

ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UNIT PENUNJANG AKADEMIK LAYANAN TI PERGURUAN TINGGI X

Bella Yasinta Usman, I Made Ardwi Pradnyana, I Made Dendi Maysanjaya

Teknik Informatika, Universitas Pendidikan Ganesha

Singaraja, Bali, Indonesia

bella.yasinta@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan pendidikan tinggi menuntut pengelolaan layanan TI yang efektif dan efisien. Di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X, pengelolaan permintaan layanan belum optimal karena belum adanya katalog permintaan layanan, kurangnya otomatisasi proses, dan banyaknya permintaan yang tidak sesuai dengan tugas pokok unit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik *Service Request Management* di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X menggunakan kerangka kerja ITIL 4, serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam bentuk SOP. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan dalam aspek kategorisasi, otomatisasi, dan dokumentasi proses layanan. Rekomendasi yang disusun meliputi perancangan katalog permintaan layanan dan penyusunan SOP berdasarkan praktik terbaik ITIL 4. Implementasi dari rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan, mempercepat waktu penyelesaian permintaan, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan TI.

Kata Kunci : Manajemen Permintaan Layanan; ITIL4; Unit Penunjang Akademik Layanan TI; Manajemen Layanan TI

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi faktor kunci dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. Di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X berperan sebagai penyedia layanan teknologi informasi bagi civitas akademika. Untuk menjamin kualitas layanan yang optimal, pengelolaan permintaan layanan (*Service Request Management*) perlu dilakukan secara sistematis dan efisien. Praktik terbaik dalam manajemen layanan TI dapat diterapkan melalui pendekatan *Information Technology Infrastructure Library* versi 4 (ITIL 4), yang menjadi standar internasional dalam pengelolaan layanan TI berbasis nilai dan kebutuhan pengguna.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan data dari sistem MISSU (*Manajemen Issue*), ditemukan sejumlah permasalahan dalam pengelolaan permintaan layanan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X. Permintaan layanan belum sepenuhnya terdokumentasi dan dikategorikan secara sistematis; sebagian besar prosesnya masih manual dan belum terotomatisasi. Di sisi lain, terdapat banyak permintaan layanan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Unit Penunjang Akademik Layanan TI. Oleh karena itu, diperlukan adanya katalog permintaan layanan yang tersusun dengan baik, agar permintaan dapat dikategorikan secara tepat dan pengguna mengetahui jenis-jenis layanan yang memang tersedia dan dapat diberikan oleh Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan

(GAP) antara praktik manajemen layanan yang sedang berjalan dengan praktik terbaik yang dianjurkan dalam ITIL 4.

Berdasarkan kajian literatur dari penelitian sebelumnya, solusi yang ditawarkan adalah dengan menerapkan praktik *Service Request Management* sesuai framework ITIL 4. Framework ini mendorong penggunaan katalog layanan, alur kerja standar, pemanfaatan otomatisasi, serta pemantauan berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan. Konsep-konsep seperti *service value system*, *continual improvement*, dan model permintaan layanan memungkinkan organisasi untuk mendesain ulang alur layanan secara efektif, sekaligus memastikan bahwa permintaan pengguna dapat ditangani sesuai dengan prioritas dan ekspektasi yang ada. Penelitian ini didukung oleh berbagai sumber primer seperti buku ITIL 4 [1] dan studi empiris yang menunjukkan efektivitas penerapan framework ini dalam konteks layanan TI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen permintaan layanan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X berdasarkan *framework* ITIL 4, mengidentifikasi gap terhadap praktik terbaik, serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam bentuk SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sesuai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X dan menjadi acuan penerapan ITSM berbasis ITIL 4 di institusi pendidikan lainnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai *praktik Service Request Management* berbasis *framework* ITIL4 telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks organisasi. Salah satu penelitian terkait mengevaluasi praktik *Service Request Management* dan *Change Control* di unit RiYanTI Universitas Telkom dengan menggunakan kombinasi ITIL4 dan COBIT 2019. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas telah dijalankan sesuai standar tanpa kesenjangan yang signifikan. Relevansinya terletak pada penerapan *framework* ITIL4 di institusi pendidikan, meskipun konteks dan pendekatannya berbeda dengan penelitian ini [2].

