

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN ITIL V4: STUDI LITERATUR

Teri Rahayu¹, Anisa Anggraini², Monica Angelina³, Eriene Dheanda Absharina⁴

^{1,2,3} Fakultas Sains dan Teknologi/ UIN Raden Fatah Palembang; Jalan Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, KM. 3, 5 Palembang, Kota Palembang; +62 711 354668

⁴ Prodi Informatika/ Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan; Jl. Talang Kerangka No.411, Kel. 30 Ilir, Kec. Ilir Barat II, Kota Palembang; 081312111599.

Keywords:

ITIL V4; IT Service Management; Information Technology Service Management; Service Value System; Literature Review.

Correspondent Email:

terirahayu_23021450033@radenfatah.ac.id



Copyright © 2026 The Author(s), Published by Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Abstrak. Manajemen layanan teknologi informasi (ITSM) sangat krusial dalam mendukung efisiensi organisasi di era transformasi digital, meski penerapannya sering terkendala masalah operasional dan penanganan insiden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan ITSM berdasarkan framework ITIL V4 yang berbasis Service Value System (SVS) dan Continual Improvement. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai penelitian terdahulu terkait implementasi ITIL V4 di berbagai organisasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan penanganan insiden. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan dokumentasi layanan yang belum optimal. Kesimpulannya, ITIL V4 merupakan framework yang sangat relevan dan adaptif untuk mengatasi hambatan operasional serta meningkatkan nilai layanan teknologi informasi secara berkelanjutan dalam organisasi.

Abstract. Information technology service management (ITSM) is crucial for supporting organizational efficiency in the digital transformation era, although its implementation is often hindered by operational issues and incident handling. This study aims to analyze the implementation of ITSM based on the ITIL V4 framework, which focuses on the Service Value System (SVS) and Continual Improvement. The research method used is a literature review, examining various previous studies related to ITIL V4 implementation across organizations. The results indicate that the application of ITIL V4 significantly contributes to improving service quality, operational efficiency, and incident management. However, its implementation still faces challenges, such as human resource constraints and suboptimal service documentation. In conclusion, ITIL V4 is a highly relevant and adaptive framework for overcoming operational barriers and continuously enhancing the value of IT services within an organization.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital telah menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai komponen penting dalam mendukung

operasional organisasi dan penyediaan layanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Sistem informasi manajemen yang diterapkan secara terintegrasi

berperan besar dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan organisasi melalui pengelolaan data serta penyediaan informasi yang mendukung pengambilan keputusan [1]. Dalam berbagai sektor, baik pemerintahan, pendidikan, perbankan, maupun industri, layanan TI tidak lagi hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, melainkan bertransformasi menjadi faktor strategis dalam penciptaan nilai bisnis. Oleh karena itu, pengelolaan layanan teknologi informasi yang baik melalui pendekatan Information Technology Service Management (ITSM) menjadi kebutuhan mendesak agar layanan yang diberikan tetap berkualitas, berkelanjutan, dan selaras dengan tujuan organisasi [2][3].

Secara teoritis, manajemen layanan TI fokus pada bagaimana organisasi merancang, mengelola, memberikan, serta meningkatkan layanan TI secara sistematis agar mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Pemanfaatan TI ini terbukti memberikan kontribusi nyata dalam mendukung pengelolaan data, analisis informasi, dan pengambilan keputusan pada berbagai bidang melalui penerapan sistem informasi yang terstruktur [5] [6]. Salah satu kerangka kerja (framework) yang menjadi standar global dalam ITSM adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Framework ini banyak digunakan sebagai panduan dalam tata kelola manajemen dan layanan teknologi informasi karena mampu membantu organisasi dalam meningkatkan nilai layanan TI serta mendukung pengelolaan risiko dan optimalisasi sumber daya teknologi informasi [4][8][9]. Versi terbaru, yaitu ITIL V4, menghadirkan pendekatan yang lebih adaptif dibandingkan versi terdahulu karena menekankan penciptaan nilai layanan bersama (value co-creation) melalui komponen Service Value System (SVS), Guiding Principles, Service Value Chain, Practices, dan Continual Improvement. Framework ini dikembangkan untuk membantu organisasi beradaptasi secara fleksibel terhadap perubahan kebutuhan bisnis serta dinamika teknologi digital yang terus berkembang pesat [10].

