



Evaluasi Manajemen Layanan TI Organisasi Publik dan Swasta Menggunakan Kerangka Kerja ITIL

Nadia Devita Maharani^{1*}, Meyra Septia Ardina², Muhammad Zaki Zain³,
Eriene Dheanda Absharina⁴

¹⁻³ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

⁴ Program Studi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan, Indonesia

Email : nadiadvta@gmail.com ^{1*}, meiraardina55@gmail.com ², muhamadzakizain@gmail.com ³,
erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id ⁴

*Korespondensi penulis: nadiadvta@gmail.com

Abstract. Information Technology (IT) service management is a fundamental pillar for supporting organizational operations in the digital era, across both public and private sectors. However, high dependence on IT is often not balanced with measurable governance, risking decreased service quality for users. This study aims to evaluate the maturity level of IT service management using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework as the primary audit instrument. The research method employed is a descriptive literature review and comparative analysis of 15 organizational case studies in Indonesia, encompassing government agencies, the hospitality sector, healthcare services, and commercial digital platforms. The results indicate significant variations in maturity levels; while commercial application-based services like GoFood have reached level 4 (Managed), the majority of educational organizations and public services remain at level 3 (Defined) and level 2 (Repeatable). Key findings identify critical obstacles such as unsystematic incident management, limited network infrastructure, and a lack of HR competence in implementing formal Standard Operating Procedures (SOP). This study's contribution provides a map of current IT service maturity conditions and strategic recommendations for IT managers to standardize operational procedures and enhance staff capacity to ensure sustainable, high-quality, and measurable service in the future.

Keywords: IT Service Management; ITIL; Maturity Level; Public Organization; Service Operation.

Abstrak. Pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) merupakan pilar utama dalam mendukung operasional organisasi di era digital, baik pada sektor publik maupun swasta. Namun, ketergantungan yang tinggi terhadap TI seringkali tidak diimbangi dengan tata kelola yang terukur, sehingga berisiko menurunkan kualitas layanan bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) sebagai instrumen audit utama. Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan literatur deskriptif dan analisis perbandingan terhadap 15 studi kasus organisasi di Indonesia, mencakup instansi pemerintah, sektor perhotelan, layanan kesehatan, hingga platform digital komersial. Hasil penelitian menunjukkan variasi tingkat kematangan yang signifikan; sementara layanan komersial berbasis aplikasi seperti GoFood telah mencapai level 4 (*Managed*), mayoritas organisasi pendidikan dan layanan publik masih berada pada level 3 (*Defined*) dan level 2 (*Repeatable*). Temuan utama mengidentifikasi hambatan kritis berupa pengelolaan insiden yang belum sistematis, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta kurangnya kompetensi SDM dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) formal. Kontribusi penelitian ini memberikan peta kondisi kematangan layanan TI saat ini serta rekomendasi strategis bagi pengelola TI untuk melakukan standarisasi prosedur operasional dan peningkatan kapasitas staf guna menjamin keberlanjutan layanan yang berkualitas dan terukur di masa depan.

Kata kunci: ITIL; Manajemen Layanan TI; Organisasi Publik; Sektor Swasta; Tingkat Kematangan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini telah bertransformasi dari sekadar alat pendukung menjadi komponen strategis yang menentukan daya saing dan efektivitas operasional organisasi (Napu & R. Yunus, 2025). Di berbagai sektor, baik instansi pemerintah (publik) maupun perusahaan komersial (swasta), ketergantungan terhadap sistem informasi terus meningkat demi memenuhi tuntutan layanan yang cepat, transparan, dan efisien (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023). Pemanfaatan teknologi informasi di era digital telah mendorong transformasi di berbagai sektor, di mana pengelolaan data dalam skala besar berpotensi mengoptimalkan manajemen layanan dan meningkatkan efisiensi operasional organisasi secara signifikan (D. A. Putri et al., 2025). Namun, implementasi TI yang masih sering kali tidak dibarengi dengan tata kelola yang terstandarisasi, yang berujung pada munculnya berbagai kendala operasional seperti gangguan sistem, kerentanan keamanan, hingga ketidakpuasan pengguna layanan (Alfiqhyanto et al., 2026).