Terdapat dua penelitian lain yang dilakukan, dimana penelitian tersebut menyoroti penggunaan *Robotic Process Automation* (RPA) untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan, seperti pada industri perhotelan dan meja layanan TI. Penelitian ini menunjukkan bahwa otomatisasi mampu mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan kualitas layanan. Meski konteksnya berbeda, konsep otomatisasi layanan menjadi referensi penting dalam mengoptimalkan proses layanan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X [3], [4]. Penelitian lainnya yang dilakukan juga menekankan pentingnya perancangan SOP dalam pengelolaan layanan TI menggunakan ITIL sebagai acuan standar. Hal ini sejalan dengan fokus penelitian di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X yang bertujuan menyusun SOP yang sesuai praktik ITIL4 [5]. Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan terkait evaluasi kesenjangan implementasi ITIL V3 di Diskominfo Bandung, yang memberikan wawasan metodologis untuk identifikasi gap dalam proses manajemen layanan [6]. Sementara itu juga terdapat dua penelitian lainnya yang memberikan studi kasus penerapan ITIL4 dalam konteks pendidikan dan layanan perpustakaan, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna melalui perbaikan prosedural dan teknologi [7], [8].

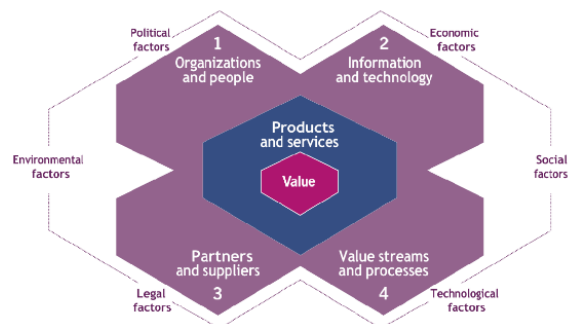
Berdasarkan tinjauan pustaka, sebagian besar penelitian sebelumnya telah membahas efektivitas ITIL4 dalam berbagai sektor, penggunaan otomatisasi, serta perancangan SOP dan evaluasi gap dalam manajemen layanan TI. Namun, belum ditemukan studi yang secara spesifik meneliti praktik *Service Request Management* di lingkungan Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X dengan pendekatan ITIL4 secara menyeluruh. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kontekstual di unit layanan TI perguruan tinggi, penggunaan analisis gap berbasis dimensi ITIL4 yang dikombinasikan dengan hasil wawancara internal, serta penyusunan rekomendasi SOP sebagai solusi konkret yang mendukung efisiensi layanan, penerapan otomatisasi, dan pengurangan beban kerja manual.

2.1. ITSM

Manajemen Layanan Teknologi Informasi/*Information Technology Service Management* (ITSM) adalah bagian ilmu layanan yang fokus pada operasi TI yaitu pemberian layanan dan dukungan layanan. Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan implementasi manajemen layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis [1].

2.2. ITIL4

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja praktis untuk membantu organisasi mengembangkan dan menyediakan proses dari ITSM, Kerangka kerja ITIL memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan [9]. Untuk mendukung pendekatan holistik dalam manajemen layanan, Pada Gambar 1 berikut menggambarkan bahwa ITIL menetapkan empat dimensi utama yang secara bersama-sama berperan penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya melalui produk dan layanan.



Gambar 1. Empat dimensi manajemen layanan

Keempat dimensi tersebut meliputi:

- Organisasi dan orang-orang, peran dan tim yang bertanggung jawab
- Informasi dan teknologi, Otomasi dan alat yang digunakan
- Mitra dan pemasok, pihak ketiga yang terlibat dalam dan mendukung perjanjian.
- Aliran nilai dan proses, prosedur dan alur kerja, termasuk kemungkinan opsi dan keputusan.

Dimensi-dimensi ini mencerminkan sudut pandang yang relevan terhadap keseluruhan Sistem Nilai Layanan (*Service Value System*/SVS), termasuk rantai nilai layanan dan seluruh praktik ITIL. Meskipun demikian, keempat dimensi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang umumnya berada di luar kendali SVS.

