

## **ANALISIS PENGELOLAAN APLIKASI E-YANKEL DENGAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION (STUDI KASUS KELURAHAN DI BALIKPAPAN)**

**Sutri Deriyanti<sup>1</sup>, Adi Hermawansyah<sup>2</sup>, Nuorma Wahyuni<sup>3</sup>.**

Jurusan Sistem Informasi, Stmik Borneo International Balikpapan <sup>1,2,3</sup>

Email: sutri\_deriyanti.18@stmik-borneo.ac.id<sup>1</sup>, adi.hermawansyah26@gmail.com<sup>2</sup>,  
nuorma.wahyuni@stmik-borneo.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Sistem Informasi Pelayanan Kelurahan (Yankel) dengan adanya sistem informasi ini masyarakat dapat melakukan atau mengajukan pelayanan secara online dari rumah dalam rangka percepatan penanganan pembatasan penyebaran penularan Covid-19 di wilayah kota Balikpapan. Aplikasi Yankel ini adalah memberikan layanan kepada masyarakat untuk meminta layanan secara online dan drop berkas yang diinginkan dan dilaksanakan oleh Kelurahan. Terdapat beberapa alasan untuk mengevaluasi layanan TI pada Yankel karena Kelurahan tersebut sudah pernah menggunakan layanan TI yang sebelumnya yang ada di Kecamatan Balikpapan yang sudah lama digunakan beberapa tahun terakhir. Layanan tersebut lebih lengkap, untuk menjangkau masyarakat kota yang memerlukan akses online untuk pembuatan keperluan administrasi yang diperlukan warga masyarakat dan dapat diakses dengan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, jarak antara kantor satu dengan kantor lainnya dengan jalan-jalan kota di Balikpapan berputar-putar cukup menyulitkan sebagai pendatang baru untuk mencari lokasi yang ada di 34 Kelurahan tersebut, jadi membuat operasional Kelurahan menjadi lebih menarik untuk di evaluasi. Dan yang terakhir faktor aplikasi Yankel ini masih tergolong baru dan belum populer di warga kota Balikpapan, hingga program ini sudah ada masih terdapat kendala untuk memperkenalkannya kepada masyarakat kota yang ada di Balikpapan. Penelitian ini menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 domain service operation untuk menganalisis kesenjangan dan merumuskan rekomendasi untuk perbaikan ke depannya. Kuesioner yang digunakan adalah berbasis online menggunakan google form yang kemudian di analisis menggunakan SPSS.

**Kata kunci:** Kelurahan; Layanan TI; ITILV3; Service Operation; Online, SPSS.

### **Abstract**

*Village Service Information System (Yankel) with this information system, the public can perform or apply for services online from home in the context of accelerating the handling of restrictions on the spread of Covid-19 transmission in the Balikpapan city area. This Yankel application is to provide services to the community to request online services and drop files that are desired and implemented by the Kelurahan. There are several reasons to evaluate IT services at Yankel because the Kelurahan has used IT services previously in Balikpapan Subdistrict which have been used for*

*the past few years. This service is more complete, to reach urban communities who need online access to make administrative needs needed by citizens and can be accessed quickly according to community needs. In addition, the distance between one office and another and city streets in Balikpapan is quite difficult for newcomers to find locations in the 34 Kelurahan, thus making Kelurahan operations more interesting to evaluate. And the last factor is that the Yankel application is still relatively new and not yet popular with the residents of the city of Balikpapan, until this program already exists, there are still obstacles to introducing it to the city community in Balikpapan. This study uses the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 domain service operation framework to analyze gaps and formulate recommendations for future improvements. The questionnaire used is based online using google from which is then analyzed using SPSS.*

**Keywords:** Kelurahan; IT Services; ITILV3; Service Operations; Online; SPSS.

## **Pendahuluan**

Teknologi Informasi modern di Kelurahan Balikpapan adalah Sistem Informasi Manajemen untuk kegiatan fisiknya dalam rangka mendekatkan Sistem Informasi Manajemen yang ada di Kelurahan Balikpapan kepada masyarakat dengan menciptakan harapan akan adanya loyalitas kepada masyarakat ([Oktavia](#), 2019). Teknologi Informasi yang maksimal adalah Teknologi Informasi terhadap operasional Kelurahan menjadi Layanan Teknologi Informasi adalah investigasi pada bidang Teknologi Informasi yang efektif dan efisien ([Ghozali, Sulistyoningih, Azizah, Qomariyah, & Putri](#), 2021). Salah satunya solusi untuk menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang baik adalah dengan cara mengupayakan penerapan *Information Technology Service Management* (ITSM).

