

Analisis Maturity Level Layanan SP4N-LAPOR! menggunakan Framework ITIL v4 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan

Jodi Putra Aljabbar^{1*}, Arif Yulianto²

¹⁻²Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Multi Data Palembang, Indonesia

Email : jodiptra@gmail.com¹, arif@stmik-mdp.net²

*Penulis Korespondensi: jodiptra@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the maturity level of SP4N-LAPOR! service management at the Department of Communication and Informatics of South Sumatra Province using the ITIL v4 framework, focusing on Incident Management, Problem Management, and Continual Improvement. A mixed-methods approach was applied, combining interviews, observations, and structured questionnaires involving 10 respondents, including staff and process owners responsible for managing SP4N-LAPOR! services. The results indicate that the service maturity level is at Level 4 (Managed), meaning that processes are implemented and monitored, but they are not yet fully optimized. Key areas needing improvement include the standardization of procedures, completeness of documentation, and consistent application across all service activities. These findings highlight that while the department has a structured approach, continuous evaluation and refinement are necessary to enhance service quality. Strengthening procedural standardization and maintaining thorough documentation can support better alignment with ITIL v4 best practices. Overall, improving these areas is expected to increase efficiency, reliability, and user satisfaction in SP4N-LAPOR! service management, contributing to more effective public service delivery and continuous service improvement within the organization.*

Keywords: *IT Service Management; ITIL v4; Maturity Level; Service Maturity; SP4N-LAPOR.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen layanan SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan kerangka ITIL v4, khususnya pada proses Incident Management, Problem Management, dan Continual Improvement. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed-methods, yang menggabungkan wawancara, observasi, dan kuesioner terstruktur dengan 10 responden, termasuk staf dan pemangku proses yang bertanggung jawab atas layanan SP4N-LAPOR!. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan berada pada Level 4 (Managed), yang berarti proses telah diterapkan dan dipantau, tetapi belum sepenuhnya optimal. Area utama yang memerlukan perbaikan meliputi standarisasi prosedur, kelengkapan dokumentasi, dan konsistensi penerapan di seluruh aktivitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun dinas telah menerapkan pendekatan terstruktur, evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penguatan standarisasi prosedur dan pemeliharaan dokumentasi yang lengkap dapat mendukung kesesuaian dengan praktik terbaik ITIL v4. Secara keseluruhan, peningkatan aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, keandalan, dan kepuasan pengguna dalam manajemen layanan SP4N-LAPOR!, sehingga berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih efektif dan perbaikan layanan yang berkesinambungan dalam organisasi.

Kata kunci: ITIL v4; Kematangan Layanan; Manajemen Layanan TI; SP4N-LAPOR; Tingkat Kematangan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut (Sry dkk., 2024), perkembangan internet dan media digital telah mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Salah satu implementasi

layanan tersebut adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) yang dikembangkan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara terintegrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Selatan memiliki peran penting dalam mengelola layanan SP4N-LAPOR! di tingkat daerah. Instansi ini bertanggung jawab dalam menerima, memverifikasi, serta mendistribusikan laporan masyarakat kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk ditindaklanjuti. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam penanganan laporan, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, serta gangguan teknis pada sistem yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maharani dkk.,2024) yang menyatakan bahwa meskipun digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, masih terdapat tantangan dalam pengelolaan layanan dan koordinasi antarorganisasi.

