

**EVALUASI DAN PENINGKATAN PENANGANAN INSIDEN IT  
MENGUNAKAN ITIL V3 DI PERUSAHAAN SOFTWARE HOUSE  
STUDI KASUS: PT. TAKTIKAL PINTAR KINETIKA**

***EVALUATING AND IMPROVING IT INCIDENT HANDLING USING ITIL  
V3 IN A SOFTWARE HOUSE COMPANY  
CASE STUDY: PT. TAKTIKAL PINTAR KINETIKA***

Zulkarnain<sup>1</sup>, Foli Dienro<sup>2</sup>, Hendi Sama<sup>3</sup>  
Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Internasional Batam  
Email: 2231039.foli@uib.edu

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di PT. Taktikal Pintar Kinetika untuk memperbaiki proses pelaporan dan penanganan insiden Teknologi Informasi (TI) yang sebelumnya dilakukan melalui email. Sistem lama dinilai lambat, tidak terstruktur, dan sulit dipantau. Sebagai solusi, penelitian ini menerapkan kerangka kerja ITIL V3 dengan membangun sistem pelaporan baru berbasis WhatsApp dan Google Sheet. Tujuannya adalah mempercepat respon, memperbaiki dokumentasi, serta meningkatkan kepatuhan terhadap Service Level Agreement (SLA). Penelitian ini menggunakan metode applied research dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan selama periode September–Oktober 2025. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan terhadap kinerja layanan TI. Waktu respon insiden berkurang dari rata-rata 1–2 jam menjadi 1–2 menit, dan tingkat kepatuhan terhadap SLA mencapai 92,7%. Dokumentasi insiden kini tercatat lebih rapi, mudah dipantau, serta memudahkan evaluasi dan analisis kinerja tim IT. Secara keseluruhan, penerapan sistem berbasis WhatsApp dan Google Sheet dengan panduan ITIL V3 terbukti menjadi solusi sederhana namun efektif untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan TI di perusahaan.

**Kata Kunci: ITIL V3, Manajemen Insiden, SLA, WhatsApp, Google Sheet.**

**Abstract**

*This research was conducted at PT. Taktikal Pintar Kinetika to improve the process of IT incident reporting and handling, which was previously done through email. The old system was considered slow, unstructured, and difficult to monitor. As a solution, this study applies the ITIL V3 framework by developing a new incident reporting system using WhatsApp and Google Sheets. The goal is to accelerate response time, improve documentation, and increase compliance with*

*the Service Level Agreement (SLA). This study uses an applied research approach with a quantitative method, where data were collected during the period of September–October 2025. The results show a significant improvement in IT service performance. The average response time decreased from 1–2 hours to 1–2 minutes, and the SLA compliance rate reached 92.7%. Incident documentation became more organized, traceable, and easier to evaluate. Overall, the implementation of a WhatsApp and Google Sheets based system guided by ITIL V3 proved to be a simple yet effective solution to enhance the efficiency, transparency, and quality of IT service management in the company.*

**Keywords: ITIL V3, Incident Management, SLA, WhatsApp, Google Sheets.**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat membuat TI menjadi elemen yang semakin krusial bagi berbagai jenis bisnis, termasuk perusahaan software house. TI kini tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas kerja dan daya saing perusahaan. Gangguan kecil pada layanan dapat menghambat aktivitas dan bahkan menimbulkan kerugian apabila tidak ditangani dengan cepat. Karena itu, perusahaan membutuhkan sistem yang mampu merespons insiden secara tepat waktu. Penanganan insiden yang lambat atau tidak terdokumentasi dengan baik dapat menurunkan produktivitas, mengurangi kepuasan pengguna, dan memengaruhi kepercayaan pelanggan.

IT Service Management (ITSM) merupakan salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengelola layanan TI secara profesional. Di dalamnya, ITIL V3 menjadi kerangka kerja yang menyediakan panduan

dalam menangani insiden mulai dari pencatatan, klasifikasi, prioritas, eskalasi, hingga penyelesaian. Dengan mengikuti ITIL V3, perusahaan dapat menjaga konsistensi proses serta memudahkan pengawasan. Penelitian di Telkom University menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 pada perusahaan software house mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan TI, serta meningkatkan pemenuhan SLA (Alhari et al., 2024).