2.3. Service Request Management Practice

Service request merupakan Permintaan dari pengguna atau perwakilan resmi pengguna yang memulai tindakan layanan yang telah disepakati sebagai bagian normal dari pemberian layanan [10]. Permintaan layanan merupakan jenis pertanyaan atau permohonan yang berperan penting dalam dinamika

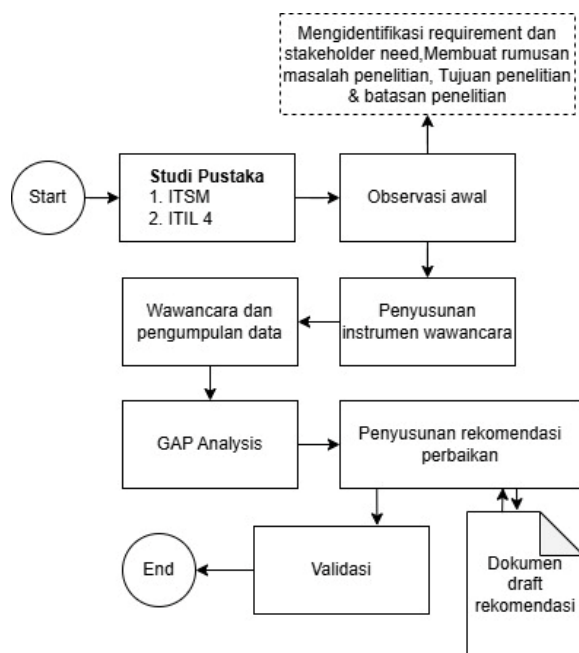
penggunaan suatu layanan, dan menjadi aspek yang krusial dalam pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2.4. Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X

Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X merupakan salah satu unit yang mengemban tugas sebagai pelaksana teknis yang berhubungan langsung dengan sistem informasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Perguruan Tinggi tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik *Service Request Management* di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X menggunakan kerangka kerja ITIL 4, serta menyusun rekomendasi SOP untuk meningkatkan efektivitas layanan TI. Metode yang digunakan bersifat kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada Gambar 2, prosedur penelitian dilakukan secara terstruktur melalui beberapa tahapan sebagai berikut:



Gambar 2. Sistematika penelitian

3.1. Studi Pustaka

Tahapan awal dilakukan dengan mengkaji literatur dan dokumen terkait konsep *Information Technology Service Management* (ITSM), ITIL 4, dan praktik *Service Request Management*. Literatur ini digunakan sebagai dasar teori dan acuan untuk melakukan analisis kesenjangan serta menyusun solusi yang relevan.

3.2. Observasi Awal dan Wawancara

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses layanan yang berjalan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X, khususnya

pada sistem MISSU. Selain itu, wawancara terstruktur dilakukan dengan Divisi Helpdesk dan Dokumentasi guna memperoleh data aktual mengenai alur layanan, kendala yang dihadapi, dan persepsi terhadap efektivitas sistem yang ada.

3.3. Pengumpulan dan Dokumentasi Data

Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti sistem dokumentasi permintaan layanan MISSU, dokumen SOP yang telah ada, serta hasil wawancara. Data ini kemudian diklasifikasi berdasarkan jenis permintaan layanan, urgensinya, dan relevansinya terhadap tugas pokok Unit Penunjang Akademik Layanan TI.

3.4. Analisis GAP (Kesenjangan)

Hasil wawancara dan observasi dibandingkan dengan praktik terbaik ITIL 4, khususnya pada praktik *Service Request Management*. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan (GAP) antara kondisi aktual di lapangan dengan kondisi ideal menurut ITIL 4, misalnya terkait katalog permintaan layanan, dokumentasi SOP, dan proses otomatisasi.

Kerangka kerja ITIL 4 menjadi acuan utama dalam analisis kesenjangan (*gap analysis*) yang dilakukan pada penelitian ini. Praktik *Service Request Management* dibandingkan dengan standar praktik dalam ITIL 4, khususnya dalam aspek katalog layanan, kontrol pemenuhan permintaan, dan otomatisasi proses. ITIL 4 juga digunakan dalam penyusunan rekomendasi SOP, dengan memperhatikan prinsip-prinsip seperti "*Focus on Value*", "*Start Where You Are*", dan pendekatan *Service Value System* (SVS). Pemanfaatan dimensi-dimensi manajemen layanan ITIL 4 (*people, process, partners, technology*) digunakan untuk mengevaluasi aspek yang perlu ditingkatkan di unit penunjang akademik layanan TI di Perguruan Tinggi X.

