

EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA KONTER FRONTLINE CELL MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3

Gita Novi Yanti¹, Nazwa Cahya Kamila², Ernisa³

¹²³istem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,

Email: gitanoviyanti18856@gmail.com¹, nazwacahyakamilao@gmail.com², ernisaa20@gmail.com³

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku usaha, termasuk UMKM, untuk mengadopsi layanan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih banyak pelaku usaha kecil seperti Frontline Cell yang belum melakukan evaluasi sistematis terhadap layanan teknologi informasi yang dijalankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI di Frontline Cell menggunakan framework ITIL V3 pada domain Service Operation. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden dengan total sepuluh pertanyaan tertutup yang mencakup lima proses utama: Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Analisis dilakukan dengan menghitung jumlah jawaban “Ya” dan mengonversinya ke skala 0–5 untuk menentukan tingkat kematangan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Access Management memperoleh nilai tertinggi dengan level “Optimizing”, diikuti oleh Request Fulfillment, Event Management, dan Problem Management pada level “Managed”. Sementara itu, Incident Management menunjukkan tingkat kematangan terendah pada level “Repeatable”. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan Frontline Cell sudah berjalan dengan baik dalam hal keamanan dan pemenuhan layanan, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek penanganan insiden agar lebih terstandar dan responsif.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, ITIL V3, Service Operation, UMKM, Evaluasi Layanan

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged business actors, including micro, small, and medium enterprises (MSME), to adopt digital services to improve service quality. However, many small businesses such as Frontline Cell have not yet conducted a structured evaluation of their IT services. This study aims to evaluate the maturity level of IT services at Frontline Cell using the ITIL V3 framework, specifically within the Service Operation domain. Data was collected through a questionnaire distributed to 50 respondents, consisting of ten closed-ended questions covering five core processes: Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, and Access Management. The analysis involved calculating the number of "Yes" responses and converting the results to a 0–5 scale to determine the service maturity level. The findings show that Access Management received the highest score, reaching the “Optimizing” level, followed by Request Fulfillment, Event Management, and Problem Management at the “Managed” level. Meanwhile, Incident Management had the lowest score, categorized as “Repeatable.” These results indicate that while Frontline Cell performs well in terms of service fulfillment and data security, improvements are still needed in handling incidents to ensure better responsiveness and standardization.

Keywords: Information Technology Services, ITIL V3, Service Operation, MSME, Service Evaluation

1 PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia usaha, termasuk pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Transformasi digital mendorong pelaku

usaha untuk mengadopsi layanan berbasis teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh pelanggan. Salah satu bentuk layanan yang akrab di kalangan masyarakat adalah konter digital yang menyediakan berbagai kebutuhan seperti pulsa, paket data, token listrik, top-up game, e-wallet, hingga jasa transfer uang. Agar layanan tersebut berjalan optimal, dibutuhkan sistem teknologi informasi yang dikelola dengan baik.

Salah satu UMKM yang menjalankan layanan tersebut adalah Frontline Cell, sebuah konter sederhana yang terletak di Jalan Tanjung Harapan (samping Capcin), Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Konter ini dimiliki oleh Muhammad Al-Garin Widodo dan melayani berbagai transaksi digital secara langsung kepada masyarakat. Walaupun tergolong usaha kecil, Frontline Cell memiliki intensitas pelayanan yang tinggi. Namun, layanan teknologi informasi yang digunakan belum pernah dievaluasi secara sistematis, sehingga sering terjadi gangguan seperti keterlambatan transaksi, keluhan pelanggan yang tidak tertangani, hingga kurangnya informasi ketika terjadi kendala teknis.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan teknologi informasi yang diterapkan, dibutuhkan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi. Salah satu framework yang banyak digunakan adalah ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library versi 3). ITIL V3 menyediakan struktur untuk mengelola layanan TI secara profesional melalui lima proses utama dalam domain Service Operation, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Framework ini dikenal fleksibel, cocok untuk skala perusahaan besar maupun UMKM yang sedang berkembang.

