

ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN OPERASIONAL MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 PADA APLIKASI JCONNECT MOBILE

El-Nikmatul Izza^{1*}, Mohammad Khusnu Milad², Yusuf Amrozi³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
 E-mail: elnikmatulizza16@gmail.com^{1*}, m.milad@uinsby.ac.id², yusuf.amrozi@uinsby.ac.id³

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima : 13/12/2024

Direvisi : 18/05/2025

Diterbitkan : 01/06/2025

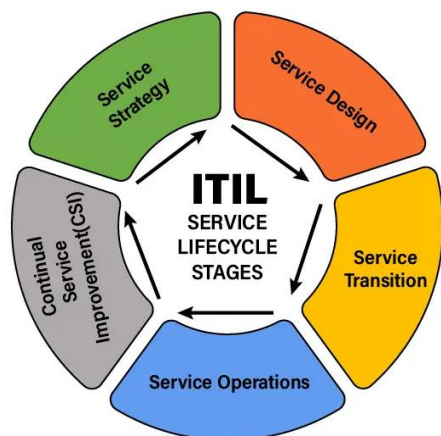
*Corresponding author

elnikmatulizza16@gmail.com

DOI: 10.70247/jumistik.v4i1.120

<https://ojs.amiklps.ac.id>

GRAPHICAL ABSTRACT



ABSTRACT

The development of increasingly advanced and modern times means that people inevitably have to keep up with existing technological advances. Where currently all forms of human needs are made into an application to help make their lives more flexible. One example is the JConnect Mobile application which was created to make it easier for people to deal with banking services. The aim of this research is to improve the operational service quality of the JConnect application using the ITIL V3 framework. The data collection method used in this research is qualitative research. Where data collection is carried out by means of interviews. The data collected can be in the form of opinions, views and perceptions from each respondent regarding banking services on the JConnect Mobile application. From the research results, it is concluded that ITIL 3 is highly recommended for raising banking service standards. The results of the interviews obtained contained several answers from sources that had negative meanings such as the JConnect application often experiencing bugs and so on. By monitoring and assessing continuously, banks can also guarantee that the services provided are in accordance with customer needs. Therefore, banks need to develop and improve the quality of their application services in order to strengthen relationships with customers.

Keywords: ITIL V3, Operational Service Management, JConnect Mobile, Framework

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin maju dan modern, membuat masyarakat mau tidak mau harus mengikuti kemajuan teknologi yang ada. Dimana saat ini semua bentuk kebutuhan manusia dibuat menjadi sebuah aplikasi untuk membantu agar kehidupannya lebih fleksibel. Salah satu contohnya yaitu, aplikasi JConnect Mobile yang dibuat untuk memudahkan manusia dalam urusan pelayanan perbankan. Tujuan dari dibuatnya penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional dari aplikasi JConnect dengan menggunakan framework ITIL V3. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif. Dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan cara wawancara. Data yang dikumpulkan bisa berupa opini, pandangan, dan persepsi dari setiap responden terkait dengan pelayanan perbankan pada aplikasi JConnect Mobile. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa ITIL 3 sangat disarankan untuk menaikkan standar layanan perbankan. Hasil wawancara yang didapatkan terdapat beberapa jawaban dari narasumber yang bermakna negatif seperti aplikasi JConnect sering mengalami bug dan lain sebagainya. Dengan memantau dan menilai secara berkelanjutan, bank juga dapat menjamin bahwa layanan yang

diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Maka dari itu, bank perlu mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasinya agar dapat mempererat relasi dengan nasabah.

Kata kunci: ITIL V3, Manajemen Layanan Operasional, JConnect Mobile, Framework

© 2025 Penerbit STMIK Amika Soppeng. All rights reserved

PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, teknologi informasi memegang peran utama pada kehidupan manusia sehari-hari. Disebut demikian karena teknologi informasi membantu pemrosesan, penyimpanan, dan hak akses suatu informasi dengan efisien[1]. Disamping itu, teknologi informasi juga membantu dan memberikan kontribusi kepada kita untuk membuat keputusan yang benar melalui penyediaan akses terhadap data yang akurat dan terkini. Selain itu, teknologi informasi memiliki peran yang signifikan pada peningkatan efisiensi, seperti kemudahan komunikasi, pengelolaan informasi pengguna, dan kemudahan proses bisnis lainnya.