Penelitian terdahulu mengenai implementasi ITIL V4 telah diterapkan pada berbagai objek dan domain layanan yang berbeda. Sebagai contoh, penelitian oleh Setyaningsih[2]. menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan TI pada DPMPSTP Kabupaten

Banyumas berada pada level 3 (Defined), namun masih memiliki celah (gap) yang membutuhkan rekomendasi perbaikan. Selanjutnya, penelitian dari Sekti & Kholifah (2024) pada aplikasi Tangerang LIVE menunjukkan bahwa maturity level pada domain incident management, problem management, dan service desk masih berada pada level awal, sehingga diperlukan eskalasi dan peningkatan proses layanan secara berkala [11]. Di sisi lain, Irmawati Tri Wahyuni et al. (2025) menekankan pentingnya pendekatan Service Value System (SVS) dalam mengidentifikasi kesenjangan layanan serta mendorong mekanisme continual improvement di dalam internal organisasi [12]. Senada dengan hal tersebut, Iman & Mulyati (2025) pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang juga menemukan bahwa meskipun empat praktik ITIL V4 telah mencapai Level 3 (Defined), komponen Continual Improvement masih berada pada Level 2, mengindikasikan perlunya indikator kinerja yang lebih terukur dalam perbaikan layanan berkelanjutan[13]

Meskipun kajian mengenai implementasi ITIL V4 telah banyak dipublikasikan, dalam praktiknya berbagai organisasi masih kerap menghadapi kendala operasional yang berulang masih menjadi hambatan utama dalam tata kelola TI[14]. Masalah seperti lambatnya penanganan insiden, lemahnya dokumentasi layanan, kurang optimalnya fungsi service desk, belum terintegrasinya monitoring layanan, hingga kurangnya konsistensi dalam penerapan continual improvement. Fenomena ini mengindikasikan adanya ruang kosong (gap) antara panduan ideal dalam framework dengan realita eksekusinya di lapangan.

Kesenjangan akademik (research gap) juga ditemukan pada literatur-literatur yang ada, di mana sebagian besar penelitian terdahulu cenderung bersifat parsial terpaku pada satu studi kasus spesifik, satu instansi, atau domain layanan tertentu saja. Akibatnya, belum ada gambaran komprehensif yang mengompilasi, membandingkan, dan mengorelasikan hasil-hasil penelitian tersebut secara makro. Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada pendekatan studi literatur (literature review) yang digunakan untuk mensintesis berbagai hasil implementasi ITIL V4 dari ragam sektor organisasi. Melalui metode ini, pola penerapan, kesamaan tantangan,

efektivitas solusi, dan kecenderungan keberhasilan implementasi ITIL V4 dapat dipetakan secara lebih luas dan mendalam.

Berdasarkan analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan framework ITIL V4 melalui studi literatur dari berbagai penelitian terdahulu. Melalui pemecahan masalah ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai praktik terbaik (best practices) penerapan ITIL V4, mengidentifikasi manfaat nyata dan tantangan krusial yang dihadapi organisasi, serta merumuskan rekomendasi strategis yang dapat mendukung peningkatan kualitas manajemen layanan teknologi informasi secara adaptif dan terstruktur di berbagai sektor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pondasi teoretis utama dalam penelitian ini didasarkan pada Teori Nilai Bersama (Value Co-creation Theory). Berbeda dengan versi terdahulu yang kaku dan cenderung berorientasi pada proses internal penyedia teknologi, ITIL V4 mengadopsi teori ini secara penuh melalui paradigma Service Value System (SVS). Teori ini menekankan bahwa nilai (value) dari suatu layanan teknologi informasi tidak dapat diciptakan secara sepihak oleh penyedia layanan saja, melainkan harus merupakan hasil dari kolaborasi aktif, interaksi, dan timbal balik antara penyedia layanan dengan pengguna (users/customers) [16][17].