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa kerangka kerja ITIL V3 mampu digunakan secara efektif untuk menilai tingkat kematangan layanan teknologi informasi. Salah satu studi menemukan bahwa penerapan ITIL V3 dalam layanan website akademik dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan di setiap proses layanan [1]. Penelitian lain yang diterapkan pada perusahaan komputer menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah proses layanan yang belum optimal [2]. Dalam studi terhadap aplikasi digital keuangan, ITIL V3 digunakan untuk memberikan rekomendasi konkret guna meningkatkan kualitas pelayanan [3].

Evaluasi layanan sistem inventaris pemerintah daerah juga menunjukkan bahwa pendekatan ITIL V3 dapat mengungkap proses yang tidak sesuai dengan standar layanan yang berlaku [4]. Temuan serupa ditemukan dalam studi layanan city dashboard yang menekankan perlunya pengelolaan sistem layanan publik secara lebih terstruktur [5]. Di institusi pemerintahan, framework ini terbukti bermanfaat dalam memetakan proses layanan manual agar lebih terorganisasi dan terdigitalisasi [6].

Dalam konteks korporat, framework ini juga dimanfaatkan untuk menilai efektivitas manajemen layanan pelanggan dan menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan demi menjaga kepuasan pengguna [7]. Studi lain mengungkap bahwa ITIL V3 dapat diterapkan dalam organisasi nirlaba dengan sistem digital yang aktif [8]. Penggunaannya dalam layanan teknologi informasi di perguruan tinggi pun telah membantu memahami ekspektasi dan kebutuhan pengguna secara lebih mendalam [9]. Evaluasi terhadap layanan perhotelan serta layanan teknologi internal di organisasi juga menunjukkan hasil positif ketika ITIL V3 diterapkan secara menyeluruh [10], [11]. Dalam konteks perpustakaan universitas, framework ini menyoroti perlunya peningkatan pada aspek penanganan permintaan dan penyelesaian masalah [12]. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa ITIL V3 juga dapat digunakan secara fleksibel dalam manajemen website institusi pendidikan, termasuk dalam platform Kampus Merdeka [13].

Berdasarkan kajian-kajian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi layanan teknologi informasi pada konter Frontline Cell dengan menggunakan framework ITIL V3, khususnya pada domain Service Operation. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan, yang hasilnya akan digunakan untuk menentukan tingkat kematangan layanan serta memberikan rekomendasi perbaikan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi UMKM dalam meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi informasi secara lebih terarah dan profesional, sekaligus memperluas penerapan framework ITIL V3 pada skala usaha kecil.

2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada pelanggan Frontline Cell. Metode ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk mengumpulkan informasi secara langsung dari pengguna layanan terkait persepsi mereka terhadap kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan oleh konter. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh data faktual yang menggambarkan kondisi layanan berdasarkan pengalaman pelanggan.

Frontline Cell merupakan konter digital skala UMKM yang berlokasi di Jalan Tanjung Harapan (samping Capcin), Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Konter ini menyediakan layanan isi ulang pulsa, paket data, token listrik, top-up dompet digital, top-up game online, serta jasa transfer uang. Penelitian ini difokuskan pada proses-proses layanan digital yang dilakukan oleh Frontline Cell dalam kegiatan operasional harian.

Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan framework ITIL V3, tepatnya pada domain Service Operation. Domain ini mencakup lima proses utama, yaitu Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Incident Management berfungsi untuk menangani insiden atau gangguan layanan agar segera pulih kembali. Problem Management bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab gangguan yang sering terjadi agar tidak terulang. Event Management menangani pendeteksian dan respon terhadap perubahan atau kondisi sistem. Request Fulfillment mencakup proses pemenuhan permintaan layanan dari pengguna seperti pembelian pulsa, token, atau top-up. Sementara itu, Access Management bertugas mengatur hak akses dan menjaga keamanan data pengguna agar tidak disalahgunakan.