Bentuk penerapan teknologi informasi salah satunya yaitu dalam bentuk sektor keuangan atau perbankan. Dalam sektor perbankan, faktor utama yang sangat penting yaitu teknologi informasi. Disebut demikian karena teknologi memberikan sebuah wadah untuk melakukan transaksi keuangan dengan efisien dan cepat. Berikut merupakan contoh pada sektor perbankan yang menerapkan teknologi informasi, yaitu :

- *Mobile Banking* : Aplikasi perbankan yang memungkinkan kemudahan dalam proses transaksi menggunakan smartphone, seperti mentransfer uang, memeriksa saldo, membayar debit dan kegiatan perbankan lainnya dari jarak jauh menggunakan jaringan internet[2].
- *ATM (Automatic Teller Machine)* : merupakan sebuah mesin ATM yang berguna untuk nasabah atau pelanggan melakukan transaksi keuangan, seperti menarik tunai uang, memeriksa saldo dan lain-lain walau tidak datang ke kantor cabang bank. Layanan dari ATM yang sering digunakan oleh banyak orang biasanya berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo[3].
- *E-Wallet* : merupakan wadah untuk penyimpanan uang yang dimiliki nasabah ke dalam bentuk elektronik. Tidak hanya menyimpan uang, namun nasabah juga bisa melakukan transaksi, seperti melakukan pembayaran dengan e-wallet. Produk E-Wallet sendiri sudah begitu banyak ditemui pada saat ini, contohnya adalah OVO, Shopee Pay, Dana, dll[4].

Pemanfaatan teknologi informasi ini membantu sektor perbankan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, meningkatkan efisiensi, serta memperkecil biaya operasional. PT. Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim), melalui aplikasi *JConnect Mobile* harapannya agar semua pelayanan perbankan telah diimplementasikan menggunakan teknologi informasi dengan menggunakan informasi yang dimiliki oleh perusahaan. Maka dari itu pada aplikasi *JConnect Mobile* memerlukan perencanaan untuk membantu permasalahan pada manajemen layanan teknologi informasinya.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis maturitas dan melakukan pengukuran terkait penyesuaian proses operasional layanan aplikasi *JConnect Mobile* dengan framework *ITIL V3 domain service operation*. Manajemen insiden dan manajemen masalah merupakan fokus utama pada proses analisis ini. Evaluasi yang akan dihasilkan merupakan rekomendasi dari hasil analisis maturitas. Rekomendasi ini akan diberikan kepada perusahaan dan perusahaan akan mengimplementasikan guna untuk perbaikan proses pemberian manajemen layanan pada aplikasi *JConnect Mobile*.

METODOLOGI PENELITIAN

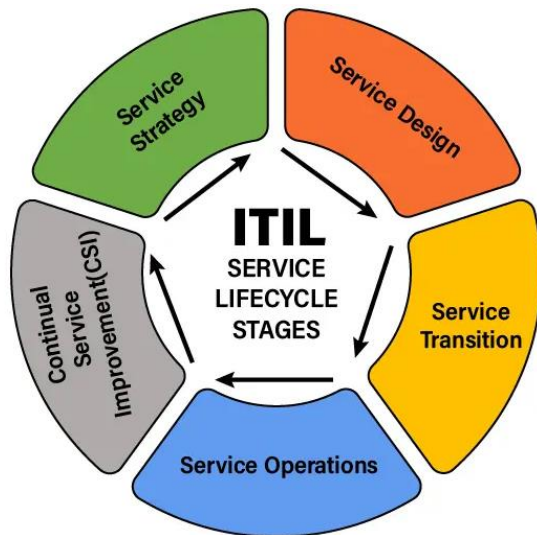
Tahapan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis maturitas dan melakukan pengukuran terkait penyesuaian proses operasional layanan aplikasi *JConnect Mobile* dengan framework *ITIL V3 domain service operation*. Manajemen insiden dan manajemen masalah merupakan fokus utama pada proses analisis ini. Evaluasi yang akan dihasilkan merupakan rekomendasi dari hasil analisis maturitas. Rekomendasi ini akan diberikan kepada perusahaan dan perusahaan akan mengimplementasikan guna untuk perbaikan proses pemberian manajemen layanan pada aplikasi *JConnect Mobile*.

