



Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Transportasi LRT Kota Palembang Menggunakan ITIL 4: Studi Literatur

Ahmad Subarkah¹, M. Dicky², Salman Alfahiri³, Eriene Dheanda Absharina⁴

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

⁴ Program Studi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nadhlatul Ulama Sriwijaya, Indonesia

Email author: ahmadsubarkah415@gmail.com, dickyabimanyu110406@gmail.com,

salmanalfahiri91@gmail.com, erienedheanda@itnusriwijaya.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 24, 2026

Revised May 30, 2026

Accepted June 1, 2026

Available: July 8, 2026

Published: July 30, 2026

Keywords:

ITIL 4;

IT Service Management;

Service Quality;

Information Systems;

LRT Palembang

ABSTRACT

The development of information technology drives the improvement of service quality in various sectors, including public transportation. Technology-based transportation services such as the Palembang LRT utilize information systems in their operations, such as electronic ticketing systems and the delivery of travel information to users, making the quality of information technology services an important factor in determining user satisfaction as well as the overall success of the service. Analyzing the service quality of the information system at Palembang LRT using the ITIL 4 framework. The method used is a literature review by examining various previous studies that are relevant within the last five years. Shows that the implementation of ITIL 4 is able to improve the quality of information technology services, especially through the practices of incident management, problem management, and service request management. The analysis also shows that the aspects of reliability, responsiveness, availability, and user satisfaction are the main indicators in assessing IT service quality. Nevertheless, there are still potential issues such as disruptions in the ticket system and delays in information delivery that can affect the user experience. Therefore, it is recommended to implement ITIL 4 gradually, enhance system monitoring, and optimize the service desk to improve IT service quality. Thus, it is expected that LRT Palembang services can provide a better experience for users and increase public trust in technology-based public transportation.

Corresponding Author:

Ahmad Subarkah,

UIN Raden Fatah Palembang

Jalan Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri, Kota Palembang

Email: ahmadsubarkah415@gmail.com



1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk transportasi publik. Pemanfaatan sistem informasi dalam layanan transportasi tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai elemen utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna. Menurut beberapa penelitian, integrasi teknologi dalam layanan publik mampu meningkatkan efisiensi, akurasi informasi, serta kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan (Herlinudinkhaji 2024).

Di Indonesia, implementasi transportasi berbasis teknologi dapat dilihat pada sistem Light Rail Transit yang salah satunya berada di Palembang melalui LRT Palembang. Layanan ini mengandalkan sistem informasi untuk mendukung berbagai aktivitas seperti penjadwalan perjalanan, sistem tiket elektronik, serta penyampaian informasi kepada penumpang secara real-time. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dalam transportasi sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna, terutama dalam hal keandalan dan kecepatan akses informasi (Nisa, 2026).

Meskipun demikian, berbagai studi mengungkapkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi masih menghadapi sejumlah tantangan. Permasalahan seperti keterlambatan penanganan gangguan, kurang optimalnya sistem monitoring, serta lemahnya manajemen insiden menjadi kendala yang sering ditemukan dalam layanan TI di berbagai sektor (Ronaldo & Zaki, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja tidak cukup tanpa adanya pengelolaan layanan yang baik dan terstruktur.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan manajemen layanan TI yang mampu memastikan layanan berjalan secara optimal. Salah satu framework yang banyak digunakan adalah ITIL 4, yang menekankan pada penciptaan nilai melalui layanan serta peningkatan berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek pengelolaan insiden dan peningkatan kepuasan pengguna (Zahara, 2026).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerapan framework ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada berbagai sektor. Penelitian oleh Information Technology Service Management (Ramadhani 2023) berfokus pada pengukuran tingkat kematangan layanan TI menggunakan ITIL 4 dan menunjukkan bahwa organisasi masih berada pada level kematangan menengah. Selain itu, (Syahrul et al., 2024) menganalisis implementasi ITIL 4 pada aplikasi MyTelkomsel dengan fokus pada incident management dan problem management yang terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian lainnya oleh (Zulkarnain et al., 2024) menunjukkan bahwa integrasi ITIL dan COBIT dapat meningkatkan efektivitas tata kelola TI pada organisasi.

Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada sektor pendidikan, kesehatan, atau layanan digital lainnya (Alfiqhyanto & Supriyanto, 2026). Hal ini membuka peluang untuk melakukan kajian lebih lanjut terkait bagaimana kualitas layanan sistem informasi pada transportasi berbasis teknologi dapat dianalisis menggunakan pendekatan ITIL 4.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan sistem informasi pada layanan transportasi publik berbasis teknologi dengan menggunakan pendekatan ITIL 4 melalui metode literature review. Penelitian ini tidak hanya membahas pengelolaan layanan TI secara umum, tetapi juga mengaitkan aspek reliability, responsiveness, availability, dan user satisfaction pada konteks operasional LRT Palembang.

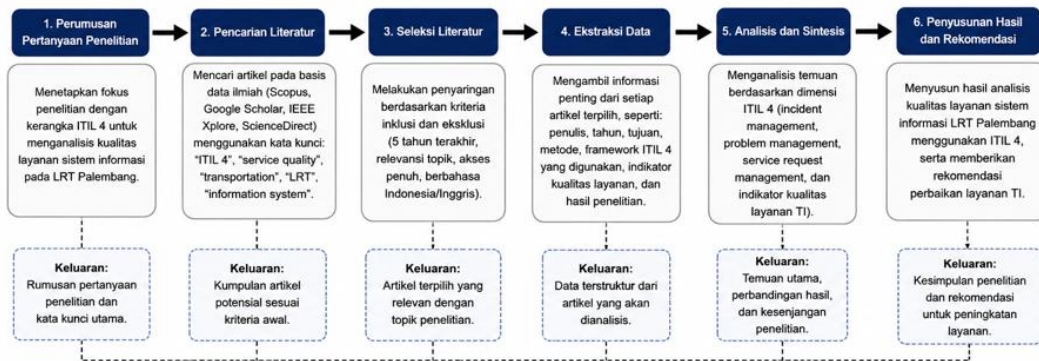
Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi pada LRT Palembang menggunakan framework ITIL 4 serta memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada sektor transportasi publik berbasis teknologi

2. METHOD

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu pendekatan dengan mengkaji dan menganalisis berbagai penelitian terdahulu yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait manajemen layanan TI, khususnya dalam kerangka ITIL 4. Metode ini dinilai efektif untuk mengidentifikasi pola serta temuan penelitian yang telah ada (Ardwiyanti et al., 2026).

2.2 Alur Penelitian



Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

Pada Gambar 1 Tahapan penelitian dalam studi ini menggunakan pendekatan literature review yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh hasil penelitian yang relevan dan terstruktur. Proses penelitian dimulai dari identifikasi permasalahan, pencarian literatur, seleksi artikel, ekstraksi data, analisis hasil penelitian, hingga penyusunan kesimpulan dan rekomendasi. Diagram alur penelitian diadaptasi dari metode Systematic Literature Review yang dikembangkan oleh (Triandini et al., 2019), yang menjelaskan tahapan pengumpulan dan analisis literatur secara sistematis pada penelitian bidang sistem informasi.

2.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari berbagai literatur ilmiah seperti jurnal nasional terindeks SINTA, artikel yang tersedia melalui Google Scholar, serta prosiding seminar nasional. Literatur yang digunakan dibatasi pada publikasi lima tahun terakhir (2020–2025) untuk memastikan informasi yang digunakan relevan dengan perkembangan teknologi saat ini (Herlinudinkhaji et al., 2023).

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan tema yang relevan, membandingkan temuan antar penelitian, serta menarik kesimpulan umum mengenai kualitas layanan TI. Hasil tersebut kemudian dianalisis lebih lanjut dengan mengacu pada konsep ITIL 4 untuk memperoleh pemahaman yang lebih terstruktur. Pendekatan ini dinilai mampu memberikan gambaran menyeluruh terkait kondisi layanan TI berdasarkan penelitian terdahulu (Zulkarnain et al., 2024).

3. RESULT DAN ANALISIS

3.1 Ringkasan Hasil Penelitian

Temuan penelitian ini adalah penerapan ITIL 4 mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI, mempercepat penanganan gangguan layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna pada layanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan TI dipengaruhi oleh beberapa indikator utama seperti reliability, responsiveness, availability, dan user satisfaction.

Hasil penelitian ini sejalan atau didukung oleh penelitian (Herlinudinkhaji et al., 2023) yang menyatakan bahwa penerapan ITIL 4 mampu meningkatkan tingkat kematangan layanan TI pada organisasi. Penelitian lain oleh (Seki and Kholifah 2024) juga menunjukkan bahwa implementasi

incident management dan problem management dapat meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat respon terhadap gangguan layanan.