Penelitian lain berjudul “Calculation of Incident Management Maturity Level at PT XYZ Using ITIL V3 Framework” pada tahun 2022 menemukan bahwa sekitar 78% insiden dapat diselesaikan tepat waktu berdasarkan SLA, berdasarkan data Divisi ITS perusahaan tersebut (Nurhasanah, 2023). Temuan-temuan tersebut menegaskan pentingnya kepatuhan terhadap SLA dalam penerapan ITIL V3 karena

berdampak langsung pada efektivitas layanan, kepuasan pengguna, dan reputasi perusahaan. Di PT. Taktikal Pintar Kinetika, keterlambatan penyelesaian insiden meskipun tidak banyak tetap dapat menurunkan kepercayaan pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya sistem yang dapat mempercepat penyelesaian masalah, memperbaiki kualitas dokumentasi, serta memungkinkan pemantauan insiden secara real-time untuk meminimalkan pelanggaran SLA.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengubah proses pelaporan insiden yang sebelumnya tidak teratur dan hanya dilakukan melalui email menjadi sistem yang lebih terstruktur menggunakan WhatsApp dan Google Sheet berdasarkan panduan ITIL V3. Pendekatan ini memungkinkan pencatatan insiden secara langsung, mempercepat proses penanganan, dan membuat perkembangan insiden lebih mudah dipantau. Penelitian ini juga mengevaluasi sejauh mana sistem baru tersebut berdampak pada kualitas layanan, seperti kecepatan respons, ketepatan eskalasi, transparansi pencatatan, dan peningkatan tingkat kepatuhan terhadap SLA. Penelitian ini bersifat applied research karena diterapkan langsung pada studi kasus di perusahaan, dengan pendekatan kuantitatif menggunakan parameter terukur seperti waktu respons, waktu

penyelesaian, tingkat kepatuhan SLA, dan kepuasan pengguna.

Penelitian oleh (Rahmasari et al., 2025) membahas implementasi ITSM yang berfokus pada Service Level Management serta Capacity and Performance Management. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ITIL dapat meningkatkan kualitas layanan TI melalui pengelolaan SLA dan kapasitas yang lebih strategis. Namun, penelitian tersebut belum membahas penerapan ITIL pada proses Incident Management secara spesifik, terutama terkait kecepatan respons, pencatatan insiden secara real-time, dan kepatuhan terhadap SLA dalam operasional harian. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menerapkan ITIL V3 pada sistem pelaporan insiden berbasis WhatsApp dan Google Sheet. Pendekatan ini menyoroti aspek operasional yang lebih praktis dan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap SLA serta memberikan model sederhana yang dapat diterapkan oleh perusahaan sejenis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan ITIL V3 dalam sistem penanganan insiden TI berbasis WhatsApp dan Google Sheet yang diimplementasikan secara operasional dalam lingkungan perusahaan software

house. Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya yang lebih banyak membahas evaluasi kematangan ITIL atau SLA secara konseptual, karena menekankan aspek praktis dan terukur, seperti kecepatan respons, pencatatan insiden secara real-time, dan kepatuhan terhadap SLA. Pendekatan ini menghasilkan model penanganan insiden yang sederhana, mudah diterapkan, dan relevan bagi organisasi dengan sumber daya terbatas.

## LANDASAN TEORI

### Penanganan Insiden

Penanganan insiden merupakan proses yang mencakup tahap persiapan, deteksi, penanganan, pemulihan, dan evaluasi pasca-insiden. Proses ini menuntut prosedur yang jelas, koordinasi antar tim, serta pembelajaran berkelanjutan agar respons terhadap insiden semakin efektif (Clark-Ginsberg et al., 2022). Banyak organisasi masih menghadapi kendala karena belum memiliki prosedur baku. Evaluasi pada SIMRS RSUD Kanjuruhan, misalnya, menunjukkan bahwa proses Incident Management dan Problem Management berdasarkan ITIL V3 berada pada tingkat kematangan level 2 (Repeatable), di mana aktivitas sudah dilakukan tetapi belum didukung dokumentasi yang standar (Salsabila Anandityo, 2021). Pengukuran serupa juga dilakukan di Pusat Komputer Universitas Negeri Manado, yang