Dalam konteks manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management/ITSM), penciptaan nilai bersama ini dieksekusi melalui lima komponen utama di dalam Service Value System (SVS) ITIL V4, yaitu:

- a. Guiding Principles: Prinsip-prinsip panduan yang mengarahkan keputusan organisasi dalam memberikan layanan.
- b. Governance: Tata kelola yang menyelaraskan strategi TI dengan tujuan instansi atau organisasi.[8]
- c. Service Value Chain: Model operasional yang mengubah permintaan (demand) menjadi nilai nyata melalui aktivitas terintegrasi.
- d. Practices: Kumpulan sumber daya organisasi yang digunakan untuk menjalankan pekerjaan, khususnya

dalam mengelola fungsi Incident Management, Problem Management, dan Service Desk [18] [19][20].

- e. Continual Improvement: Evaluasi dan penyesuaian berkala untuk memastikan layanan selalu relevan dengan kebutuhan pengguna yang dinamis [19].

Melalui integrasi Teori Nilai Bersama ini, efektivitas penerapan ITIL V4 dalam literatur tidak lagi diukur secara parsial berdasarkan aspek teknis semata, melainkan dari sejauh mana kapabilitas tata kelola dan kolaborasi yang dibangun mampu meminimalkan hambatan operasional serta mengoptimalkan manfaat nyata bagi seluruh pemangku kepentingan[21].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (literature review). Metode ini dipilih secara sistematis untuk melakukan identifikasi, evaluasi, dan sintesis terhadap berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan [22][9]. Melalui pendekatan ini, penerapan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan framework ITIL V4 dapat dianalisis secara komprehensif tanpa melakukan pengumpulan data primer ke lapangan[23].

3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah nasional maupun internasional yang bereputasi. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran digital pada basis data ilmiah seperti Google Scholar dan SINTA.

Proses pencarian literatur diperketat menggunakan kombinasi kata kunci (keywords) spesifik yang relevan dengan fokus kajian, antara lain: "ITIL V4", "IT Service Management", "Service Value System", "Incident Management", dan "Maturity Level". Dari hasil penelusuran tersebut, ditemukan berbagai artikel independen yang kemudian disaring berdasarkan kesesuaian topik [24][25]

3.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Pemilihan Literatur

Untuk menjaga kualitas dan relevansi referensi yang digunakan agar sejalan dengan tujuan penelitian, pemilihan sumber literatur disaring ketat berdasarkan kriteria berikut:

- a. Kriteria Inklusi: Artikel jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam rentang waktu beberapa tahun terakhir, memiliki fokus kajian langsung pada implementasi atau evaluasi framework ITIL V4, serta memuat hasil analisis tingkat kematangan (*maturity level*) atau hambatan operasional tata kelola TI secara jelas[26].
- b. Kriteria Eksklusi: Artikel yang hanya membahas ITIL versi sebelumnya (V3 atau v2), artikel populer non-ilmiah (seperti blog post atau opini berita), serta naskah seminar yang tidak memuat data hasil evaluasi yang valid.

3.4. Teknik Analisis Data

Data literatur yang telah lolos tahapan seleksi kemudian diekstraksi dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif komparatif [26]. Langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

- a. Reduksi Data: Mengelompokkan temuan-temuan dari berbagai literatur berdasarkan variabel amatan, yaitu manfaat implementasi, tantangan penerapan, domain praktik (*practices*) yang dominan digunakan, serta tingkat kematangan layanan yang dihasilkan.
- b. Penyajian Data (*Display Data*): Membandingkan data antar-artikel untuk melihat pola kesamaan, kontradiksi, atau keunikan dari penerapan ITIL V4 di berbagai sektor organisasi.
- c. Penarikan Kesimpulan (*Sintesis*): Menarik kesimpulan umum berdasarkan hasil komparasi tersebut serta merumuskan rekomendasi strategis mengenai kontribusi framework ITIL V4 terhadap peningkatan kualitas manajemen layanan teknologi informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Temuan Penerapan Praktik ITIL V4 Berdasarkan Data Literatur

