

# Analisis Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT.Pelni Menggunakan Strategi *IT Service Management*

\*Rizqiyatul Khoiriyah  
Universitas Gajayana  
Malang, Indonesia

[rizqiyatul@unigamalang.ac.id](mailto:rizqiyatul@unigamalang.ac.id)

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 10/09/2022

Diterima : 02/10/2022

Dipublikasi : 22/10/2022

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang layanan reservasi tiket kapal laut PT.Pelni dari sisi *IT Service Management* pada tahap *Continual Service Improvement* (CSI). Pada reservasi tiket kapal laut PT. PELNI menyediakan layanan reservasi secara langsung di loket cabang PT.Pelni, sedangkan loket cabang terdekat di Jawa Timur hanya di kantor cabang kota Surabaya. Untuk layanan reservasi tiket kapal laut secara online melalui website hanya menyediakan informasi kapal laut saja padahal reservasi tiket meliputi pemesanan hingga pembayaran tiket. Hal ini yang melandasi penelitian tentang analisis peningkatan layanan reservasi tiket kapal api PT. PELNI dari sisi *IT Service Management* (ITSM). Framework ITSM yang digunakan yaitu IT Infrastructure Library, tepatnya pada tahap *Continual Service Improvement* (CSI). Hasil menunjukkan bahwa ditemukan kekurangan dari sisi layanan reservasi online kemudian dapat ditingkatkan dan rekomendasi perbaikan layanan berupa penambahan fitur dan layanan secara online di website diantaranya fitur registrasi penumpang, pemesanan, pembayaran dan pembatalan serta penambahan layanan tiket yang tidak hanya di kantor cabang provinsi saja.

**Kata Kunci:** Layanan TI, Reservasi, *IT Service Management*, *Continual Service Improvement*.

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan internet dan teknologi website saat ini sangat pesat dan memberi pengaruh pada proses bisnis organisasi atau perusahaan (Dalle et al., 2020). Website bagi perusahaan transportasi telah berperan penting dan membantu kegiatan ekonomi masyarakat. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi pada bidang transportasi adalah maraknya transportasi online yang disambut baik saat ini terutama di era pandemi Covid-19 (Aziah, Ayu; Adawia, 2018). PT. PELNI sebagai perusahaan milik negara yang melayani transportasi laut antar pulau sebagai peran strategis roda perekonomian dan sosial masyarakat kepulauan di Indonesia juga telah menerapkan teknologi informasi.

Hal ini dapat dilihat pada layanan teknologi informasi berupa penyediaan website yang informatif dan responsif. Akan tetapi ternyata website ini terdapat beberapa kekurangan yang sebenarnya dapat diperbaiki dan ditingkatkan sebagai bentuk layanan TI yang optimal kepada masyarakat. Pada reservasi tiket kapal laut PT. Pelni menyediakan layanan reservasi secara langsung di loket cabang PT. Pelni, sedangkan loket cabang terdekat di Jawa Timur hanya di kantor cabang kota Surabaya. Untuk layanan reservasi tiket kapal laut secara online melalui website hanya menyediakan informasi kapal laut saja padahal reservasi tiket meliputi pemesanan hingga pembayaran tiket. Dari latar belakang tersebut kemudian dilakukan penelitian tentang analisis peningkatan layanan reservasi tiket kapal api PT. Pelni dari sisi *IT Service Management* (ITSM). (Hayadi et al., 2021)(Lee & Wella, 2019)(Hanief & Jefriana, 2018). Framework ITSM yang digunakan yaitu *IT Infrastructure Library*, tepatnya pada tahap *Continual Service*

*Improvement* (CSI). Dari hasil tersebut akan dijadikan sebagai rekomendasi perbaikan pelayanan tiket pada website PT. PELNI.

