

AUDIT KINERJA GURU MENGGUNKANA METODE ITIL V4 STUDY KASUS SMPN 13 KOTABUMI

Fitri Yani¹, Asep Afandi², Dona Prania³

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Institut Teknologi Bisnis Dan Bahasa Dian Cipta Cendikia
fitriyanifitriyani3741@gmail.com¹, asepafandi189@gmail.com², donaprania90@gmail.com³

ABSTRAK

Audit kinerja guru merupakan upaya penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Penelitian ini mengaudit kinerja guru di SMP Negeri 13 Kotabumi menggunakan kerangka kerja ITIL versi 4, yang meskipun berasal dari manajemen layanan TI, dapat diadaptasi untuk sektor pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan Kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru telah menunjukkan kinerja baik pada aspek organisasi dan teknologi, namun masih kurang dalam pemanfaatan teknologi pembelajaran secara optimal, ITIL 4 membantu mengidentifikasi celah kinerja dan memberikan arah perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan guru dalam penggunaan teknologi serta peningkatan dokumentasi dan evaluasi proses pembelajaran secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan *Maturity Level subdomain Guiding Principles* rata-rata 3,2 dengan Gap 0,13, *Governance* rata-rata 3,13 dengan Gap 0,2, *Service Value Chain (SVC)* rata-rata kuesioner 3.15 dengan Gap 0,18, *Practices* rata-rata 3,16 dengan Gap 0,18, dan *Continual Improvement* rata-rata 3.18, dengan Gap 0,15. Hasil keseluruhan framework subdomain *Guiding Principles, Governance, Service Value Chain (SVC), Practices* dan *Continual Improvement* berada pada *level 1* dan memiliki Gap sebesar 0.7 yang artinya pada level ini menunjukkan bahwa subdomain telah dicapai dan dipenuhi.

Kata Kunci: Kinerja Guru, ITIL V4, Audit, *Guiding Prinsiples, Maturity Level*.

ABSTRACT

Teacher performance audit is an important effort in improving the quality of education. This study audits teacher performance at SMP Negeri 13 Kotabumi using the ITIL version 4 framework, which although derived from IT service management, can be adapted for the education sector. The research method used is quantitative, with data collection through observation, interviews, and questionnaires. The results of the study indicate that teachers have shown good performance in organizational and technological aspects, but are still lacking in optimal utilization of learning technology, ITIL 4 helps identify performance gaps and provides direction for improvement. This study recommends teacher training in the use of technology and improving documentation and evaluation of the learning process on an ongoing basis. The results of the study show that the Maturity Level of the Guiding Principles subdomain is an average of 3.2 with a Gap of 0.13, Governance is an average of 3.13 with a Gap of 0.2, Service Value Chain (SVC) questionnaire average of 3.15 with a Gap of 0.18, Practices is an average of 3.16 with a Gap of 0.18, and Continual Improvement. average 3.18, with a Gap of 0.15. The overall results of the Guiding Principles, Governance, Service Value Chain (SVC), Practices and Continual Improvement subdomain framework are at level 1 and have a Gap of 0.7, which means that at this level it shows that the subdomain has been achieved and fulfilled.

Keywords: Teacher Performance, ITIL V4, Audit, Guiding Principles, Maturity Level

1. Pendahuluan

Guru adalah pendidik yang memiliki tugas, fungsi, dan peran penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Kehadiran guru dalam proses pembelajaran di sekolah masih sangat penting. Pekerjaan ini tidak dapat diganti atau diambil alih oleh orang lain. Sebagai bagian penting dari proses pembelajaran, kinerja guru sangat penting dalam pengelolaan sumberdaya manusia. Tidak hanya kemampuan mengajar, kinerja guru mencakup profesionalisme, komitmen, motivasi, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kemajuan Pendidikan dan teknologi. Kinerja guru sebagai penggerak perubahan dan ruang kelas sangat penting untuk menetapkan dan mencapai tujuan Pendidikan nasional [1].

Dalam peningkatan terhadap kinerja guru perlu dilakukan melalui motivasi yang dimilikinya maupun pihak sekolah melalui pembinaan-pembinaan dan mengikuti pelatihan baik secara luring maupun secara daring. Kinerja guru merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas pembelajaran di sekolah dan bertanggung jawab terhadap peserta didik untuk meningkatkan prestasi belajar peserta didik tersebut. Kinerja seorang guru sangat erat kaitannya dengan fungsi manajemen yang tidak dapat dipisahkan dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi terhadap peserta didik [2].

