

P-ISSN : 2337 - 8344

E-ISSN : 2623 - 1247

Jurnal InformaSI dan Komputer



**Diterbitkan Oleh :
STMIK DIAN CIPTA CENDIKIA KOTABUMI**

Volume 9

Nomor 1

Tahun 2021

Penerbit

Lembaga Penelitian STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi

**Tidak atas naskahh/tulisan tetap berada pada penulis, isi diluar tanggung jawab
penerbit dan Dewan Penyunting**



JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER

Volume 9 Nomor 1 April 2021

Jurnal Informasi dan Komputer merupakan Sarana informasi ilmu pengetahuan, Teknologi dan Komunikasi yang berupa hasil penelitian, tulisan ilmiah, Atau pun studi pustaka. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober. Berisi hasil penelitian ilmiah di bidang informatika yang bertujuan untuk menghubungkan adanya kesenjangan antar kemajuan teknologi dan hasil penelitian. Jurnal ini di terbitkan pertama kali pada tahun 2013.

Penanggung Jawab:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia
Kotabumi

Pembina:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia
Kotabumi
Ketua Lembaga Penelitian STMIK Dian
Cipta Cendikia Kotabumi

Pimpinan Redaksi

Dwi Marisa Efendi, S.Kom., M.Ti

Redaksi pelaksana

Rustam, S.Kom., M.Ti (STMIK Dian
Cipta Cendikia Kotabumi)
Nurmayanti M.Kom (STMIK Dian
Cipta Cendikia Kotabumi)
Sukatmi, S.Kom., M.Kom (AMIK DCC
Bandar Lampung)
Sampurna Dadi Riskiono, M.Kom
(Universitas Teknokrat Indonesia)
Ifo Wahyu
Pratama, S.Kom., M.Ti (AMIK MASTER
Lampung)

Mitra Bestari

Merri Parida, M.Kom (STMIK Dian
Cipta Cendikia Kotabumi)
Amarudin, S.Kom., M.Eng (Universitas
Teknokrat Indonesia)
Didi Susianto, S.T., M.Kom (AMIK

DCC Bandar Lampung)
Alhibarsyah, S.T., M.Kom (Stmik Tunas
Bangsa Bandar Lampung)
Kemal Farouq Mauladi
, S.Kom., M.Kom (Universitas Islam
Lamongan)
Agus Setiawan S.Pd., M.Eng
(Universitas Muhammadiyah
Lamongan)
Ferrly Ardhy, S.Kom., M.Ti
(Universitas Aisyah Pringsewu)

Penerbit : STMIK Dian Cipta Cendikia
Kotabumi Bekerja Sama Dengan LPPM
STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

Alamat Redaksi/Penerbit:

Jl. Negara No. 3 Candimas Kotabumi
Lampung Utara
No Telpon/Fax 0724 23003
Email : lppm-stmik@dcc.ac.id

PENGANTAR REDAKSI

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan limpahan rahmatnya Jurnal Informasi dan komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini dapat terwujud, sehingga dapat diterbitkan 2 (dua) kali dalam setahun ini merupakan suatu wadah untuk penyebar luasan hasil-hasil penelitian, studi pustaka, karya ilmiah yang berkaitan dengan Informatika dan Komputer khususnya bagi dosen-dosen STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta umumnya para cendekiawan, praktisi, peneliti ilmu Informatika dan Komputer.

Harapan dengan diterbitkannya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) ini sebagai salah satu bentuk sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu informatika dan komputer yang berkaitan dengan kajian-kajian di bidang teknologi informatik, Komunikasi Data dan Jaringan Komputer, perancangan dan Rekayasa Perangkat Lunak, serta ilmu-ilmu yang terkait dengan bidang Informatika dan Komputer lainnya.

Berkenaan dengan harapan tersebut, kepada para peneliti, dosen dan praktisi yang memiliki hasil-hasil penelitian, kajian pustaka, karya ilmiah dalam bidang tersebut diatas, dengan bangga redaksi Jurnal Informatika dan Komputer (JIK) menerima naskah ringkasan untuk dimuat pada jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi dengan berpedoman pada penulisan naskah jurnal sebagaimana dilampirkan pada halaman belakang (Bagian kulit dalam) buku jurnal ini.

