

Analisis Manajemen Pelayanan Da'i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3

Qois Al Qorni¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Informatics Departement, Bina Darma University, Palembang, Indonesia
Email: ¹qoisalqorni501@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

SILTANUS, sebuah Layanan Teknologi Informasi (TI) yang diinisiasi oleh pemerintah kota Palembang untuk membantu Da'i (pendakwah Islam) dalam menyebarkan ajaran agama di seluruh kota. Masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah identifikasi kekurangan SILTANUS untuk secara efektif mengevaluasi fungsionalitas sistem dan kinerja aplikasi secara keseluruhan. Untuk mengatasi ini, studi menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3, sebuah kerangka kerja manajemen layanan IT yang diakui secara global, menawarkan pendekatan terstruktur untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan spesifik. Melalui penerapan kerangka kerja ITIL V3, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI oleh pemerintah kota Palembang, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung pencapaian tujuan program. Temuan menunjukkan bahwa sementara SILTANUS memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan manajemen layanan untuk Da'i, saat ini terhambat oleh beberapa keterbatasan, termasuk kurangnya fitur, kinerja yang tidak stabil, dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Da'i, SILTANUS, ITIL V3

Abstract

SILTANUS, an Information Technology (IT) Service initiated by the Palembang city government to aid Da'is (Islamic preachers) in disseminating religious teachings throughout the city. The main issue addressed in this research is the identification of SILTANUS's shortcomings to effectively evaluate the system's functionality and overall application performance. To address this, the study employs the ITIL V3 Framework, a globally recognized framework in IT service management, offering a structured approach for planning, implementing, and managing IT services to align with specific needs. Through the application of the ITIL V3 framework, this research aims to enhance the Palembang city government's IT service management, improve operational efficiency, and support the attainment of program objectives. The findings reveal that while SILTANUS holds the potential to significantly improve service management for Da'is, it is currently hindered by several limitations, including a lack of features, unstable performance, and a need for improved service quality.

Keywords: Da'i, SILTANUS, ITIL V3



1. PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin berkembang, pelayanan publik menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat maupun daerah [1]. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah penyampaian dakwah atau penyebaran ajaran agama, yang dilakukan oleh para Da'i. Da'i merupakan orang yang melaksanakan dakwah baik dakwah dengan lisan, tulisan, maupun perbuatan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau lewat organisasi atau lembaga [2]. Kota Palembang sebagai salah satu pusat kegiatan dakwah di Indonesia memiliki komitmen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan Da'i melalui penerapan teknologi informasi (TI).

Salah satu inisiatif yang diambil adalah implementasi Sistem Informasi Layanan Da'i Pemkot Palembang (SILTANUS) berbasis TI. Aplikasi SILTANUS digunakan untuk merekam kegiatan dakwah para Da'i pada setiap hari minggu di setiap masjid dari segala penjuru kota Palembang, mulai dari kegiatan shalat berjamaah hingga ceramah yang di ikuti oleh masyarakat sekitar. Segala bentuk kegiatan di dokumentasikan kemudian di unggah ke aplikasi SILTANUS untuk di rekap dalam bentuk laporan berbasis digital, yang kemudian hari akan divalidasi oleh pihak admin pemerintah kota bagian kesejahteraan rakyat kota Palembang.

Sistem Informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi, orang, dan prosedur yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi [3] dengan menerapkan sistem informasi pada aplikasi SILTANUS dapat mempermudah proses kegiatan pelayanan dan perekapan laporan kegiatan yang nantinya untuk menunjang evaluasi program pemerintah kota.

Dalam upaya memastikan keberhasilan implementasi dan operasional SILTANUS, manajemen pelayanan yang efektif menjadi krusial. Terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi, termasuk koordinasi yang kompleks antara berbagai pihak terkait, perubahan budaya organisasi, dan kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan para Da'i. Oleh karena itu, analisis manajemen pelayanan Da'i pada SILTANUS menjadi aspek yang perlu diperhatikan secara mendalam.

Dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen pelayanan, pendekatan Framework ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) menjadi solusi

yang tepat. ITIL merupakan kerangka kerja yang dirancang untuk mengelola layanan TI secara efektif dan efisien. Dikembangkan oleh Axelos, ITIL V3 telah menjadi standar de facto dalam manajemen layanan TI di seluruh dunia. Framework ini telah terbukti efektif dalam mengelola layanan TI secara holistik, yang dapat diterapkan tidak hanya dalam lingkup perusahaan swasta, tetapi juga dalam konteks pelayanan publik. Framework ITIL Versi 3 memberikan peningkatan kepuasan pengguna dengan layanan TI [4].