menegaskan pentingnya maturity assessment untuk menilai kesesuaian proses terhadap standar ITIL (Reimon Batmetan et al., 2022). Upaya perbaikan melalui penyusunan SOP berbasis ITIL V3 terbukti meningkatkan keteraturan proses pencatatan, eskalasi, dan tindak lanjut insiden (Taniya Brigidta et al., 2024).

### ITIL V3 dalam Manajemen Insiden



Gambar 1. Model ITIL V3

ITIL V3 merupakan kerangka kerja best practice yang banyak digunakan dalam pengelolaan layanan TI, termasuk proses manajemen insiden. Tujuan utamanya adalah memulihkan layanan secepat mungkin dan meminimalkan dampak bisnis. ITIL V3 menetapkan langkah-langkah terstruktur seperti identifikasi, pencatatan, kategorisasi, prioritas, diagnosis awal, eskalasi, resolusi, hingga penutupan seluruhnya didukung prosedur dan dokumentasi standar (Firdausi & Setiawan, 2022). Dalam sektor kesehatan, ITIL V3 telah digunakan untuk merancang

SOP manajemen insiden pada SIMRS sehingga proses menjadi lebih sistematis (Malikha Putri et al., 2024). Di lingkungan korporasi, penerapan ITIL V3 pada help desk menunjukkan bahwa alur kerja dapat lebih konsisten, meski hasil ITIL Maturity Level masih belum optimal. Penilaian menunjukkan help desk berada pada skor 3.5 (Quality Control) dan incident management pada skor 2 (Process Capability), keduanya belum memenuhi level 3 (Products). Meski demikian, penerapan ITIL tetap membantu menjaga stabilitas layanan dan memungkinkan proses dipantau secara berkelanjutan (Nugroho & Fianty, 2023).

### Service Level Agreement (SLA)



Gambar 2. Model Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA) adalah perjanjian formal antara penyedia layanan TI dan pengguna yang mendefinisikan standar kualitas, cakupan layanan, serta target kinerja. Dalam ITIL V3, SLA berfungsi untuk memastikan layanan tetap sejalan dengan kebutuhan bisnis dan harapan pengguna. Penyusunan SLA biasanya dilakukan melalui identifikasi

kebutuhan pengguna, diskusi antara kedua pihak, dan perumusan target layanan yang disepakati bersama (Wiranti et al., 2020). SLA juga digunakan sebagai indikator utama dalam mengevaluasi tingkat pencapaian layanan TI (Ernawati & Wang, 2023) serta berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna dan perbaikan layanan secara berkelanjutan (Atika, 2024).

### WhatsApp sebagai Media Komunikasi



Gambar 3. Logo Whatsapp

WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang banyak dimanfaatkan sebagai media komunikasi organisasi karena kemampuannya mendukung pertukaran informasi secara cepat dan real-time antar anggota dalam berbagai konteks organisasi. Dalam studi komunitas organisasi, penggunaan grup WhatsApp terbukti efektif dalam memfasilitasi komunikasi internal dan pemeliharaan hubungan antar anggota (Kapitan B & Tanggu Hana, 2020).

## Google Sheets sebagai Alat Kolaborasi & Dokumentasi



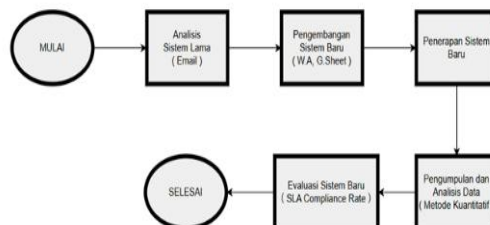
Gambar 4. Logo Google Spreadsheet

Google Sheets merupakan aplikasi spreadsheet berbasis cloud yang memungkinkan pengguna untuk mengakses dan memperbarui data secara real-time dari berbagai lokasi dan perangkat. Studi mengenai pengelolaan arsip digital di lingkungan pendidikan menunjukkan bahwa pemanfaatan Google Spreadsheet dapat membantu meningkatkan aksesibilitas data dan mendukung proses pencatatan serta pengelolaan arsip secara daring (Sugiarto & Supadi, 2024)