Dalam operasionalnya Kelurahan sudah memanfaatkan Teknologi Informasi. Dengan adanya Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi yang efektif dan efisien ([Haswan](#), 2018). Bagian Siso (Sistem Informasi) mempunyai tanggung jawab dalam *operations* dan *maintenance* layanan Teknologi Informasi di Kelurahan ([Jusniati](#), 2019). Untuk memaksimalkan kinerja layanan Teknologi Informasi di Kelurahan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan Teknologi Informasi ([Wahyuni & Hartono, n.d.](#)). Kasi Pemerintah dan Pelayanan Publik adalah Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Lurah ([Novietrianita, Kusuma, & Erawan](#), 2018). Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik salah satu seksi pelayanan di pemerintahan yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen aplikasi e-Yankel untuk kegiatan administrasinya dalam pelayanan kepada masyarakat desa atau kota. Aplikasi e-Yankel yang menggunakan jaringan internet diharapkan dapat mempermudah dalam segi pelayanan administrasi ke masyarakat pada umumnya. Terdapat layanan Teknologi Informasi tersendiri yang dikembangkan layanan aplikasi e-Yankel. Salah satu pelayanan *user* yang digunakan sebagai pembuatan surat-surat keterangan administrasi dengan syarat-syarat yang ditetapkan oleh Kelurahan. Syarat – syarat seperti *upload* KK, KTP, Surat Keterangan RT, Foto 3x4 dan lain-lain.

Aplikasi e-Yankel adalah salah satu sistem yang terkoneksi langsung dengan *user* dan jaringan internet untuk mempermudah sistem administrasi yang ada dan sebelumnya. Diharapkan aplikasi e-Yankel ini mempermudah dan mempercepat untuk mengakses Sistem Informasi Manajemen yang ada untuk administrasi yang ada di Kelurahan di Kota Balikpapan. Aplikasi baru akan digunakan ke masyarakat bekerjasama dengan Diskominfo di Kota Balikpapan. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi Kelurahan atau sebaliknya. Teknologi Informasi semakin diakui, diperhatikan dan semakin dibutuhkan.

Pengaplikasian manajemen layanan yang sudah terimplementasi, mengambil contoh pada studi kasus yang ada di Kelurahan di Kota Balikpapan. Layanan Teknologi Informasi (*Technology Information Service*) utama digunakan oleh Kelurahan adalah sistem informasi administrasi Surat Keterangan yang berbasis *web* yang mengusung tema digital *outsourcing* layanan *redesign* berkas *Word/Excel* menjadi file PDF/JPG. Maka peneliti merasa menyusun sebuah karya tulis dengan judul ***"analisis pengelolaan aplikasi e- yankel dengan itil v3 domain service operation (studi kasus Kelurahan di Balikpapan)"***

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode *framework* ITIL V3 *domain service operation* pendekatan studi kasus Kelurahan di Balikpapan. Dalam melakukan pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel Dengan ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan di Balikpapan) dalam menyediakan layanan teknologi informasi administrasi di Kelurahan.