3.5. Penyusunan Rekomendasi dan Rancangan SOP

Berdasarkan hasil analisis, peneliti merancang rekomendasi perbaikan dalam bentuk rancangan SOP yang mencakup alur kerja permintaan layanan, otorisasi, dan pembagian tugas antar divisi. SOP ini disusun mengikuti prinsip-prinsip ITIL 4 seperti *Focus on Value* dan *Start Where You Are*.

3.6. Validasi Rekomendasi

Draft rekomendasi SOP kemudian divalidasi melalui diskusi bersama pemangku kepentingan Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X. Validasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa rekomendasi yang diusulkan realistis, dan sesuai dengan kebutuhan unit. Masukan yang diperoleh digunakan untuk menyempurnakan dokumen akhir SOP.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil dari seluruh tahapan penelitian yang telah dilakukan, mulai dari identifikasi proses, analisis kesenjangan (GAP), hingga penyusunan dan validasi rekomendasi SOP layanan. Setiap temuan dikaji dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diangkat pada awal penelitian, yaitu belum optimalnya penerapan praktik *Service Request Management* di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X.

4.1. Identifikasi dan Analisis GAP

Peneliti memetakan alur proses permintaan layanan yang berjalan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Ditemukan bahwa sebagian besar permintaan ditangani secara manual dan belum terdokumentasi secara sistematis dalam bentuk katalog layanan. Selain itu, permintaan layanan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Unit Penunjang Akademik Layanan TI masih sering masuk, menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien.

Analisis GAP dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual terhadap praktik terbaik ITIL 4,

khususnya pada praktik *Service Request Management*. Hasil analisis menunjukkan bahwa belum tersedia katalog permintaan layanan yang memadai, belum diterapkannya otomatisasi proses, serta SOP yang ada masih terbatas cakupannya. Hal ini mengakibatkan waktu penanganan yang lebih lama, tumpang tindih tanggung jawab antar divisi, dan rendahnya akurasi dokumentasi permintaan.

4.2. Penyusunan Rekomendasi dan SOP

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, peneliti menyusun rekomendasi SOP layanan berdasarkan prinsip ITIL 4 seperti *Focus on Value*, dan *Start Where You Are*. Rekomendasi ini mencakup langkah-langkah standar dalam penanganan permintaan, klasifikasi jenis permintaan berdasarkan kompleksitas dan urgensi, serta mekanisme otomatisasi sebagian proses layanan.

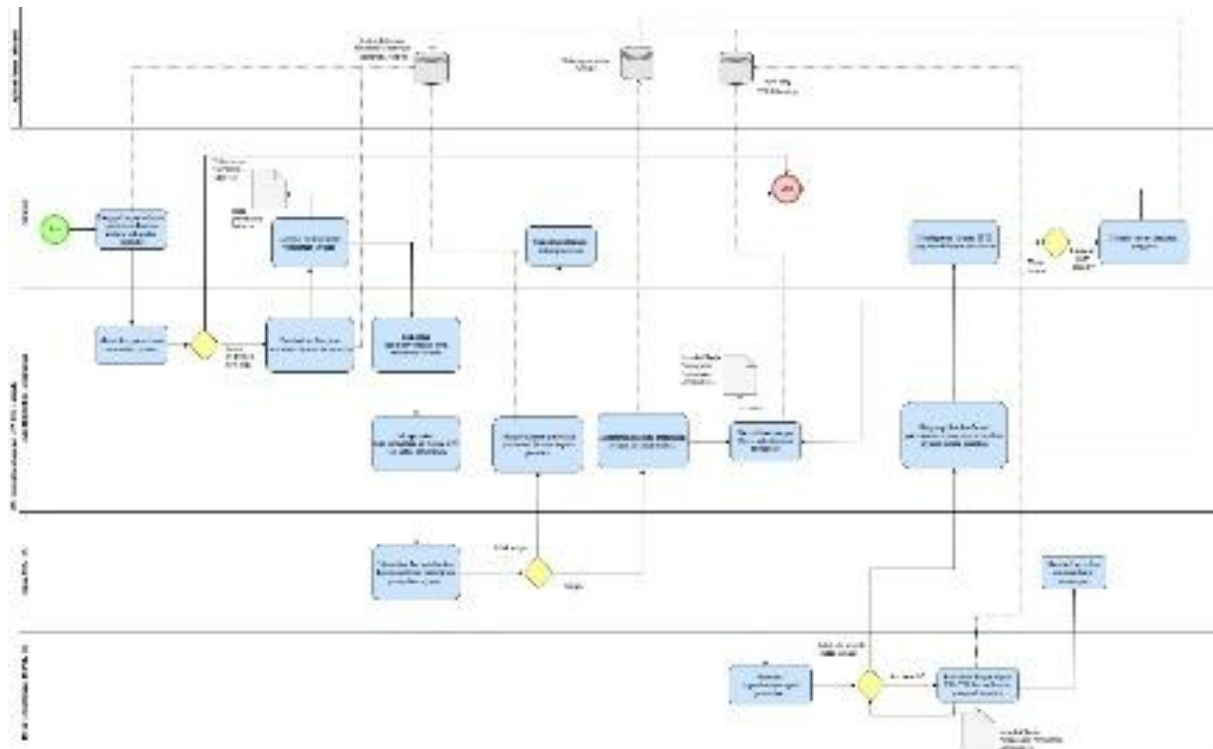
Selain itu, peneliti juga menyusun struktur katalog permintaan layanan pada Tabel 1 berdasarkan jenis-jenis permintaan layanan yang masuk ke sistem MISSU dalam periode 2022–2024. Katalog ini akan menjadi dasar untuk penyusunan model permintaan layanan dan dokumentasi SOP yang lebih terstruktur.