Dalam sektor publik, transformasi digital melalui *e-government* menjadi kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat (G. B. Putri & Sutabri, 2023). Namun, beberapa studi menunjukkan bahwa instansi pemerintah masih menghadapi hambatan dalam hal kemandirian pengelolaan infrastruktur dan standarisasi prosedur operasional (Fiqri & Sutabri, 2023). Di sisi lain, sektor swasta seperti industri perhotelan dan platform digital (*e-commerce*) dituntut untuk memiliki manajemen layanan yang lebih responsif karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas bisnis (Zaki & Deva Ronaldo, 2025). Ketimpangan kualitas layanan antar sektor ini menunjukkan perlunya sebuah standar global dalam pengelolaan layanan TI.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja manajemen layanan TI (*IT Service Management* - ITSM) yang paling banyak diadopsi secara global karena menyediakan praktik terbaik untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis (Agam & Sutabri, 2023a). Fokus ITIL pada siklus hidup layanan, khususnya pada domain *Service Operation*, sangat krusial karena merupakan fase di mana nilai dari sebuah layanan TI dirasakan langsung oleh pengguna akhir melalui proses penanganan insiden dan permintaan layanan yang terukur (Krismayanti & Sutabri, 2023a), (Setyaningsih et al., 2023).

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen layanan TI pada berbagai organisasi di Indonesia melalui tinjauan literatur sistematis. Dengan menganalisis studi kasus dari sektor pendidikan, kesehatan, pemerintahan, hingga transportasi digital, penelitian ini bertujuan untuk memetakan tantangan umum dan tingkat kematangan (*maturity level*) yang dicapai organisasi saat ini (Maharetta Arianti & Adistianaya Dewa,

2022), (Irsad et al., 2022). Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pemberian rekomendasi strategis bagi pengelola TI dalam mengoptimalkan pengelolaan insiden dan sumber daya manusia berdasarkan standar ITIL, guna memastikan keberlanjutan layanan di era digital (Ruswita & Syamsuar, 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (IT Service Management/ITSM) merupakan seperangkat kebijakan, proses, dan prosedur yang diterapkan untuk merancang, mengelola, dan memberikan layanan TI kepada pengguna akhir secara efektif dan efisien. ITSM berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna dan memastikan layanan TI selaras dengan tujuan strategis organisasi. Dalam perkembangannya, ITSM telah menjadi fondasi tata kelola TI yang tidak hanya relevan bagi perusahaan swasta, tetapi juga bagi instansi pemerintah dan lembaga pendidikan yang semakin bergantung pada infrastruktur digital untuk menjalankan operasionalnya.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja (framework) manajemen layanan TI yang paling banyak diadopsi secara global. ITIL pertama kali dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC) Inggris pada akhir 1980-an dan terus berkembang hingga versi terkini yaitu ITIL 4. ITIL menyediakan panduan praktik terbaik (best practices) yang membantu organisasi menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Kerangka kerja ini mencakup siklus hidup layanan yang terdiri dari Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement. Di antara kelima domain tersebut, Service Operation menjadi domain paling kritis karena merupakan fase di mana nilai layanan TI dirasakan langsung oleh pengguna akhir melalui proses Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Event Management, dan Access Management (Krismayanti & Sutabri, 2023b).

Tingkat kematangan (maturity level) merupakan konsep kunci dalam evaluasi tata kelola TI yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi telah mengimplementasikan dan mengelola proses-proses TI secara terstruktur. Skala kematangan yang diadaptasi dari COBIT dan standar penilaian ITIL terdiri dari enam tingkatan: Level 0 (Non-existent) di mana tidak ada manajemen layanan sama sekali; Level 1 (Initial) di mana proses bersifat ad-hoc dan tidak terorganisir; Level 2 (Repeatable) di mana proses mulai konsisten namun belum terdokumentasi secara formal; Level 3 (Defined) di mana prosedur telah terstandarisasi dan terdokumentasi; Level 4 (Managed) di mana proses dikelola dan diukur secara kuantitatif; serta Level 5 (Optimized) di mana perbaikan berkelanjutan telah