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kinerja sistem baru melalui parameter SLA Compliance Rate. Dari sisi jenis penelitian, penelitian ini termasuk applied research karena fokus utamanya adalah menerapkan solusi praktis pada masalah nyata yang terjadi di lingkungan kerja, yaitu keterlambatan dan kurangnya dokumentasi pada sistem pelaporan insiden berbasis email. Melalui perancangan dan implementasi sistem baru berbasis WhatsApp dan Google Sheet, penelitian ini bertujuan menghasilkan perbaikan langsung pada

proses pelaporan insiden sekaligus menyediakan model yang dapat direplikasi di situasi serupa.



Gambar 5. Alur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan analisis terhadap sistem penanganan insiden sebelumnya yang berbasis email untuk mengidentifikasi kelemahan utama, khususnya terkait kecepatan respons dan ketidakteraturan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dikembangkan sebuah sistem baru berbasis WhatsApp dan Google Sheet yang dirancang agar proses pelaporan dan pemantauan insiden berlangsung lebih cepat, terintegrasi, dan mudah ditelusuri. Setelah pengembangan selesai, sistem baru diterapkan secara langsung pada lingkungan operasional.

Selama implementasi, data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kinerja sistem. Pengukuran dilakukan melalui perhitungan SLA Compliance Rate yang didasarkan pada selisih antara waktu laporan diterima dan waktu insiden

diselesaikan. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan target SLA untuk menilai efektivitas sistem. Tahapan penelitian ditutup dengan penyusunan kesimpulan berdasarkan temuan evaluasi serta rekomendasi pengembangan di masa mendatang.

Pengumpulan data kuantitatif difokuskan pada periode setelah implementasi (September–Oktober 2025), karena sistem lama tidak memiliki dokumentasi formal yang dapat diolah secara statistik. Informasi terkait sistem email sebelumnya hanya digunakan sebagai deskripsi umum melalui hasil observasi peneliti.

Pada periode implementasi sistem baru, setiap insiden yang dilaporkan melalui WhatsApp dicatat secara realtime ke dalam Google Sheet oleh tim IT. Data yang direkam mencakup waktu penerimaan dan waktu penyelesaian insiden, yang kemudian digunakan untuk menghitung SLA Compliance Rate sebagai indikator persentase insiden yang terselesaikan dalam batas waktu SLA (misalnya  $\leq 4$  jam). Hasil perhitungan ini menjadi dasar evaluasi efektivitas sistem baru dibandingkan dengan prosedur sebelumnya.

### **Perancangan Sistem (Berbasis ITIL V3)**



Gambar 6. *Perancangan Sistem (Berbasis ITIL)*

Kerangka kerja ITIL dipilih karena penelitian yang dilakukan oleh (Makpul, 2021) menyebutkan bahwa ITIL merupakan model atau praktik terbaik yang digunakan dalam pengelolaan infrastruktur teknologi informasi di sebuah perusahaan.

Perancangan sistem pelaporan insiden dalam penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL V3 yang terdiri atas lima siklus utama, yaitu :

#### **Service Strategy**

Peneliti dan tim IT menentukan kebutuhan layanan, menetapkan target SLA, serta membagi peran dan sumber daya untuk mendukung proses penanganan insiden.

#### **Service Design**

Proses dirancang menggunakan WhatsApp sebagai kanal pelaporan cepat dan Google Sheet sebagai media pencatatan dan monitoring. SOP disusun untuk mengatur alur pelaporan dan pembaruan status insiden.

### **Service Transition**

Peralihan dari sistem email ke sistem baru dilakukan melalui uji coba, pelatihan, dan sosialisasi SOP. Format pencatatan divalidasi agar insiden dapat dipantau secara akurat.