Tabel 1. Katalog permintaan layanan

Kategori	Jenis Layanan	Deskripsi
Manajemen Akun	Pembuatan akun email Perguruan Tinggi X	Permohonan pembuatan akun email resmi Perguruan Tinggi X bagi mahasiswa dan staf.
Jaringan dan Akses Internet	Permintaan akses WiFi Perguruan Tinggi X	Pendaftaran dan aktivasi akses WiFi untuk mahasiswa dan staf.
	Penambahan WiFi	Permintaan penambahan titik akses WiFi di lingkungan Perguruan Tinggi X.
Hosting dan Web Development	Pendaftaran hosting di Perguruan Tinggi X	Permintaan hosting untuk website fakultas/unit di Perguruan Tinggi X.
	Pembuatan website di lingkungan Perguruan Tinggi X	Pengembangan website untuk unit kerja atau organisasi di Perguruan Tinggi X.
Data dan Dokumen Elektronik	Permintaan data	Pengajuan permintaan data tertentu yang dikelola oleh Unit Penunjang Akademik Layanan TI.
Sertifikat Elektronik	Penerbitan sertifikat elektronik	Permohonan sertifikat elektronik untuk dosen/staf.
	Pembaharuan sertifikat elektronik	Perpanjangan masa berlaku sertifikat elektronik.
	Pencabutan sertifikat elektronik	Penghentian penggunaan sertifikat elektronik.
Fasilitas dan Infrastruktur IT	Pemakaian ruang laboratorium komputer	Peminjaman dan penggunaan laboratorium komputer.
	Peminjaman laboratorium Unit Penunjang Akademik Layanan TI	Peminjaman fasilitas laboratorium untuk kegiatan tertentu.
	Pemakaian ruang VICON Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X	Permohonan penggunaan ruang video conference (VICON) di Unit Penunjang Akademik Layanan TI.

Kemudian pada Gambar 3 berikut merupakan diagram BPMN rekomendasi perbaikan SOP

Permintaan Layanan SI/TI Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X:



Gambar 3. BPMN permintaan layanan SI/TI unit penunjang akademik layanan TI perguruan tinggi x