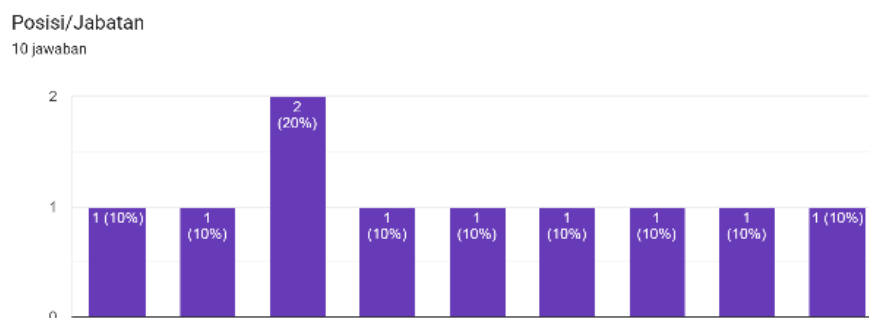
Berdasarkan data laporan SP4N-LAPOR! Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024, jumlah laporan masyarakat yang masuk menunjukkan bahwa layanan ini tetap digunakan oleh masyarakat, namun tingkat penyelesaian laporan belum sepenuhnya konsisten. Selain itu, hasil wawancara dengan pihak Diskominfo menunjukkan adanya kendala teknis seperti ketidakstabilan aplikasi, keterlambatan masuknya laporan ke dashboard, serta ketergantungan pada respons OPD dalam proses tindak lanjut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi pada SP4N-LAPOR! masih belum berjalan secara optimal.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan pengelolaan insiden dan masalah dalam layanan teknologi informasi. Insiden yang terjadi, seperti gangguan sistem dan keterlambatan penanganan laporan, belum sepenuhnya dikelola secara terstruktur dan terdokumentasi. Selain itu, belum adanya analisis akar penyebab masalah menyebabkan gangguan yang sama berpotensi terjadi secara berulang. Tidak tersedianya indikator kinerja (KPI) serta belum optimalnya proses evaluasi layanan juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang sistematis untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan teknologi informasi. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah IT Service Management (ITSM), yang merupakan kerangka kerja dalam mengelola layanan teknologi informasi secara terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Sutabri, 2023). Dalam penelitian ini digunakan framework ITIL v4 karena memiliki pendekatan yang lebih adaptif melalui konsep Service Value System (SVS) serta praktik manajemen layanan yang mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Setyaningsih dkk., 2023). ITIL v4 menyediakan berbagai Service Management Practices yang dapat diterapkan sesuai kebutuhan organisasi, seperti Incident Management, Problem Management, dan Continual

Improvement. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ITIL v4 mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan teknologi informasi. Penelitian oleh (Rahma dkk., 2024) menunjukkan bahwa penerapan Incident Management dan Problem Management dapat membantu meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat penanganan insiden. Selain itu, (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kematangan layanan TI menggunakan ITIL dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi kesenjangan serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan (maturity level) pengelolaan layanan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan framework ITIL v4, khususnya pada praktik Incident Management, Problem Management, dan Continual Improvement. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang terukur dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif dimanfaatkan untuk memahami kondisi pengelolaan layanan SP4N-LAPOR! melalui wawancara dan observasi, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kematangan layanan berdasarkan kerangka IT Service Management (ITSM) dan ITIL sebagai panduan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI (Sutabri, 2023). Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan melibatkan pihak internal seperti admin, operator, koordinator, dan staf teknis. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, kuesioner, serta studi literatur. Kuesioner disusun berdasarkan praktik ITIL v4 yang difokuskan pada Incident Management, Problem Management, dan Continual Improvement, dengan skala penilaian 1 sampai 5. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata hasil kuesioner untuk menentukan tingkat kematangan layanan. Selain itu, data kualitatif dianalisis menggunakan pendekatan SWOT, PEST, dan fishbone untuk mengidentifikasi faktor internal, pengaruh eksternal, serta akar penyebab permasalahan yang terjadi. Analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai dasar penyusunan strategi (Zianah Safitri dkk., 2024). Hasil analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan. Penelitian ini melibatkan 10 responden yang berperan dalam pengelolaan layanan SP4N-LAPOR!



Gambar 1. Responden Kuesioner

Data kuesioner diolah untuk mengetahui tingkat kematangan layanan SP4N-LAPOR! serta mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dan yang diharapkan. Hasil tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan praktik ITIL v4 guna meningkatkan kualitas layanan di Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari pengolahan kuesioner dan analisis pengelolaan layanan SP4N-LAPOR! dengan mengacu pada praktik ITIL v4, khususnya *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Continual Improvement*. Berdasarkan hasil analisis, tingkat kematangan layanan masih berada pada tahap berkembang. Beberapa proses sudah berjalan, namun belum memiliki standar dan dokumentasi yang konsisten. Penanganan insiden masih bersifat reaktif dan kegiatan evaluasi serta identifikasi akar masalah belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan melalui penerapan prosedur yang lebih terstruktur. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Triwahono & Mulyati, 2026). Selain itu, pembagian peran yang jelas melalui matriks RACI juga penting untuk mendukung efektivitas pengelolaan layanan (Pertiwi Alifia Pandra et al., 2022). Oleh karena itu, dilakukan pemetaan RACI yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan RACI Pengelolaan Layanan SP4N-LAPOR!