Setiap proses diwakili oleh dua pertanyaan, dengan total sepuluh butir pertanyaan yang dijawab oleh responden dalam bentuk pilihan “Ya” atau “Tidak”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada indikator evaluasi yang telah banyak diaplikasikan dalam studi-studi sebelumnya [2], [11]. Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menghitung tingkat kematangan (maturity level) pada masing-masing proses layanan TI. Analisis dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Domain} = \left(\frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Pertanyaan}} \right) \times 5$$

Nilai yang diperoleh dari proses evaluasi kemudian diklasifikasikan ke dalam enam tingkatan berdasarkan standar kerangka kerja ITIL V3, yaitu: 0 (Non-existent), 1 (Initial), 2 (Repeatable), 3 (Defined), 4 (Managed), dan 5 (Optimizing) [7], [12]. Klasifikasi ini digunakan sebagai acuan dalam mengukur tingkat kematangan layanan teknologi informasi. Hasil dari analisis tersebut akan digunakan untuk menilai kinerja layanan yang sedang berjalan serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa yang akan datang. Penelitian ini tidak melakukan audit teknis terhadap sistem infrastruktur atau keamanan TI secara menyeluruh, melainkan berfokus pada evaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna. Evaluasi ini mengacu pada framework ITIL V3 sebagai pendekatan audit layanan teknologi informasi (IT Service Management audit), yang relevan diterapkan pada skala UMKM seperti Frontline Cell.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan teknologi informasi pada konter Frontline Cell menggunakan framework ITIL V3 domain Service Operation. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 50 responden, yang merupakan pelanggan Frontline Cell. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan tertutup yang terbagi merata ke dalam lima proses utama ITIL V3, yaitu Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Setiap proses diukur menggunakan dua pertanyaan untuk memperoleh

gambaran tingkat kematangan (maturity level) layanan pada masing-masing domain. Berikut ini adalah hasil pengolahan data dari 50 responden:

Tabel 1. Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Domain ITIL V3

No.	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)	Ya (responden)	Tidak (responden)	Domain
1	Apakah layanan pulsa/top-up di Frontline Cell cepat direspon saat terjadi gangguan?	34%	66%	17	33	Incident Management
2	Apakah Anda pernah mengalami gangguan yang tidak ditindaklanjuti oleh pihak konter?	78%	22%	39	11	Incident Management
3	Apakah masalah yang sama (misalnya gagal kirim pulsa) sering terjadi lebih dari sekali?	78%	22%	39	11	Problem Management
4	Apakah pihak konter pernah memberikan solusi agar masalah yang sama tidak terulang?	88%	12%	44	6	Problem Management
5	Apakah Anda diberi tahu sebelumnya jika akan ada gangguan layanan?	80%	20%	40	10	Event Management
6	Apakah Frontline Cell langsung merespon bila terjadi perubahan kondisi sistem?	94%	6%	47	3	Event Management
7	Apakah permintaan Anda (isi pulsa/top-up/token) selalu diproses dengan cepat?	86%	14%	43	7	Request Fulfillment
8	Apakah Anda merasa layanan di Frontline Cell sesuai dengan kebutuhan Anda?	90%	10%	45	5	Request Fulfillment
9	Apakah data pribadi Anda aman saat melakukan transaksi?	96%	4%	48	2	Access Management
10	Apakah Anda hanya diminta data seperlunya saat menggunakan layanan?	98%	2%	49	1	Access Management

Dari hasil rekap di atas, masing-masing domain menghasilkan total jawaban “Ya” sebagai berikut: Incident Management sebesar 56, Problem Management 83, Event Management 87, Request Fulfillment 88, dan Access Management 97. Skor maksimum untuk tiap domain adalah 100 (karena 50 responden $\times$ 2 pertanyaan). Tingkat kematangan layanan dihitung dengan rumus:

$$\text{Nilai Domain} = \left(\frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{100} \right) \times 5$$

Hasil penghitungan maturity level ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Tingkat Kematangan Layanan Teknologi Informasi Frontline Cell

