT* dan *PEST* untuk mengkaji faktor internal dan eksternal yang memengaruhi layanan TI, serta analisis *Fishbone* untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, khususnya pada subdomain *Problem Management*. Hasil keseluruhan analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan TI yang berorientasi pada peningkatan kematangan dan keberlanjutan layanan. Metode adalah hal penting yang merinci sistematis proses, teknik, dan tahapan yang digunakan untuk mencapai tujuan penulisan tugas akhir. Berikut metode penelitian yang digunakan:



Gambar 1. Metodologi Penelitian

a. Perencanaan dan Penelitian

Pada tahapan ini merupakan proses perencanaan dan penetapan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diselesaikan dengan mencari studi literatur dan objek penelitian.

b. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini merupakan proses pengumpulan data yang akan digunakan untuk analisis ITSM. Berikut tahapannya:

- Studi Literatur
- Observasi
- Wawancara
- Kuesioner
- Dokumentasi

c. Merumuskan Masalah dan Batasan Lingkup

Setelah data terkumpul, penulis akan menentukan rumusan masalah dan membatasi ruang lingkup.

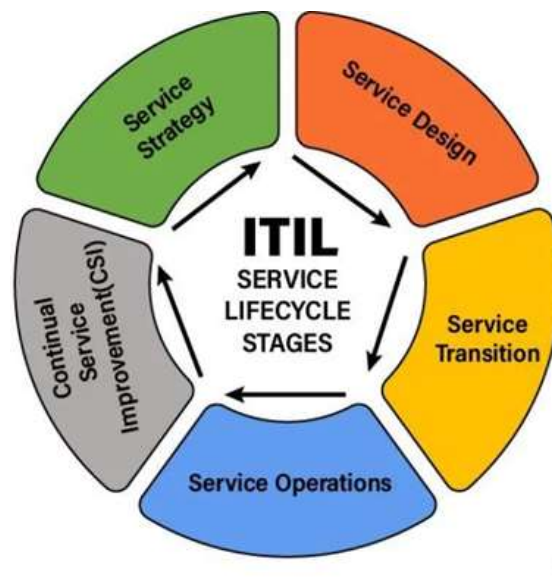
d. Analisis Permasalahan

Penulis pada tahapan ini akan menganalisis permasalahan dengan berbagai metode analisis.

e. Memberikan Hasil Rekomendasi

Setelah melalui tahapan analisis permasalahan, penulis memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil yang ada.

Penelitian ini akan berfokus sesuai dengan variabel domain *service operation*:



Gambar 2. Domain Service Operation

a. *Event Management*

Membahas tentang pengelolaan peristiwa dalam layanan TI, seperti pemantauan, pelaporan, dan tindakan responsif pada peristiwa yang muncul (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

b. *Incident Management*

Subdomain ini berkaitan pada pengelolaan gangguan dalam layanan TI, seperti pengumpulan informasi, klasifikasi, prioritas, dan tindakan penyelesaiannya (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

c. *Request Fulfillment*

Membahas pengelolaan permintaan layanan TI dari pengguna, seperti pengumpulan informasi, persetujuan, dan tindakan pemenuhan permintaan (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

d. *Access Management*

Berkaitan dengan manajemen dan hak akses pengguna. Termasuk mengatur, memantau, dan mencegah akses ilegal (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

e. *Problem Management*

Pada subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan masalah yang terjadi dalam layanan TI, seperti identifikasi, analisis, dan tindakan pencegahannya (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan Teknologi Informasi (TI) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang (DISPUSIP) dengan menggunakan *framework IT Service Management (ITSM)* berbasis *ITIL V3* pada domain *Service Operation*. Evaluasi difokuskan pada dua aplikasi utama yang digunakan DISPUSIP, yaitu *INLIS* sebagai sistem layanan perpustakaan dan *SIMANIS* sebagai sistem pengelolaan arsip dinamis, dengan penekanan khusus pada permasalahan keamanan layanan *SIMANIS*.