Berdasarkan reduksi data terhadap literatur yang dievaluasi, penerapan framework ITIL V4 di berbagai sektor organisasi berfokus pada

minimalisasi hambatan operasional melalui implementasi komponen Service Value System (SVS)[27]. Hasil ekstraksi data mengenai tingkat kematangan (*maturity level*), manfaat, serta kendala yang ditemukan pada masing-masing studi kasus diringkas dalam Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Sintesis Karakteristik Literatur Terpilih

Sumber & Sektor Objek	Domain Praktik Utama / Temuan Kondisi & Hambatan Utama
Wafrina et al. (2021) [22] Perguruan Tinggi	Service Design Framework-Level 3 (<i>Defined</i>). Proses sudah terstruktur, namun masih kurang fleksibel terhadap kebutuhan dinamis pengguna.
Herlinudinkhaji (2023) [24] Instansi Publik	Estimasi Tata Kelola-Berhasil memetakan <i>gap analysis</i> . Hambatan utama berupa lemahnya monitoring layanan dan integrasi proses.
Sekti & Kholifah (2024) [11] Pemda (Tangerang LIVE)	Incident, Problem, dan Service Desk-Berada pada level awal (<i>Initial</i>). Hambatan meliputi respon layanan lambat, dokumentasi lemah, dan kompetensi agen helpdesk yang belum memadai.
Ilham Hidayat et al. (2024) [18] Industri / BUMN	Incident Management - Evaluasi dilakukan berbasis <i>self-assessment</i> . Hambatan utama berupa keterbatasan otomatisasi alat pelacak insiden.
Irmawati et al. (2025) [12] Swasta / ISP	Service Value System-Fokus pada pemetaan celah makro organisasi. Hambatan ditemukan pada siklus <i>continual improvement</i> yang belum berjalan konsisten.
Alfiqhyanto et al. (2026) [28] Pemerintah Daerah	Incident & Problem Management -Masih berada pada fase awal implementasi.

	Hambatan utama berupa keterbatasan jumlah SDM kompeten dan minimnya anggaran pendukung.
Iman & Mulyati (2025) [13] Instansi Pemerintah (Dinas Kebudayaan Palembang)	Incident, Problem, Change Enablement, Service Request, Continual Improvement - 4 practice di Level 3 (Defined). Gap terbesar pada Continual Improvement (Level 2). Butuh indikator kinerja terukur dan dashboard monitoring.

4.2. Analisis Diskusi: Fenomena Teoretis dan Praktis (What and Why)

Melalui data empiris pada Tabel 1, terlihat sebuah pola makro bahwa mayoritas organisasi masih bertumpu pada domain operasional dasar seperti Incident Management, Problem Management, dan Service Desk. Temuan ini mengonfirmasi argumen Ilham Hidayat et al. (2024) yang menyatakan bahwa titik krusial dalam interaksi pengguna berada pada kecepatan penanganan kendala teknis [14][28].

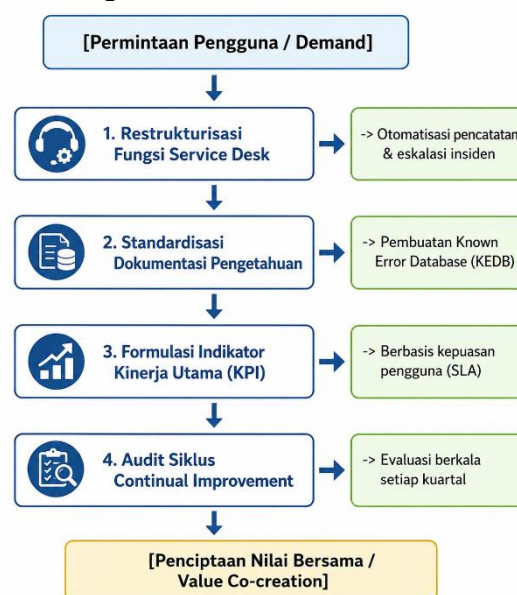
Namun, jika dianalisis dari perspektif Teori Nilai Bersama (Value Co-creation Theory), terlihat alasan mendasar mengapa tingkat kematangan operasional di beberapa instansi; seperti temuan Sekti & Kholifah (2024) serta Alfiqhyanto et al. (2026) masih tertahan di level awal. Hal ini terjadi karena organisasi masih terjebak dalam paradigma ITIL versi lama yang menganggap tata kelola TI hanyalah urusan internal divisi operasional komputasi [11].

