

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANGAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

Oleh:

Zulfikar¹

Tata Sutabri²

Universitas Bina Darma

Alamat: JL. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kec. Seberang Ulu I, Kota
Palembang, Sumatera Selatan (30111).

Korespondensi Penulis: fikarzul53728@gmail.com, tata.sutabri@gmail.com.

Abstract. *Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA) is a digital service system designed and implemented by LLDIKTI Region II as an effort to support the improvement of the quality and governance of universities in the area under its guidance. This study aims to analyze the maturity level of AMPERA services with reference to the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework version 3. The results of observations and interviews with related parties show that AMPERA still faces obstacles, especially in the aspect of management control (management) of operational services that have not run optimally and efficiently. Therefore, an evaluation is needed to measure the maturity level of the system service as the basis for assessing the sustainability and development of the system in the future. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through questionnaires, observations, and interviews involving system managers, technical staff, and service users. The analysis process is carried out by measuring the maturity level of the service based on the ITIL framework version 3 in the domain Service Operation. The measurement results show that the current maturity level (as-is) in AMPERA services is at a value of 4.00 which is included in level 4 (Managed), while the targeted maturity level (to-be) is at a value of 5.00 or level 5 (Optimized), so there is a difference of 1.0.*

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

Based on the results of the evaluation, three main recommendations are obtained that are expected to be taken into consideration for the Lldikti Region II Palembang agency in an effort to minimize gaps and improve the operational quality of AMPERA services.

Keywords: ITIL v3, AMPERA Service, Maturity Level.

Abstrak. Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA) merupakan sebuah sistem layanan digital yang dirancang dan diimplementasikan oleh LLDIKTI Wilayah II sebagai upaya untuk mendukung peningkatan mutu serta tata kelola perguruan tinggi di wilayah binaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan AMPERA dengan mengacu pada kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait menunjukkan bahwa AMPERA masih menghadapi kendala, khususnya pada aspek manajemen pengendalian (pengelolaan) layanan operasional yang belum berjalan secara optimal dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi untuk mengukur tingkat kematangan layanan sistem tersebut sebagai dasar penilaian keberlanjutan dan pengembangan sistem dikemudian hari. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, serta wawancara yang melibatkan pengelola sistem, staf teknis, dan pengguna layanan. Proses analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kematangan layanan berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 pada domain *Service Operation*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada layanan AMPERA berada pada nilai 4,00 yang termasuk dalam level 4 (*Managed*), sementara tingkat kematangan yang ditargetkan (*to-be*) berada pada nilai 5,00 atau level 5 (*Optimized*), sehingga terdapat selisih sebesar 1,0. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, diperoleh tiga rekomendasi utama yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi LLDIKTI Wilayah II Palembang dalam upaya meminimalkan kesenjangan dan meningkatkan kualitas operasional layanan AMPERA.

Kata Kunci: ITIL V3, Layanan AMPERA, Tingkat Kematangan.

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi telah menghadirkan berbagai kemudahan dalam penyediaan layanan bagi para pengguna jasa (Septiyanti *et al.*, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini banyak dijadikan sebagai sarana pendukung untuk memperoleh keunggulan bersaing, sehingga memberikan pengaruh yang signifikan serta dampak yang luas dalam proses pengambilan keputusan (Pratiwi *et al.*, 2024). Kondisi serupa juga terjadi pada lembaga pemerintahan, di mana pencapaian daya saing yang optimal mendorong sebagian besar instansi untuk mengadopsi teknologi informasi sebagai penopang seluruh aktivitas operasionalnya (Bahtiar *et al.*, 2018). Perkembangan teknologi informasi tersebut tidak hanya mempermudah pelaksanaan tugas, tetapi juga mampu meningkatkan produktivitas operasional instansi agar berjalan lebih optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan visi serta misi yang telah ditetapkan (Maryeifa, 2025).

Penyelenggaraan pendidikan nasional berada di bawah tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai pelaksana mandat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Tugas tersebut dijalankan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan membentuk unit kerja yang bergerak di bidang pendidikan tinggi sebagai perpanjangan fungsi kementerian di tingkat daerah. Salah satu unit kerja yang menjalankan peran tersebut adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II (Retnawiyati *et al.*, 2020).

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang merupakan instansi pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dengan tanggung jawab melakukan pembinaan, pengendalian, serta pengawasan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah kerjanya. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 34 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, ditegaskan bahwa LLDIKTI memiliki kewajiban untuk memfasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi pada perguruan tinggi yang berada di Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu, serta Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

LLDIKTI Wilayah II telah mengimplementasikan berbagai layanan berbasis daring, salah satunya melalui platform website AMPERA. Sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Lembaga Layanan

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

Pendidikan Tinggi Wilayah II menginisiasi program layanan Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA). Sistem AMPERA merupakan aplikasi yang dirancang dan dikembangkan oleh LLDIKTI Wilayah II untuk mendukung perguruan tinggi di wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Kepulauan Bangka Belitung dalam penyusunan dokumen mutu serta administrasi yang berkaitan dengan penjaminan mutu pendidikan tinggi, sehingga proses tersebut dapat dilakukan secara lebih sederhana, efisien, dan terintegrasi guna mendukung terwujudnya perguruan tinggi yang unggul.

