

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN APLIKASI HALODOC MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3

M. Annur Fuad Fadholi, Muhammad Andik Izzuddin

Sistem Informasi, UIN Sunan Ampel Surabaya

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.682, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Indonesia

annoerfdhol234@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi yang pesat dalam Teknologi Informasi (TI) telah mengubah secara signifikan panorama Indonesia. Salah satu sektor yang paling terpengaruh oleh kemajuan teknologi ini adalah sektor perdagangan. Dalam berbagai platform kesehatan yang tersedia di Play Store, Halodoc telah menjadi favorit di Indonesia. Karena banyaknya layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Halodoc, diperlukan pengaturan dan dukungan manajemen yang efektif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa aplikasi Halodoc sesuai dengan arah dan tujuan yang diinginkan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengelola layanan-layanan TI tersebut adalah melalui Information Technology Service Management (ITSM). Dalam penelitian ini, kerangka kerja yang digunakan adalah ITIL V3 yang difokuskan pada domain operasi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel Event Management, ditemukan rata-rata tingkat kematangan sekitar 3,95. Sementara itu, pada variabel Incident Management, ditemukan rata-rata tingkat kematangan sekitar 3,90. Begitu pula pada variabel Problem Management, ditemukan rata-rata tingkat kematangan sekitar 4,03. Selanjutnya, pada variabel Request Fulfillment, tercatat rata-rata tingkat kematangan sekitar 3,80. Terakhir adalah variabel Access Management memiliki rata-rata tingkat kematangan sekitar 4,10. Seluruh variabel tersebut berada pada tingkat kematangan yang sama, yaitu 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses terkait telah dirancang dengan baik, dilaksanakan secara rutin, didokumentasikan sesuai standar, dan kinerjanya diukur secara sistematis.

Kata kunci : Analisis, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Aplikasi Halodoc, Framework ITIL V.3

1. PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital yang sedang berkembang pesat, teknologi informasi menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu tren yang kian meluas adalah pemanfaatan aplikasi kesehatan untuk mempermudah akses dan pelayanan kesehatan. Halodoc, sebagai salah satu platform kesehatan digital terkemuka, telah menjadi pilihan utama bagi banyak individu dalam mencari informasi kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan secara online.

Halodoc adalah aplikasi kesehatan digital yang didirikan oleh Jonathan Sudharta pada tahun 2016. Kehadiran Halodoc terinspirasi dari pengalaman pribadi Jonathan dalam mencari cara yang cepat dan efektif untuk berkomunikasi dan berkonsultasi tentang kesehatan. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, Jonathan berhasil mempertahankan Halodoc sebagai solusi yang mempermudah pasien mendapatkan penanganan dokter dengan cepat dan mudah.

Halodoc beroperasi di bawah naungan PT Media Dokter Investama, yang juga menjalin kerja sama dengan perusahaan asuransi. Sebagai aplikasi kesehatan komersial, Halodoc melibatkan aktivitas perdagangan dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Melalui situs resminya, pengguna dapat memperoleh informasi terkait konsultasi dokter, membuat janji dengan pihak rumah sakit, serta menikmati layanan khusus dan penunjang kesehatan. Penawaran menarik yang tersedia juga dirancang untuk membantu mengatasi berbagai keluhan pengguna secara efektif.

Keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc menjadi salah satu strategi pelayanan berbasis digital yang efektif dan perlu terus dikembangkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari [1], yang menyebutkan bahwa Halodoc memengaruhi pola interaksi antara dokter dan pasien. Jika sebelumnya konsultasi kesehatan hanya dilakukan secara tatap muka, hadirnya Halodoc memungkinkan pola interaksi konsultasi kesehatan dilakukan secara jarak jauh. Sehingga dengan pola interaksi yang baik dokter dengan pasien akan menyebabkan kepuasan pelayanan tersendiri bagi pengguna aplikasi Halodoc [2].