Teknik pengumpulan data pada metode penelitian ini adalah wawancara dengan pengguna atau nasabah bank Jatim yang telah menggunakan aplikasi *JConnect Mobile* dan telah melakukan proses transaksi yang menjadi narasumber dan berjumlah 15 orang.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis layanan perbankan terhadap aplikasi *JConnect Mobile* adalah dengan mengikuti pedoman *ITIL versi 3 Service Management Lifecycle*. Menggunakan proses *ITIL 3 service management lifecycle* yang telah ditetapkan oleh *ITIL 3* memiliki keuntungan sektor perbankan dapat meningkatkan kepercayaan dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, serta dengan menggunakan *ITIL 3 Service Management Lifecycle* dapat memperkecil

biaya operasional perbankan. Selain itu, keuntungan lain menggunakan ITIL 3 *Service Management Lifecycle* yaitu membantu sektor perbankan meningkatkan kemudahan dalam merespons keinginan pasar yang besar dan kecepatan pada peningkatan pelayanan baru. Dengan mengadopsi ITIL 3 *Service Management Lifecycle* sektor perbankan juga dapat lebih responsif terhadap perubahan dan kebutuhan pasar yang berubah ubah. Hal ini memungkinkan membantu perbankan untuk lebih cepat mengembangkan dan meluncurkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga dapat mempertahankan daya saing di pasar yang kompetitif.



Gambar 1. Service Management Lifecycle
Sumber : Hasil Olah Data

Pada diagram *service management lifecycle* di atas menunjukkan Terdapat 5 tahapan, yaitu :

- **Service Strategy**

Tahapan ini adalah tahapan yang berkaitan dengan pengembangan strategi dari layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari sektor perbankan. Pada tahap ini juga diberikan sebuah buku panduan dasar untuk pengimplementasian manajemen layanan IT, mulai dari kemampuan suatu instansi, cara mengelola dan mengoperasikan layanan TI, dll [5]. Pada tahap ini juga diperlukan sebuah analisis pada pasar dan kepada nasabah atau pelanggan Bank Jatim untuk memastikan bahwa layanan yang telah diberikan sudah memenuhi keinginan atau kebutuhan dari nasabah.

- **Service Design**

Tahapan ini merupakan tahapan yang memiliki kaitan dengan rancangan layanan yang akan diberikan untuk pelanggan. Rancangan yang dibuat pun harus berupa desain yang inovatif dan kreatif atau beda dari yang lain[6]. Sektor perbankan perlu melakukan perancangan yang memenuhi kebutuhan dari pelanggan dan juga perlu melakukan

pemantauan terhadap rancangan tersebut apakah sudah diimplementasikan dengan baik dan benar.

- **Service Transition**

Pada tahapan ini diberikan gambaran dasar bagaimana kebutuhan dan permintaan yang didapat dari tahap *service strategy* dapat dibuat desainnya dan bisa diimplementasikan[7]. Tahapan ini berkaitan dengan kegiatan yang terkait dengan pengenalan, perubahan dan pengelolaan layanan TI pada lingkungan produksi. Sehingga sektor perbankan perlu melakukan proses checking bahwa perbankan dapat melakukan perubahan atau pengenalan dan pengelolaan layanan TI dengan lancar guna melengkapi persyaratan perbankan yang telah ditetapkan[8].