Ketika organisasi mengabaikan komponen SVS seperti Guiding Principles dan Continual Improvement, kolaborasi aktif antara penyedia layanan dan pengguna tidak akan tercipta. Akibatnya, timbul masalah klasik berupa dokumentasi yang lemah, keterbatasan kapabilitas sumber daya manusia, dan tidak terintegrasinya alat pemantauan layanan secara otomatis [24][29]. Nilai layanan (value) gagal tercipta bukan karena keterbatasan teknologi, melainkan karena ekosistem tata kelola tidak menempatkan umpan balik pengguna sebagai pendorong utama perbaikan layanan berkelanjutan.

4.3. Implikasi Keilmuan dan Langkah Strategis Selanjutnya (What Next)

Kontras dengan pandangan konvensional yang menganggap adopsi best practice internasional otomatis menjamin efisiensi, studi literatur ini membuktikan bahwa efektivitas ITIL V4 sangat bergantung pada kesiapan budaya adaptif organisasi[30]. Implikasi teoretis dari temuan ini memperkuat modifikasi pemikiran bahwa framework TI tidak boleh diimplementasikan secara kaku (rigid). Penerapan ITIL V4 harus dipandang sebagai transformasi paradigma manajemen menuju penciptaan nilai yang berorientasi pada pengguna.

Sebagai rekomendasi strategis ke depan, organisasi yang ingin meningkatkan efisiensi ITSM wajib mengambil langkah-langkah konkret sebagai berikut:



Melalui langkah-langkah taktis di atas, keterbatasan sumber daya manusia dapat diatasi lewat efisiensi alur kerja digital yang terstandarisasi. Pada akhirnya, tata kelola TI akan bergeser dari sekadar unit pendukung teknis yang pasif menjadi mitra strategis yang mampu melahirkan nilai berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan organisasi[3], [17], [31].

5. KESIMPULAN

- Hasil yang Diperoleh: Penerapan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan framework ITIL V4 di berbagai sektor organisasi terbukti

memberikan kontribusi signifikan dalam menstandarisasi proses operasional. Melalui paradigma Service Value System (SVS) yang berlandaskan Teori Nilai Bersama (Value Co-creation Theory), ITIL V4 sukses menggeser fokus tata kelola TI dari yang sebelumnya kaku dan berorientasi proses internal menjadi lebih adaptif, responsif, dan fokus pada penciptaan nilai bersama antara penyedia layanan dan pengguna.