Namun sejauh ini yang bisa dilihat dari trend penggunaan Halodoc lebih condong untuk menangani konsultasi atau keluhan kesehatan ringan. Pengguna aplikasi kesehatan seperti Halodoc umumnya adalah pasien dengan gejala kesehatan ringan. Mereka menjadikan Halodoc sebagai opsi kedua untuk konsultasi kesehatan dan memanfaatkan kemudahan akses ke bimbingan konseling dengan dokter [2].

Selain itu akses layanan konsultasi kesehatan berbasis digital seperti Halodoc dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses. Sistem ini mempermudah pengguna atau pasien untuk berkomunikasi dengan dokter terkait masalah kesehatan mereka tanpa harus datang pada klinik/rumah sakit yang akses nya sangat jauh dari tempat tinggal mereka

Pentingnya aplikasi kesehatan semakin diperkuat oleh aspek kualitas layanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam

memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kualitas layanan aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pelanggan, dengan mendasarkan analisis pada *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3.

ITIL merupakan suatu kerangka kerja (framework) terkemuka yang digunakan dalam manajemen layanan TI. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ITIL 3, diharapkan dapat tercipta suatu lingkungan layanan yang terstruktur dan terkelola dengan baik, sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, akan dibahas lebih lanjut bagaimana aspek-aspek kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, fleksibilitas, dan faktor-faktor lainnya yang terkait dengan penerapan ITIL 3 dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Halodoc. Analisis mendalam terhadap hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan kesehatan digital di masa depan.

Beberapa faktor penting dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi Halodoc, sebuah aplikasi kesehatan populer di Indonesia yang menawarkan layanan lengkap dan beragam. Riset awal terhadap 10 pengguna Halodoc mengungkap adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan tingkat kepuasan yang sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membantu Halodoc mengidentifikasi faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Jasa

Pelayanan sebagai bentuk tindakan atau perbuatan yang tidak berorientasi pada transaksi nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [3].

Keterkaitan produk dan layanan tidak selalu dibutuhkan. Pelayanan yang baik memiliki peranan penting yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan dari pengguna. Dalam sebuah jasa memang perlu untuk di tingkatkan lagi, karena dengan menggunakan jasa sehingga dengan jasa yang baik diberikan kepada pengguna akan berdampak bagi kepercayaan dari pengguna layanan/jasa. Dengan cara tersebut akan mampu mengimbangi berbagai sector diantara sector manajemen bentuk aplikasi ini.

2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau perasaan senang melebihi harapan terhadap sesuatu yang berkaitan dengan jasa. Kepuasan pelanggan tercermin dari respons positif mereka terhadap produk atau jasa yang telah digunakan. Pelanggan yang puas cenderung membagikan pengalaman mereka kepada kerabat atau teman, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi perusahaan.

Kepuasan merupakan refleksi dari ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan [4].

Dengan kata lain, kepuasan terjadi ketika produk atau jasa yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Dalam perspektif pelanggan, kepuasan pelanggan terkait dengan perasaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, dan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tingkat kegembiraan atau kekecewaan setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dengan harapan yang ada [5].

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan harus senantiasa dijaga, karena kekecewaan pelanggan dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Selain itu, pelanggan yang merasa kecewa cenderung menceritakan pengalaman buruk mereka kepada orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan framework ITIL versi 3 pada aplikasi Halodoc dapat meningkatkan manajemen layanan dibidang kesehatan. Penggunaan ITIL versi 3 Service Management Lifecycle, yang mencakup strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan, membantu jasa kesehatan dalam mengelola serta meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Halodoc.

Secara keseluruhan, dengan menerapkan ITIL versi 3 Service Management Lifecycle, jasa kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan berbasis TI yang disediakan melalui aplikasi Halodoc. Peningkatan kualitas layanan ini memungkinkan jasa kesehatan memperkuat hubungan dengan pelanggan serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap jasa kesehatan.

2.3. Harapan Pengguna

Harapan pelanggan merupakan respons terhadap ketidakpuasan yang muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Harapan terbentuk sebagai hasil evaluasi setelah proses jual beli, yang idealnya harus setara atau melebihi ekspektasi konsumen [6].

Harapan bisa diartikan sebagai kondisi di mana salah satu pihak dalam proses pertukaran mengandalkan keyakinannya terhadap kemampuan dan kehandalan pihak lainnya [7].