- **Service Operation**

Service Operation merupakan tahapan yang berfungsi untuk menjaga kepercayaan bisnis dan meminimalkan risiko terjadinya gangguan layanan pada proses bisnis perusahaan, organisasi atau instansi[9]. Tahapan ini adalah tahapan yang memiliki kaitan dengan pengelolaan dan pemeliharaan TI yang telah diimplementasikan pada lingkungan operasional perbankan. Sektor perbankan perlu melakukan proses checking terhadap layanan yang diberikan apakah telah berjalan dengan efisien dan efektif dan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan meminimalkan dampak negatif dari gangguan atau insiden yang telah terjadi.

- **Continual Service Improvement**

Untuk tahap terakhir yaitu *continual service improvement* akan dilakukan evaluasi dari layanan yang ada serta meningkatkan layanan dari perusahaan atau instansi secara berkelanjutan untuk menunjang proses bisnis yang ada[10]. Tahapan ini adalah tahapan yang memiliki kaitan proses pendekatan sistematis yang berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan TI yang telah diberikan oleh sektor perbankan. Pada tahap ini, sektor perbankan perlu melakukan pemantauan dari kinerja layanan serta diperlukan pengambilan tindakan untuk meningkatkan kualitas layanan[11].

Hal yang diperhatikan yaitu perlu dilakukan analisis sesuai dengan keempat tahapan tersebut. Dengan menggunakan tahapan dari framework ITIL 3 untuk analisis manajemen layanan perbankan pada aplikasi JConnect Mobile, bertujuan agar sektor perbankan dapat memastikan bahwa layanan yang telah diberikan oleh perbankan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan telah diimplementasikan dengan efisien dan efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan guna menelaah manajemen pelayanan perbankan di aplikasi JConnect Mobile menggunakan kerangka kerja ITIL 3. Metode kualitatif deskriptif yaitu metode yang digunakan pada penelitian ini, serta pengumpulan data dengan melakukan wawancara.

Dibawah merupakan tabel pertanyaan dan juga jawaban wawancara yang telah diajukan untuk

pengguna aplikasi *JConnect Mobile* mengenai pelayanan pada aplikasi *JConnect Mobile*.

Tabel 1. Tabel Wawancara

N o	Topik Pertanyaan	Jawaban
1.	Pengalaman apa saja yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ?	Penggunaan aplikasi <i>JConnect Mobile</i> masih cukup kebingungan pada saat melakukan proses transaksi.
2.	Apa keunggulan utama yang dimiliki oleh aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ?	Aplikasi <i>JConnect Mobile</i> memiliki keunggulan dalam fitur, baik fitur menu utama dan juga fitur tampilan saldo serta fitur menu info kurs.
3.	Apa kelemahan yang perlu diperhatikan dari aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ?	Aplikasi <i>JConnect Mobile</i> sering mengalami bug pada aplikasi yang menyebabkan aplikasi keluar sendiri ditengah melakukan transaksi dan juga tidak adanya notifikasi yang memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi mengenai transaksi.
4.	Bagaimana aplikasi <i>JConnect Mobile</i> dapat ditingkatkan dalam hal penggunaannya?	Meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas aplikasi dengan meningkatkan fitur-fitur yang belum bisa beroperasi dan juga pada fitur lupa password karena apabila lupa password harus mengurus langsung ke bank.
5.	Seberapa puas pengguna dengan layanan yang ada di aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ?	Tingkat kepuasan pengguna berada pada presentase yang cukup puas dengan layanan yang ada di aplikasi <i>JConnect Mobile</i> .
6.	Seberapa sering terjadi gangguan (downtime) pada aplikasi <i>JConnect Mobile</i> ?	Aplikasi <i>JConnect Mobile</i> cukup sering mengalami downtime.
7.	Apa harapan pengguna terhadap perkembangan dan peningkatan layanan dari aplikasi <i>JConnect Mobile</i> di masa depan?	Aplikasi <i>JConnect Mobile</i> dapat meminimalisirkan bug yang terjadi pada aplikasi serta peningkatan dan penambahan fitur-fitur yang lebih baik serta lengkap.
8.	Apa harapan pengguna terhadap	Aplikasi <i>JConnect Mobile</i> dapat meminimalisirkan bug yang terjadi pada