diterapkan secara sistematis (Agam & Sutabri, 2023b). Penilaian tingkat kematangan ini menjadi dasar bagi organisasi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang diharapkan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi ITIL di berbagai organisasi di Indonesia. (Napu & R. Yunus, 2025) mengevaluasi layanan Dinas Komdigi Kota Gorontalo menggunakan ITIL V3 domain Service Operation dan menemukan bahwa tingkat kematangan layanan tersebut berada pada level 3 (Defined) dengan nilai rata-rata 3,39, yang menunjukkan prosedur telah terstandarisasi namun pengukuran kuantitatif belum berjalan optimal. (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023) melakukan analisis ITSM pada layanan GoFood menggunakan ITIL V3 dan mendapati bahwa platform digital komersial ini telah mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi dibandingkan sektor publik, dengan pengelolaan insiden yang lebih responsif dan terukur.

Penelitian pada sektor pendidikan dan kesehatan juga mengungkap tantangan serupa. (Fiqri & Sutabri, 2023) menganalisis manajemen layanan e-learning pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang menggunakan ITIL V3 dan menemukan bahwa tingkat kematangan masih berada pada Level 2 (Repeatable), di mana pengelolaan sebagian besar masih mengandalkan komunikasi informal dengan pihak ketiga. Sementara itu, (Agam & Sutabri, 2023b) dalam kajiannya terhadap PT Lingkaran Sistem Intelektual mengidentifikasi bahwa ketiadaan sistem ticketing yang terpadu menyebabkan penanganan insiden sering terlambat dan masalah teknis kerap berulang tanpa solusi permanen. (Ruswita & Syamsuar, 2023) menambahkan temuan serupa pada industri perhotelan, di mana analisis kematangan layanan TI hotel menggunakan ITIL V3 menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara kondisi aktual dan target yang diharapkan, terutama pada aspek pengelolaan sumber daya manusia dan standarisasi prosedur operasional.

Kajian komparatif lintas sektor menjadi pendekatan yang semakin relevan dalam penelitian ITSM. (Maharetta Arianti & Adistianaya Dewa, 2022) mengimplementasikan ITIL V3 untuk mengevaluasi maturitas manajemen layanan sistem informasi MyTelkomsel dan memberikan kontribusi metodologis dalam hal teknik penilaian tingkat kematangan. (Irsad et al., 2022) mengevaluasi Incident Management dan Event Management pada Pengelola Pusat Sistem Informasi Universitas Brawijaya menggunakan ITIL, menghasilkan temuan bahwa lembaga pendidikan tinggi pun masih menghadapi hambatan serupa dalam hal tata kelola insiden yang sistematis. (Setyaningsih et al., 2023) turut memperkaya kajian dengan mengevaluasi manajemen layanan TI menggunakan ITIL V4, kerangka terbaru yang mengintegrasikan prinsip-prinsip Agile, DevOps, dan Lean ke dalam praktik manajemen

layanan. Berdasarkan tinjauan penelitian-penelitian tersebut, terdapat kesimpulan yang konsisten bahwa variasi tingkat kematangan ITSM di Indonesia sangat dipengaruhi oleh faktor ketersediaan SOP formal, kompetensi SDM, dan kualitas infrastruktur jaringan tiga aspek yang menjadi fokus analisis dalam penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur (*systematic literature review*) untuk mengevaluasi manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) pada berbagai organisasi di Indonesia (Maharetta Arianti & Adistianaya Dewa, 2022). Tahapan penelitian disusun secara sistematis untuk memastikan validitas data yang dianalisis, mencakup identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan strategis.