Tabel 1.
Diagram RACI

| Aktivitas | Kepala Dinas | Kepala Bidang | Staf TI/Vendor | Pegawai | Diskominfo/ANRI |
|---|--------------|---------------|----------------|---------|-----------------|
| Perencanaan dan kebijakan pengembangan aplikasi SIMANIS | A | R | C | I | C |
| Pengelolaan operasional | I | A | R | C | I |
| Pembaruan Sistem dan fitur | C | A | R | I | C |
| Penanganan insiden | I | C | R | C | I |
| Keamanan sistem | A | R | R | I | C |
| Dokumentasi dan pelaporan sistem SIMANIS | R | A | R | C | I |
| Evaluasi dan audit sistem | R | A | C | C | C |
| Pelatihan penggunaan SIMANIS | C | A | R | R | C |
| Pengajuan kebutuhan infrastruktur TI | R | A | C | I | C |
| Kepatuhan terhadap kebijakan TI | I | R | C | I | A |

Hasil analisis menunjukkan bahwa tanggung jawab utama pengelolaan layanan TI masih terpusat pada pihak eksternal, khususnya tim IT Perpustakaan Nasional RI. Kondisi ini berpotensi memperlambat pengambilan keputusan dan penanganan insiden, terutama pada sistem yang membutuhkan respons cepat.

Tabel 2.
Maturity Level Layanan TI DISPUSIP

| No | Subdomain | Nilai | Maturity Level |
|----|----------------------------|-------|----------------------------|
| 1 | <i>Event Management</i> | 4,35 | Level 4 - <i>Managed</i> |
| 2 | <i>Incident Management</i> | 4,12 | Level 4 - <i>Managed</i> |
| 3 | <i>Problem Management</i> | 3,96 | Level 4 - <i>Managed</i> |
| 4 | <i>Access Management</i> | 4,63 | Level 5 - <i>Optimized</i> |
| 5 | <i>Request Fulfillment</i> | 4,38 | Level 4 - <i>Managed</i> |

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan layanan TI pada domain *Service Operation* ITIL V.3, diperoleh nilai rata-rata yang menunjukkan bahwa sebagian besar subdomain berada pada Level 4 (*Managed*). Subdomain *Event Management* memperoleh nilai 4,35, *Incident Management* sebesar 4,12, *Problem Management* sebesar 3,96, dan *Request Fulfillment* sebesar 4,38, yang mengindikasikan bahwa proses layanan TI telah diterapkan secara konsisten, terdokumentasi, dan dikelola dengan baik. Sementara itu, subdomain *Access Management* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,63 dan telah mencapai Level 5 (*Optimized*), yang menunjukkan bahwa pengelolaan hak

akses pengguna telah dilakukan secara optimal dan berkelanjutan melalui pengendalian serta evaluasi yang sistematis. Meskipun demikian, perbedaan nilai antar subdomain menunjukkan masih adanya peluang peningkatan, khususnya pada *Problem Management*, agar seluruh proses layanan TI dapat mencapai tingkat kematangan yang optimal secara menyeluruh.

Tabel 3.
Analisis GAP

| Sub Domain | Current | Target | GAP |
|----------------------------|----------------|---------------|------------|
| <i>Event Management</i> | 4,35 | 5 | 0,65 |
| <i>Incident Management</i> | 4,12 | 5 | 0,88 |
| <i>Problem Management</i> | 3,96 | 5 | 1,4 |
| <i>Access Management</i> | 4,63 | 5 | 0,37 |
| <i>Request Fulfillment</i> | 4,38 | 5 | 0,62 |

Hasil analisis *gap* menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi layanan TI saat ini dan target yang ditetapkan. Subdomain *Access Management* memiliki *gap* terendah sebesar 0,37, diikuti *Event Management* (0,65), *Request Fulfillment* (0,62), dan *Incident Management* (0,88). Sementara itu, *Problem Management* menunjukkan *gap* tertinggi sebesar 1,04. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar layanan TI telah berada pada tingkat *managed*, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek dokumentasi, otomatisasi, dan evaluasi, agar seluruh proses dapat mencapai tingkat *optimized*.

