

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN DiTES
MEGGUNAKAN *FRAMEWORK* (ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE
OPERATION* (STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN
PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II PALEMBANG)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

RAFIF NOPYEFA

09031381823070

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN DITES MEGGUNAKAN
FRAMEWORK (ITIL) V3 DOMAIN SERVICE OPERATION (STUDI
KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II
PALEMBANG)**

PROPOSAL SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

Oleh

RAFIF NOPYEFA

09031381823070

Palembang, 13 April 2023

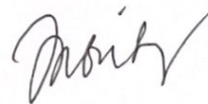
Menyetujui,
Ketua Jurusan Sistem Informmasi,

Pemimbing,



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.

NIP. 197811172006042001



Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T.

NIP. 199110102018032001


HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 13 Januari 2023
Nama : Rafif Nopyefa
NIM : 09031381823068
Judul : Pengukuran Tingkat Kematangan DiTES Menggunakan Framework (ITIL) V3 Domain Service Operation (Studi Kasus : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II)

Komisi Penguji :


1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T
2. Ketua : Dr. Ali Ibrahim, M.T.
3. Penguji 1 : Putri Eka Sevdiyuni, M.T.
4. Penguji 2 : Ken Ditha Tania, M.Kom.



Handwritten signatures of the exam committee members, including a signature for Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T. and others, with horizontal lines below them.

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Official stamp of the Department of Information Systems and a handwritten signature of Endang Lestari Ruskan, M.T.

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafif Nopyefa
NIM : 09031381823070
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kematangan DiTES Menggunakan Framework (ITIL) V3 Domain Service Operaion (Studi Kasus : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II)

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin* : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Januari 2023
Penulis,



Rafif Nopyefa
NIM.09031381823070

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* *rabbil'alamin*, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN DITES MEGGUNAKAN *FRAMEWORK* (ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION* (STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II PALEMBANG)”**.

Selama proses menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Mama Yenny efriani dan Papa Fansyuri Dwi Putra, kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberi semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kakak dan adik saya yang telah memberikan motivasi serta doa selama mengerjakan tugas akhir ini.
4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang

telah banyak memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Seluruh dosen jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmunya dalam kegiatan perkuliahan.
8. Pak Fansyuri Dwi Putra selaku Kepala Bagian Umum dan Ibu Nurjannah selaku Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Sumber Daya yang telah memberikan izin penelitian di Kantor LLDIKTI Wilayah II Palembang dan membantu penulis dalam pengambilan data.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Januari 2023
Penulis,



Rafif Nopyefa
NIM.09031381823070

ABSTRAK

Lembaga layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah II Palembang merupakan suatu instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pendidikan tinggi dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah tersebut. Dalam pelayanan persuratan, LLDIKTI telah menggunakan aplikasi sederhana yang disebut *Digital Tracking Equipment System* atau disingkat “DiTES”. Menurut hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan pihak LLDIKTI, terdapat permasalahan pada DiTES yaitu tidak pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan DiTES sehingga LLDIKTI tidak mengetahui ada di level berapa tingkat kematangannya. Melakukan pengukuran atau evaluasi pada sistem sangat berguna untuk menetapkan apakah suatu sistem layak untuk diteruskan, diperbaiki atau diberhentikan karena sudah dianggap tidak berguna. Untuk mengukur tingkat kematangan pada sistem DiTES, penulis menggunakan framework *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 dengan domain *Service Operation*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara untuk memperoleh nilai tingkat kematangan. Hasil perhitungan tingkat kematangan (*as is*) pada layanan *Digital Tracking Equipment System* (DiTES) adalah sebesar 4,10 atau berada pada level 4 (*Managed*), sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*) adalah sebesar 5,00 atau berada pada level 5 (*Optimized*) dengan nilai kesenjangan sebesar 0,9. Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap DiTES, diperoleh 5 (lima) rekomendasi yang diharapkan dapat membantu pihak LLDIKTI Wilayah II Palembang sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi nilai kesenjangan yang ada guna meningkatkan operasional layanan DiTES.