Domain	Jumlah "Ya"	Skor Maks	Nilai Maturity	Level ITIL V3
Incident Management	56	100	2.8	Level 2–3 (Repeatable – Defined)
Problem Management	83	100	4.15	Level 4 (Managed)
Event Management	87	100	4.35	Level 4 (Managed)
Request Fulfillment	88	100	4.4	Level 4 (Managed)
Access Management	97	100	4.85	Level 5 (Optimizing)

Berdasarkan hasil di atas, dapat dilihat bahwa proses Incident Management memperoleh nilai terendah yaitu 2.8. Nilai ini menunjukkan bahwa proses penanganan gangguan pada Frontline Cell belum dilakukan secara baku dan konsisten. Hal ini didukung oleh jawaban responden yang menyatakan bahwa gangguan layanan masih sering tidak segera ditanggapi, serta sebagian besar menyebut layanan belum responsif terhadap keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pendeteksian dan penanganan insiden masih berada di level Repeatable, atau baru dilakukan ketika terjadi masalah, tanpa prosedur tetap yang jelas. Kondisi ini sejalan dengan temuan dalam studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa layanan pada perusahaan berskala kecil umumnya belum menerapkan standar operasional tetap dalam penanganan insiden [2].

Pada domain Problem Management, nilai maturity yang diperoleh mencapai 4.15, menunjukkan bahwa pelanggan merasa pihak konter sudah cukup mampu menyelesaikan masalah-masalah yang berulang. Sebagian besar responden menyatakan bahwa Frontline Cell memberikan solusi ketika terjadi masalah yang sama secara terus-menerus. Hasil ini mendukung temuan dalam penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya sistem evaluasi terhadap masalah berulang sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi layanan di lingkungan yang berbasis teknologi informasi [11].

Domain Event Management juga menunjukkan nilai tinggi yaitu 4.35. Ini menandakan bahwa konter cukup baik dalam merespons perubahan kondisi sistem secara langsung. Namun, masih ada beberapa responden yang menyatakan belum pernah diberi informasi lebih awal sebelum terjadi gangguan, yang menunjukkan bahwa komunikasi proaktif masih perlu ditingkatkan. Temuan serupa juga tercantum dalam salah satu studi yang menyoroti pentingnya pemberitahuan sistem kepada pelanggan sebagai elemen krusial dalam proses manajemen kejadian [4].

Hasil serupa juga terlihat pada domain Request Fulfillment yang memperoleh nilai 4.4. Responden merasa permintaan mereka diproses dengan cepat dan layanan yang diberikan sesuai kebutuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem layanan permintaan di Frontline Cell telah berjalan dengan cukup efektif, sejalan dengan hasil studi sebelumnya yang mengevaluasi layanan berbasis transaksi digital dan menunjukkan efisiensi serupa dalam proses permintaan layanan [3], [5].

Terakhir, Access Management memperoleh nilai tertinggi yaitu 4.85, berada hampir mendekati level maksimal (Optimizing). Mayoritas responden menyatakan bahwa data mereka aman dan konter hanya meminta informasi seperlunya. Nilai ini mengindikasikan bahwa aspek perlindungan data pengguna telah diterapkan dengan sangat baik. Studi sebelumnya juga

menekankan pentingnya keamanan akses serta pengelolaan data pengguna sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan layanan teknologi informasi yang optimal [1], [13].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses layanan TI di Frontline Cell telah berada pada tingkat kematangan yang baik, terutama pada aspek permintaan layanan dan pengelolaan akses pengguna. Namun, aspek penanganan gangguan atau insiden masih menjadi titik lemah yang perlu diperhatikan lebih lanjut agar kualitas layanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemilik konter untuk memperbaiki proses yang masih lemah dan mempertahankan aspek layanan yang sudah optimal.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap layanan teknologi informasi di konter Frontline Cell dengan menggunakan framework ITIL V3 domain Service Operation, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar proses layanan telah berada pada tingkat kematangan yang cukup baik. Lima domain yang dievaluasi, yaitu Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, dan Access Management, menunjukkan hasil yang beragam dalam hal pelaksanaan dan efektivitasnya.