### **Service Operation**

Sistem baru digunakan dalam operasional harian. Insiden dilaporkan via WhatsApp dan dicatat ke Google Sheet sehingga proses penanganan dapat dipantau secara real-time sesuai SLA.

### **Continual Service Improvement (CSI)**

Kinerja layanan dievaluasi menggunakan SLA Compliance Rate. Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki SOP, meningkatkan respons, dan mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

### **Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan setelah sistem pelaporan insiden berbasis WhatsApp dan Google Sheet diterapkan. Semua insiden dicatat oleh tim IT dan digunakan sebagai unit analisis. Data mencakup waktu pelaporan, waktu penyelesaian, kategori, prioritas, dan status insiden.

Periode pengumpulan adalah September–Oktober 2025 dengan metode census, sehingga seluruh insiden digunakan tanpa sampling. Data dianggap valid karena dicatat

langsung oleh tim IT. Informasi tersebut kemudian dianalisis untuk menilai kepatuhan SLA dan efektivitas proses penanganan.

Periode ini dipilih karena dianggap cukup untuk memperoleh data yang lengkap setelah sistem baru diterapkan. Selain itu, pemilihan waktu ini juga mengacu pada praktik penelitian serupa misalnya pada jurnal (Rubio Sánchez, 2021) yang menggunakan rentang satu bulan dalam pengumpulan data.

### **Analisis Data**

Analisis dilakukan secara kuantitatif menggunakan SLA Compliance Rate, yaitu persentase insiden yang diselesaikan dalam batas SLA.

Rumus SLA Compliance Rate =

$$\frac{\text{Jumlah insiden yang selesai} \leq \text{SLA}}{\text{Total insiden}} \times 100\%$$

Langkah analisis meliputi pengelompokan insiden, penyajian hasil dalam tabel, perbandingan dengan target SLA, serta identifikasi faktor yang mempengaruhi kepatuhan SLA. Penelitian dianggap berhasil bila tingkat kepatuhan SLA mencapai  $\geq 80\%$ .

### **Hasil**

Penelitian ini berhasil menerapkan sistem pelaporan

insiden berbasis WhatsApp dan Google Sheet di PT. Taktikal Pintar Kinetika sebagai pengganti metode email yang kurang efisien. Sistem baru dirancang untuk mempercepat pelaporan, merapikan pencatatan insiden, dan meningkatkan kepatuhan terhadap SLA.

Pengembangan sistem mengikuti tahapan ITIL V3, mulai dari penetapan kebutuhan layanan, perancangan alur pelaporan, uji coba dan sosialisasi, hingga penerapan operasional dan evaluasi berkelanjutan.

Data dikumpulkan selama satu bulan (September–Oktober 2025) dari seluruh laporan insiden yang masuk melalui WhatsApp dan langsung dicatat ke Google Sheet. Sistem lama hanya digunakan sebagai pembanding umum.

Hasil menunjukkan bahwa sistem baru membuat proses pelaporan lebih cepat, data lebih terstruktur, dan komunikasi dengan tim IT lebih mudah, sehingga efisiensi penanganan insiden meningkat.

### Pembahasan

Berdasarkan perbandingan antara sistem lama (email) dan sistem baru (WhatsApp + Google Sheet), terlihat bahwa sistem baru memberikan peningkatan signifikan terhadap proses penanganan insiden di PT. Taktikal Pintar Kinetika. Sistem baru mempercepat waktu respon menjadi 1–2 menit, meningkatkan keteraturan

dokumentasi, serta memungkinkan monitoring SLA secara real-time melalui Google Sheet.

Penerapan sistem baru juga berhasil menutup celah yang ada pada metode sebelumnya, yaitu tidak adanya format pelaporan yang baku, dokumentasi yang tidak terstruktur, serta ketiadaan data waktu yang dibutuhkan untuk mengukur kepatuhan SLA. Dengan pencatatan real-time, seluruh insiden dapat dianalisis secara kuantitatif, sehingga proses evaluasi dan pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan akurat.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sistem ini mencapai SLA Compliance Rate sebesar 92,7%, sekaligus memenuhi target perusahaan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk meningkatkan efisiensi penanganan insiden dan kepatuhan terhadap SLA dinyatakan tercapai.