Penggunaan framework ITSM seperti Information Technology Infrastructure Library (ITIL) membantu mempermudah penerapan ITSM di organisasi dan memastikan bahwa layanan teknologi informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. ITIL memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengelola proses, fungsi, dan siklus hidup layanan TI secara efektif. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip ITIL, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan mengurangi risiko gangguan layanan. Selain itu, ITIL juga mendorong adopsi praktik terbaik dalam manajemen perubahan, manajemen kapasitas, dan manajemen kejadian, yang semuanya penting untuk mencapai kesuksesan dalam penyediaan layanan TI yang berkualitas [5].

Dengan menggabungkan kekuatan TI dan kerangka kerja ITIL V3, diharapkan manajemen pelayanan Da'i pada SILTANUS dapat ditingkatkan, sehingga mampu memberikan dampak yang positif bagi masyarakat Palembang dalam mendapatkan pelayanan dakwah yang lebih berkualitas dan terjangkau. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap manajemen pelayanan Da'i Pemkot Palembang pada SILTANUS berbasis IT menggunakan Framework ITIL V3.

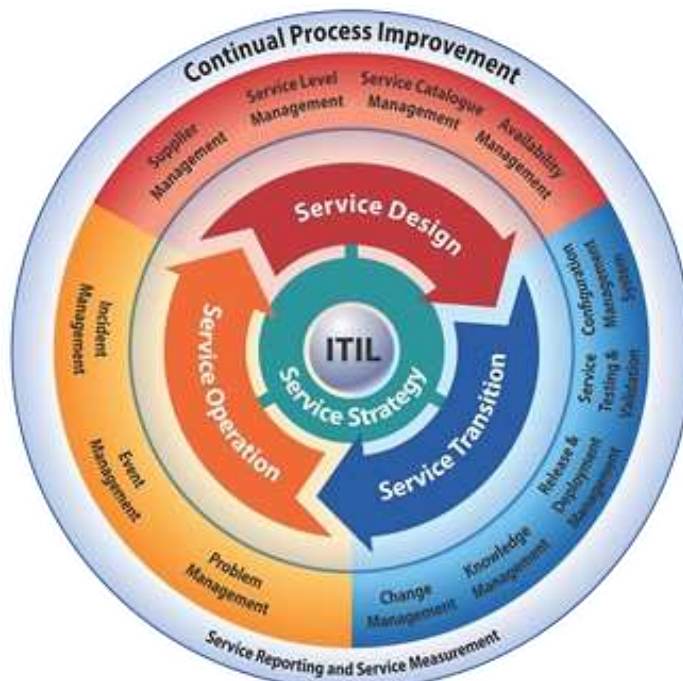
2. METODE

Metode penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian analisis manajemen pelayanan pada aplikasi SILTANUS berbasis TI menggunakan framework ITIL 3 adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang bersifat kualitatif, seperti pandangan, opini, dan persepsi dari responden[6] terkait pelayanan pada aplikasi SILTANUS.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi, serta analisis dokumentasi terkait, data menjadi hal mendasar dan penting untuk menghasilkan informasi pada system [7]. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SILTANUS yang sudah melakukan proses

penggunaan aplikasi tersebut secara rutin dan memiliki pengalaman yang relevan dalam menggunakan berbagai fitur yang disediakan. Dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan observasional, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SILTANUS serta mengevaluasi efektivitasnya dalam mendukung pelayanan Da'i dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien.

Manfaat dari penerapan ITIL pada suatu organisasi yaitu untuk meningkatkan ketersediaan dalam pelayanan dan berdampak pada peningkatan pendapatan bisnis, meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan TI, menghemat waktu, keuangan dan lainnya yang dimana tidak memerlukan pekerjaan yang berulang dan pemborosan dana, pengenalan produk kepada pengguna yang dapat dilakukan dengan cepat, mengurangi risiko dari pengambilan keputusan yang dilakukan lebih tepat [8].



Gambar 1. ITIL Service

Terdapat lima komponen dalam membangun ITIL guna menciptakan ITIL Service Lifecycle sebagaimana proses ini dirancang pada gambar 1 yang tertera di atas ini. Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut dari lima komponen ITIL service Lifecycle.