Harapan pelanggan merujuk pada nilai atau standar yang diinginkan oleh pelanggan sebagai acuan untuk menilai layanan atau kepercayaan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Harapan tersebut menjadi faktor penentu apakah suatu produk layak dibeli atau tidak oleh pelanggan. Perusahaan menggunakan harapan pelanggan sebagai pedoman untuk mengevaluasi keberhasilan produk atau jasa yang mereka tawarkan [8].

2.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas jangka panjang dari jasa atau produk yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen [8].

Sementara itu, Tjiptono menyatakan bahwa kualitas layanan mencakup upaya dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian, sehingga dapat memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi.

Pelayanan mencakup perilaku positif dari individu atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja, dan pimpinan [1].

Dan dari pendapat yang lain kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana tingkat pelayanan yang dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan dengan baik. Kualitas pelayanan melibatkan kemampuan dan perilaku karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan dedikasi penuh, serta didukung oleh kepemimpinan yang memperhatikan kepuasan pelanggan [2].

2.5. Framework ITIL.V3

ITIL V3 adalah sebuah kerangka kerja yang menggambarkan praktek terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi (TI). Fokus utamanya adalah pada pengembangan dan pengukuran berkelanjutan terhadap kualitas layanan TI yang diberikan kepada bisnis atau pelanggan. Tujuan dari ITIL V3 adalah memberikan kontribusi dan manfaat dalam menjalankan teknik dan proses di dalam organisasi. ITIL yang dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris, adalah kerangka kerja yang diterima secara luas di seluruh dunia dalam manajemen layanan TI [9].

ITIL merupakan kumpulan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI yang konsisten dan komprehensif, yang memberikan pendekatan yang berkualitas untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sistem informasi dalam konteks bisnis. ITIL juga merupakan sebuah kerangka kerja yang dapat dikembangkan dan disesuaikan dalam pengembangan sistem yang ada dalam organisasi atau perusahaan [10].

Framework ITIL V3 terdiri atas 5 komponen yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement.

- a. Service Strategy, memberikan panduan pengimplementasian IT. Service Strategy memberikan panduan tentang cara mengimplementasikan IT dengan melihat IT bukan hanya sebagai kemampuan organisasi untuk memberikan, mengelola, dan mengoperasikan layanan TI, tetapi juga sebagai aset strategis. Panduan ini menguraikan prinsip dasar konsep IT, referensi, dan proses inti yang

beroperasi di seluruh tahapan ITIL Service Lifecycle. Selain itu, Service Strategy juga mencakup proses seperti Service Portfolio Management, Financial Management, dan Demand Management.

- b. Service Design (SD) berfungsi sebagai panduan bagi organisasi TI dalam mendesain, membangun, dan mengimplementasikan layanan TI secara sistematis sesuai dengan best practice. Service Design mencakup prinsip dan metode yang menerjemahkan tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server dan storage, dalam sub-domain service design. Selain aspek yang telah disebutkan sebelumnya, proses dalam Service Strategy mencakup pengelolaan katalog layanan (Service Catalogue Management), pengelolaan tingkat layanan (Service Level Management/SLM), pengelolaan kapasitas (Capacity Management), pengelolaan ketersediaan (Availability Management), pengelolaan keberlanjutan layanan TI (IT Service Continuity Management/ITSM), pengelolaan keamanan informasi (Information Security Management/ISM), serta pengelolaan pemasok (Supplier Management).
- c. Service Transition memberikan panduan bagi organisasi TI dalam mengembangkan kemampuan untuk mengimplementasikan perubahan dari hasil desain layanan TI, baik yang baru maupun yang sudah ada, agar dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan.
- d. Service Operation merupakan tahap dalam siklus layanan yang mencakup seluruh aktivitas operasional harian dalam pengelolaan layanan TI, guna memastikan layanan berjalan secara efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna.
- e. Continual Service Improvement (CSI) menyediakan panduan penting dalam merancang dan mempertahankan kualitas layanan sepanjang proses desain, transisi, hingga operasional. Sub-domain ini mengintegrasikan berbagai prinsip manajemen kualitas, termasuk metode Plan-Do-Check-Act (PDCA), yang dikenal sebagai Deming Quality Cycle.