Tabel 4.
Analisis SWOT

| Strengths | Weakness |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dukungan sistem nasional (<i>INLIS</i>) • Infrastruktur dasar tersedia | <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada tim TI internal • Dokumentasi layanan belum optimal |
| Opportunities | Threats |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dukungan kebijakan digitalisasi pemerintah • Peningkatan layanan berbasis TI | <ul style="list-style-type: none"> • Ancaman serangan siber • Ketergantungan pada pihak eksternal |

Hasil analisis menunjukkan bahwa DISPUSIP memiliki kekuatan utama berupa dukungan sistem nasional dan ketersediaan infrastruktur dasar. Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia TI serta belum optimalnya dokumentasi layanan menjadi kelemahan yang perlu mendapat perhatian, sehingga diperlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan layanan TI.

Analisis *PEST* digunakan untuk melihat faktor eksternal yang memengaruhi layanan TI.

- 1) *Political*: Kebijakan pemerintah daerah mendukung digitalisasi layanan publik.
- 2) *Economic*: Keterbatasan anggaran berdampak pada pengembangan SDM TI.
- 3) *Social*: Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital.
- 4) *Technological*: Perkembangan ancaman siber menuntut peningkatan keamanan sistem.

Analisis Fishbone digunakan untuk mengidentifikasi penyebab utama permasalahan layanan TI, terutama pada *problem management*. Berikut faktor utama penyebabnya:

- 1) *People*: Tidak adanya SDM TI khusus
- 2) *Method*: Tidak tersedia SOP layanan TI berbasis *framework ITIL*
- 3) *Technology*: Ketergantungan pada sistem eksternal
- 4) *Management*: Minimnya evaluasi pasca insiden

Hasil analisis menunjukkan bahwa akar permasalahan bukan hanya pada teknologi, tetapi juga pada aspek organisasi dan tata kelola layanan TI.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar subdomain berada pada Level 4 (*Managed*) dan *Access Management* telah mencapai Level 5 (*Optimized*). Namun demikian, masih diperlukan peningkatan berkelanjutan pada aspek pemantauan layanan, dokumentasi insiden, analisis akar masalah, dan digitalisasi proses layanan. Rekomendasi utama meliputi integrasi sistem pemantauan dan notifikasi *real-time*, pengembangan sistem pelaporan insiden terstandarisasi, penerapan *Root Cause Analysis (RCA)* secara sistematis, audit hak akses secara berkala dengan penguatan keamanan, serta digitalisasi alur permintaan layanan berbasis sistem pelacakan.

Berdasarkan analisis *SWOT* dan *RACI*, rekomendasi strategis difokuskan pada penguatan sumber daya manusia TI melalui pembentukan tim TI internal, optimalisasi infrastruktur dan sistem yang telah tersedia, serta peningkatan koordinasi dan akuntabilitas melalui pembakuan SOP berbasis matriks *RACI*. Selain itu, pemanfaatan peluang dukungan kebijakan dan pendanaan dari instansi terkait juga diperlukan untuk meningkatkan keamanan dan keberlanjutan layanan TI. Dalam penerapan rekomendasi perbaikan berbasis *framework ITIL V.3* diharapkan dapat mendorong peningkatan pengelolaan layanan TI secara berkelanjutan. Meskipun layanan TI di DISPUSIP telah berada pada tingkat *managed*, diperlukan upaya strategis dan berkesinambungan agar seluruh proses layanan dapat mencapai tingkat *optimized* dan mendukung pelayanan publik yang efektif, aman, dan berkualitas.

Hasil analisis lanjutan menunjukkan bahwa DISPUSIP memiliki kekuatan berupa dukungan sistem nasional dan infrastruktur TI dasar yang memadai, namun menghadapi kelemahan signifikan seperti keterbatasan sumber daya manusia TI internal dan belum optimalnya dokumentasi layanan, yang sejalan dengan temuan Rahmana & Mulyati (2025) bahwa peningkatan kapasitas SDM dan dokumentasi menjadi faktor kunci dalam peningkatan kematangan layanan TI berbasis ITIL V.3. Analisis eksternal melalui PEST mengidentifikasi dukungan kebijakan digitalisasi pemerintah serta tantangan ekonomi berupa keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM, sebagaimana juga ditemukan dalam evaluasi layanan TI di Puskesmas Pasir Putih yang mencatat kendala serupa dalam kesiapan operasional TI organisasi kesehatan (Ronaldo & Zaki, 2025). Analisis Fishbone pada *problem management* mengungkap bahwa penyebab utama permasalahan bukan hanya teknis, tetapi juga terkait aspek organisasi seperti tidak tersedianya SOP ITIL yang baku dan minimnya evaluasi pasca insiden, yang mendukung rekomendasi peningkatan prosedur manajemen layanan seperti yang diusulkan oleh Putri & Sutabri (2023) dalam studi di CV. Cemerlang Komputer.