Tabel 1. Perbandingan Sistem Lama dan Sistem Baru

Aspek	Sistem Lama (Email)	Sistem Baru (WhatsApp + Google Sheet)
Media Pelaporan	Menggunakan email untuk mengirim laporan insiden.	Menggunakan WhatsApp untuk laporan langsung dan cepat.

Format Pelaporan	Tidak memiliki format baku, sering tidak lengkap.	Tidak memakai format wajib di WhatsApp, namun dicatat rapi di Google Sheet dengan kolom terstruktur.
Waktu Respon	Rata-rata 1–2 jam, tergantung pengecekan email.	Rata-rata 1–2 menit sejak laporan diterima.
Dokumentasi	Tidak terstruktur dan sulit ditelusuri.	Data disimpan otomatis dan terorganisir di Google Sheet.
Interaktivitas Komunikasi	Kurang interaktif dan tidak real-time.	Komunikasi langsung dan real-time antara pelapor dan tim IT.
Monitoring & Evaluasi	Tidak memiliki dashboard atau data statistik.	Memiliki Google Sheet untuk pelacakan dan analisis SLA secara real-time.
Kepatuhan terhadap SLA	Tidak terukur karena data waktu tidak tercatat.	92,7% insiden diselesaikan sesuai SLA ( $\leq 4$ jam).
Kemudahan Penggunaan	Kurang praktis karena harus membuka email dan menulis pesan formal.	Lebih mudah, cukup kirim pesan WhatsApp singkat.
Efisiensi Penanganan	Sering terjadi keterlambatan dan miskomunikasi.	Penanganan lebih cepat, komunikasi lancar, dan koordinasi lebih efektif.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa sistem pelaporan berbasis WhatsApp dan Google Sheet secara signifikan meningkatkan efisiensi penanganan insiden. Sistem baru mempercepat waktu respon, meningkatkan kepatuhan terhadap SLA, serta menyediakan dokumentasi dan analisis data yang lebih terstruktur.

Metode ini juga berhasil mengatasi masalah pada sistem lama, seperti dokumentasi yang tidak rapi, lambatnya respon, dan ketiadaan monitoring SLA. Dengan pencatatan real-time dan perhitungan SLA Compliance, proses penanganan menjadi lebih terukur.

Dengan SLA Compliance Rate 92,7% dan waktu respon 1–2 menit, tujuan penelitian dinyatakan tercapai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penerapan sistem pelaporan insiden berbasis WhatsApp dan Google Sheet di PT. Taktikal Pintar Kinetika terbukti memberikan peningkatan nyata dibandingkan sistem lama yang masih menggunakan email. Secara kuantitatif, rata-rata waktu respon laporan insiden berkurang drastis dari 1–2 jam menjadi hanya 1–2 menit, sementara tingkat kepatuhan terhadap SLA meningkat hingga

92,7%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sistem baru lebih cepat, efisien, dan mampu memperbaiki koordinasi antara pengguna dan tim IT. Selain itu, proses dokumentasi menjadi lebih terstruktur dan mudah dipantau melalui Google Sheet, sehingga memudahkan proses evaluasi serta pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, penerapan sistem berbasis ITIL V3 ini berhasil meningkatkan efektivitas layanan TI, memperkuat kepatuhan terhadap SLA, dan mendukung prinsip Continual Service Improvement (CSI) dalam operasional perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alhari, M. I., Ramadan, A., Rahman, F., & Safitri, P. H. (2024). *Analisis Manajemen Layanan Domain Service Operation Itil V3 Pada Perusahaan Software House Service Management Analysis In Itil V3 Service Operation Domain At Software House Company*. In Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas (Vol. 17, Issue 1).
- Atika, N. (2024). *Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study: Lazada Application)*. IJIS: International Journal of Informatics and Information Systems, 7(1), 29–34. <https://doi.org/10.47738/ijiis.v7i1.188>
- Clark-Ginsberg, A., Fisher, H., Awan, J., Rico, A., Thomas, T., Rose, D., Vagi, S., Jenkins, L., & Nelson, C. (2022). *Conceptual Framework for Understanding Incident Management Systems during Public Health Emergencies*. Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 17(6). <https://doi.org/10.1017/dmp.2022.77>
- Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). *Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study*. Journal of System and Management Sciences, 13(4), 152–164. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0409>
- Firdausi, S., & Setiawan, M. A. (2022). *ITIL v3 Framework Application to Design Information Technology Incident Management Governance*. Jurnal Ilmiah Teknik Elektro Komputer Dan Informatika, 8(1), 128. <https://doi.org/10.26555/jiteki.v8i1.23632>
- Kapitan B, J. A., & Tanggu Hana, F. (2020). *Grup Whatsapp Sebagai Media Memelihara Human Relations (Studi Fenomenologi Pada Anggota Grup Whatsapp TeBe RK)*.
- Makpul, Z. B. M. (2021). *Analisa Penerapan Pelayanan Operasional It Pada Industri*