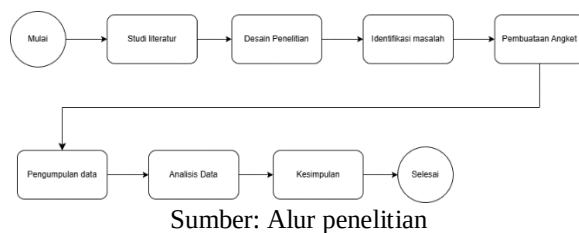
3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan aplikasi Halodoc yang dipilih secara acak. Kuesioner berisi pertanyaan terstruktur yang meminta responden untuk memberikan penilaian terhadap aspek-aspek IT Service Management (ITSM) pada aplikasi Halodoc menggunakan Framework ITIL V3. Pada bagian ini memuat metode yang digunakan pada pembuatan skripsi.

Pada penelitian ini kuesioner yang disebarkan menggunakan pengukuran skala likert dengan rentang penilaian dari 1-5, di mana:

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Netral
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

Skala ini digunakan untuk mengevaluasi salah satu aspek dalam ITIL V3, yaitu Service Operation, yang mencakup beberapa sub-domain seperti Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management, sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3. Berikut ini merupakan tahapan alur penelitian yang dilakukan untuk kelancaran dalam penelitian:



Tahapan awal yang dilakukan ada melakukan studi literature kemudian merancang alur dari penelitian selanjutnya lalu mengidentifikasi sebuah permasalahan yang diangkat dalam judul artikel, setelah selesai mengetahui masalah yang mau diteliti langkah selanjutnya adalah membuat angket lalu mengumpulkan data, mengolah data dan langkah akhir adalah menarik kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap seluruh hasil kuesioner (baik persepsi maupun harapan) dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan melibatkan 30 responden. Untuk menguji validitas data penelitian, digunakan analisis Pearson Correlation, di mana data dianggap tidak valid jika hasil analisis menunjukkan nilai $< 0,07$. Berdasarkan factor loading yang ditampilkan, masih terdapat beberapa nilai di bawah 0,5. Karena memiliki tingkat convergent validity yang rendah, item-item pertanyaan dengan factor loading di bawah 0,5 harus dihapus (dropped) [11].

Oleh karena itu, indikator dengan loading factor di bawah 0,5 dikeluarkan dari analisis guna memastikan validitas data yang lebih baik.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Event Management	1	0.995	0.2865	valid
	2	0.665	0.2865	valid
	3	0.610	0.2865	valid
Incident Management	1	0.690	0.2865	valid
	2	0.630	0.2865	valid
	3	0.715	0.2865	valid
Problem Management	1	0.625	0.2865	valid
	2	0.645	0.2865	valid

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Request Fulfillment	3	0.743	0.2865	valid
	1	0.650	0.2865	valid
	2	0.665	0.2865	valid
Access Management	3	0.735	0.2865	valid
	1	0.687	0.2865	valid
	2	0.625	0.2865	valid
	3	0.735	0.2865	valid

Menurut rujukan dari jurnal referensi bahwa jika nilai variabel $> 0,5$ maka bisa dikatakan valid [12]. Kriteria Pengujian ditetapkan sebagai berikut: jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka pengukuran dianggap valid, di mana r_{tabel} adalah 0,2865. Berdasarkan hasil pengujian validitas seperti tabel 1 maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

4.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengujian keandalan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan [12].

Pengujian ini dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Kriteria penilaian reliabilitas menyatakan bahwa suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha sama dengan atau lebih besar dari 0,7 [11].

Selanjutnya, dilakuka uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6, maka jawaban yang diberikan oleh responden dianggap valid [13].