Mutu dari suatu jurnal ilmiah tidak hanya ditentukan oleh para pengelolanya saja, tetapi para penulis dan pembaca jualah yang mempunyai peranan besar dalam meningkatkan mutu jurnal Informatika dan Komputer ini. Merujuk pada realita ini kami sangat mengharapkan peran aktif dari peneliti untuk bersama-sama menjaga dan memelihara keberlangsungan dari jurnal Informatika dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini. Yang juga tidak kalah pentingnya dari partisipasi tersebut diatas, adalah saran dan kritik yang membangun dari pembaca yang budiman agar kiranya dapat disampaikan langsung kepada redaksi JIK. Saran dan kritik yang membangun akan dijadikan masukan dan pertimbangan yang sangat berarti guna peningkatan mutu dan kualitas Jurnal Informatika dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

Tak lupa diucapkan terima kasih yang tak terhingga atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu hingga dapat diterbitkan nya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Semoga apa yang telah diperbuat untuk kebaikan akan menjadi amal ibadah, amin.

Kotabumi, 25 April 2021

Dewan Redaksi



JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER

VOL. 9 NO. 1 THN. 2021

DAFTAR ISI

	Halaman
Implementasi Framework ITIL 3 Pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu PT. PLN (PERSERO) Wilayah Kotabumi Ferly Ardhy, Dwi Marisa Efendi, Mitha Franciska, Nur Aminudin, Rustam, Abdullah Umar Faqih Al Ikhsani (Universitas Aisyah Pringewu, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi).....	01-06
Penerapan Metode Naive Bayes Dalam Menentukan Pengaruh Keaktifan Mahasiswa Berrorganisasi Terhadap Presentasi Belajar Debby Febriani R Saragih, Heru Satria Tambunan, Jaya Tata Hardinata (STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar Indonesia).....	07-15
Penerapan Data Mining Untuk Prediksi Penjualan Pupuk Dengan Metode Algoritma Apriori Dwi Marisa Efendi, Sidik Rahmatullah, Asep Afandi, Pakarti Riswanto, Nurmayanti (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)	16-21
Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Berbasis Website Dengan Framework Codeigniter Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Desa Tambaksari Kidul Kabupaten Banyumas Endang Setyawati1, Suyudi, Foustino Asprilla Gunantara, Hadion Wijoyo (STIKOM Yos Sudarso Purwokerto, STMIK Dharmapala Riau)	22-31
Implementasi Algoritma Naive Bayes Untuk Menentukan Tingkat Kedisiplinan Siswa Sidik Rahmatullah, Iko Prastiyo (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)	32-44
Pemanfaatan Framework Codeigniter Untuk Membangun Aplikasi Display Produk Di Alfamart Rajabasa Yuli Syafitri1, Yudi Dwi Pramudya, Muhammad Rasid (AMIK Dian Cipta Cendikia, STMIK Tunas Bangsa)	45-52
Perbandingan Metode Nearest Neighbor, Ward Dan K-Means Dalam Menentukan Cluster Data Kinerja Kantor Unit Bank Abc Bambang Suprpto, Henry Simanjuntak, Sulasminarti (AMIK Dian Cipta Cendikia Pringsewu)	53-65
“Aplikasi Computer Basic Test (Cbt) Pada Smk Ma’arif Sukoharjo Kec. Pringsewu Kab. Pringsewu Berbasis Web” Rima Mawarni, Dewi Triyanti. Ardiansyah (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi, AMIK Dian Cipta Cendikia Pringsewu)	67-71
Pengembangan Aplikasi Pencarian Guru Privat Editing Video Berbasis Android Nurhasan Nugroho, Riduwan Napianto, Imam Ahmad, Wahyu Ariya Saputra (Universitas Bina Bangsa, Universitas Teknokrat Indonesia)	72-78
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw)	

Darsin, Desi Triyana (Universitas Megou Pak Tulang Bawang).....	79-87
Aplikasi Belajar Dasar-Dasar Bahasa Isyarat Berbasis Android Ngajiyanto, Sigit Minto, Melpin Aprido Jenius, (STMIK Dian Cipta Cendikia kotabumi)	88-93

Implementasi Framework ITIL 3 Pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu PT. PLN (PERSERO) Wilayah Kotabumi

Ferly Ardhy¹, Dwi Marisa Efendi², Mitha Franciska³ Nur Aminudin⁴, Rustam⁵, Abdullah Umar Faqih

Al Ikhsani⁶

Universitas Aisyah Pringewu¹⁴, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi²³