- b. Kelebihan Implementasi: Manfaat utama atau kelebihan yang ditemukan dari implementasi framework ini meliputi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan kendala teknis (khususnya pada domain Incident Management, Problem Management, dan fungsi Service Desk), penguatan kualitas dokumentasi layanan, serta penyediaan basis evaluasi yang terukur untuk memetakan kesenjangan layanan (gap analysis).
- c. Kekurangan dan Tantangan: Hambatan utama dalam eksekusi ITIL V4 di lapangan terletak pada faktor kesiapan internal organisasi. Banyak instansi masih tertahan di tingkat kematangan awal (initial level) akibat keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang kompeten, minimnya alokasi anggaran, lemahnya otomatisasi alat pemantauan layanan, serta belum konsistennya penerapan budaya perbaikan berkelanjutan (continual improvement).
- d. Kemungkinan Pengembangan Selanjutnya: Berdasarkan keterbatasan objek dalam penelitian ini yang berbasis studi literatur sekunder, pengembangan penelitian selanjutnya perlu diarahkan pada uji empiris atau studi kasus langsung secara longitudinal (jangka panjang) pada organisasi yang sedang bertransformasi dari ITIL V3 ke ITIL V4. Selain itu, diperlukan penelitian lanjutan yang berfokus pada perumusan kerangka kerja integrasi antara ITIL V4 dengan metodologi Agile atau DevOps untuk mempercepat otomatisasi layanan di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada seluruh anggota tim penulis atas kolaborasi, dedikasi, dan kerja keras yang solid dalam menyelesaikan artikel studi literatur ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan sejawat di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang serta Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya atas diskusi ilmiah yang membangun. Terakhir, terima kasih kepada para penulis dan peneliti terdahulu yang artikelnya menjadi fondasi rujukan penting dalam analisis penerapan framework ITIL V4 ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. D. Wicaksono, Z. Zakaria, dan E. D. Absharina, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar," *Central Publisher*, vol. 3, no. 5, 2025., [Online]. Available: <http://centralpublisher.co.id>
- [2] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 160–173, Mar. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i1.1375.
- [3] S. D. Galup, R. Dattero, J. J. Quan, and S. Conger, "An overview of IT service management," *Commun. ACM*, vol. 52, no. 5, pp. 124–127, May 2009, doi: 10.1145/1506409.1506439.
- [4] S. T. R. Ada, A. L. Zahra, D. Shahita, I. R. Martapura, dan T. L. M. Suryanto, "Analisis Perbandingan COBIT 5 dan ITIL V4 dalam Implementasi IT Governance," *SCAN: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 17, no. 1, pp. 23–29, Feb. 2022.
- [5] Novita Putri, ErieneDheandaAbsharina, Ruh Ilma, and Dini Oktavia, "Penerapan Sistem Informasi Geografis (SIG) Dalam Mengidentifikasi Potensi Kelongsoran," *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Informasi (JUKTISI)*, vol. 4, no. 1, pp. 198–203, Jun. 2025, doi: 10.62712/juktisi.v4i1.389.

- [6] P. A. Sunarya, M. Asri, N. Azizah, and C. P. Lim, "Evaluation of Educational Information Systems for Data and Decision Management," *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 118–126, Mar. 2025, doi: 10.33050/mentari.v3i2.738.
- [7] M. Adhisya Aditya, R. Dicky Mulyana, A. Mulyawan, S. LIKMI Bandung, and S. Mardira Indonesia, "PERBANDINGAN COBIT 2019 DAN ITIL V4 SEBAGAI PANDUAN TATA KELOLA DAN MANAGEMENT IT," *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 100–105, 2019.
- [8] J. Iden and T. R. Eikebrokk, "Implementing IT Service Management: A systematic literature review," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 33, no. 3, pp. 512–523, Jun. 2013, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.01.004.
- [9] M. M. Rivai and D. Pratama, "Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Framework ITIL V4," *JEMSI*, vol. 7, no. 3, 2026, doi: 10.38035/jemsi.v7i3.
- [10] B. A. Sekti and S. N. Kholifah, "Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 187–202, Mar. 2024, doi: 10.37012/jtik.v10i1.2078.
- [11] Irmawati Tri Wahyuni, Andini Diyas Saputri, Ito Setiawan, and Banu Dwi Putranto, "Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System," *Mars: Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 71–91, Dec. 2025, doi: 10.61132/mars.v3i6.1224.
- [12] M. Ikhsanul Iman, "JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika dan Bisnis Digital Analisis Layanan ITSM pada Dinas Keudayaan Kota Palembang Menggunakan ITIL V4," *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 421–428, 2025, doi: 10.55123/jumintal.v4i2.7505.
- [13] A. Cahya Rani, A. Yusuf, P. Karunia Farista Ananto, J. Sistem Informasi, F. Sains dan Teknologi, and U. Sunan Ampel Surabaya, "Evaluasi Incident Management Layanan Teknologi Informasi Pada Universitas XYZ Menggunakan ITIL V4," vol. 11, no. 2, pp. 12–24, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [14] T. Wijaya et al., "Pengukuran Kinerja Layanan TI Menggunakan Key Performance Indicator Berbasis ITIL V4 Service Value System," *Jurnal Pengukuran Kinerja Organisasi*, vol. 6, no. 4, pp. 310–324, 2023
- [15] Farhan Amar Pramudya, M. Alfaton Muarrif, Sigit Muslim Anggoro Pratono, Jundi Haqqoni, Radhifan Mardhi, and Mhd Furqan, "Landasan Teori Metodologi Penelitian dalam Ilmu Komputer: Analisis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, vol. 6, no. 1, pp. 221–229, Jan. 2026, doi: 10.55606/juitik.v6i1.2011.
- [16] M. Ilham Hidayat, P. Putra, R. Ananda Fitriansyah, N. Rizky Oktadini, P. Eka Sevtiyuni, and A. Meiriza, "Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4," *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, vol. 9, no. 1, pp. 63–74, 2024.
- [17] I. R. D. Putri dan I. K. D. Nuryana, "Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Kediri)," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 5, no. 1, 2024.
- [18] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4," vol. 8, no. 2, pp. 585–598, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [19] T. J. Winkler and J. Wulf, "Effectiveness of IT Service Management Capability:

- Value Co-Creation and Value Facilitation Mechanisms,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 36, no. 2, pp. 639–675, Apr. 2019, doi: 10.1080/07421222.2019.1599513.
- [20] N. Wafrina *et al.*, “Penerapan Service Design Framework ITIL V4 pada Sektor Perguruan Tinggi,” *Jurnal Edukasi dan Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 98–109, 2021.
- [21] D. Puspita Sari, I. Amaliana, L. Nugraha, S. Seftiawan, and H. Dzulfikar, “EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA SISTEM E-PRESENSI BKPSDM KABUPATEN CIAMIS,” 2025, doi: 10.35316/jimi.v10i2.112-125.
- [22] D. Herlinudinkhaji and L. Kurnia Ramadhani, “Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan,” *remik*, vol. 7, no. 1, pp. 452–457, Jan. 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12058.
- [23] M. V. Triwahono and M. Mulyati, “Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka,” *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 6, no. 1, 2026.
- [24] Neysa Tifania Diyandi, Arianti Arianti, Azkiatun Nisa, Riska Ayu Setiani, and Ito Setiawan, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif,” *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, vol. 3, no. 6, pp. 268–282, Dec. 2025, doi: 10.61132/merkurius.v3i6.1199.
- [25] D. Duei Putri, G. F. Nama, and W. E. Sulistiono, “Analisis Sentimen Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Pada Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 10, no. 1, Jan. 2022, doi: 10.23960/jitet.v10i1.2262.
- [26] L. U. Hasanah, U. Inayatun, T. Amelia, and I. Setiawan, “ANALISIS PENGUKURAN LAYANAN WEBSITE STUDENT AMIKOM PURWOKERTO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4,” *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, pp. 913–920, 2024.
- [27] D. Alfihyanto dan A. Supriyanto, “Analisa Evaluasi dan Perancangan Manajemen Layanan TI pada Pemerintah Daerah Menggunakan Framework ITIL V4,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 10, no. 1, Feb. 2026.
- [28] M. I. Tazudin, F. Saomi, H. R. Noer, S. F. Adawiyah, and H. Dzulfikar, “Evaluasi Kematangan dan Kualitas Layanan SIAKAD Berbasis ITIL V4 di IALM,” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 5, no. 1, pp. 166–178, Jan. 2026, doi: 10.51903/p1204v49.
- [29] E. Matindas, S. Adam, J. Yuan, M. 3*, and T. Wulyatiningsih, “Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara”, doi: 10.37034/jidt.v5i1.319.
- [30] P. Wibowo and Sunarmi, “The Impact of Information Technology Driven Innovation Management on IT Service Management Effectiveness and Competitive Value Creation in Smart Organizations,” *Integrated System and Management Technology*, Jan. 2026, E-ISSN: 3123-9811, [Online]. Available: <https://journal.apjikom.or.id/index.php/ISMaT>