Aktivitas	Adminstrator	Operator	Staff IT	Koordinator
Penerimaan laporan	A	R	I	C
Pencatatan laporan	I	R	C	I
Penentuan prioritas	C	R	I	A
Distribusi laporan	I	R	I	A
Monitoring layanan	A	R	I	C
Penanganan gangguan	I	I	R	C
Pemeliharaan sistem	I	I	R	A
Analisis masalah	C	R	R	A
Evaluasi layanan	A	R	I	C
Peningkatan layanan	C	I	R	A

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 10 responden yang terlibat dalam pengelolaan layanan SP4N-LAPOR! di Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan.

Perhitungan *Maturity Level*

Pada tahap ini dilakukan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) layanan teknologi informasi pada SP4N-LAPOR! dengan mengacu pada praktik ITIL v4, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Continual Improvement*. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui posisi kematangan layanan saat ini sehingga dapat dijadikan dasar dalam menentukan langkah perbaikan yang diperlukan (Pratama, 2017). Proses perhitungan dilakukan berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden. Penggunaan *maturity level* dalam pengukuran layanan TI bertujuan untuk menilai sejauh mana proses yang berjalan telah terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Safitri dkk., t.t.).

Incident Management

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang diperoleh dari responden, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Incident Management* untuk mengetahui sejauh mana penanganan insiden pada layanan SP4N-LAPOR! telah berjalan. Hasil perhitungan tingkat kematangan disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. *Maturity Level Incident Management*

Pertanyaan	<i>Current</i>	<i>Target</i>	<i>Gap</i>
IM1	4,2	4	0,2
IM2	4,2	4	0,2
IM3	4,3	4	0,3
IM4	3,7	4	-0,3
IM5	4,4	4	0,4

Dari hasil perhitungan yang diperoleh, tingkat kematangan pada *Incident Management* menunjukkan bahwa pengelolaan insiden sudah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa kegiatan seperti penanganan dan pencatatan insiden sudah dilakukan, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal standarisasi prosedur, dokumentasi, serta konsistensi pelaksanaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses manajemen insiden masih perlu ditingkatkan agar lebih terstruktur dan berjalan secara konsisten. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengelolaan insiden tanpa prosedur yang jelas dan terdokumentasi dengan baik dapat menyebabkan penanganan menjadi kurang efektif serta berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah (Matindas at al., 2023) .

Oleh karena itu, diperlukan penerapan praktik *Incident Management* yang lebih terarah sesuai ITIL agar kualitas layanan dapat meningkat.

Problem Management

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Problem Management* untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan masalah pada layanan SP4N-LAPOR! telah berjalan. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. *Maturity Level Problem Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
PM1	3,9	4	-0,1
PM2	3,7	4	-0,3
PM3	3,9	4	-0,1
PM4	3,4	3	0,4
PM5	3,9	4	-0,1

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan masalah sudah mulai diterapkan, namun belum berjalan secara optimal. Beberapa aktivitas seperti identifikasi akar penyebab dan upaya pencegahan gangguan masih belum dilakukan secara konsisten dan terstruktur. Dalam praktik ITSM, *Problem Management* memiliki peran penting dalam mengidentifikasi penyebab utama permasalahan serta mencegah terjadinya insiden berulang melalui proses analisis dan perbaikan yang berkelanjutan (Magdalena, 2011) . Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada proses analisis masalah dan tindakan pencegahan agar layanan dapat berjalan lebih stabil dan efektif.

Continual Improvement

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Continual Improvement* untuk menilai penerapan peningkatan layanan SP4N-LAPOR!. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. *Maturity Level Continual Improvement*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
CP1	3,7	4	-0,3
CP2	3,9	4	-0,1
CP3	3,4	3	0,4
CP4	3,7	4	-0,3
CP5	3,7	4	-0,3