Manajemen Layanan secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu :

1. *High contact service* adalah klasifikasi dari pelayanan jasa dimana frekuensi hubungan antara masyarakat dan Kelurahan sebagai penyedia e-Yankel sangat tinggi. Masyarakat selalu ingin terlibat di dalam sebuah proses dari layanan e-Yankel tersebut.
2. *Low contact service* adalah klasifikasi pelayanan e-Yankel dimana tingkat hubungan atau kontak masyarakat dengan Kelurahan tidaklah terlalu tinggi. *Physical desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. ([Hariyanti, Sihombing, & Wirapraja, 2018](#))

### **Metode Pengumpulan Data**

1. Data Primer

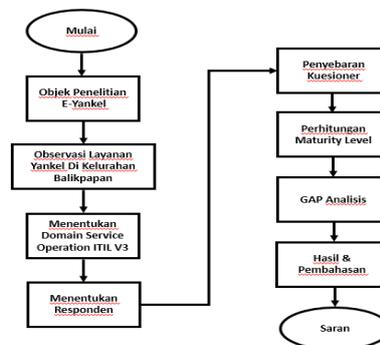
# Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel dengan Itil V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan di Balikpapan)

Merupakan data utama yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan *survey*. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang bekerja di Instansi Kelurahan di Balikpapan yaitu berupa gambaran tentang sistem informasi manajemen yang ada dengan melakukan wawancara terhadap pegawai, sebagai pengguna dari Sistem Informasi Manajemen dengan memberikan data hasil berupa *kuesioner*.

## 2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yang berupa bukti, catatan yang di peroleh saat melakukan *survey* langsung ke lapangan ataupun catatan dari *website* (Machmud, 2016). Selain itu data sekunder yang digunakan diperoleh melalui *literatur* atau studi pustaka contohnya buku.

Teknologi di Kelurahan dengan *ITIL V3*, berikut diagram alur tahapan penelitian : (Febriant, Mursityo, & Rachmadi, 2019)



**Gambar 13 Diagram Alur Tahapan Penelitian**

### 1) Analisa Data

#### (a) Analisa Univariat

$$X = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Dengan  $x$  : Hasil *persentase*

$f$  : frekuensi hasil pencapaian

$n$  : Total seluruh *observasi*

### 2) Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : Koefesien korelasi antara variable x dan y
- N : Jumlah subyek atau banyak anggota sampel
- y : Skor total
- xy : Skor pertanyaan dilakukan jumlah responden yang diteliti
- x : Skor pertanyaan

Butir pada setiap item instrument penelitian kemudian dijumlah skor totalnya. Untuk N = 10 pada total signifikasi 5% batas penerimaan r table = 0,632. Intrumen dikatakan *valid* jika nilai r hitung untuk seluruh pertanyaan lebih besar dari r table pada taraf signifikansi 0,05.

Setelah *kuesioner* pengetahuan sebanyak 10 pertanyaan yang diujiakan kepada 34 *responden* Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Balikpapan diuji dengan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) for Windows versi 10.0 di dapatkan r hitung = 0,930 – 0,714 > 0,632 dengan 5 pertanyaan *valid* dan 5 pertanyaan tidak *valid* dengan r hitung = 0,569 – 0,211 < 0,632 yaitu nomor 4, 6, 8, 9 dan 10 yang tidak dipakai dalam penelitian sehingga yang dipakai adalah 10 pertanyaan *valid* sebagai alat penelitian.

b. Uji Realibilitas

$$n = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- n : reliabilitas *instrument*
- $\sum \sigma h^2$  : jumlah *varians* total
- k : banyak butir pertanyaan *item*

Keputusan uji adalah bila r *alpha* positif maupun negatif dan r *alpha* > r *table*. Maka *variable* tersebut *reliable*. Reabilitas dinyatakan oleh koefesien realibilitas yang angkanya berbeda dalam rentang 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati angka 1 dan 0.632 reabilitasnya semakin tinggi. Sebaliknya jika semakin mendekati 0 maka reabilitasnya semakin rendah. Setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS for Windows Versi 7.0 jika didapatkan  $\alpha = 0,972 > 0,32$  sehingga *kuesioner* pertanyaan pengetahuan *reliabel* untuk penelitian.