## II. STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini diantaranya penelitian (Arifin et al., 2019) yang membahas analisis dan perancangan ITSM domain service operation pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dengan menggunakan framework ITIL Versi 3. Penelitian selanjutnya adalah analisis kualitas layanan TI menggunakan ITIL V3 pada bagian keuangan Group PT. Pura Barutama. Penelitian (F. A. A. H. Ahmad, 2014) tentang pengelolaan layanan teknologi informasi dapat ditinjau dari framework IT Infrastructure Library Versi 3.0 di Universitas Singaperbangsa Karawang. Serta ITIL juga dapat digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar (Firmansyah, 2014) dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelindo III (Saleh, 2011). Penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa penggunaan framework IT Infrastructure Library dapat mengukur level kematangan teknologi informasi pada manajemen layanan TI suatu organisasi.

### Manajemen Layanan Teknologi Informasi

*IT Service Management* disebut juga dengan manajemen layanan teknologi informasi merupakan pengelolaan layanan teknologi informasi yang berfokus pada perspektif pengguna layanan terhadap bisnis perusahaan. Tujuannya adalah agar dapat mengoptimalkan layanan TI serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan strategis dari sebuah bisnis perusahaan. Empat perspektif pada ITSM adalah *people, partner, process* dan *product*. (Hayadi et al., 2021)

### IT Infrastructure Library (ITIL)

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan *best practice* dan framework dari manajemen layanan yang membidik pada analisis bisnis suatu organisasi atau perusahaan untuk mendefinisikan pemetaan bisnis dan infrastruktur teknologi informasi yang komprehensif, agar strategi bisnis perusahaan dapat selaras dengan strategi teknologi informasi/sistem informasi. Siklus hidup layanan teknologi informasi berdasarkan ITIL digambarkan sebagai berikut: (Hayadi et al., 2021)(N. Ahmad & Shamsudin, 2013)



Gambar 1. Siklus Hidup Layanan TI  
Sumber gambar: (Hayadi et al., 2021)

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

CSI merupakan salah satu tahapan dalam siklus hidup layanan TI berdasarkan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *Continual Service Improvement (CSI)* adalah proses yang dilakukan secara terus menerus atau berulang untuk mencapai perbaikan secara keseluruhan. *Continual Service Improvement (CSI)* merupakan suatu proses yang berfokus pada peningkatan efisiensi, memaksimalkan efektivitas dan mengoptimalkan biaya layanan dan mendasari dari proses *Information Technology Service Management*.

Produk atau hasil akhir dari tahap ini berupa *Service Improvement Plan (SIP)* atau rencana resmi yang berisi tentang panduan serta rekomendasi-rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan TI yang disepakati dan disetujui oleh stakeholder. Dalam penelitian ini, dilakukan *Plan Do Check Act (PDCA) cycle*. Konsep *PDCA cycle* pertama kali diperkenalkan oleh Walter Shewhart pada tahun 1930 yang disebut dengan "*Shewhart cycle*". Pengembangan konsep ini oleh Dr. Walter Edwards Deming di tahun 1980 yang kemudian dikenal dengan "*The Deming Wheel*". *PDCA cycle* berguna sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses atau sistem. (Donko & Traljic, 2009)(Aeni & Adzin, 2020) (Rusdi, 2018)