Audit adalah suatu proses pengumpulan dan pengoprasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang kompeten dan independent untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi yang dimaksud dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan [3].

Dalam adanya audit kinerja guru, diharapkan dapat membantu para guru meningkatkan profesionalisme, memahami kekuatan dan kelemahan dalam proses pengajaran, serta mengembangkan metode pembelajaran yang lebih efektif. Dalam membangun audit kinerja guru dibutuhkan suatu metode salah satunya adalah metode ITIL V4.

Penerapan metode pembelajaran yang kreatif dan inovatif. Sebagian guru masih menggunakan

metode pembelajaran konvensional yang kurang menarik bagi siswa. Hal ini membuat

Siswa cenderung pasif dalam proses belajar, sehingga sulit mengembangkan kemampuan berfikir kritis dan kreatifitas mereka. Selain itu beberapa guru juga kurang optimal dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran untuk mendukung proses pengajaran. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik diatas untuk bahan skripsi dengan judul **“Audit Kinerja Guru Menggunakan Metode ITIL V4 Study Kasus SMPN 13 Kotabumi”**.

2. Materi dan Metode

2.1 Audit

Audit adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bahwa bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seseorang yang kompeten dan independent untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dengan kriteria – kriteria yang telah ditetapkan [4].

2.2 Kinerja Guru

Kinerja guru adalah kemampuan guru dalam proses belajar mengajar dalam kelas, motivasi dan disiplin kerja serta loyalitas guru terhadap pemimpin (Kepala Sekolah). Dalam hal ini ada tiga hal yang mendasari kinerja guru yaitu Keahlian, Rasa Tanggung Jawab, dan Rasa Kesejawatan [5].

2.3 *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4*

ITIL V4 adalah evaluasi dari ITIL versi 3 sehingga memberikan transisi yang praktis dan fleksibel bagi organisasi untuk mengadopsi cara kerja baru yang dibutuhkan oleh dunia digital modern. Tujuan ITIL V4 adalah untuk memberikan organisasi dan profesional dengan panduan komprehensif untuk mengelola teknologi informasi dalam ekonomi layanan modern [6].



Gambar 1. Penerapan ITSM Framework ITIL V4
ITIL V4 terdiri dari lima komponen utama dalam Domain Service Value System (SVS) yang mencakup:

- Guiding Principles* : Prinsip-prinsip yang membantu organisasi dalam semua situasi.
- Governance* : Struktur dan proses untuk memastikan bahwa kebijakan dan strategi diterapkan dan diikuti.
- Service Value Chain (SVC)* : model operasional yang fleksibel untuk penciptaan, pengiriman, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.
- Practices* : sekumpulan praktik terbaik yang mencakup Sebagian aspek manajemen layanan, seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Change Enablement*, dan *Continual Improvement*.
- Continual Improvement* : Proses perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan layanan.

2.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah analisis kondisi internal maupun eksternal suatu organisasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja. Analisis internal meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*). Sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threats*) [7].

2.5 Skala Likert

Skala Likert adalah skala ordinal yang terdiri dari pernyataan atau pertanyaan yang diikuti oleh pilihan responden yang terstruktur, biasanya dalam rentang dari “Sangat Setuju” hingga “Sangat Tidak Setuju”. Skala likert sangat umum

digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, dan preferensi, penelitian ini menggunakan pernyataan skor 1 sampai 5 [8]

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Rumus Skala Likert : $T \times P_n$

Keterangan T : Total jumlah responden yang memilih

P_n : Pilihan Angka Skor Likert

2.6 Maturity Level

Maturity level merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengatur tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi atau perusahaan. *Maturity* memiliki 5 level yaitu, Tingkat 1 (*Initial*), Tingkat 2 (*Repeatable*), Tingkat 3 (*Defined*), Tingkat 4 (*Managed*), Tingkat 5 (*Optimized*), Berikut ini adalah penjelasan dari 5 level tersebut [9].