**Proses Maturity**

Proses Maturity mengenai proses – proses ITIL Service Operation Versi 3 yang dilakukan di 34 Kelurahan di Kota Balikpapan melalui penyebaran *kuesioner* yang dilakukan sendiri (*selft assessment*) terbagi ke dalam tujuh area proses sebagai berikut :

**Tabel 5 Pernyataan Koesioner dalam Layanan Operasi**

No	Pernyataan	Jumlah Pernyataan	Keterangan
----	------------	----------------------	------------

Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel dengan Itil V3 Domain Service Operation  
(Studi Kasus Kelurahan di Balikpapan)

			(No Koesioner)	
1	Manajemen layanan sebagai sebuah praktek.	2	3 dan 7	
2	Prinsip-prinsip Service Operation	2	1 dan 2	
3	Proses-proses Service Operation	2	6 dan 8	
4	Aktivitas-aktivitas Service Operation Umum	1	5	
5	Pengorganisasian Service Operation	1	9	
6	Konsiderasi teknologi Service Operation	1	4	
7	Mengimplementasikan Service Operation	1	10	

Lampiran Kesioener :

Dengan sampel sebanyak : **Tabel 6 Kuesioner**

NO	Keterangan	Jumlah
1.	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik	34 Orang

Index Penilaian Maturity : **Tabel 6 Penilaian Maturity**

Rentang	Keterangan
0 – 1.50	Initial
1.51 – 2.50	Repeatable
2.51 – 3.50	Defined
3.51 – 4.50	Managed
4.51 – 5.00	Optimizing

1. *Initial* adalah *maturity level* pada proses-proses Teknologi Informasi dalam domain dapat dideskripsikan suatu kondisi dimana domain 0 – 1.50 untuk *initial* (Teknologi keunggulan/ahli).
2. *Repeatable* adalah *maturity level* pada proses-proses Teknologi Informasi dalam domain dapat dideskripsikan suatu kondisi dimana domain 1.51-2.50 untuk *repeatable* (*Operasional* proses) misalnya, layanan dukungan.

3. Defined adalah *maturity level* pada proses-proses Teknologi Informasi dalam domain dapat dideskripsikan suatu kondisi dimana domain 2.51- 3.50 untuk defined (Layanan tingkat manajemen yang tepat).
4. Managed adalah *maturity level* pada proses-proses Teknologi Informasi dalam domain dapat dideskripsikan suatu kondisi dimana domain 3.51-4.50 untuk *managed* (Bisnis dan Teknologi Informasi selaras)
5. Optimizing adalah *maturity level* pada proses-proses Teknologi Informasi dalam domain dapat dideskripsikan suatu kondisi dimana domain 4,50-5.00 untuk optimizing (Integrasi Teknologi Informasi kedalaman bisnis dan membuat strategi).

Ukuran sampel berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut : ([Nur & Sudrajat, 2020](#))

$$n = \left( \frac{N}{1+NZ} \right)_e$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = presisi 5% dengan tingkat kepercayaan 95%

### Hasil dan Pembahasan

Dari hasil akhir penelitian ini menghasilkan sebuah koisioner yang di dapat dari masing-masing Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di tiap Kelurahan yang ada di Balikpapan. Didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 11 Hasil Penelitian**

Service Operation	Intial	Repeatble	Definisites	Managed	Optimiting
Service management as a Practise	P3 & P7	P3 & P7	P3 & P7	P3 & P7	P3 & P7
Service Operation Principles	P1 & P2	P1 & P2	P1 & P2	P1 & P2	P1 & P2
Service Operation Processes	P6 & P8	P6 & P8	P6 & P8	P6 & P8	P6 & P8
Service Operation Common Operation Activities	-	P5	P5	P5	P5
Organising Service Operation	P9	-	P9	P9	P9
Service Operation Technology Concciderations	P4	-	P4	P4	P4
Implementating Service Operation	P10	-	P10	P10	P10

# Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel dengan Itil V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan di Balikpapan)