Di sisi lain, beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa meskipun ITIL telah diterapkan, masih terdapat kendala dalam implementasinya, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi proses, serta belum optimalnya penerapan problem management. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ITIL tidak hanya bergantung pada framework yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mengelola layanan TI secara menyeluruh (Zulkarnain et al., 2024).

3.2 Analisis Kualitas Layanan TI

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa penelitian terbaru di Indonesia, kualitas layanan teknologi informasi dapat dianalisis melalui indikator reliability, responsiveness, availability, dan user satisfaction. Secara umum, penerapan framework ITIL 4 terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan TI melalui pengelolaan layanan yang lebih terstruktur dan teratur (Naufal, 2025). Dalam konteks layanan transportasi seperti LRT Palembang, kualitas layanan TI menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan sistem tiket, informasi perjalanan, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dari aspek reliability, penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 mampu meningkatkan konsistensi layanan, meskipun masih ditemukan gangguan sistem pada beberapa organisasi akibat belum optimalnya pengelolaan layanan (Setyaningsih et al., 2023). Jika dikaitkan dengan LRT Palembang, gangguan pada sistem tiket elektronik atau informasi jadwal dapat berdampak langsung terhadap kelancaran perjalanan pengguna.

Pada aspek responsiveness, penelitian menunjukkan bahwa praktik incident management dalam ITIL 4 berperan penting dalam mempercepat penanganan gangguan layanan. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan respon akibat keterbatasan sumber daya atau prosedur yang belum optimal (Syahrul et al., 2024). Dalam layanan LRT, kecepatan respon terhadap gangguan sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan pengguna.

Dari sisi availability, beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan sistem masih menjadi tantangan, terutama pada organisasi yang belum memiliki monitoring layanan yang optimal. Sistem yang tidak selalu tersedia dapat mengganggu operasional layanan secara keseluruhan (Alfiqhyanto & Supriyanto, 2026). Dalam konteks LRT Palembang, availability sangat penting karena layanan transportasi membutuhkan sistem yang selalu aktif dan dapat diakses setiap saat oleh pengguna.

Sementara itu, dari aspek user satisfaction, penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan TI melalui penerapan ITIL 4 berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya keandalan layanan, kecepatan respon, serta kemudahan akses sistem. Dalam layanan LRT Palembang, kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan penggunaan sistem tiket, keakuratan informasi perjalanan, serta minimnya gangguan layanan.

3.3 Analisis Berdasarkan ITIL 4

Berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan framework ITIL 4 dalam manajemen layanan TI umumnya difokuskan pada praktik utama seperti incident management, problem management, dan service request management. Ketiga praktik ini berperan penting dalam menjaga kualitas layanan TI agar tetap stabil dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi praktik ITIL mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan serta meminimalkan gangguan operasional

3.3.1 Incident Management

Incident management berfokus pada penanganan gangguan layanan TI secara cepat agar layanan dapat segera kembali normal. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan incident management berbasis ITIL mampu meningkatkan kecepatan respon serta mengurangi dampak gangguan terhadap pengguna (Ain & Safitri, 2023).

Jika dikaitkan dengan LRT Palembang, incident management sangat penting dalam menangani gangguan seperti error pada sistem tiket elektronik atau keterlambatan informasi jadwal. Penanganan yang cepat akan memastikan perjalanan penumpang tidak terganggu secara signifikan.

3.3.2 Problem Management

Problem management bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab dari gangguan yang terjadi agar tidak terulang kembali. Penelitian menunjukkan bahwa banyak organisasi masih belum optimal dalam menerapkan problem management, sehingga gangguan yang sama sering terjadi berulang.

Dalam konteks LRT Palembang, penerapan problem management dapat membantu mengidentifikasi penyebab utama gangguan sistem, seperti kegagalan sistem tiket atau error pada sistem monitoring, sehingga solusi yang diberikan tidak hanya bersifat sementara tetapi juga berkelanjutan.

3.3.3 Service Request Management

Service request management berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan dari pengguna, seperti permintaan informasi atau bantuan terkait layanan TI. Penelitian menunjukkan bahwa keberadaan service desk yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas layanan serta memudahkan pengguna dalam menyampaikan permintaan layanan (Kalengkongan et al., 2024).