- Level 1 Initial*
Semua pekerjaan yang dilakukan sesuai akan tetapi sistem layanan mempunyai tujuan dalam suatu ruang lingkup yang tidak selalu tercapai.
- Level 2 Repeatable*
Perancangan atau perencanaan sudah dilakukan, maksud serta tujuan sistem layanan telah dilakukan sesuai pengukuran kinerja.
- Level 3 Defined*
Proses direncanakan dan dapat dilakukan dengan teratur, didokumentasikan melalui standar spesifik.
- Level 4 Managed*
Proses terkait, perencanaan maupun pelaksanaan dengan rutin dan dapat didokumentasikan melalui standar dengan melaksanakan pengukuran proses kinerja.
- Level 5 Optimized*
Sistem layanan TI sudah berjalan dengan optimal, dipisahkan kepada peningkatan berkesinambungan.

Tabel 2. Indeks Tingkat Kematangan

Tingkat Kematangan	Skala Pengukuran
Skala 1 – <i>Initial</i>	0,51 – 1,50
Skala 2 – <i>Repeatable</i>	1,51 – 2,50
Skala 3 – <i>Defined</i>	2,51 – 3,50
Skala 4 – <i>Managed</i>	3,51 – 4,50
Skala 5 – <i>Optimized</i>	4,51 – 5,00

2.7 Pengumpulan Data

2.7.1 Wawancara

Pengumpulan data dalam metode survei dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Untuk mendapatkan informasi yang relevan, penulis melakukan wawancara terhadap responden yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, dalam hal ini, sebagai responden adalah guru dan kepala sekolah [10].

2.7.2 Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kelapangan. Guna untuk mengumpulkan informasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara observasi di tempat penelitian [10].

2.7.3 Kuesioner

Yaitu dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner [10].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variable, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid, terutama dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dimulai dari teori, hipotesis, desain penelitian, memilih subjek, mengumpulkan data, memproses data, menganalisis data, dan menuliskan kesimpulan.

Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Penelitian kuantitatif dapat bersifat deskriptif, korelasi, dan Asosiatif

berdasarkan hubungan antar Variabelnya [11].

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian pada perinsipnya adalah anggota kelompok yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan hasil penelitian. Populasi diambil dari yang terlibat dalam ruang lingkup kinerja guru yaitu Guru, Kepala Sekolah, Staf TU dan siswa yang berada di SMPN 13 Kotabumi.

3.2.2 Sampel

Sampel yang digunakan adalah seluruh objek yang dijadikan sampel penelitian sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah kinerja guru. Guru-guru, kepala sekolah, Staf TU dan siswa yang berada di sekolah SMPN 13 Kotabumi yang terdiri minimal 150 Responden. Dengan memberikan pertanyaan yang berbe tuk kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan.

3.3 Maturity Level

3.3.1 Proses Maturity Framework Guiding Principles

Dari hasil pengisian kuesioner pertanyaan pada *Framework Guiding Principles* didapatkan *Index Maturity* yang dapat dilihat Pada tabel berikut:

Tabel 3. *Maturity Level Framework Guiding Principles*

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Pernyataan 1	4	3.88	0.12
2	Pernyataan 2	4	3.79	0.21
3	Pernyataan 3	4	3.93	0.07
4	Pernyataan 4	4	3.82	0.18
5	Pernyataan 5	4	3.8	0.2
	Total	20	19.22	0.78
	Rata-Rata	3.33333 3333	3.2	0.13

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 3.2 (*Defined*) untuk *Framework Guiding Principles*, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan.

Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi tersebut

3.3.2 Proses Maturity Framework Governance

Dari hasil pengisian kuesioner pertanyaan pada *Framework Governance* didapatkan index Maturity yang Dapat Dilihat Pada tabel berikut:

Tabel 4. *Maturity Level Framework Governance*

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Pernyataan 1	4	3.78	0.22
2	Pernyataan 2	4	3.82	0.18
3	Pernyataan 3	4	3.8	0.2
4	Pernyataan 4	4	3.62	0.38
5	Pernyataan 5	4	3.76	0.24
	Total	20	18.78	1.22
		3.33333		
	Rata-Rata	3333	3.13	0.2

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 3.13 (*Defined*) untuk *framework Governance*, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan.

Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi tersebut.