Berikut hasil dari Perhitungan pernyataan SPSS x R Sovin:

a. Service Operation

Pernyataan	n	R Sovin	Hasil
p1	96.4	119.6324	optimizing
p2	89.3	109.2362	optimizing
p3	100	125	optimizing
p4	64.3	74.63623	optimizing
p5	73.6	94.0449	optimizing
p6	100	125	optimizing
p7	73.6	94.0449	optimizing
p8	73.6	94.0449	optimizing
p9	96.4	119.6324	optimizing
p10	92.9	114.476	optimizing

c. Service Operation

P3	2.01	Repeatable
P7	2.01	Repeatable
P1	2.01	Repeatable
P2	2.01	Repeatable
P6	2.01	Repeatable
P8	2.01	Repeatable
P5	1.0025	initial
P9	1.0025	initial
P4	1.0025	initial
P10	1.0025	initial

b. Service Operation

p1	1.04	1.042104	Initial
p2	1.11	1.11308	Initial
p3	1	1.0025	Initial
p4	1.36	1.364674	Initial
p5	1.71	1.71731	Repeatable
p6	1	1.0025	Initial
p7	1.21	1.21366	Initial
p8	1.25	1.253906	Initial
p9	1.04	1.042104	Initial
p10	1.07	1.072862	Initial

d. Service Operation

P3	0.037040466	3.737997	defined
P7	0.044819836	172.4025	defined
P1	0.038522228	258.5213	defined
P2	0.041115336	222.0863	defined
P6	0.037040466	278.0521	defined
P8	0.046301654	172.4025	defined
P5	0.063343361	172.4025	defined
P9	0.038522228	258.5213	defined
P4	0.050376713	115.8106	defined
P10	0.039633556	240.7147	defined

## Business Service Catalogue

Proses bisnis yang ada pada Kelurahan dan Arsip Kelurahan untuk layanan teknologi Informasi adalah :

1. Sirkulasi  
BSC Sirkulasi berisikan layanan input data warga : KK, KTP dan persyaratan lainnya.
2. Penggunaan WIFI  
Penggunaan WIFI adalah layanan Kelurahan yang diberikan kepada setiap pengunjung kelurahan yang ingin menggunakan akses internet.
3. Penggunaan komputer  
Berisikan layanan untuk penggunaan perangkat komputer.
4. Pendaftaran anggota  
Pendaftaran warga adalah layanan Kelurahan-kelurahan untuk mendaftar warga kelurahan dan lain-lain.
5. OPAC  
Layanan Kelurahan untuk pencarian katalog dan lainnya.
6. Check Data  
Layanan Kelurahan untuk pengisian daftar layanan surat-surat keterangan. (Maita & Akmal, 2016)

## Hasil Uji Data

Analisa Univariat ini digunakan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan angka/nilai karakteristik *responden* memilih aplikasi e-Yankel. Dengan perhitungan umum, penentuan besarnya presentase sebagai:

Hasil Koesioner adalah :

**Tabel 12 Validitas Pernyataan**

Pernyataan	Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
Manajemen Layanan sebagai sebuah praktek	P3	0.03703703 7	3.703703 7	Valid
	P7	0.04481481 5	2.911111 1	Valid
Prinsip-prinsip Service Operation	P1	0.03851851 9	3.570370 4	Valid
	P2	0.04111111 1	3.307407 4	Valid
Proses-proses Service Operation	P6	0.03703703 7	3.703703 7	Valid
	P8	0.04629629 6	2.911111 1	Valid
Aktivitas-aktivitas Service Operation Umum	P5	0.06333333 3	2.911111 1	Valid
Pengorganisasian Service Operation	P9	0.03851851 9	3.570370 4	Valid
Konsiderasi Teknologi Service Operation	P4	0.05037037	2.381481 5	Valid
Mengimplementasikan Service Operation	P10	0.03962963	3.440740 7	Valid

Adapun hasil uji validitas sebagai berikut :

- Manajemen layanan sebagai sebuah praktek P3 r T = 0,037, r H = 3.70 dan P7 r T = 0.044 , r H = 2,91 adalah valid
- Prinsip-prinsip Service Operation P1 r T = 0,038 , r H = 3,57 dan P2 r T = 0,041 , r H= 3,307 adalah valid
- Proses-proses Service Operation P6 r T = 0,037, r H = 3,703 dan P8 r T = 0,046, r H = 2,91 adalah valid
- Aktivitas-aktivitas Service Operation Umum P5 r T = 0,063 , r H = 2,91 adalah valid
- Pengorganisasian Service Operation Service Operation P9 r T = 0,038 , r H = 3,57 adalah valid
- Konsiderasi Teknologi Service Operation P4 r T = 0,050 , r H = 2,381 adalah

valid

- g. **Mengimplementasikan Service Operation P10 r T = 0,039 , r H = 3,440 adalah valid**