Tahapan dalam diagram BPMN proses permintaan layanan di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X dimulai dari pengajuan permintaan oleh pemohon, baik secara daring maupun langsung. Permintaan ini diverifikasi awal oleh Divisi *Helpdesk* & Dokumentasi untuk memastikan kesesuaian dengan TUPOKSI dan kelengkapan data. Jika sesuai, pemohon mengisi form jenis permintaan layanan yang kemudian diverifikasi ulang dan diajukan ke Kepala Unit Penunjang Akademik Layanan TI untuk disetujui. Setelah mendapat persetujuan, permintaan didokumentasikan di sistem MISSU dan dikoordinasikan ke divisi terkait sesuai jenis layanan. Divisi terkait akan menangani permintaan atau mendiskusikan solusi bila terdapat kendala teknis. Setelah selesai, hasil layanan dikonfirmasi ke pemohon yang kemudian memberikan umpan balik melalui survei kepuasan untuk mendukung perbaikan layanan ke depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa praktik *Service Request Management* di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tidak tersedianya katalog permintaan layanan yang terdokumentasi dengan baik, proses penanganan yang belum terstandarisasi dalam bentuk SOP menyeluruh, serta belum optimalnya koordinasi lintas divisi dalam penanganan permintaan layanan. Melalui analisis menggunakan *framework* ITIL 4, penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual

dengan praktik terbaik yang direkomendasikan, serta merancang solusi dalam bentuk rekomendasi SOP yang lebih terstruktur dan efisien. Temuan ini menjawab tujuan penelitian untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI melalui penerapan prinsip-prinsip ITIL 4 yang relevan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai praktik *Service Request Management* menggunakan *framework* ITIL 4 di Unit Penunjang Akademik Layanan TI Perguruan Tinggi X, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian lanjutan dapat difokuskan pada pengembangan dan implementasi sistem layanan otomatis berbasis digital, seperti sistem tiket, notifikasi otomatis, atau chatbot, guna meningkatkan efisiensi dan mempercepat pemrosesan permintaan layanan. Kedua, perlu dilakukan evaluasi efektivitas terhadap SOP yang telah disusun dan diterapkan, untuk menilai dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan serta mengidentifikasi hambatan yang mungkin muncul. Ketiga, penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi pengalaman pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan, guna memperoleh masukan mengenai tingkat kepuasan, persepsi, serta kendala yang dihadapi, sehingga perbaikan layanan dapat lebih berorientasi pada kebutuhan nyata pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Axelos, "Foundation ITIL ® ITIL 4 Edition ITIL ® OFFICIAL PUBLISHER," 2020.
- [2] A. Aulia Zahra D, I. Santosa, and W. Agustika Nurtrisha, "Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada

- Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus: Unit RiYanTI Telkom University),*” *e-Proceeding of Engineering*, vol. 10, pp. 3165–3171, 2023, Accessed: Jul. 23, 2024. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20572>
- [3] Divanshu, S. Gupta, R. Gupta, and D. Gupta, “An Implementation of Automated Service Request Desk for Hotel Industry,” in *2021 9th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions), ICRITO 2021*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2021. doi: 10.1109/ICRITO51393.2021.9596101.
- [4] N. Goyal and H. Singh, “A Design of Customer Service Request Desk to Improve the Efficiency using Robotics Process Automation,” in *Proceedings of IEEE International Conference on Signal Processing, Computing and Control*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2021, pp. 21–24. doi: 10.1109/ISPC53510.2021.9609338.
- [5] A. Amaliyah and A. S. Adung, “Perancangan Prosedur Pemenuhan Permintaan (Request Fulfillment) Layanan Teknologi Informasi Dengan Framework Information Teckhnology Infrastructure Library V3 (Studi Kasus: Sistem Informasi LITERA, Unimus),” 2022.
- [6] V. Sinaga, Falahah, and R. Adhitya Nugraha, “Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Request Fulfillment Menggunakan ITIL Versi 3 Di Diskominfo Kota Bandung,” 2023.
- [7] F. Ashra Nisa, “Analisis Layanan KualitasTeknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.4 Pada E-ticketing Aplikasi Ferizy PT.ASDP Indonesia Ferry,” *Jurnal Multidisiplin Saintek*, vol. 02, pp. 80–89, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.warunayama.org/kohe>
- [8] K. Ahmad Kurniawan *et al.*, “Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang,” *Jurnal Teknika*, vol.18, No.01, pp. 279–289, 2024.
- [9] C. Agutter, “® 4 Esensi Panduan penting Anda untuk ujian 4 Foundation dan seterusnya Edisi kedua,” 2020.
- [10] Axelos, “*Service request management ITIL® 4 Practice Guide*,” 2020.