1. Service Strategy

Suatu panduan penerapan ITSM yang memberikan suatu pandangan konsep ITSM sebagaimana bukan hanya sebagai penunjang kemampuan organisasi, seperti memberikan, mengelola, dan mengoperasikan layanan TI, melainkan juga sebagai aset strategis perusahaan. Bentuk panduan yang disajikan memiliki prinsip-prinsip dasar konsep ITSM, acuan-acuan, dan proses inti yang berproses inti dalam mengoperasikan keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle. Tujuan layanan ITIL Strateginya adalah memberikan panduan tentang bagaimana merancang, mengembangkan dan menerapkan manajemen layanan ini memutuskan strateginya cara melayani pelanggan [9].

2. Service Design

Suatu tahapan dalam keseluruhan siklus hidup layanan dan elemen penting dalam proses perubahan bisnis. Peran desain layanan dalam proses perubahan bisnis dapat didefinisikan sebagai desain yang sesuai dengan Layanan TI yang inovatif, termasuk arsitektur, proses, kebijakan dan dokumentasi mereka, untuk memenuhi persyaratan bisnis yang disepakati saat ini dan yang akan disepakati. Tujuan utama dari Service design adalah untuk memastikan pelayanan TI yang dirancang untuk memenuhi persyaratan bisnis [10].

3. Service Transition

Suatu panduan yang telah menyediakan pada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam mengubah hasil desain layanan TI, baik secara baru atau diubah berdasarkan spesifikasi yang masuk ke lingkungan baru ataupun layanan TI diubah ke dalam bentuk lingkungan operasional. Tahapan lifecycle sebagaimana telah memberikan gambaran bagaimana kebutuhan yang didefinisikan dalam service strategy, selanjutnya dibentuk dalam service design agar lebih efektif dapat direalisasikan dalam service operation [11].

4. Service Operation

Suatu tahapan lifecycle yang melakukan seluruh kegiatan operasional dalam menjalankan keseharian pengelolaan layanan TI. Pada panduan terdapat berbagai cara mengelola layanan TI secara efektif dan efisien [12]. Selain itu menjamin tingkat kerja terhadap perjanjian apabila melakukan suatu pelanggaran. Panduan ini juga mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI, serta melakukan suatu perubahan yang meliputi desain, ruang lingkup, skala, dan target kinerja layanan TI.

5. Continual Service

Suatu perbaikan yang berisi mengenai panduan penting untuk menyusun dan memelihara kualitas layanan mulai dari proses pengoperasian, transisi, dan desain. Continual service melakukan kinerja dalam

mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas. Panduan ini mencakup segala kinerja dalam bentuk pemeliharaan yang lebih baik terhadap untuk meningkatkan kualitas dari Perusahaan [13].

Dalam melakukan analisis manajemen pelayanan pada aplikasi SILTANUS berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, perlu dilakukan analisis terhadap keempat tahapan mulai dari ketersediaan fitur dan layanan, performa, kualitas layanan dukungan, dan segi keamanan. Dengan melakukan analisis pada setiap tahap tersebut, aplikasi dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan para Da'i di kota Palembang pada aplikasi SILTANUS yang berbasis TI menggunakan framework ITIL 3. Pada penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kepada pengguna aplikasi SILTANUS.

Berikut ini merupakan table pertanyaan wawancara yang dilakukan kepada pengguna atau para Da'i terkait analisis manajemen pelayanan pendakwah kota Palembang pada aplikasi SILTANUS.

Tabel 1. Tabel Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman menggunakan aplikasi SILTANUS?	Penggunaan aplikasi sangat mudah dimengerti, nyaman dan ringan.
2	Apa yang menjadi kelebihan dari aplikasi pelayanan para Da'i berbasis TI?	Ringan dan tanpa perlu install aplikasi yang memenuhi kapasitas penyimpanan pengguna.
3	Apa yang menjadi kekurangan dari aplikasi SILTANUS?	Server kadang kala down sehingga tidak bisa di akses
4	Bagaimana penggunaan aplikasi SILTANUS berbasis TI ini dapat ditingkatkan lagi?	Dengan meningkatkan server untuk menanggulangi server yang down.
5	bagaimana respon tim TI dalam menangani permintaan dukungan teknis terkait aplikasi?	Tim IT SILTANUS sangat responsive dalam menanggulangi aplikasi Ketika error dan menerima masukan pengguna