3.3.3 Proses Maturity Framework Service Value Chain (SVC)

Dari hasil pengisian kuesioner pertanyaan pada *Framework Service Value Chain (SVC)* didapatkan *Index Maturity* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. *Maturity Level Framework Service Value Chain (SVC)*

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Pernyataan 1	4	3.78	0.22
2	Pernyataan 2	4	3.76	0.24
3	Pernyataan 3	4	3.93	0.07
4	Pernyataan 4	4	3.69	0.31
5	Pernyataan 5	4	3.75	0.25
	Total	20	18.91	1.09
		3.3333		
	Rata-Rata	33333	3.15	0.18

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 3.15 (*Defined*) untuk *Framework Service Value Chain (SVC)*, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan. Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi tersebut.

3.3.4 Proses Maturity Framework Practices

Dari hasil pengisian kuesioner pertanyaan pada *Framework Practices* didapatkan index Maturity Yang Dapat Dilihat Pada tabel berikut:

Tabel 6. *Maturity Level Framework Practices*

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Pernyataan 1	4	3.96	0.04
2	Pernyataan 2	4	3.76	0.24
3	Pernyataan 3	4	3.56	0.44
4	Pernyataan 4	4	3.81	0.19
5	Pernyataan 5	4	3.86	0.14
	Total	20	18.95	1.05
		3.33333		
	Rata-Rata	3333	3.16	0.18

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 3.16 (*Defined*) untuk framework Practices, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan. Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi tersebut.

3.3.5 Framework Continual Improvement

Dari hasil pengisian kuesioner pertanyaan pada *framework Continual Improvement* didapatkan *Index Maturity* yang dapat dilihat Pada tabel berikut:

Tabel 7. *Maturity Level Continual Improvement*

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Pernyataan 1	4	3.7	0.3
2	Pernyataan 2	4	3.82	0.18
3	Pernyataan 3	4	3.78	0.22
4	Pernyataan 4	4	3.95	0.05
5	Pernyataan 5	4	3.83	0.17
	Total	20	19.08	0.92
		3.3333		
	Rata-Rata	33333	3.18	0.15

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 3.16 (*Defined*) untuk framework *Continual Improvement*, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan. Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi tersebut.

3.3.6 Hasil Maturity Dari Seluruh Framework

Dari penyebaran kuesioner terdapat 150 responden siswa SMPN 13 Kotabumi data tersebut diolah dan dilakukan perhitungan maturity level/tingkat kematangan, untuk melihat tingkat kematangan pada Sekolah terhadap suatu kinerja guru yang telah dilakukan berdasarkan *Domain Guiding* tujuan anda dalam

menampilkan gambar tersebut. *Principles, Governance, Service Value Chain (SVC), Practices, Continual Improvement*.

Tabel 8. Hasil Maturity Dari Keseluruhan Framework

No	Pernyataan	Target	Nilai Rata	GAP
	<i>Guiding</i>			
1	<i>Principle</i>	4	3,2	0,8
2	<i>Governancet Service Value Chain</i>	4	3,13	0,87
3	<i>(SVC)</i>	4	3,15	0,85
4	<i>Practices</i>	4	3,16	0,84
5	<i>Improvement</i>	4	3,18	0,82
	Total	20	15,8	
		3,3333	2	4,18
	Rata-Rata	3333	2,64	0,7

Dari semua perhitungan kuesioner didapat nilai rata-rata 2,64 (*Defined*) untuk framework *Continual Improvement*, jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam ruang lingkup Kinerja Guru di SMPN 13 Kotabumi secara keseluruhan. Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh Kinerja Guru Di SMPN 13 Kotabumi tersebut.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian audit kinerja guru dengan menggunakan metode ITIL v4 yang mencakup lima komponen utama dari *Service Value System (SVS)*, yaitu *Guiding Principles, Governance, Service Value Chain (SVC), Practices*, dan *Continual Improvement*, diperoleh hasil sebagai berikut: Nilai rata-rata *Maturity level* dari seluruh *Framework* adalah 2,64, yang berada pada *level Defined*.

Hal ini menunjukkan bahwa proses kinerja guru di SMPN 13 Kotabumi telah memiliki standar yang terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten, namun belum sepenuhnya terukur atau dikelola secara optimal. Pada aspek *Guiding Principles*, guru cukup mampu menyesuaikan metode pembelajaran dengan kondisi siswa, namun masih terdapat celah untuk meningkatkan

interaktivitas dan pemahaman materi secara lebih menyeluruh.