- Elektronika Dengan Konsep Itil V3. Computer Based Information System Journal*, 9(2), 10–15. <https://doi.org/10.33884/cbis.v9i2.3983>
- Malikha Putri, S., Mukaromah, S., Pratama, A., Informasi, S., Ilmu Komputer, F., Pembangunan Nasional, U., Timur, J., Rungkut Madya, J., Anyar, G., & Gn Anyar, K. (2024). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi. Perancangan Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden di RS. XYZ berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Designing Incident Management Standard Operating Procedures at XYZ Hospital based on the ITIL V3 Framework*. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). *Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services*. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695. <https://doi.org/10.51519/journalis.i.v5i2.496>
- Nurhasanah, E. (2023). *Calculation Of Incident Management Maturity Level At PT XYZ Using ITILv3 Framework*. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(2), 462–469. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v3i02.417>
- Rahmasari, A. C., Santoso, A. F., & Praditya, D. (2025). *Implementation of IT Service Management (ITSM) in Service Level Management and Capacity and Performance Management Processes*. *Indonesian Journal of Social Technology*, 6(2), 804. <http://jist.publikasiindonesia.id/>
- Reimon Batmetan, J., Mamonto, J., Muyu, R., Poluakan, C., & Wauran, F. N. (2022). *Evaluation of Incident Management in University using IT Infrastructure Library Framework*. In *International Journal of Information Technology and Education (IJITE)* (Vol. 1, Issue 2).
- Rubio Sánchez, J. L. (2021). *Methodology to improve services in small it centers: Application to educational centers*. *Computers*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.3390/computers10010008>
- Salsabila Anandityo, A. (2021). *Berdasarkan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Sugiarto, S., & Supadi, S. (2024). *Analysis Of Digital Archive Management Using Google*

*Spreadsheets In The Educators  
And Education Personnel Section  
Of The Education Office.*  
Lembaran Ilmu Kependidikan,  
53(2), 284–292.  
[https://doi.org/10.15294/lik.v53i2.  
11914](https://doi.org/10.15294/lik.v53i2.11914)

Taniya Brigidta, O., Raya Rungkut  
Madya No, J., & Anyar, G.  
(2024). *Penyusunan Standart  
Operasional Prosedur Insiden  
Manajemen menggunakan  
Framework ITIL Versi 3 (Studi  
kasus: Dinas Koperasi dan UKM  
Provinsi Jawa Timur). BRIDGE :  
Jurnal Publikasi Sistem Informasi  
Dan Telekomunikasi*, 2.

Wiranti, Y. T., Saputra, H. M. J.,  
Tandirau, D. B., Fiqar, T. P.,  
Langgawan P, M. G., Ramadhani,  
E., & Abdullah, A. I. N. F.  
(2020). *Managing Service Level  
for Academic Information System  
Help Desk for XYZ University  
Based on ITIL V3 Framework.*  
2020 Fifth International  
Conference on Informatics and  
Computing (ICIC), 1–6.  
[https://doi.org/10.1109/ICIC5083  
5.2020.9288592](https://doi.org/10.1109/ICIC5083.5.2020.9288592)