	perkembangan dan peningkatan layanan dari aplikasi <i>JConnect Mobile</i> di masa depan?	aplikasi serta peningkatan dan penambahan fitur-fitur yang lebih baik serta lengkap.
--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna aplikasi *JConnect Mobile* didapati beberapa evaluasi, sebagai berikut:

1. Ketersediaan fitur dan layanan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, nasabah banyak yang tidak puas pada beberapa fitur, baik dalam segi peletakan fitur, fitur yang masih tidak lengkap dan fitur yang tidak dapat beroperasi pada aplikasi *JConnect Mobile*, seperti fitur cardless yang masih belum bisa digunakan oleh pengguna *JConnect Mobile*. Maka dari itu, pentingnya mengembangkan dan memperbaiki fitur-fitur yang sudah ada guna mewujudkan keinginan nasabah.

2. Performa dan kecepatan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pengguna banyak mengalami bug pada aplikasi *JConnect Mobile* saat koneksi buruk, seperti aplikasi yang tiba-tiba keluar sendiri, dan aplikasi ngeblank tidak dapat dibuka. Kondisi ini sangat mengganggu kenyamanan nasabah ketika akan melakukan transaksi atau saat mengakses aplikasi *JConnect Mobile*. Maka dari itu, pentingnya dilakukan evaluasi serta pembaharuan untuk performa serta kecepatan aplikasi.

3. Kualitas layanan dukungan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pengguna merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan aplikasi *JConnect Mobile*. Salah satunya adalah layanan lupa password yang harus pergi langsung ke bank untuk memperbaiki, seharusnya layanan lupa password ini dapat dilakukan melalui ponsel tanpa harus pergi langsung ke bank untuk memperbaikinya. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan evaluasi serta pembaharuan untuk kualitas layanan dukungan pelanggan.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilaksanakan, ada sejumlah saran untuk diberikan kepada aplikasi *JConnect Mobile*, antara lain:

• Strategi Layanan (Service Strategy)

Dalam langkah strategi layanan, bank harus melakukan kegiatan analisis pelanggan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan nasabah dan menjamin bahwa aplikasi *JConnect Mobile* telah memenuhi kebutuhan nasabah saat melakukan transaksi perbankan. Dalam konteks objek penelitian pada aplikasi *JConnect Mobile* ini, perlunya perbankan untuk memastikan bahwa aplikasi *JConnect Mobile* telah memenuhi kebutuhan dari nasabah saat nasabah melakukan proses transaksi.

• Desain Layanan (Service Design)

Terkait langkah desain layanan, bank harus memprioritaskan penyediaan layanan yang memenuhi keinginan nasabah serta memeriksa

bahwa layanan disediakan secara jujur dan dapat diandalkan. Untuk aplikasi *JConnect Mobile*, bank harus menyediakan layanan yang mudah digunakan, aman, serta memenuhi keinginan nasabah. Selain itu, bank perlu menjamin bahwa aplikasi *JConnect Mobile* bekerja cukup baik dengan sistem yang ada.

- **Transisi Layanan (Service Transition)**

Terkait langkah transisi layanan, bank harus menjamin setiap perubahan serta implementasi layanan baru berhasil dan memenuhi persyaratan yang ditentukan selama langkah transisi layanan. Dalam hal aplikasi seluler *JConnect*, bank perlu menjamin bahwa aplikasi tersebut telah terintegrasi dengan baik dan secara fungsional terintegrasi dengan sistem perbankan yang ada. Selain itu, bank harus menjamin nasabah bisa dengan mudah menggunakan aplikasi seluler *JConnect*.