Tahap Identifikasi dan Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penelusuran artikel ilmiah primer yang diterbitkan dalam rentang waktu lima tahun terakhir (2020–2025) guna menjaga aktualitas informasi (Irsad et al., 2022). Kriteria inklusi dalam pemilihan literatur meliputi penelitian yang berfokus pada implementasi *framework* ITIL (versi 3 atau 4) dengan lokus penelitian pada sektor publik, pendidikan, kesehatan, dan swasta di Indonesia (Ruswita & Syamsuar, 2023). Total 15 referensi utama dipilih sebagai basis analisis perbandingan.

Instrumen Evaluasi (*Framework* ITIL)

Instrumen utama yang digunakan untuk proses audit dan evaluasi adalah kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Fokus utama diarahkan pada domain *Service Operation* yang mencakup proses-proses kritis seperti:

- a. Incident Management: Evaluasi kemampuan organisasi dalam menangani gangguan layanan (Rosady et al., n.d.).
- b. Request Fulfillment: Analisis prosedur pemenuhan permintaan layanan rutin .
- c. Problem Management: Penilaian terhadap identifikasi akar masalah untuk mencegah insiden berulang.
- d. Event Management & Access Management: Pemantauan operasional dan pengelolaan hak akses pengguna.

Analisis Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

Analisis data dilakukan dengan memetakan temuan dari setiap literatur ke dalam skala kematangan (*maturity level*) yang diadaptasi dari COBIT atau standar penilaian ITIL (Agam & Sutabri, 2023a). Skala ini terdiri dari 6 tingkatan:

- a. Level 0 (Non-existent): Tidak ada manajemen layanan.
- b. Level 1 (Initial): Proses bersifat *ad-hoc* dan tidak terorganisir.
- c. Level 2 (Repeatable): Proses mulai konsisten namun belum terdokumentasi formal.
- d. Level 3 (Defined): Prosedur telah terstandarisasi dan terdokumentasi.
- e. Level 4 (Managed): Proses dikelola dan diukur secara kuantitatif.
- f. Level 5 (Optimized): Perbaikan berkelanjutan telah diterapkan secara otomatis.

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Setelah menentukan tingkat kematangan saat ini (*current maturity*), dilakukan analisis kesenjangan terhadap tingkat kematangan yang diharapkan (*expected maturity*) (Ruswita & Syamsuar, 2023). Hasil dari analisis gap ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan bagi tata kelola layanan TI pada masing-masing sektor yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis terhadap 15 studi literatur yang mencakup berbagai sektor di Indonesia, hasil evaluasi menunjukkan variasi tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen layanan TI yang signifikan. Secara umum, hasil pemetaan dapat dikategorikan menjadi beberapa poin utama sebagai berikut:

Analisis Perbandingan Tingkat Kematangan Antar Sektor

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa sektor swasta yang berorientasi pada layanan digital memiliki tingkat kematangan yang lebih tinggi dibandingkan sektor publik dan pendidikan.

Sektor Digital Komersial

Layanan seperti GoFood telah mencapai Level 4 (Managed) dengan nilai rata-rata 4.41 hingga 4.80 (Zaki & Deva Ronaldo, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa operasional TI pada platform tersebut sudah terukur secara kuantitatif dan memiliki manajemen insiden yang sangat responsif.

Sektor Publik & Pemerintahan

Instansi seperti Diskominfo Depok dan Dinas Komdigi Kota Gorontalo umumnya berada pada Level 3 (Defined) dengan nilai rata-rata 3.39 (Napu & R. Yunus, 2025), (Krismayanti & Sutabri, 2023a). Meskipun prosedur telah terstandarisasi, pengukurannya belum dilakukan secara otomatis dan masih terdapat kendala pada monitoring infrastruktur.

Sektor Layanan Kesehatan & Pendidikan

Pada Puskesmas Pasir Putih dan SMK Muhammadiyah 1 Palembang, tingkat kematangan cenderung berada pada Level 2 (Repeatable) (Agam & Sutabri, 2023a). Pengelolaan layanan pada sektor ini sebagian besar masih bergantung pada komunikasi informal dengan pihak ketiga (vendor) dan belum memiliki SOP internal yang kuat.