Pada layanan LRT Palembang, service request management dapat diterapkan dalam bentuk layanan informasi kepada penumpang, baik melalui aplikasi maupun petugas di lapangan. Pengelolaan permintaan layanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna.

3.4 Temuan dan Permasalahan

Berdasarkan hasil kajian literatur, berbagai penelitian menunjukkan bahwa permasalahan dalam layanan teknologi informasi umumnya berkaitan dengan gangguan sistem, keterlambatan penyampaian informasi, serta kurang optimalnya pengelolaan layanan TI. Dalam konteks layanan transportasi seperti LRT Palembang, potensi permasalahan tersebut juga dapat terjadi, terutama pada sistem tiket elektronik dan sistem informasi perjalanan yang digunakan oleh penumpang. Penelitian menunjukkan bahwa gangguan layanan TI dapat berdampak langsung terhadap operasional dan kepuasan pengguna (Nugroho & Fianty, 2023).

Salah satu potensi masalah yang sering terjadi adalah gangguan sistem tiket atau layanan berbasis digital, yang dapat menghambat proses transaksi dan akses layanan oleh pengguna. Dalam penelitian terkait ITIL, gangguan (incident) yang tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan dampak yang signifikan terhadap aktivitas layanan serta menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan (Absharina & Faqih, 2025).

Selain itu, keterlambatan penyampaian informasi juga menjadi permasalahan yang sering muncul dalam layanan berbasis teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa kurang optimalnya proses incident management dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan serta penyampaian informasi kepada pengguna (Ain & Safitri, 2023).

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, penerapan framework ITIL 4 dapat menjadi solusi yang efektif. Praktik seperti incident management, problem management, dan service request management terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan melalui pengelolaan yang lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, penerapan ITIL 4 pada layanan LRT Palembang berpotensi meningkatkan kualitas layanan TI, khususnya dalam meminimalisir gangguan sistem, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

3.5 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis, penerapan manajemen layanan TI pada layanan transportasi seperti LRT Palembang sebaiknya dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada framework ITIL 4. Pendekatan bertahap ini memungkinkan organisasi menyesuaikan proses layanan dengan kondisi yang ada serta mengurangi risiko kegagalan implementasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 secara bertahap mampu meningkatkan efektivitas layanan serta kematangan pengelolaan TI dalam organisasi (Setyaningsih et al., 2023).

Selain itu, peningkatan pada aspek monitoring sistem juga menjadi hal yang penting untuk memastikan layanan TI tetap berjalan secara optimal. Monitoring yang efektif memungkinkan deteksi dini terhadap gangguan sehingga dapat segera ditangani sebelum berdampak luas (Widyassari et al., 2023). Penelitian menunjukkan bahwa sistem monitoring yang baik berkontribusi terhadap peningkatan availability serta stabilitas layanan TI. Selanjutnya, optimalisasi service desk perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Service desk yang terstruktur dan responsif dapat mempercepat penanganan permintaan layanan serta meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pengelolaan service desk berbasis ITIL mampu meningkatkan kecepatan respon serta kualitas layanan secara keseluruhan (Rahmana et al., 2022).

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas layanan teknologi informasi pada LRT Palembang dapat meningkat, khususnya dalam mengurangi gangguan layanan, mempercepat respon terhadap masalah, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4. DISCUSSION/CONCLUSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi pada LRT Palembang menggunakan framework ITIL 4 dengan pendekatan literature review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 mampu meningkatkan kualitas layanan TI melalui praktik incident management, problem management, dan service request management yang berpengaruh terhadap reliability, responsiveness, availability, dan user satisfaction. Temuan penelitian ini adalah pengelolaan layanan TI yang terstruktur dapat membantu meningkatkan kualitas layanan transportasi berbasis teknologi serta meminimalisir gangguan layanan. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan kajian literatur tanpa pengumpulan data secara langsung, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode observasi atau wawancara agar memperoleh hasil yang lebih mendalam dan akurat.