- **Operasi Layanan (Service Operation)**

Terkait langkah pelayanan operasional, bank harus menjamin bahwa langkah-langkah pelayanan operasional dilakukan dengan baik dan efisien. Dalam hal ini, aplikasi mobile *JConnect* harus menjamin bahwa aplikasi stabil serta mampu memproses transaksi bank secara cepat serta akurat. Bank harus menjamin pengguna aplikasi mobile *JConnect* bisa dengan mudah mengakses layanan perbankan,

- **Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)**

Terkait pemantauan layanan, bank harus meningkatkan kualitas pekerjaan mereka dan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka. Terkait *JConnect Mobile*, bank harus menjaga fungsionalitas aplikasi dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan kerangka ITIL 3 pada aplikasi seluler *JConnect* meningkatkan pengelolaan layanan perbankan. Kerangka Siklus Hidup Manajemen Layanan ITIL 3, yang mencakup strategi layanan, desain layanan, migrasi layanan, operasi layanan, serta pemantauan layanan, membantu bank menaikkan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi seluler *JConnect* dengan mengikuti siklus hidup manajemen layanan ITIL 3. Dengan menaikkan kualitas layanan, bank dapat mempererat relasi dengan nasabah serta meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis pengelolaan layanan dari hasil wawancara sebanyak 15 narasumber yang dilakukan pada aplikasi mobile *JConnect* yang memakai kerangka kerja ITIL 3, dapat disimpulkan bahwa :

1. ITIL 3 sangat disarankan untuk menaikkan standar layanan perbankan. Karena hasil wawancara yang didapatkan terdapat beberapa jawaban dari narasumber yang bermakna negatif seperti aplikasi *JConnect* sering mengalami bug dan lain sebagainya.

2. Dengan memantau dan menilai secara berkelanjutan, bank juga dapat menjamin bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Maka dari itu, bank perlu mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasinya agar dapat mempererat relasi dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Fitria, A. Munawar, and P. P. Pratama, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *J. Inform. Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 43–52, Oct. 2021, doi: 10.37641/jikes.v1i1.406.
- [2] L. Yunita, "ANALISIS PEMANFAATAN FUNGSI ATM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. BCA TBK MEDAN," vol. 20, no. 1, 2016.
- [3] 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," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 135–140, Oct. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.136.
- [4] M. Iqbal and T. Sutabri, "ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT APLIKASI JUMPCLOUD MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL 4 PADA GXS BANK PTE LTD," *J. Sci. Res. Dev.*, vol. 5, no. 2, pp. 367–376, Oct. 2023, doi: 10.56670/jsrd.v5i2.213.
- [5] R. Huang and I. Ngadijaya, "Analisa Tata kelola teknologi informasi pada PT. BJMS dengan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation," vol. 1.
- [6] R. R. Rahmawati and Y. Prihadi, "TATA KELOLA KEAMANAN INFORMASI LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE DESIGN DI LINGKUNGAN SMKN 4 PADALARANG," vol. 2, 2021.
- [7] J. Salim, K. Onggie, and K. Garcia, "Implementasi Service Strategy ITIL V3 Pada Sektor Perbankan di Indonesia," *JDMIS J. Data Min. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 17–25, Oct. 2024, doi: 10.54259/jdmis.v2i1.1599.
- [8] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol.

- 1, no. 2, pp. 162–167, Oct. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [9] R. W. P. Pamungkas and R. Khalida, "Manajemen Proyek Agile dengan Pendekatan Metode Scrum sebagai Peningkatan Layanan Berkelanjutan Perusahaan," *Vol.*, no. 1, 2019.
- [10] 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 J. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, Oct. 2019, doi: 10.36805/technoxplore.v4i1.540.
- [11] Y. P. Sari and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Kerangka Framework ITIL V3 di SMK Negeri 8 Palembang," *Indones. J. Innov. Multidisipliner Res.*, vol. 1, no. 4, pp. 369–377, Oct. 2023, doi: 10.31004/ijim.v1i4.42.