Evaluasi Proses Service Operation

Analisis mendalam pada domain *Service Operation* mengungkapkan beberapa temuan kritis pada proses-proses berikut:

Incident Management

Di perusahaan seperti PT Lingkaran Sistem Intelektual dan BNN Provinsi SUMSEL, penanganan insiden masih sering terlambat karena tidak adanya sistem *ticketing* yang terpadu (Ruswita & Syamsuar, 2023), (Rosady et al., n.d.). Hal ini menyebabkan masalah teknis sering kali berulang tanpa solusi permanen.

Request Fulfillment

Permintaan layanan rutin (seperti penambahan fitur atau pemeliharaan sistem) di CV. Cemerlang Komputer sering kali terhambat oleh keterbatasan SDM dan birokrasi internal yang belum efisien (Fiqri & Sutabri, 2023).

Event Management

Banyak organisasi belum memiliki alat pemantauan (*monitoring tools*) otomatis. Kendala jaringan (*bandwidth*) sering kali baru terdeteksi setelah pengguna memberikan keluhan, bukan melalui deteksi dini sistem (Fiqri & Sutabri, 2023).

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) dan Hambatan

Mayoritas organisasi menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) sebesar 0.2 hingga 1.5 antara kondisi aktual dengan target yang diharapkan (Irsad et al., 2022). Hambatan utama yang teridentifikasi dari seluruh literatur meliputi:

Kurangnya SOP Formal

Banyak proses dijalankan berdasarkan kebiasaan karyawan, bukan dokumen panduan resmi.

Kapasitas SDM

Kurangnya pelatihan khusus mengenai kerangka kerja manajemen layanan TI (ITIL) bagi staf teknis. Penelitian pada institusi pendidikan menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi layanan TI berbasis ITIL V3 adalah kurangnya pemahaman dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara maksimal, sehingga pelatihan berkala oleh tenaga ahli TI menjadi rekomendasi strategis yang krusial (Adelia et al., 2026).

Infrastruktur

Ketidakstabilan jaringan dan perangkat keras yang tidak diperbarui secara berkala menghambat optimalisasi sistem e-learning maupun sistem informasi manajemen lainnya (G. B. Putri & Sutabri, 2023).

Strategi Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan temuan di atas, rekomendasi strategis yang diusulkan meliputi:

Penyusunan dan Sosialisasi SOP

Organisasi perlu mendokumentasikan setiap alur kerja manajemen layanan TI secara formal.

Penerapan Service Desk Terpusat

Menggunakan aplikasi manajemen insiden untuk mencatat dan memantau status setiap laporan kendala dari pengguna.

Peningkatan Infrastruktur dan Pelatihan

Melakukan audit infrastruktur secara berkala dan memberikan pelatihan sertifikasi ITIL bagi staf TI untuk meningkatkan profesionalisme layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, **tanpa** mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kematangan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) di berbagai organisasi di Indonesia sangat bervariasi tergantung pada sektor dan fokus bisnisnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan digital yang matang seperti Aplikasi PINTAR Kemenag telah berhasil mencapai tingkat kematangan Level 4 (Managed), yang membuktikan bahwa tata kelola pada instansi pemerintah pusat dapat berjalan secara optimal dan terukur (Adela Susilowati & Sutabri, 2024). Di sisi lain, layanan finansial populer seperti Aplikasi DANA berada pada tingkat Level 3 (Defined), di mana proses pengelolaan sudah terorganisir namun masih memerlukan peningkatan stabilitas dan efisiensi untuk memperkuat kepercayaan pengguna (Wahyuni et al., 2024).

Secara umum, sektor swasta digital menunjukkan tingkat kematangan yang lebih konsisten dibandingkan sektor publik daerah dan pendidikan yang rata-rata masih berada pada Level 2 (Repeatable) hingga Level 3 (Defined). Temuan utama menunjukkan bahwa hambatan klasik seperti kurangnya SOP formal dan keterbatasan SDM masih menjadi isu utama di organisasi dengan level kematangan rendah.