Hasil pengolahan uji reliabilitas menggunakan software SPSS 20.0 dirangkum sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	r Hitung	Kesimpulan
Event Management	0.795	Valid
Incident Management	0.670	Valid
Problem Management	0.640	Valid
Request Fulfillment	0.682	Valid
Acces Management	0.676	Valid

Sumber: Pengolahan data

Berdasarkan hasil pengolahan uji reliabilitas dengan menggunakan software SPSS 20.0, diperoleh rangkuman keseluruhan untuk persepsi, harapan, fungsional, dan disfungsional, seperti yang ditampilkan pada tabel 2. Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap persepsi dan harapan responden berdasarkan data kuesioner penelitian, hasil menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$), sehingga dinyatakan reliabel. Secara spesifik, nilai reliabilitas untuk persepsi responden adalah 0,930 (lebih besar dari r_{tabel} 0,197), dan untuk harapan responden

adalah 0,934 (juga lebih besar dari r tabel 0,197). Dengan demikian, data dianggap reliabel dan konsisten.

4.3. Maturity Level

Berdasarkan hasil survei kuesioner pada pengguna Halodoc, data kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan framework ITIL V3. Hasil audit teknologi informasi pada aplikasi Halodoc yang menggunakan framework ITIL V3 dapat dilihat pada

Tabel 3. Maturity Level

ITIL V.3	Nilai	Level	Keterangan
Event Management	3.95	4	managed
Incident Management	3.90	4	managed
Problem Management	4.03	4	managed
Request Fulfillment	3.80	4	managed
Access Management	4.10	4	managed
Rata-rata	3.95		

Sumber: Hasil pengolahan data

Hasil yang didapat adalah pada event management, incident management, problem management, requirement fulfillment, dan access management memiliki nilai rata-rata 3,95 yang berarti managed karena sudah berhasil membuat perencanaan hingga berhasil diterapkan sesuai standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management memiliki rata-rata maturity level yang tinggi, masing-masing sebesar 3,95, 3,90, 4,03, 3,80, dan 4,10 yang semuanya berada pada level 4 dan hasil rata-rata keseluruhan yaitu 3.95 dengan keterangan managed. Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses dalam layanan telah direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan pada aplikasi Halodoc telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Saran untuk penelitian selanjutnya difokuskan pada upaya menutup kekurangan dalam penelitian ini. Disarankan agar penelitian mendatang mempertimbangkan penggunaan kerangka kerja lain seperti COBIT, ISO/IEC 20000, atau standar lainnya, guna memperoleh perspektif yang lebih luas dalam analisis manajemen layanan teknologi informasi dan untuk hal pertanyaan dalam kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Rachmatullah and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 69–73, 2023.
- [2] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 74–80, 2023.
- [3] J. Arjun, F. Lestari, and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 4, pp. 465–472, 2023.
- [4] W. T. Mastuti and Y. Amrozi, "Analisis Efektifitas Manajemen Layanan TI Aspek Service Operation Menggunakan ITIL V3 pada Aplikasi Visualisasi Data Kepegawaian," vol. 13, no. 02, pp. 1–9, 2024.
- [5] A. Ricardo Hannuella, D. Lim, V. Junior Samudra, D. Firgana, H. Dixman, and D. Sari Melati, "Analisis It Service Management (Itsm) Layanan E-Learning Universitas Internasional Batam Menggunakan Framework Itil V3," *Technol. J. Ilm.*, vol. 15, no. 3, p. 400, 2024.
- [6] N. T. Nafisah and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 1, no. 2, pp. 184–189, 2023.
- [7] D. Herlinudinkhaji, "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal," *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, p. 61, 2021.
- [8] B. Arjunandi, W. Z. Naufala, R. Sabani, M. S. Almutaqin, and I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 53–57, 2023.
- [9] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *Technol. Inf.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023.
- [10] W. Nugraha and E. S. Negara, "Analisis Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2021.
- [11] Y. Utami, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023.
- [12] M. Junianto, K. Bashori, and N. Hidayah, "Validitas dan Reliabilitas Skala Student Engagement," *J. RAP (Riset Aktual Psikol. Univ. Negeri Padang)*, vol. 11, no. 2, p. 139, 2020.
- [13] S. N. Cahyani, S. D. Maghfiroh, D. Lukitasari, and I. Setiawan, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3," vol. 2, no. 12, pp. 939–948, 2024.