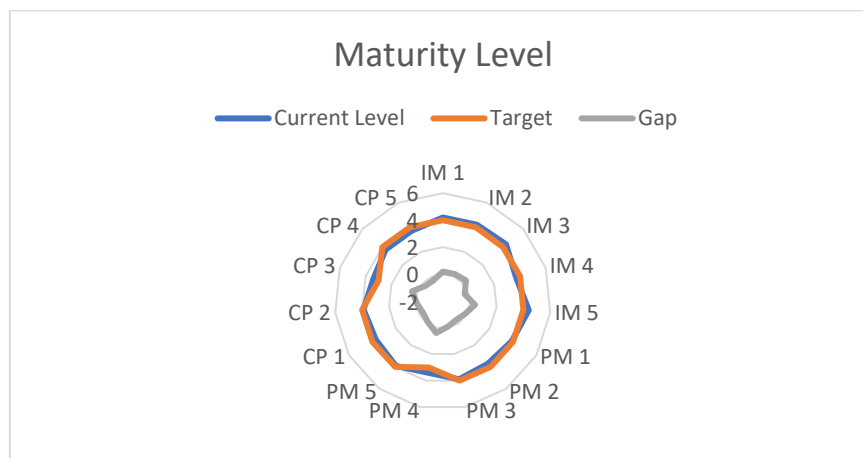
Hasil menunjukkan bahwa upaya peningkatan layanan sudah dilakukan, namun belum berjalan secara konsisten. Kegiatan seperti evaluasi layanan dan perbaikan berbasis data masih perlu ditingkatkan. Dalam ITIL v4, *Continual Improvement* berperan penting dalam memastikan layanan terus berkembang melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (Fajriah dkk., 2025) . Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada proses evaluasi agar layanan menjadi lebih efektif.

Analisis GAP

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kematangan layanan, selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini dengan target yang diharapkan. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan nilai *current* dan *target* pada setiap praktik layanan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian layanan.

Tabel 5. Tabel Analisis GAP *Maturity Level*

Praktik	Current	Target	Gap	Level
Incident Management	4,16	4	0,16	Level 4 - Managed
Problem Management	3,76	4	-0,24	Level 4 - Managed
Continual Improvment	3,68	4	-0,32	Level 4 – Managed



Gambar 2. *Maturity Level*

Berdasarkan hasil tersebut, nilai gap menunjukkan bahwa sebagian besar layanan sudah mendekati target, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Nilai gap yang kecil menandakan proses sudah berjalan dengan baik, sedangkan nilai yang lebih besar menunjukkan perlunya perbaikan. Analisis GAP digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan serta menentukan prioritas perbaikan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa analisis GAP digunakan untuk melihat perbedaan antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan sebagai dasar perbaikan (Nasikin & Rahardjo, 2019).

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis *maturity level* dan *gap*, masih terdapat beberapa aspek layanan SP4N-LAPOR! yang perlu ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan wawancara untuk mendukung peningkatan kualitas layanan. Tabel berikut menyajikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan.

Tabel 6. Maturity Level

Maturity Level	Rekomendasi
Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar proses layanan telah berada pada Level 4 (Managed), yang berarti kegiatan sudah berjalan cukup baik. Namun, masih diperlukan beberapa perbaikan agar mencapai kondisi yang lebih optimal.	1. Melakukan analisis penyebab utama (<i>root cause analysis</i>) terhadap insiden yang sering terjadi. 2. Menyusun rencana peningkatan layanan secara berkelanjutan. 3. Menentukan prioritas penanganan insiden berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya. 4. Mengembangkan sistem pencatatan insiden yang terintegrasi untuk mendukung evaluasi.
Analisis Swot Berdasarkan hasil analisis SWOT, layanan telah didukung oleh kebijakan dan infrastruktur yang memadai, namun masih terdapat beberapa kelemahan dalam pengelolaannya.	Rekomendasi 1. Mengoptimalkan pemanfaatan kebijakan dan infrastruktur TI untuk meningkatkan kualitas layanan. 2. Meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan. 3. Memperkuat standarisasi dan dokumentasi layanan agar lebih konsisten.
Analisis PEST Hasil analisis PEST menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti regulasi, perkembangan teknologi, dan kebutuhan pengguna memiliki pengaruh terhadap pengelolaan layanan.	Rekomendasi 1. Menyesuaikan layanan dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku. 2. Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan. 3. Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. 4. Memperhatikan kondisi organisasi untuk mendukung kinerja layanan.
RACI Berdasarkan hasil pemetaan RACI, pembagian peran dan tanggung jawab sudah tersedia, namun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan.	Rekomendasi 1. Memastikan setiap pihak menjalankan tugas sesuai perannya. 2. Meningkatkan koordinasi antar pihak yang terlibat. 3. Melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan tugas untuk meningkatkan efektivitas layanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kematangan layanan SP4N-LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan berada pada Level 4 (*Managed*), yang menunjukkan bahwa proses layanan sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Pada praktik *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Continual Improvement*, beberapa kegiatan sudah diterapkan, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal standarisasi, dokumentasi, serta konsistensi pelaksanaan. Selain itu, hasil analisis GAP menunjukkan bahwa sebagian besar nilai sudah mendekati target, meskipun masih diperlukan perbaikan pada beberapa aspek layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan melalui penerapan prosedur yang lebih terstruktur serta evaluasi layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan SP4N-LAPOR!.