Kata Kunci: Audit Sistem Informasi, ITIL versi 3, *Maturity Level*

ABSTRACT

Lembaga layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Region II Palembang is a government agency within the Ministry of Research, Technology and Higher Education whose job is to carry out supervision, higher education and guidance to Private Higher Education (PTS) in the region. In its mailing services, LLDIKTI has used a simple application called the Digital Tracking Equipment System or "DiTES" for short. According to the results of observations and interviews conducted with LLDIKTI, there is a problem with DiTES, namely that DiTES maturity level has never been measured so that LLDIKTI does not know what level of maturity it is at. Measuring or evaluating the system is very useful for determining whether a system is feasible to continue, repair or terminate because it is deemed useless. To measure the maturity level of the DiTES system, the authors use the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 framework with the Service Operation domain. This research was conducted by distributing questionnaires, observing and interviewing to obtain maturity level values. The result of calculating the maturity level (as is) on the Digital Tracking Equipment System (DiTES) service is 4.10 or at level 4 (Managed), while the expected maturity level (to be) is 5.00 or at level 5 (Optimized) with a gap value of 0.9. From the results of the evaluation that was carried out on DiTES, 5 (five) recommendations were obtained which were expected to help the LLDIKTI Region II Palembang as material for consideration in overcoming the existing gap values in order to improve the operation of DiTES services.

Keywords: Information System Audit, ITIL version 3, Maturity Level

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	5
2.1.2 Visi dan Misi LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	7
2.1.3 Tugas Dan Fungsi LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	8
2.1.4 Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	9
2.2 Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>)	11
2.2.1 Pengertian Tingkat Kematangan	11

2.2.2	Tingkatan <i>Maturity Level</i>	11
2.3	<i>IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM)</i>	12
2.4	<i>INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)</i>	14
2.5	<i>ITIL SERVICE LIFECYCLE</i>	15
2.6	FOKUS DOMAIN	16
2.6.1	Proses <i>Service Operation</i>	17
2.6.2	Fungsi <i>Service Operation</i>	17
2.7	Studi Literatur	18
BAB III METOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian.....	23
3.2	Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.1	Jenis Data.....	23
3.2.2	Sumber Data	23
3.2.3	Metode Pengumpulan Data	23
3.3	Tahapan Penelitian.....	24
3.3.1	Studi Literatur.....	25
3.3.2	Observasi dan Wawancara.....	25
3.3.3	Identifikasi Masalah	25
3.3.4	Pemilihan Domain Berdasarkan <i>Framework ITIL Versi 3</i>	25
3.3.5	Pemetaan Domain ITIL Versi 3	26
3.3.6	Kuesioner.....	28
3.3.7	Penentuan Responden.....	29
3.3.8	Penyusunan Kuesioner	29
3.3.9	Pengukuran dan Analisa Tingkat Kematangan.....	31
3.3.10	Rekomendasi Perbaikan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Pengumpulan Data.....	35