Access Management memperoleh nilai tertinggi dengan tingkat kematangan mendekati level maksimal, menunjukkan bahwa aspek keamanan data pelanggan telah dikelola dengan sangat baik. Request Fulfillment, Event Management, dan Problem Management juga menunjukkan tingkat kematangan tinggi, yang mencerminkan bahwa permintaan layanan diproses dengan cepat, sistem mampu merespons kejadian, dan masalah-masalah berulang ditangani dengan solusi yang tepat. Namun, pada domain Incident Management, nilai kematangan yang diperoleh masih relatif rendah dibandingkan dengan domain lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan gangguan layanan masih perlu diperbaiki agar dapat berjalan lebih konsisten dan terstandar.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan teknologi informasi di Frontline Cell telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam hal keamanan dan pemenuhan layanan pelanggan. Namun demikian, evaluasi ini juga mengidentifikasi area yang masih memerlukan perhatian khusus, seperti peningkatan respon terhadap gangguan dan penguatan sistem pelaporan insiden. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Frontline Cell untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi secara lebih optimal.

REFERENSI

- [1] Muhammad Asfari Alkaromi, Akhmal Angga Syahputra, Muhammad Asnafi Alkaromi, Ahnaf Vanning Al Haq, and Ito Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation Website Akademik," *JURNAL PENELITIAN SISTEM INFORMASI (JPSI)*, vol. 2, no. 4, pp. 123–134, Nov. 2024, doi: 10.54066/jpsi.v2i4.2668.
- [2] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [3] N. Wahyuni, W. Tyas Saraswati, R. Hidayah, and I. Setiawan, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA APLIKASI DANA (STUDI KASUS: MASYARAKAT BANYUMAS)," *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, pp. 960–966, 2024.
- [4] M. P. Darmawati, Y. Amrozi, and K. Milad, "Evaluasi ITSM Pada Sistem Kartu Inventarisasi Barang Menggunakan Framework ITIL V3," 2024.
- [5] A. N. Sani, R. W. Arifin, H. Wicaksono, and S. Setiawan, "Evaluasi Sistem City Dashboard Menggunakan Framework ITIL Versi 3," 2024.

-
- [6] M. I. Alhari, P. H. Safitri, A. M. Amri, and A. Ramadan, "Analisa Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3): Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso," 2024.
- [7] M. I. Alhari, F. Rahman, D. Muhajir, and A. M. Amri, "Jurnal Mirai Management Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Itil V3 Pada Perusahaan Pt. Prudential Life Assurance (Sj-I) Cabang Sidoarjo," *Jurnal Mirai Management*, vol. 8, no. 3, pp. 444–453, 2023.
- [8] E. S. Negara and W. Nugraha, "ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3," 2021.
- [9] M. Retno Sawiji, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Layanan Teknologi Informasi UNG Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Design," *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Komputer*, vol. 4, pp. 124–131, 2025, doi: 10.62712/juktisi.v4i1.345.
- [10] W. K. Mahardika and A. W. R. Emanuel, "Analysis of Information Technology Services Using the ITIL V.3 Framework," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 2, pp. 205–211, Jul. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i2.1624.
- [11] I. Ruswita and D. Syamsuar, "Analisis Kematangan Layanan Teknologi Informasi Hotel Menggunakan ITIL V.3 Framework," *SMATIKA JURNAL*, vol. 13, no. 01, pp. 1–8, Jun. 2023, doi: 10.32664/smatika.v13i01.680.
- [12] I. B. Suban, A. Wahju, and R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," *Junal Pengembangan*, vol. 5, no. 2, 2020.
- [13] E. Arribe, Y. Azura, N. A. P. Muslim, N. Nurfadhilah, and F. Wulandari, "Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation dengan Pendekatan Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Website Kampus Merdeka)," *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, vol. 5, no. 1, pp. 383–390, Jan. 2024, doi: 10.35870/jimik.v5i1.469.