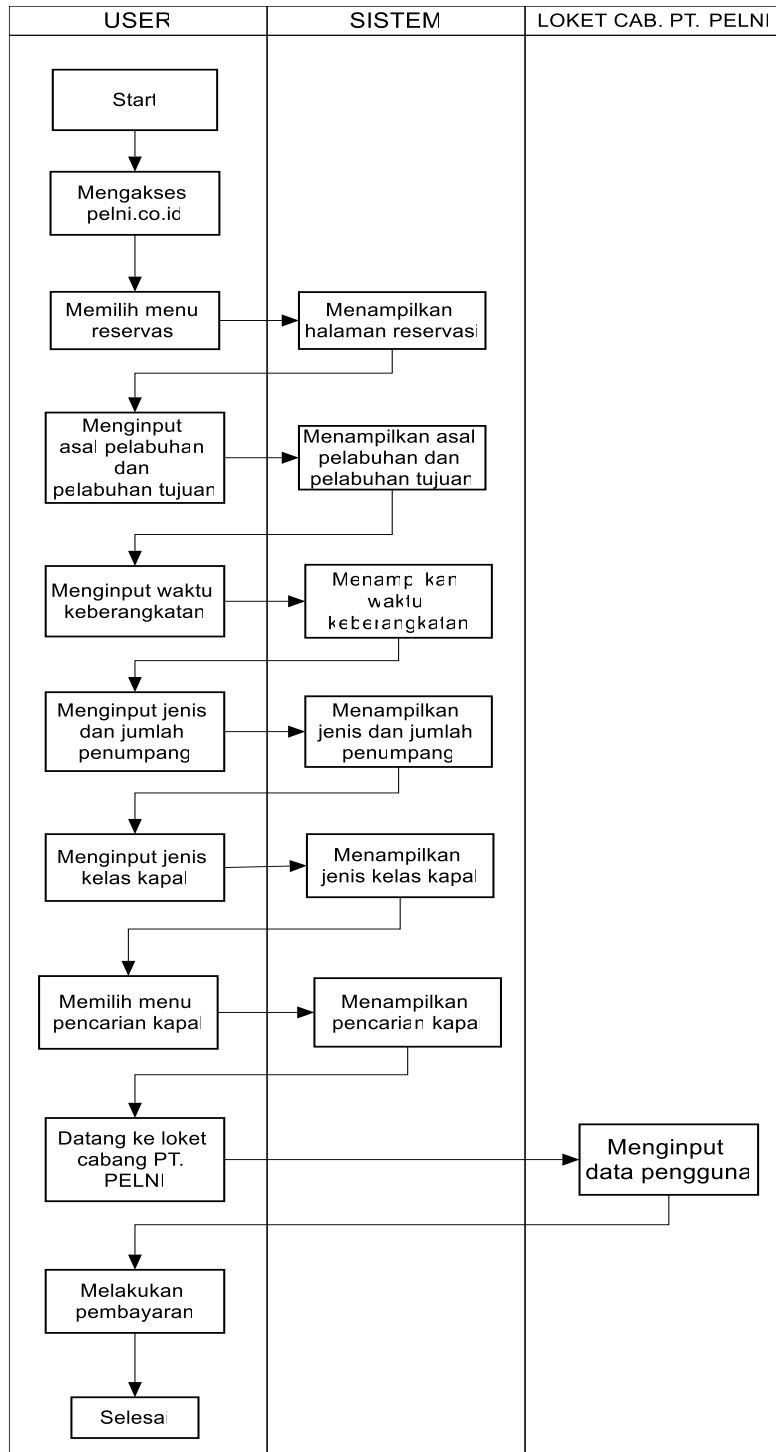
### **III. METODE PENELITIAN**

Objek penelitian ini adalah website PT. PELNI yaitu <http://www.pelni.co.id>. Metode penelitian secara kualitatif dan menggunakan narasumber dari mahasiswa Universitas XYZ kota Malang. Kriteria pemilihan narasumber yaitu mahasiswa aktif Universitas XYZ yang pernah menggunakan website PT. PELNI dan pernah melakukan reservasi tiket kapal laut minimal 3 kali serta saat ini berada di Malang (wilayah kampus XYZ), bukan yang online dari domisili luar Malang. Total populasi narasumber sesuai kriteria berjumlah 10 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yang artinya keseluruhan dari anggota populasi digunakan menjadi sampel, berjumlah 10 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara narasumber dan observasi website PT. PELNI. Metode analisis data menggunakan analisis framework *IT Infrastructure Library* pada tahap *Continual Service Improvement (CSI)* yang terdiri dari Plan (tahap mengidentifikasi dan menganalisis masalah), Do (tahap mengembangkan solusi permasalahan yang ditemukan), Check (tahap untuk menemukan kelemahan yang perlu diperbaiki), Act (tahap mengimplementasikan peningkatan dan perbaikan). Langkah terakhir adalah hasil dari analisis dan pengolahan data berdasarkan tahapan *Continual Service Improvement (CSI)* kemudian dapat dijadikan sebagai evaluasi dan rekomendasi perbaikan website PT. PELNI.