4.2 Kuesioner.....	35
4.3 Pengolahan Data	37
4.4 Hasil Kuesioner <i>Maturity Level</i>	37
4.5 <i>Gap Analysis</i> (Analisis Tingkat Kesenjangan)	47
4.6 Rekomendasi Perbaikan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah II.....	10
Gambar 2.2 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Wawancara	A-60
Lampiran 2 Sistem Informasi DiTES.....	B-6
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner <i>Maturity Level</i>	C-1
Lampiran 4 Hasil Perhitungan Nilai <i>Maturity Level</i>	D-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkatan <i>Maturity Level</i>	11
Tabel 2.2 Perbandingan <i>Framework</i> ITSM	13
Tabel 3.1 Pemetaan Domain ITIL Versi 3	26
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Tingkat Kematangan	31
Tabel 3.3 Perhitungan Tingkat Kematangan	32
Tabel 3.4 Skala Indeks Penentuan <i>Maturity Level</i>	33
Tabel 4.1 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Management as a Practice</i>	38
Tabel 4.2 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Principle</i>	39
Tabel 4.3 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Processes</i>	40
Tabel 4.4 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Common Service Operation Activities</i>	41
Tabel 4.5 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Organizing for Service Operation</i>	42
Tabel 4.6 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Technology</i> <i>Consideration</i>	43
Tabel 4.7 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Implementing Service Operation</i>	44
Tabel 4.8 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> domain <i>Service Operation</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> yang Diharapkan (<i>to be</i>)	46
Tabel 4.10 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Management as a Practice</i>	47
Tabel 4.11 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Principle</i>	48
Tabel 4.12 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Processes</i>	49
Tabel 4.13 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Common Service Operation Activities</i>	50
Tabel 4.14 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Organizing for Service Operation</i>	51
Tabel 4.15 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Technology</i> <i>Consideration</i>	52
Tabel 4.16 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Implementing Service Operation</i>	53
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Analisa Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi berbasis internet adalah salah satu bentuk nyata dari kemajuan teknologi, dengan adanya *website* yang diterapkan pada instansi pemerintah maupun swasta dapat memberikan dampak yang besar dalam memberikan layanan publik (Yuliana & Gunarto, 2020). Oleh karena itu, teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam suatu instansi guna meningkatkan efektivitas dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Lembaga layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah II Palembang merupakan suatu instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pendidikan tinggi dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah tersebut. Dalam pelayanan persuratan, LLDIKTI telah menggunakan aplikasi sederhana yang disebut *Digital Tracking Equipment System* atau disingkat “DiTES”. Dengan sistem ini, perguruan tinggi pada saat mengirim dokumen akan diberikan kode pemantauan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II termasuk unsur yang menangani dokumen tersebut dan keputusan atau hasil dari dokumen tersebut. Pada status *Digital Tracking Equipment System* (DiTES) yang membantu perguruan tinggi dapat memperoleh informasi melalui sistem komunikasi secara *real time*. Dengan cara ini, sistem akan melacak posisi alur surat yang ada di lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II yang dapat diketahui oleh perguruan tinggi. Dengan sistem pemantauan seperti ini perguruan tinggi merasa aman karena telah mengetahui posisi dokumen tersebut.

Suatu sistem informasi yang ada di dalam organisasi harus dipelihara, dipantau dan diawasi dengan baik dan rutin untuk memastikan bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan (Winalia et al., 2017). Adapun salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memastikan suatu sistem berjalan dengan sesuai yang diharapkan adalah melakukan pengukuran tingkat kematangan pada sistem agar dapat diketahui berapa di level berada tingkat

kematangannya dan dapat diketahui permasalahan apa saja yang ada di sistem tersebut dan bagaimana cara mengatasinya.

Menurut hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan pihak LLDIKTI, terdapat permasalahan pada DiTES yaitu tidak pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan DiTES sehingga LLDIKTI tidak mengetahui ada di level berapa tingkat kematangannya. Menurut Munthe (2015) menjelaskan bahwa pentingnya melakukan pengukuran atau evaluasi pada sistem sangat berguna untuk menetapkan apakah suatu sistem layak untuk diteruskan, diperbaiki atau dihentikan karena sudah dianggap tidak berguna. Selain itu ada juga permasalahan pada kegiatan operasional DiTES seperti terjadinya error pada sistem salah satunya adalah data yang di dalam DiTES tidak terintegrasi pada Dikti. Hal tersebut menyebabkan terganggunya kegiatan selama pengelolaan DiTES.

Untuk mengukur tingkat kematangan pada sistem DiTES, penulis menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3. Kerangka kerja ini dipilih karena ITIL merupakan kerangka kerja yang berfokus pada perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkala sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan (Cartlidge et al. 2007). Framework ITIL V3 terdiri dari 5 (lima) domain yaitu *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement*.