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Bagaimana efektifitas dan efisiensi dari aplikasi SILTANUS?	Sangat efektif dan efisien.
7	Apakah aplikasi SILTANUS sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku?	Sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku.
8	Bagaimana Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan?	Tingkat kepuasan pengguna cukup sangat tinggi
9	Bagaimana Tingkat gangguan atau downtime pada aplikasi SILTANUS?	Terkadang mengalami downtime yang tidak begitu lama.
10	Apa yang menjadi harapan pengguna terhadap layanan aplikasi SILTANUS?	Adanya peningkatan terhadap server untuk menanggulangi downtime

Tabel 2. Tabel Observasi

No	Variabel	Hasil
1	Jumlah permintaan dukungan teknis dari pengguna aplikasi SILTANUS	Rata-rata 5 permintaan dukungan teknis perhari
2	Waktu rata-rata penyelesaian permintaan dukungan teknis	1 jam
3	Tingkat keluhan dan masalah yang muncul dari aplikasi SILTANUS	Keluhan dan masalah muncul terutama saat terjadi downtime pada aplikasi.
4	Jumlah perubahan atau upgrading yang dilakukan pihak IT pada aplikasi SILTANUS	Setiap 3 bulan sekali

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi kepada pihak yang menggunakan aplikasi pelayanan pendakwah didapati beberapa evaluasi, diantaranya sebagai berikut.

1. Ketersediaan fitur dan layanan
Aplikasi SILTANUS saat ini memiliki fitur yang cukup terbatas. Hal ini dapat diatasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih lengkap, seperti fitur absensi dakwah, materi dakwah, tanya jawab, forum diskusi, e-learning, dan integrasi dengan media sosial.
2. Performa dan kecepatan
Salah satu kendala utama aplikasi SILTANUS adalah server yang sering down sehingga tidak bisa diakses. Untuk mengatasi hal ini, perlu

dilakukan peningkatan performa dan kecepatan server, serta monitoring server secara berkala.

3. Kualitas layanan dan dukungan
Tim IT SILTANUS cukup responsif dalam menangani error dan menerima masukan pengguna. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan dan dukungan, perlu disediakan layanan helpdesk 24/7, dibuat FAQ (Frequently Asked Questions), dan diberikan pelatihan kepada pengguna.
4. Keamanan
Aplikasi SILTANUS sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku. Namun, untuk memastikan keamanan data pengguna, perlu dilakukan audit keamanan secara berkala.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk manajemen aplikasi SILTANUS kota Palembang adalah sebagai berikut:

1. Service Strategy (Strategi Layanan)
Pada tahap ini, Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna, seperti fitur absensi dakwah, materi dakwah, tanya jawab, dan forum diskusi, Menentukan target pengguna, seperti Da'i di Kota Palembang yang terdaftar di KUA dan Merumuskan strategi untuk mencapai visi, misi, dan tujuan, seperti menjalin kerjasama dengan KUA dan lembaga dakwah lainnya.
2. Service Design (Desain Layanan)
Pada tahap ini, Merancang fitur dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, seperti fitur absensi dakwah yang terintegrasi dengan GPS, materi dakwah yang beragam dan mudah diakses, serta forum diskusi yang interaktif, Memastikan desain aplikasi user-friendly dan mudah digunakan, seperti dengan menggunakan navigasi yang intuitif dan tampilan yang menarik, Memastikan desain aplikasi aman dan terjamin, seperti dengan menggunakan enkripsi data dan autentikasi yang kuat.
3. Service Transition (Transisi Layanan)
Pada tahap ini, Melakukan uji coba aplikasi sebelum diluncurkan secara resmi, untuk memastikan aplikasi berjalan dengan baik dan bebas dari bug, memberikan pelatihan kepada pengguna, seperti cara menggunakan fitur-fitur aplikasi dan cara menyelesaikan masalah yang mungkin terjadi, Menyediakan layanan helpdesk untuk membantu pengguna, seperti melalui telepon, email, atau chat.
4. Service Operation (Operasi Layanan)
Pada tahap ini, Memonitor dan mengevaluasi kinerja aplikasi secara berkala, seperti dengan memantau uptime server, waktu respons aplikasi,

dan tingkat kepuasan pengguna, melakukan perbaikan dan update aplikasi secara berkala, seperti untuk menambahkan fitur baru, memperbaiki bug, dan meningkatkan keamanan, Menangani keluhan dan masalah pengguna dengan cepat dan tepat, seperti dengan memberikan solusi yang efektif dan efisien. Dalam konteks aplikasi SILTANUS, pihak admin atau bagian IT memastikan secara berkala kelayakan penggunaan aplikasi guna menghindari aplikasi yang tidak berjalan atau aplikasi yang mengalami downtime secara tidak terduga.