Jl. A. Yani No 1A Tambah Rejo No 1A Pringsewu^{1,4,6}

Jl. Negara Nomor 03 Candimas Kotabumi Lampung Utara²³⁵

E-mail : ardhferly@gmail.com, Dwimarisa89@gmail.com, Mithafranciska000@gmail.com, nuraminudin.mti.ibi@gmail.com, rustam@dcc.ac.id, ufaqih5@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Informasi adalah Kombinasi dari Teknologi Informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan management guna mempersingkat dan mempermudah pekerjaan karyawan / pegawai. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah sesuai dengan visi dan misi dan tujuan perusahaan. Dengan menggunakan metode IT-IL Version 3 yang berfokus pada domain *Service Operation* (*Event Management*, *Request fulfillment* , dan *Access Management*) menggunakan *Maturity Level* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat Kematangan dari sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu PT. PLN Kotabumi. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa tingkat kematangan (*Maturity Level*) pada proses *Service Operation* berada pada level 4 yaitu artinya saat ini sistem informasi ini sepenuhnya dikelola dengan baik .

Kata kunci : IT – IL (*Information Technology Infrastruktur Library*) version 3 , service operation, maturity level, skala likert, swot.

ABSTRACTS

Information System is a combination of Information Technology and the activities of people who use that technology to support operations and management in order to shorten and simplify the work of employees / employees. This research was conducted to determine whether the information system used is in accordance with the company's vision and mission and goals. By using the IT-IL Version 3 method which focuses on the Service Operation domain (Event Management, Request fulfillment, and Access Management) using the Maturity Level which aims to determine the Maturity level of the Integrated Customer Service Application system at PT. PLN Kotabumi. This study resulted in the finding that the Maturity Level in the Service Operation process is at level 4, which means that currently this information system is fully managed properly.

Keywords: IT – IL (*Information Technology Infrastruktur Library*) version 3 , service operation, maturity level, skala likert, swot.

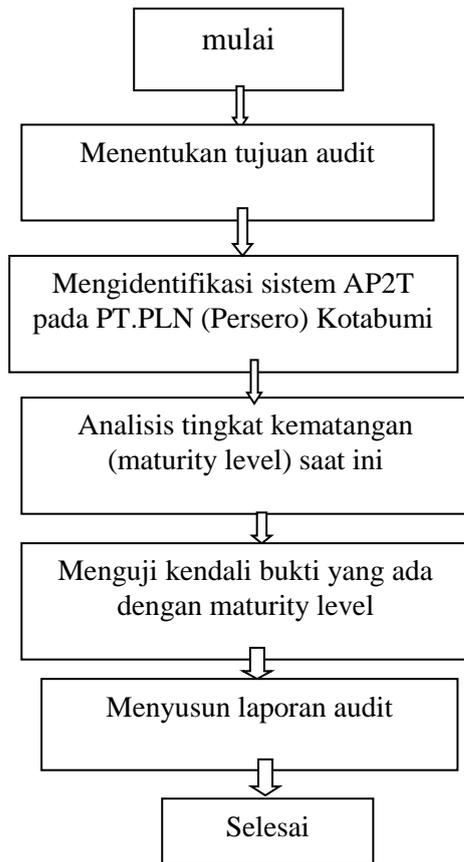
1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengolah data dan dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Sistem informasi digunakan agar dapat mengefektifkan

dan mengefisienkan waktu dalam bekerja. Dengan sistem ini diharapkan dapat memberikan data dengan cepat dan akurat pada setiap waktu yang diperlukan. Audit sistem informasi merupakan salah satu metode penilaian terhadap objek dalam hal ini yaitu sistem informasi. Konsep Sistem Informasi dan tata kelola yang akan dirancang dalam penelitian ini *TI Service Manajement. TI Service Manajement*

adalah sebuah proses untuk menyelaraskan penyampaian layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis yang menekankan manfaat bagi pengguna. Dalam penelitian ini penulis memilih framework IT-IL version 3. Untuk mengetahui tingkat kapabilitas sistem informasi manajemen dan tata kelola diperlukan domain service operation yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan dari orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan – ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan fungsi untuk mencapai tujuan. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem, dan sasaran sistem. Sistem mengandung arti kumpulan – kumpulan dari komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan yang lainnya [4].

2.2 Informasi

2. METODE PENELITIAN

penelitian ini adalah penelitian yang melakukan audit dan evaluasi untuk dapat mengetahui sejauh mana sistem AP2T. Alur pembahasan pada penelitian ini merujuk kepada tahapan – tahapan proses Metode Penelitian meliputi observasi, wawancara. Selain itu juga peneliti menggunakan Maturity Level, Analisis Swot

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya dan sumber informasi adalah data. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan – keputusan yang sekarang atau keputusan – keputusan yang akan datang [4].

Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang dibutuhkan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

2.4 Audit Sistem Informasi

Audit Sistem Informasi adalah cara untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi yang ada didalam organisasi untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dimiliki telah sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi, menguji performa sistem informasi untuk mendeteksi resiko – resiko dan efek potensial yang mungkin timbul.

2.5 Aplikasi

Aplikasi merupakan penerapan untuk menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi sesuatu yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri [4].

2.6 Pelayanan

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain di antaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan

yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

2.7 Pelanggan

Pelanggan merupakan instansi, lembaga, organisasi ataupun orang yang membeli produk atau jasa perusahaan secara rutin atau berkesinambungan karena produk atau jasa yang dibelinya merasa sangat bermanfaat.

2.8 Terpadu

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) terpadu adalah sesuatu sudah disatukan atau sudah dilebur menjadi satu.

2.9 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T)

sebuah aplikasi system terpusat berbasis web, dimana aplikasi itu adalah implementasi dari seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN.

2.10 IT-IL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL version 3 merupakan sebuah standarpanduan tata kelola teknologi informasi yang dibuat berdasarkan *best practice, good practice, dan common practice* dalam memberikan dukungan pada pelayanan yang diberikan. ITIL version3 bertujuan untuk memberidukung teknologi informasi pada layanan yang diberikan agar memberikan kepuasan pada *customer* serta perusahaan dari sisi biaya, waktu, dan pengambilan keputusan. Pendekatan kualitas yang digunakan ITIL version 3 dalam pengelolaan berdasarkan pada *people, process, dan technology*. Dengan ITIL version 3, organisasi akan mampu mengangkat posisi teknologi informasi agar semakin sejajar dengan proses bisnis [5]

Organisasi IT merupakan penyedia layanan untuk pelanggan tersebutapapun Domain yang Digunakan pada IT-IL sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka ITIL

ITIL terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah *service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service improvement*. Pada penelitian ini hanya berfokus pada 2 domain.

Service Operation Merupakan tahapan lifecycle yang mencakup kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat panduan bagaimana mengelola layanan TI secara efektif dan efisien.

Proses-proses yang dicakup kedalam *Service Operation*:

1. *Event Management*
2. *Incident Management*
3. *Problem Management*
4. *Request Fulfillment*
5. *Access Management*

2.11 Maturity Level

Maturity Level adalah suatu metode untuk mengukur tingkat pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen tersebut [3].

Model kematangan *Maturity Level* digunakan untuk pengelolaan dan kontrol pada proses teknologi informasi didasarkan pada metode evaluasi organisasi, sehingga dapat mengevaluasi dari level tidak ada (0) hingga optimis (5). Model ini dimaksud untuk mengetahui keberadaan persoalan yang ada dan bagaimana menentukan prioritas peningkatan.

Table 1. Indeks tingkat kematangan

Tingkat Kematangan	Skala Pengukuran
Skala 0 – Non Exixtent	0,00 -0,50
Skala 1 – Initial / Ad Hoc	0,51 -1,50
Skala 2 – Repeateble but Intutives	1,51 – 2,50
Skala 3 – Defined	2,51 -3,50
Sakala 4 – Managed and Measurabe	3,51 – 4,50
Skala 5 – Optimised	4,51 – 5,00

2.12Skala Likert

Skala likert atau *likert scale* adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuisisioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan – pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Nama skala ini diambil dari penciptanya yaitu Rensis Likert, seorang ahli Phisikologi sosial dari Ameika Serikat.

Tabel 2. Pengukuran Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Rumus Skala Likert : $T \cdot P_n$

Keterangan : T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor Likert

2.13Analisis SWOT

Analisis SWOT (SWOT analysis) yakni mencakup upaya - upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan diperusahaan lain. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal

kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Strategic Factor Analisis Summary*). Faktor eksternal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*).Setelah matrik faktor strategi internal dan eksternal selesai disusun, kemudian hasilnya dimasukkan dalam model kuantitatif, yaitu matrik SWOT untuk merumuskan strategi kompetitif perusahaan [9].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini membuat pernyataan proses sistem informasi yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Pernyataan yang telah dibuat berdasarkan identifikasi proses meliputi domain service opration. Apabila semua proses sistem informasi telah di indentifikasi dan dibuat pernyataan audit maka akan dilakukan bobot pada masing – masing pernyataan.