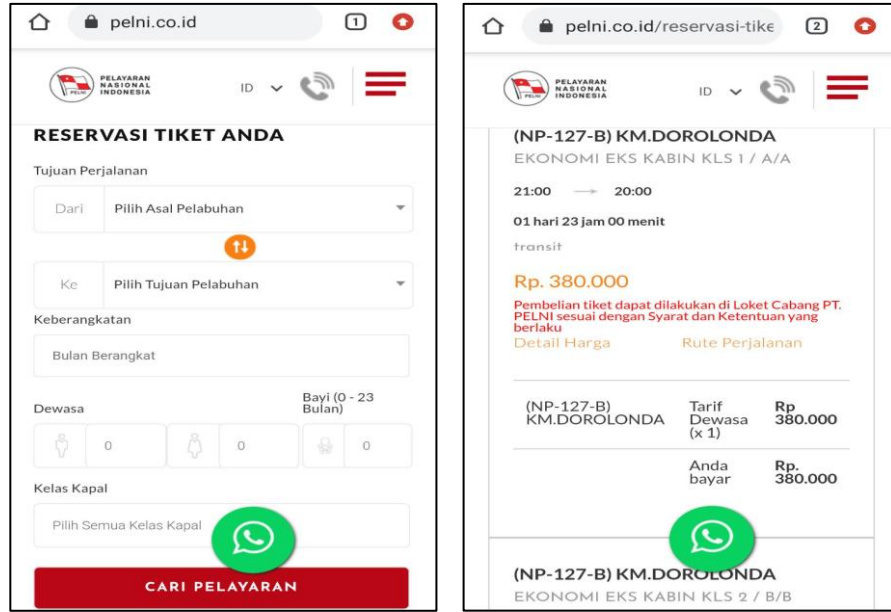
### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Website PT.PELNI dapat diakses pada <http://www.pelni.co.id>. Dalam website ini berisikan informasi tentang PT.PELNI sebagai perusahaan milik negara yang melayani transportasi laut antar pulau sebagai peran strategis roda perekonomian dan sosial masyarakat kepulauan di Indonesia. Proses reservasi tiket kapal laut biasanya dilakukan secara langsung di kantor cabang provinsi. Namun dikarenakan kondisi pandemi yang membatasi pergerakan dan kerumunan masyarakat maka diperlukan layanan reservasi tiket yang lebih mudah dijangkau yaitu reservasi tiket online melalui website. Pada website PT. PELNI terdapat beberapa fitur menu yaitu halaman home, halaman profil dan sejarah perusahaan, halaman kontak, halaman penghargaan dan halaman reservasi tiket.

Pada halaman reservasi terdapat layanan reservasi tiket, pemilihan rute dan jenis kapal laut, jadwal keberangkatan dan jumlah penumpang. Setelah semua diisi maka menuju ke menu pembayaran, namun terdapat pemberitahuan bahwa pembelian dan pembayaran hanya dapat dilakukan di loket cabang PT.Pelni sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. Proses pembelian dan pembayaran tiket tidak dapat dilakukan secara online atau transfer perbankan, secara umum dapat digambarkan melalui activity diagram berikut:



Gambar 2. Activity Diagram Proses Reservasi Tiket Kapal Laut  
 Sumber gambar: peneliti (diolah)



Gambar 3. Tampilan Website PT.PELNI (Halaman Reservasi Tiket)  
 Sumber gambar: <http://www.pelni.co.id>

*Continual Service Improvement (CSI)* pada *IT Infrastructure Library* merupakan sebuah proses yang berulang untuk mengidentifikasi keseluruhan kegiatan yang terjadi di organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan memaksimalkan efektivitas dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Hasil Analisis IT Service Management berdasarkan *Continual Service Improvement (CSI)* dikenal sebagai *PDCA cyle* yang terdiri dari:

1. Plan

Pada Plan diawali dengan *identify the strategy for improvement* yaitu dengan membuat sebuah *Service Level Agreement (SLA)* reservasi (pemesanan) tiket pada website PT. PELNI agar dapat dipastikan bahwa reservasi (pemesanan) tiket dapat berjalan dengan baik jika pengguna menjalankan layanan sistem dengan benar.