Evaluasi kematangan layanan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar subdomain berada pada level *managed* atau *optimized*, masih diperlukan peningkatan pada monitoring layanan *real-time*, standar pelaporan insiden, dan kontrol akses berkala, konsisten dengan rekomendasi perbaikan pada evaluasi kualitas layanan

akademik yang menekankan monitoring dan fleksibilitas proses untuk meningkatkan problem management (Alkaromi et al., 2024). Secara keseluruhan, rekomendasi strategis difokuskan pada pembentukan tim TI internal, pembakuan SOP berbasis matriks RACI, serta pemanfaatan peluang pendanaan dan kebijakan untuk memperkuat keamanan serta keberlanjutan layanan TI agar mencapai tingkat kematangan yang optimal dan mendukung pelayanan publik yang efektif, aman, dan berkualitas.

KESIMPULAN

Bahwa pengelolaan layanan TI pada sistem INLIS dan SIMANIS secara umum telah berada pada tingkat kematangan yang baik, dengan sebagian besar subdomain mencapai Level 4 (Managed) dan subdomain Access Management mencapai Level 5 (Optimized), yang menunjukkan bahwa proses layanan telah terdokumentasi, diterapkan secara konsisten, serta dikelola dengan pengendalian dan evaluasi yang berkelanjutan. Meskipun demikian, hasil analisis GAP, SWOT, PEST, dan Fishbone menunjukkan masih adanya kelemahan terutama pada subdomain Problem Management, keterbatasan sumber daya manusia TI internal, ketergantungan pada pihak eksternal, serta belum optimalnya dokumentasi dan evaluasi pasca insiden. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan melalui penguatan tata kelola layanan TI berbasis ITIL V.3, pembentukan tim TI internal, penyusunan SOP terstandarisasi, peningkatan keamanan sistem, serta optimalisasi pemantauan dan pelaporan layanan agar seluruh proses layanan TI dapat mencapai tingkat kematangan optimal dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, aman, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkaromi, M. A., Syahputra, A. A., Asnafi, M., et al. (2024). Kualitas layanan teknologi informasi dan problem management. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, —.
- Cecep Abdul Cholik. (2021). Teknologi Informasi, ICT. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Celvine Adi Putra, & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) layanan GoFood menggunakan framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa komponen ITSM pada e-learning perguruan tinggi di Kota Palembang menggunakan ITIL V.3. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 79. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.955>
- Ikhwan, Y., Ratna, S., Rahman, F., & Rasyidan, M. (2021). Pelatihan e-learning dan konten pembelajaran digital untuk guru pada Sekolah Dasar Islam Terpadu Anak Sholeh Mandiri Banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas*, 7(2), 235–240. <https://doi.org/10.31602/jpaiuniska.v7i2.6223>
- Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi Sumsel. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.158>
- Oktiviana, L., & Jayadi, R. (2022). Evaluation of IT service management implementation related to incident management with ITIL framework in PT. XYZ. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(3), 758–771.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis layanan teknologi informasi di CV. Cemerlang

- Komputer Palembang. Jurnal Sistem Informasi.
- Rahmana, M. Y., & Mulyati. (2025). Evaluasi IT service management menggunakan ITIL V.3 pada Universitas XYZ. Jurnal Teknologi Informasi.
- Ramayasa, I. P. (2020). Penerapan framework ITIL V3 dalam analisis tata kelola sistem informasi layanan akademik domain service transition. Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer, 6(2), 134–141.
<https://doi.org/10.36002/jutik.v6i2.1014>
- Ronaldo, M. D., & Zaki, M. (2025). Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi di Puskesmas Pasir Putih. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan.
- Wahyuni, N., Saraswati, W. T., Hidayah, D. R., & Setiawan, I. (2024). Studi kualitas layanan teknologi informasi pada aplikasi DANA. Jurnal Teknologi Informasi.