5. Continual Service Improvement (Pemantauan Layanan)

Pada tahap ini, Melakukan survei kepuasan pengguna secara berkala, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan mendapatkan masukan untuk perbaikan, Mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas aplikasi, seperti dengan menambahkan fitur baru, meningkatkan performa aplikasi, dan memperluas jangkauan pengguna, Menerapkan best practices dalam manajemen aplikasi, seperti ITIL dan ISO/IEC 20000.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya mengimplementasikan framework ITIL v3 pada aplikasi SILTANUS dapat meningkatkan manajemen pelayanan para Da'i. Penggunaan framework ITIL v3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan dapat membantu dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi SILTANUS.

Secara keseluruhan, dengan mengikuti pedoman ITIL v3 Service Management Lifecycle pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan pada aplikasi SILTANUS berbasis TI. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, pemerintah dapat mengeratkan hubungan dan meningkatkan kepercayaan antara para Da'i atau pendakwah dengan Masyarakat sekitar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis manajemen pelayanan para Da'i di kota Palembang pada aplikasi SILTANUS berbasis TI menggunakan framework ITIL V3 Service Management Lifecycle, dapat disimpulkan bahwasannya aplikasi SILTANUS memiliki potensi besar untuk meningkatkan manajemen pelayanan para Da'i di kota Palembang. Namun, saat ini aplikasi tersebut masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti fitur yang terbatas, performa yang tidak stabil, dan kualitas layanan yang perlu ditingkatkan. Penerapan framework ITIL v3 Service Management Lifecycle, yang meliputi strategi layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan, dapat membantu dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi SILTANUS. Dengan mengikuti

pedoman ITIL v3, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada aplikasi SILTANUS dan mempererat hubungan serta meningkatkan kepercayaan antara para Da'i dengan masyarakat sekitar.

REFERENSI

- [1] S. Solechan, "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 4, 2019, doi: 10.14710/alj.v2i4.686-696.
- [2] W. F. Setiawan, M. W. bin H. M. Yahya, and A. A. Sidiq, "Makna Lafadz Diin Al-Qayyimah dan Diin Hanifan dalam Al-Qur'an dan Implikasinya terhadap Karakteristik Da'i," *Jurnal Riset Komunikasi Penyiaran Islam*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.29313/jrkpi.v1i1.19.
- [3] T. Sutabri, *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi, 2012.
- [4] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "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*, vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.122.
- [5] Celvine Adi Putra and Tata Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3," *Jurnal Ilmiah Binar STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 47–53, Apr. 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [6] K. Alia Akhmad STMIK Duta Bangsa Surakarta, "Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta)," 2015.
- [7] T. Sutabri, *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi, 2012.
- [8] F. Effendy and E. Hariyanti, "Manajemen Masalah Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 8, no. 2, 2018, doi: 10.21456/vol8iss2pp157-165.
- [9] M. B. Al Mourad and M. Hussain, "The Impact of Cloud Computing on ITIL Service Strategy Processes," *International Journal of Computer and Communication Engineering*, vol. 3, no. 5, 2014, doi: 10.7763/ijcce.2014.v3.351.

- [10] R. Arafat *et al.*, "Perancangan Service Operation Pada Layanan Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) Menggunakan Framework Itil Versi 3," *eProceedings of Engineering*, vol. 3, no. 9, 2019.
- [11] S. S. Hilabi and B. Huda, "Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang)," *Techno Xplore: Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, 2019, doi: 10.36805/technoxplore.v4i1.540.
- [12] B. T. Utomo and A. Tawakalni, "Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Online Menggunakan Framework Itil V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus: PT. Seokhwa Indonesia)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 12, no. 1, 2022, doi: 10.56244/fiki.v12i1.497.
- [13] M. I. A. Ranius, T. Sutabri, and A. Y. Ranius, "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*, vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.136.