Tabel 1. *Service Level Agreement* Reservasi Tiket Kapal Laut

No	Nama Layanan	Deskripsi Layanan	Unit Bisnis	Waktu Kerja Layanan	Service Performance
1.	Layanan reservasi tiket kapal	Menampilkan halaman reservasi	Sistem website	24 jam	Performanya baik dikarenakan user saat klik/pilih layanan ini maka sistem langsung merespon
	1.1 Pemilihan asal dan tujuan pelabuhan	Menampilkan halaman asal dan tujuan pelabuhan	Sistem website	24 jam	Performanya baik dikarenakan user saat klik/pilih layanan ini maka sistem langsung merespon
	1.2 Pemilihan waktu keberangkatan	Menampilkan halaman waktu keberangkatan	Sistem website	24 jam	Performanya baik dikarenakan user saat klik/pilih layanan ini maka sistem langsung merespon
	1.3 Pemilihan jenis dan jumlah penumpang	Menampilkan halaman jenis dan jumlah penumpang	Sistem website	24 jam	Performanya baik dikarenakan user saat klik/pilih layanan ini maka sistem langsung merespon
	1.4 Pemilihan kelas kapal	Menampilkan halaman kelas kapal	Sistem website	24 jam	Performanya baik dikarenakan muncul ketersediaan kelas kapal

Tabel 1. (lanjutan)

No	Nama Layanan	Deskripsi Layanan	Unit Bisnis	Waktu Kerja Layanan	Service Performance
2.	Layanan pencarian pelayaran	Menampilkan halaman rute kapal yang beroperasi di tanggal dan bulan yang telah dipilih	Sistem <i>website</i>	24 jam	Performanya baik dikarenakan muncul rute kapal mana saja yang dapat dipilih
3.	Layanan pemilihan kapal pelayaran	Menampilkan halaman kapal yang dipilih	Sistem <i>website</i>	24 jam	Performanya baik dikarenakan muncul ketersediaan kapal
4.	Layanan registrasi pengguna	Menampilkan halaman informasi data pengguna	Sistem <i>website</i>	Tidak Tersedia	Dikarenakan layanan ini belum tersedia maka performanya tidak dapat diukur
5.	Layanan pembayaran tiket	Menampilkan halaman metode pembayaran	Sistem <i>website</i>	Tidak Tersedia	Dikarenakan layanan ini belum tersedia maka performanya tidak dapat diukur
6.	Layanan pembatalan	Menampilkan halaman pembatalan layanan	Sistem <i>website</i>	Tidak Tersedia	Dikarenakan layanan ini belum tersedia maka performanya tidak dapat diukur

Sumber tabel: peneliti (diolah)

Pada tabel di atas menjelaskan mengenai layanan yang ada pada reservasi (pemesanan) tiket pada website PT. PELNI. 3 layanan terdahulu yaitu layanan reservasi tiket kapal, layanan pencarian pelayaran, layanan pemilihan kapal pelayaran dan 3 layanan rekomendasi yaitu layanan registrasi pengguna, layanan pembayaran tiket, layanan pembatalan. Selanjutnya dilakukan identifikasi menggunakan *Critical Success Factor* (CSF) reservasi (pemesanan) tiket pada website PT. PELNI berikut ini:

Tabel 2. *Critical Success Factor*

No	<i>Objective / Goal</i>	<i>Kandidat CSF</i>	<i>KPI (Key Performance Indicators)</i>
1.	Membuat layanan reservasi (pemesanan) tiket, layanan pencarian pelayaran, layanan pemilihan kapal pelayaran, layanan registrasi pengguna, layanan pembayaran tiket, layanan pembatalan	Memanajemen <i>website</i> dan mengidentifikasi solusi atas masalah yang timbul	Proses reservasi (pemesanan) tiket dapat dilakukan secara online.
2.	Memudahkan pengguna saat melakukan pengecekan jadwal kapal	Semua pengguna atau penumpang harus menaati aturan yang telah ditentukan oleh pihak PT. PELNI saat melakukan pemesanan tiket	tersedia proses pembayaran secara online
3.	Memangkas waktu yang diperlukan bagi pengguna untuk melakukan proses pemesanan dan pembayaran tiket	Terus mengembangkan <i>website</i> terutama pada proses reservasi	<i>Website</i> Bisa Diakses 24 jam penuh dalam sehari.