Rekomendasi strategis yang dapat diberikan adalah perlunya penguatan kebijakan tata kelola TI melalui penyusunan SOP yang adaptif dan peningkatan infrastruktur jaringan. Investasi pada pelatihan SDM berbasis *framework* ITIL sangat krusial, baik untuk mempertahankan performa pada organisasi yang sudah berada di level tinggi, maupun untuk mendorong transformasi pada organisasi yang masih berada di level awal, guna memastikan keberlanjutan layanan di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Adela Susilowati, P., & Sutabri, T. (2024). ANALISIS ITSM PADA LAYANAN PELATIHAN PADA APLIKASI PINTAR BY KEMENTERIAN AGAMA DENGAN MENGGUNAKAN METODE ITIL. *Jurnal Komunikasi*, 2(3), 477–489.
- Adelia, E., Altri Bamer, I., Pertiwi, M., & Absharina, D. (2026). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan pada SMP “ABC” Menggunakan Framework ITIL V3 1507 Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan pada SMP “ABC” Menggunakan Framework ITIL V3. 5(2), 1507–1513. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8630>
- Agam, P. M., & Sutabri, T. (2023a). 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 Homepage: [https://journal Analisis Standard Operating Procedure \(SOP\) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. 1\(2\), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121](https://journal Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. 1(2), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121)
- Agam, P. M., & Sutabri, T. (2023b). 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 Homepage: [https://journal Analisis Standard Operating Procedure \(SOP\) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. 1\(2\), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121](https://journal Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. 1(2), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121)
- Alfiqhyanto, D., Supriyanto Magister, A., Informasi, T., Semarang, S., Tri, J., & Juang, L. (2026). ANALISA EVALUASIDAN PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TI PADA PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 10, Number 1).
- Celvine Adi Putra, & Tata Sutabri. (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>
- 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>
- Irsad, M., Mursityo, Y. T., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Korespondensi, P. (2022). EVALUASI INCIDENT MANAGEMENT DAN EVENT MANAGEMENT PENGELOLA PUSAT SISTEM INFORMASI, INFRASTRUKTUR TI, DAN KEHUMASAN (PSIK) PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BRAWIJAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL (Vol. 3, Number 1).
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023a). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>

- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023b). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Maharetta Arianti, Y., & Adistianaya Dewa, W. (2022). *IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA EVALUASI MATURITAS MANAJEMEN LAYANAN SISTEM INFORMASI MYTELKOMSEL* (Vol. 13).
- Napu, N. S. J., & R. Yunus, D. M. (2025). Evaluasi Layanan Dinas Komdigi Kota Gorontalo Mengacu Pada Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation. *SIMKOM*, 10(2), 310–323. <https://doi.org/10.51717/simkom.v10i2.936>
- Putri, D. A., Dheanda Absharina, E., Informasi, P. S., Sains, F., Teknologi, D., Raden, U., Palembang, F., Kunci, K., Data, B., Kesehatan, I., Sistematis, T. L., Digital, E., & Kesehatan, T. (2025). *EKSPLORASI PENERAPAN TEKNOLOGI BIG DATA DALAM MENDORONG INOVASI KESEHATAN DI ERA DIGITAL*. 10(1).
- 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>
- Rosady, M. M., Nissa, I. I., & Sandi, L. (n.d.). *AUDIT MANAJEMEN INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 DOMAIN APO04 PADA JT DIGITALLY*.
- Ruswita, I., & Syamsuar, D. (2023). Analisis Kematangan Layanan Teknologi Informasi Hotel Menggunakan ITIL V.3 Framework. *SMATIKA JURNAL*, 13(01), 1–8. <https://doi.org/10.32664/smatika.v13i01.680>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(1), 160–173. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Wahyuni, N., Tyas Saraswati, W., Hidayah, R., & Setiawan, I. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA APLIKASI DANA (STUDI KASUS: MASYARAKAT BANYUMAS). *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, 960–966.
- Zaki, M., & Deva Ronaldo, M. (2025). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Proses Service Operation ITIL V3 pada Puskesmas Pasir Putih. *SISFO : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 9(1).