Tabel 3. Bobot Pernyataan

Nilai	Bobot Pernyataan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

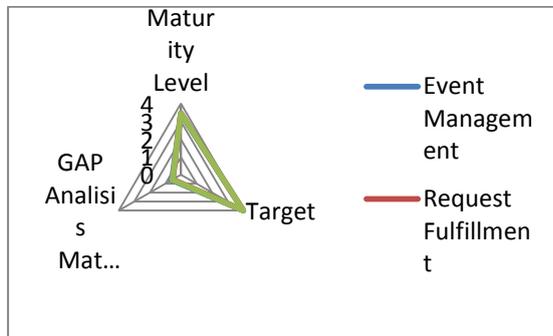
GAP Analisis

Tabel 4. GAP Analisis

Domain	Maturity Level	Target	GAP Analisis Maturity Level
Event Management	3,42	4	0,58
Request Fulfillment	3,47	4	0,53
Rata-rata	3,45	4	0,56

Dari hasil perhitungan maturity level mendapatkan nilai rata-rata 2 (*Repeable But Invitutive*) untuk domain request fulfillment, jadi dapat di simpulkan

bahwa tingkat kematangan sistem Ap2T sudah di definisikan layak, sehingga didapatkan grafik di bawah ini:



Gambar 2. GAP Analisis Maturity Level

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan proses audit menggunakan metode IT-IL Version 3 pada domain *Service Operation* sebagai berikut:

Berdasarkan audit yang dilakukan menggunakan IT-IL *version 3* rata-rata Marutity Level yang di dapat adalah 2 berdasarkan pada level 2 (*Repeatable but Intuitive*).

1. Dari hasil perhitungan kuesioner untuk domain proses Event Management (dasar untuk memantau kinerja dan ketersediaan layanan) rata-rata nya 3 (Netral), di dapat *maturity level* saat ini berada pada level 2 dengan nilai *maturity level 2 (Repeatable but intuitive)*.
2. Dari hasil perhitungan kuesioner untuk domain proses Request Fulfillment (Proses memenuhi permintaan layanan pengguna TI) rata-rata nya 4 (Setuju), di dapat *maturity level* saat ini berada pada level 2 dengan nilai *maturity level 2 (Repeatable but Intuitive)*.
3. Hasil keadaan perusahaan berdasarkan observasi analisis SWOT *Ifas* dan *Efas*, dimana penjumlahan hasil bobot dikalikan rating pada matrik *Ifas* dan *Efas* mendapatkan nilai 5,24 berada didiagram angka 5 Growth (Konsentrasi melalui integrasi horizontal), Stability (tidak ada perubahan provit strategi).
4. Berdasarkan audit proses yang dilakukan menggunakan IT-IL *Version 3* didapatkan hasil GAP Analisis dari *maturity level* yaitu berada pada kesenjangan di posisi 2 (*Repeatable but intuitive*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armansyah, Armansyah. *Audit Sistem Informasi Pelayanan Pdam (Sipl-Pdam) Menggunakan Itil Version 3 Domain Service Transition Dan Service Operation (Studi Kasus: Pt. Tirta Musi Palembang).*[Skripsi]. Diss. Uin Raden Fatah Palembang, 2017.
- [2] Handayani, Aditya, and Imelda Imelda. "Audit Teknologi Informasi Pada CV. X." *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)* 3.2 (2013): 67-100.
- [3] Herlinudinkhaji, Didin. "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal." *Walisongo Journal of Information Technology* 1.1 (2019):63-74.
- [4] Hutahaeen, Jeperson. *Konsep sistem informasi*. Deepublish, 2015.
- [5] Kurniawati, Ria, and Augie David Manuputty. "Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V. 3 (ITIL V. 3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Customer Service Area Telkom Salatiga)." *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti* 10.1 (2013): 33.
- [6] Oktarina, Serly. "Aplikasi Inventarisasi dan Peminjaman Peralatan Laboratorium Program Studi Teknik Informatika Pada Politeknik Sekayu." *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu* 3.2 (2015): 22-35.
- [7] Putra, Hendra Lesmana, Eko Darwiyanto, and Gede Agung Ary Wisudiawan. "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi Berbasis Itil V. 3 Domain Service Operation Pada Fms Departemen Engineering Pt. Grand Indonesia." *eProceedings of Engineering* 2.2 (2015).
- [8] Riche, Riche. "Penerapan Itism Dengan Framework Itil V3 Studi Kasus: Stmik Mikroskil." (2018).
- [9] Rangkuti, F. Analisis SWOT Teknik Membedah

Kasus Bisnis, Jakarta : PT.Gramedia
Pustaka Utama, 2002.

- [10] Utami, Rachmadini Pratiwi, Eko arwiyanto, and Ibnu Asror. "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V. 3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus: I-gracias)." *Bandung: Telkom University* (2014).