Sumber tabel: peneliti (diolah)

Langkah selanjutnya dari *Plan* adalah *Define what you will measure* menggunakan bantuan analisis SWOT untuk mengetahui kondisi reservasi (pemesanan) tiket pada website PT.PELNI pada kondisi yang berjalan saat ini. Hasil dari analisis SWOT dapat membantu dalam menentukan apa yang akan menjadi atribut pengukuran kinerja reservasi (pemesanan) tiket. Hasil dari Analisis SWOT kemudian disajikan dalam bentuk matrik Kearns.

Tabel 3. Matriks Kearns

EKSTERNAL/ INTERNAL	OPPURTUNITY	THREAT
<b>STRENGTH</b>	<b>SO</b> - Mengembangkan dan meningkatkan kinerja <i>website</i> agar lebih baik lagi - Melakukan perbaikan tampilan <i>website</i> agar lebih menarik	<b>ST</b> - Terus mengelola <i>website</i> dan layanan reservasi (pemesanan) tiket agar dapat berjalan dengan baik untuk mengatasi kurangnya daya minat pengguna
<b>WEAKNESS</b>	<b>WO</b> - Melakukan pengembangan reservasi (pemesanan) tiket yaitu mulai dari proses pencarian, pemilihan, pembayaran dan pembatalan untuk mengatasi lambatnya penumpang dalam melakukan proses reservasi (pemesanan) tiket	<b>WT</b> - Menyediakan layanan proses reservasi (pemesanan) tiket secara online mulai dari proses pencarian, pemilihan, pembayaran dan pembatalan untuk mempermudah penumpang dalam melakukan proses reservasi (pemesanan) tiket

Sumber tabel: peneliti (diolah)

2. Do

Ditahap ini berguna untuk mengembangkan solusi atas permasalahan yang ditemukan di tahap sebelumnya dengan cara *Gather and Process the data*. Langkah *Gather the data* merupakan langkah mengumpulkan data survei kepuasan mahasiswa. Indikator yang digunakan dibuat berdasarkan instrumen SERVQUAL (Service Quality) yaitu indikator kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kepuasan pada website PT. PELNI, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Repeat Purchase.

Tabel 4. Hasil Wawancara Untuk Kepuasan Website

Kategori	Dimensi Tangibles		Dimensi Reliability		Dimensi Responsivness		Dimensi Repeat Purchase	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Puas	13	80%	10	60	5	30%	7	46%
Puas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tidak Puas	2	20%	5	30%	0	0%	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0%	10	60%	8	53%

Sumber tabel: peneliti (diolah)

3. Check

Pada tahap ini digunakan untuk menemukan kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki dari informasi yang berasal dari tahap Do. Dari hasil wawancara terdapat kelemahan berupa belum adanya layanan reservasi (pemesanan) tiket secara online, belum adanya layanan formulir data pemesan/penumpang, belum menyediakan layanan pemesanan, belum menyediakan layanan syarat untuk melakukan proses pemesanan, belum menyediakan layanan pembayaran, belum menyediakan layanan metode pembayaran.

Dikuatkan dengan kritik saran pengguna yang akan digunakan sebagai masukan dalam perancangan Service Improvement Plan (SIP) pada website PT. PELNI.