Penelitian ini berpusat pada domain *Service Operation* ialah suatu langkah-langkah yang ada dalam *lifecycle* dimana setiap tahapannya meliputi seluruh kegiatan operasional dalam mengelola layanan TI sehari-hari. Dipilihnya domain ini merujuk pada jurnal karya Ekaputri et al. (2018) yang berjudul *Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC Application (LENSA)* menjelaskan bahwa LENSAs belum mempunyai standar prosedur dan mekanisme yang baik sehingga mengakibatkan permasalahan yang timbul dalam sistem yaitu saat diakses, terkadang sistem menjadi lamban sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan pada sistem.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis memilih domain Masih kurangnya manajemen kontrol dalam kegiatan operasionalnya, seperti terjadinya

gangguan (*error*) pada sistem salah satunya adalah data yang ada di dalam DiTES tidak terintegrasi pada Dikti serta pada menu “kelola file” user masih dapat melakukan aksi “*edit*” pada saat statusnya “*close*”, yang seharusnya apabila status sudah “*close*” file tidak dapat diubah kembali. Pada DiTES yang nantinya hasil dari temuan yang diperoleh dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan nilai *maturity level* DiTES.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN DiTES MEGGUNAKAN *FRAMEWORK* (ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION* (STUDI KASUS: LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II PALEMBANG)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) serta rekomendasi perbaikan apa yang diberikan untuk Sistem Informasi DiTES LLDIKTI 2.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil dari perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) serta rekomendasi perbaikan pada Sistem Informasi DiTES LLDIKTI 2.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Sebagai pembelajaran, menambah pengalaman dan pengetahuan terkait bagaimana melakukan evaluasi yang baik mengacu pada *best practice framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3.

b. Bagi LLDIKTI Wilayah II Palembang

Memberikan rekomendasi dan saran kepada LLDIKTI Wilayah II Palembang yang bisa di pakai sebagai refransi atau tolak ukur dalam perbaikan pengelolaan IT pada masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian ini di lakukan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang.
2. Objek yang diteliti adalah *Digital Tracking Equipment System (DiTES)*.
3. Penelitian ini menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3* dengan domain *Service Operation*.
4. Penelitian tingkat kematangan Sistem Informasi *Digital Tracking Equipment System (DiTES)* menggunakan *Maturity Level*.
5. Hasil akhir penelitian ini adalah penilaian maturity level serta pemberian rekomendasi berdasarkan pada hasil evaluasi pada Sistem Informasi *Digital Tracking Equipment System (DiTES)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahtiar, M., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Versi 3 (Studi Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang)*. 2(11), 4525–4530.
- Ekaputri, N., Mursityo, Y. T., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC Application (LENSEA) Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation (Studi Pada Politeknik NSC Surabaya)*. 2(11), 5063–5069.
- Febriant, A.B., Y.T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Infomasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5608-5615.
- Framework, M. I. V, Yasmi, P. S., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Infrastruktur Data Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dengan. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5347–5356.
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>.
- Hanief, S., & Jefriana, I. W. (2018). Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Tecnologi Blended Learning. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 4(1), 59-65. <https://doi.org/10.36002/jutik.v4i1.395>
- Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. [Online] tersedia di: <https://www.ildikti2.id/pages/sejarah-singkat>. [08 Oktober 2022].
- Munthe, A. P. (2015). PENTINGYA EVALUASI PROGRAM DI INSTITUSI

- PENDIDIKAN: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *Scholaria : Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14>
- Murad, S.E., M. Si, S., & Ulfa, N. (2019). Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Surveyor Indonesia Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 8(2), 85–93. <https://doi.org/10.37598/jimma.v8i2.709>
- No Tit. תוצאה. (n.d.). <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi- results>
- Putri, Natasya Eka; Mursityo, Yusi Tyroni; Perdanakusuma, A. R. (2018). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC Application (LENSA) Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation (Studi Pada Politeknik NSC Surabaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5063–5069.
- Winalia1, Renaldi, F., & Hadiana, A. I. (2017). Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 4.1 Pada Universitas Jenderal Achmad Yani. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)*, 1907–5022, 31–36.
- Yusuf, Y., & Gunarto, A. (2020). Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil Versi 3. *Sienna*, 1(1), 24-34.