Pada aspek *Governance*, pelaksanaan tugas dan kepatuhan terhadap aturan sudah baik, namun perlu peningkatan pada mekanisme pemberian sanksi dan penilaian yang lebih akurat sesuai prosedur.

Aspek *Service Value Chain (SVC)* menunjukkan bahwa guru cukup terbuka terhadap masukan dan memberikan kesempatan yang merata kepada siswa, namun media pembelajaran perlu dibuat lebih menarik dan efektif.

Aspek *Practices* menunjukkan pengelolaan kelas sudah dilakukan dengan baik, namun perlu peningkatan dalam konsistensi waktu dan monitoring pembelajaran. Pada aspek *Continual Improvement*, guru sudah menunjukkan usaha dalam memperbaiki metode pembelajaran dan menggunakan media interaktif, namun evaluasi dan refleksi berkala perlu diperkuat.

5. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Organisasi SMP Negeri 13 Kotabumi atas dukungan finansial yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan kegiatan ilmiah.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Asep Afandi dan Ibu Dona Prania selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam setiap tahap proses penyusunan jurnal ini.

Diskusi-diskusi yang telah dilakukan bersama beliau berdua memberikan wawasan serta motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan karya ini. Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan.

Daftar Pustaka

[1] H. Kusumaningrum, C. Chaerany, T. A. Kholisah, and R. Cahyani, "Kinerja Guru Sebagai Aspek Strategis Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pendidikan," vol. 2, no. 2, pp. 105–125, 2024, [Online]. Available: <https://journal.wiyatapublisher.or>

[id/index.php/e-gov](https://journal.wiyatapublisher.or/id/index.php/e-gov)

- [2] D. Situmeang, B. Panjaitan, and H. Simatupang, "Manajemen Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMA Negeri 2 Tarutung berkualitas, mampu serta proaktif dalam menjawab tantangan zaman," vol. 1, no. 6, pp. 32–45, 2023, doi: 10.59841/intellektika.v1i6.455.
- [3] S. E. D. Kurniawan, A. Widodo, and A. Nugroho, "Meningkatkan Sistem Layanan Pelanggan Dengan Pendekatan Framework ITIL," *JOINTECS (Journal Inf. Technol. Comput. Sci.)*, vol. 7, no. 1, p. 1, 2022, doi: 10.31328/jointecs.v7i1.2550.
- [4] M. S. A. K. M. AMAN and B. Sugiantoro, "Audit Sistem Informasi Akademi Kebidanan Ar-Rahma Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Inform. Polinema*, vol. 9, no. 3, pp. 265–272, 2023, doi: 10.33795/jip.v9i3.876.
- [5] Shela Monika and Murtaza, "Manajemen Madrasah dalam Meningkatkan Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri 7 Aceh Barat," *J. Manag. Sci. Bussines Rev.*, vol. 2, no. 1, p. h. 87, 2024.
- [6] Z. Apriliani and T. Sutabri, "Analisis Tata Kelola Layanan Indeks Kepuasan /article/view/905%0Ahttps://ojs.stieamkop.a c.id/index.php/ecotal/article/download/905/ 633
- [7] R. Zulkifli, "Evaluasi Service Operation dan Pembuatan Dokumen Service Strategy Menggunakan Framwork ITIL Versi 3 (Studi Kasus : BPPW Jabar)," *J. Teknol. dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 1–21, 2021, doi: 10.37087/jtb.v3i1.49.
- [8] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis IT Service Management \(ITSM\) Pada L](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L)," *J. Komunikasi, Media, dan Inform.*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- [9] Meidick Dias Devasela and Tata Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Framework ITIL V3 Pada PT PLN Indonesia," *J. RESTIKOM Ris. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 113–121, 2024, doi: 10.52005/restikom.v6i1.292.

- [10] W. Nugraha and E. S. Negara, "Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2021, doi: 10.32767/jusim.v6i2.1476.
- [11] M. M. Ali, T. Hariyati, M. Y. Pratiwi, and S. Afifah, "Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian," vol. 2, no. 2, 2022.