Tabel 5. Kritik dan Saran

No	Kritik dan Saran
1.	Peningkatan pengembangan <i>website</i>
2.	Pihak PT. PELNI harus memberikan kemudahan untuk proses reservasi (pemesanan) tiket
3.	<i>Website</i> harus menyediakan reservasi (pemesanan) tiket secara online
4.	<i>Website</i> harus menyediakan menu formulir data pemesan / penumpang
5.	<i>Website</i> harus menyediakan menu lanjut untuk proses pemesanan
6.	<i>Website</i> harus menyediakan menu syarat untuk lanjutan proses pemesanan
7.	<i>Website</i> harus menyediakan menu pembayaran untuk lanjutan proses pemesanan
8.	<i>Website</i> harus menyediakan menu metode pembayaran untuk lanjutan proses pemesanan
9.	<i>Website</i> harus menyediakan menu pilih metode pembayaran untuk lanjutan proses pemesanan

Sumber tabel: peneliti (diolah)

#### 4. Act

Act tidak bisa dilakukan sepenuhnya karena peneliti sebatas merekomendasikan sedangkan yang berhak melakukan Action adalah PT. PELNI

### Rekomendasi Perbaikan

Service Improvement Plan (SIP) berisi tentang rencana-rencana perbaikan yang harus dilakukan agar website PT. PELNI dapat menjadi lebih baik. SIP terdiri dari tindakan-tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.

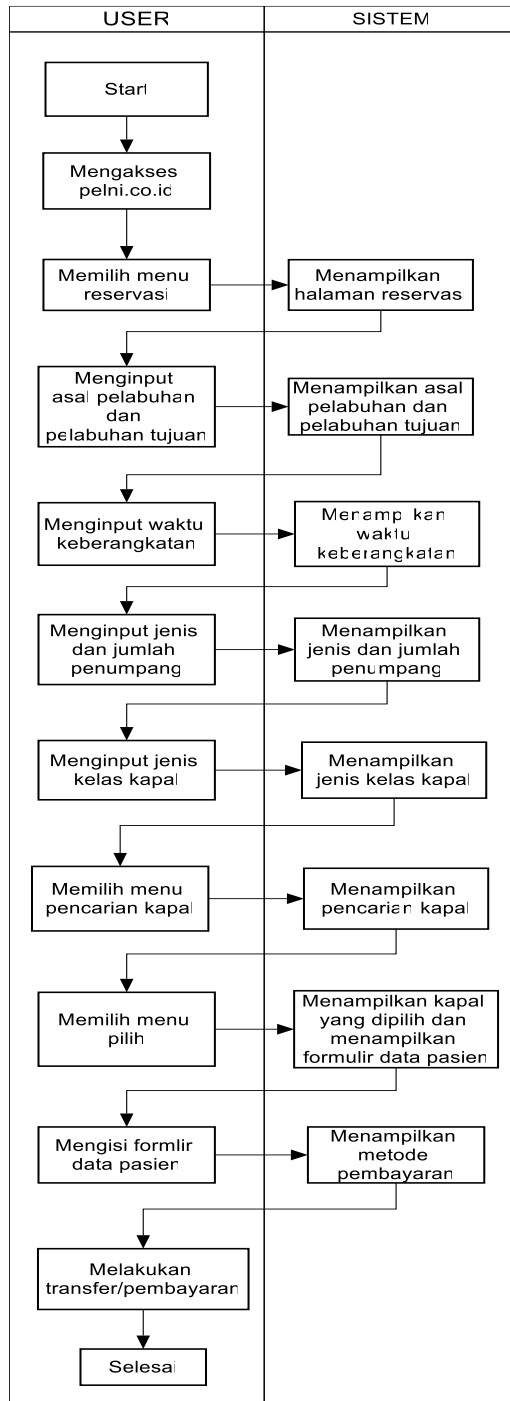
Tabel 6. Service Improvement Plan

No	Tindakan	Yang berperan
1.	Pihak PT. PELNI harus menyediakan layanan reservasi (pemesanan) tiket secara online	PT. PELNI
3.	Membuat menu formulir data pemesan / penumpang	
4.	Membuat menu lanjut untuk proses pemesanan	
5.	Membuat menu pesan	
6.	Membuat menu pembayaran untuk lanjutan proses pemesanan	
7.	Membuat menu pilih metode pembayaran untuk lanjutan proses pemesanan	

Sumber tabel: peneliti (diolah)