DAFTAR REFERENSI

- Fajriah, R., Meiyantri, R., Diterima, T., Revisi, T., & Disetujui, T. (2025). Implementasi framework ITIL v4 pada perancangan electronic IT helpdesk di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 2025–2051.
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata kelola layanan teknologi informasi dengan ITIL v4 untuk estimasi layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Magdalena, L. (2011). Analisis problem management pada IT helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi kasus: Citigroup Indonesia). Dalam *Jurnal Digit*, 1(2).
- Maharani, D., Rahmawati, A., Febri, V., Putri, D., & Fauzy, R. (2024). Implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal*, 3.
- Matindas, E., Adam, S., Yuan, J., M., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self-assessment manajemen layanan menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) pada incident management Rumah Sakit Hermina, Lembang, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 5, 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319>
- Nasikin, A. I., & Rahardjo, B. (2019). Analisis gap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT X. Dalam *Analisis Gap Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, 9001(2).
- Pertiwi Alifia Pandra, B., Witono, & Amalia Salma, S. (2022). Rancangan struktur organisasi berdasarkan proses bisnis perusahaan menggunakan metode RACI matriks (Studi kasus: Outwave Apparel). *Jurnal*, 2.
- Pratama, A. (2017). Analisis tingkat kematangan (Maturity Level) teknologi informasi pada pustaka menggunakan COBIT 4.1. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(1), 1–15.
- Rahma, I., Putri, D., Kadek, I., & Nuryana, D. (2024). Analisis manajemen insiden dan masalah pada helpdesk terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik berdasarkan framework ITIL v4 (Studi kasus: Dispendukcapil Kota Kediri). *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(2), 55–70.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (t.t.). Analisis tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework (ITIL) v3. Dalam *Jurnal Jupiter*, 13(1).
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ITIL v4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(1), 160–173. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Sry, A., Dwi, F., Teuku, M., et al. (2024). Strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program website layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kota Padangsidempuan. *Jurnal Komunikasi Publik*, 2(1), 434–446. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10464325>
- Sutabri, T. (2023). Analisis IT service management layanan GrabFood menggunakan framework ITIL v3 pada PT Grab Teknologi Indonesia. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(4), 448–455. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Triwahono, M. V., & Mulyati, M. (2026). Penerapan framework ITIL v4 pada evaluasi tata kelola insiden dan masalah layanan IT di PT Putra Laskar Merdeka. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 6(1).

- Zianah Safitri, W. E., Viona Paskreyanti Sitorus, & Indah Noviyanti. (2024). Analisis SWOT terhadap pengembangan strategi bisnis pada Warung Makan Asyik Desa Balunijuk. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(3), 140–153. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.967>
- Fauzi, A., Rahmat, H., & Indriani, P. (2023). Implementasi ITIL v4 pada pengelolaan layanan helpdesk universitas. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 8(2), 110–125.
- Putra, M., & Santoso, R. (2022). Evaluasi maturity level IT service management menggunakan framework ITIL v4 pada perusahaan telekomunikasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 45–60.
- Sari, L., & Pratama, D. (2024). Analisis efektivitas IT service management berbasis ITIL v4 di rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Informatika*, 7(3), 210–225.
- Rahman, F., & Kusuma, W. (2023). Implementasi ITIL v4 untuk peningkatan kualitas layanan TI di pemerintahan daerah. *Jurnal Teknologi Publik*, 6(1), 75–90.
- Hidayat, T., & Anggraeni, S. (2024). Evaluasi maturity level layanan IT helpdesk berbasis ITIL v4 pada sektor pendidikan tinggi. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 9(2), 150–165.