REFERENCES

- [1] E. D. Absharina and M. F. Faqih, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Pergudangan Pada Perusahaan Pt. Pertamina," *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, vol. 2, no. 1, pp. 60–65, 2025.
- [2] A. A. Z. Ain and C. Safitri, "Enhancing ITIL Incident Management: Innovative Machine Learning Approaches For Efficient Incident Prioritization And Resolution," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 16, no. 2, pp. 204–214, 2023, doi: 10.15408/jti.v16i2.31439.
- [3] D. Alfiqhyanto and A. Supriyanto, "Analisa Evaluasi Dan Perancangan Manajemen Layanan Ti Pada Pemerintah Daerah Menggunakan Framework Itil V4," *JATI*, vol. 10, no. 1, pp. 1168–1175, 2026, doi: 10.36040/jati.v10i1.16956.
- [4] D. Ardwiyantri, Z. K. Prasetyo, and I. Wilujeng, "JSER STEM Research Trends In Indonesia: A Systematic Literature Review," *JSER*, vol. 5, no. 1, pp. 38–45, 2026, doi: 10.21831/jser.v5i1.41752.

- [5] D. Herlinudinkhaji, D. Purnamasari, and N. Erwanti, "Evaluation Of Information Technology Service Devices At High Schools In Kendal Regency With Itil 4.0," CNAPC, vol. 6, no. 3, pp. 6–11, 2024, doi: 10.47709/cnadc.v6i3.4382.
- [6] D. Herlinudinkhaji, L. K. Ramadhani, and I. Pendahuluan, "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Dengan Itil V4 Untuk Estimasi Layanan," REMIK, vol. 7, pp. 452–457, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12058.
- [7] K. D. Kalengkongan, V. Tanos, and J. Y. Mambu, "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Itil V.3 Pada Pt. Xyz," CESS, vol. 9, no. 2, pp. 684–693, 2024, doi: 10.24114/cess.v9i2.60918.
- [8] M. Naufal, "Peningkatan Kinerja Layanan Ti Di Sektor Perikanan," INT, vol. 17, no. 2, pp. 148–153, 2025, doi: 10.32534/int.v17i2.7805.
- [9] F. A. Nisa, "Analysis Of Information Technology Services Using The Itil V.4 Framework On The Ferizy E-Ticketing Application Of Pt. Asdp Indonesia Ferry," JTIK, vol. 12, no. 1, pp. 480–495, 2026, doi: 10.37012/jtik.v12i1.3325.
- [10] A. F. J. Nugroho and M. I. Fianty, "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, vol. 5, no. 2, 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i2.496.
- [11] M. Y. Rahmana et al., "Evaluasi Penerapan It Service Management (ITSM) Dengan Framework Itil V3," JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan), vol. 13, no. 3, 2022, doi: 10.23960/jitet.v13i3.7196.
- [12] M. D. Ronaldo and M. Zaki, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Proses Service Operation Itil V3 Pada Puskesmas Pasir Putih," Jurnal Sistem Informasi, vol. 9, no. 1, 2025, doi: 10.29103/sisfo.v9i1.21795.
- [13] B. A. Sekti and S. N. Kholifah, "Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang Live Dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, Dan Service Desk Menggunakan Framework Itil V4," vol. 10, no. 1, pp. 187–202, 2024.
- [14] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V4," JTIK, vol. 9, no. 1, pp. 160–173, 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i1.1375.
- [15] M. R. Syahrul, N. Tul, and Z. Mulya, "Analisis Implementasi Framework Itil V.4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi Mytelkomsel," JSIT, vol. 4, no. 3, pp. 338–344, 2024, doi: 10.47233/jsit.v4i3.2456.
- [16] E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra, and B. Iswara, "Metode Systematic Literature Review Untuk Identifikasi Platform Dan Metode Pengembangan Sistem Informasi Di Indonesia," IJIS, vol. 1, no. 2, 2019, doi: 10.24002/ijis.v1i2.1916.
- [17] A. P. Widyassari, A. Sirojunnafis, S. Tinggi, and T. Ronggolawe, "Pengembangan Sistem Informasi Antrian Pasien Menggunakan Technology Acceptance Model," JSITIK, vol. 2, no. 1, pp. 54–67, 2023, doi: 10.53624/jsitik.v2i1.319.
- [18] A. P. Zahara, "Analysis Of It Service Management At Pt Bukit Asam Tbk Using The Itil V4 Framework," JTIK, vol. 12, no. 1, pp. 211–227, 2026, doi: 10.37012/jtik.v12i1.3277.

- [19] Zulkarnain, C. Lorenz, and D. Taai, "Peran Cobit 5 Dan Itil V3 Dalam Meningkatkan Tata Kelola Ti Dan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi," *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 13, pp. 588-599, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13748.