Di masa pandemi seperti sekarang ini website PT. PELNI sangat membutuhkan sebuah sistem reservasi tiket secara online. Oleh karena itu peneliti memberikan rekomendasi perbaikan dengan menambahkan menu atau fitur proses pembayaran pada website PT. PELNI yaitu setelah pengguna melakukan pencarian kapal dan mendapatkan rute kapal yang beroperasi maka sistem akan menampilkan menu pilih, dan langkah selanjutnya pengguna memilih menu pilih yang telah ditampilkan oleh sistem. Kemudian sistem akan menampilkan menu lanjut dan menampilkan formulir pengisian biodata penumpang seperti nama, no. identitas (KTP, SIM, PASSPORT, KIA), email, telepon, alamat, tanggal lahir, dan gender. Selanjutnya pengguna mengisi formulir biodata yang telah ditampilkan oleh sistem. Setelah pengguna selesai mengisi formulir, pengguna langsung memilih menu lanjut yang telah ditampilkan oleh sistem. Dan kemudian sistem akan menampilkan metode pembayaran baik melalui alfamart, indomaret, transfer antar rekening ataupun media transfer online lainnya.





Gambar 4. Rekomendasi *Activity Diagram* Proses Reservasi Tiket (Perbaikan)

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis layanan reservasi tiket kapal laut pada website PT. PELNI melalui tahapan CSI dengan PDCA maka ditemukan kekurangan yaitu website PT. PELNI belum menyediakan reservasi tiket secara online, pilihan kapal, layanan registrasi pengguna/penumpang serta tidak adanya layanan pembayaran tiket secara online. Kekurangan dari sisi layanan reservasi online kemudian dapat ditingkatkan dengan rekomendasi perbaikan layanan berupa penambahan fitur dan layanan secara online di website diantaranya fitur registrasi penumpang, pemesanan, pembayaran dan pembatalan serta penambahan layanan tiket yang tidak hanya di kantor cabang provinsi saja.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan untuk tim pelaksana penelitian serta segenap civitas akademik Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ beserta pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

## VII. REFERENSI

- Aeni, K., & Adzin, R. (2020). ITSM Strategy Using CSI on ITIL V.3 To Improve IT Services. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 203–214. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i2.14297>
- Ahmad, F. A. A. H. (2014). Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan IT Infrastrukture Library Versi 3.0 Area Service Operation. *Jurnal Ilmiah Solusi*, 1(1), 11–17.
- Ahmad, N., & Shamsudin, Z. M. (2013). Systematic approach to successful implementation of ITIL. *Procedia Computer Science*, 17, 237–244. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2013.05.032>
- Arifin, A. M., Hanafi, R., Industri, F. R., & Telkom, U. (2019). Analisis Dan Perancangan Itsm Domain Service Operation Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Analysis and Design Itsm Service Operation Domain on Academic Services of Institut Pemerinta. 2(2), 5798–5803.
- Aziah, Ayu; Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Jurnal Cakrawala Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2).
- Dalle, J., Akrim, A., & Baharudin. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Donko, D., & Traljic, I. (2009). Continual Service Improvement Using Balanced Scorecard. *Proceedings of the 8th Wseas International Conference on Telecommunications and Informatics, May 2009*, 157–162.
- Firmansyah, J. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hanief, S., & Jefriana, I. W. (2018). Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 4(1), 59–65. <https://doi.org/10.36002/jutik.v4i1.395>
- Hayadi, B. H., Sukmana, H. T., Shafiera, E., & Kim, J.-M. (2021). The Development of ITSM Research in Indonesia: A Systematic Literature Review. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 5(2), 138–156. <https://doi.org/10.29099/ijair.v5i2.233>
- Lee, M. V. W., & Wella, W. (2019). ITIL 2011: The Maturity of IT Service Operation in Universitas Multimedia Nusantara, Indonesia. *International Journal of New Media Technology*, 5(2), 90–94. <https://doi.org/10.31937/ijnmt.v5i2.914>
- Rusdi, R. (2018). Continues Improvement Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pedesaan. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 150–160. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.396>