**Tabel 13 Bobot Nilai**

		Bobot Nilai									
Sub Domain		0	1	2	3	Total Bobot	Maturity Level			T Bobot	Jmh ML
Service management as a Practise											
	P3	0	28	0	6	34	29.96	0	6.09	36.89	36.05
	P7	0	22	6	6	34	23.21	6.09	6.09	36.89	35.39
Service Operation Principles											
	P1	0	18	1	6	34	18.81	1.003	6.09	36.89	25.9
	P2	0	25	3	6	34	26.563	3.023	6.09	36.89	35.68
Service Operation Processes											
	P6	0	28	0	6	34	29.96	0	6.09	36.89	36.05
	P8	0	22	5	1	34	23.21	5.063	1.003	36.89	29.28
Service Operation Common Operation Activities											
	P5	0	8	20	6	34	8.16	21	6.09	36.89	35.25
Organising Service Operation											
	P9	0	21	1	6	34	22.103	1.003	6.09	36.89	29.2
Service Operation Technology Considerations											
	P4	0	18	10	6	34	18.81	10.25	6.09	36.89	35.15
Implementating Service Operation											
	P10	0	26	2	6	34	27.69	2.01	6.09	36.89	35.79

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini antara lain : 1. Proses penyediaan layanan teknologi informasi berbasis ITIL V3 mengacu pada siklus hidup dari ITIL itu sendiri yang terdiri dari 5 bagian yaitu service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service improvement, berdasarkan penerimaan secara keseluruhan penilaian ITIL V3 dapat diterima. 2. Secara implementasinya aplikasi e-yankel dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi dalam menyediakan layanan teknologi informasi didukung dengan keterbatasan manusia, proses dan teknologi yang diterapkan. 2. Penerapan sistem aplikasi data di Kelurahan – kelurahan dapat membantu kinerja yang selama ini manual dapat menjadi digital (website). 3. Pada sistem e-yankel service operator dapat lebih mudah untuk menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhan surat-surat keterangan administrasi.

### Bibliografi

- Febriant, Andra Bayu, Mursityo, Yusi Tyroni, & Rachmadi, Aditya. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL v3 Domain Service Operation pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN, 2548, 964X*.
- Ghozali, Ghufan, Sulistyoningsih, Dwi, Azizah, Fika Tri, Qomariyah, Iin Ahdhika, & Putri, Dhika Maha. (2021). Peran Kemajuan Teknologi Informasi dalam Praktik Audit Investigasi. *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE), 1(2)*.
- Hariyanti, Novi Tri, Sihombing, Denny Jean Cross, & Wirapraja, Alexander. (2018). Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Eksekutif, 15(2), 388–403*.
- Haswan, Febri. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pendataan Penduduk Kelurahan Sungai Jering Berbasis Web Dengan Object Oriented Programming. *Jurnal Teknologi Dan Open Source, 1(2), 92–100*. <https://doi.org/10.36378/jtos.v1i2.23>
- Jusniati, Jusniati. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Kantor Kelurahan Bontokamase Kabupaten Bulukumba. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Machmud, Muslimin. (2016). Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah. *Research Report*.
- Maita, Idria, & Akmal, Sapri. (2016). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Best Practice Itil V3 Service Operation (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 60–65*. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1852>
- Novietrianita, Grace, Kusuma, Aji Ratna, & Erawan, Bambang. (2018). Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan).
- Nur, Siti, & Sudrajat, Jajat. (2020). Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil) Versi 3 Domain Service Operation Studi Kasus Di Smk Negeri 3 Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis, 14(1), 47–51*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3929081>
- Oktavia, Ade Sinar. (2019). Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan.
- Wahyuni, Ahmad Alya Nur Akbar, & Hartono, Budi. (n.d.). Pengembangan Kinerja Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran), 5(1), 31–42*.