Upaya dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut, dibutuhkan perencanaan yang matang dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (Retnawiyati *et al.*, 2020). Perkembangan transformasi digital pada sektor pelayanan publik menuntut institusi pendidikan tinggi untuk mengoptimalkan penerapan sistem manajemen layanan berbasis teknologi informasi (Lestari *et al.*, 2021). Peran LLDIKTI Wilayah II sebagai perwakilan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi di daerah dengan menghadirkan Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA) sebagai bentuk inovasi dalam layanan mutu akademik dan administrasi. Meski demikian, tingkat keberhasilan pengelolaan layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh sejauh mana tingkat kematangan layanan teknologi informasi yang diimplementasikan.

Dalam rangka menilai tingkat kematangan layanan AMPERA, penelitian ini menerapkan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Pemilihan ITIL versi 3 didasarkan pada kemampuannya dalam memberikan panduan yang menyeluruh untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, serta efisiensi layanan teknologi informasi melalui pendekatan siklus hidup layanan. Pengukuran tingkat kematangan dengan menggunakan ITIL memungkinkan peneliti untuk menilai sejauh mana proses manajemen layanan AMPERA telah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membahas penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kematangan Layanan AMPERA Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3 di Instansi LLDIKTI Wilayah II”. Sehingga dapat disimpulkan dengan tujuan

penelitian sebagai berikut untuk mengetahui hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) layanan Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA) di LLDIKTI Wilayah II Palembang menggunakan framework ITIL versi 3 dengan *Domain Service Operation*, dan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan layanan AMPERA di LLDIKTI Wilayah II Palembang yang mengacu pada framework ITIL versi 3 dengan *Domain Service Operation*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model pengukuran tingkat kematangan (*Maturity Level Assessment*) berdasarkan *framework* ITIL versi 3 dengan *Domain Service Operation* di Institusi LLDIKTI Wilayah II, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mendalam mengenai proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi program secara faktual dan sistematis (Wulandari *et al.*, 2025). Sumber data penelitian terdiri atas pengelola sistem, staf teknis, dan pengguna yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam program. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menemukan pola dan makna terkait tingkat kematangan layanan AMPERA. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang disajikan bersifat kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Tanggur *et al.*, 2025). Tahapan penelitian meliputi:

1. Studi Literatur:

Peneliti melaksanakan kajian pustaka dengan menelusuri serta mempelajari berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian, khususnya penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas penerapan framework ITIL versi 3. Sumber informasi dikumpulkan dari beragam media, meliputi buku, artikel jurnal ilmiah, dan laman internet yang kredibel. Data dan informasi yang diperoleh selanjutnya dianalisis serta dipahami secara mendalam, kemudian dirangkum menjadi kesimpulan yang digunakan sebagai landasan pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini.

2. Identifikasi Domain ITIL v3:

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANGAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

Terdapat lima domain utama: *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Analisis yang dilakukan dari domain *Service Operation*.

3. Observasi dan Wawancara:

Peneliti melakukan penelaahan terhadap berbagai permasalahan yang muncul pada objek penelitian, yaitu layanan AMPERA, berdasarkan hasil pengamatan langsung serta wawancara yang telah dilaksanakan sebelumnya. Proses pengenalan masalah ini menjadi langkah yang sangat penting dalam rangkaian penelitian. Melalui tahapan tersebut, peneliti berupaya memahami serta mengkaji secara mendalam kendala-kendala yang terdapat pada sistem, sehingga sumber permasalahan dapat diidentifikasi dengan jelas dan solusi yang tepat dapat dirumuskan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

4. Kuesioner:

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menerapkan skala *Likert* dengan rentang nilai 1 hingga 5. Penggunaan skala tersebut bertujuan untuk mengukur serta mengevaluasi persepsi individu maupun kelompok terhadap objek yang dinilai, di mana setiap item pertanyaan disertai dengan pilihan tingkat penilaian yang telah ditetapkan sebagai berikut:

- a. 0: *Non existent* (tidak ada), organisasi tidak menganggap bahwa hal tersebut perlu dilakukan.
- b. 1: *Initial* (inisialisasi), tidak ada standar proses namun dilakukan sesuai kebutuhan.
- c. 2: *Repeatable* (pengulangan), terdapat standar proses namun belum spesifik.
- d. 3: *Defined* (terdefinisi), terdapat standar prosedur yang jelas, namun masih secara umum.
- e. 4: *Managed* (terkelola), prosedur sudah dikelola dengan baik dan terdapat pengawasan secara rutin terhadap prosedur.
- f. 5: *Optimized* (optimal), prosedur telah stabil dan fleksibel.

Pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian pada domain *Service Operation* dalam kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 diklasifikasikan ke dalam tujuh subdomain, yang diuraikan sebagai berikut:

- a. *Service Management as a Practice*: Subdomain ini memuat tujuh butir pertanyaan yang mengulas penerapan manajemen layanan pada sistem AMPERA.
- b. *Service Operation Principle*: Subdomain ini terdiri atas tujuh pertanyaan yang menelaah prinsip-prinsip operasional organisasi, meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian sesuai bidangnya, keberadaan prosedur dasar sebagai pedoman kerja, serta pelaksanaan pertemuan atau pelaporan rutin oleh tim yang terlibat dalam pengelolaan layanan AMPERA.
- c. *Service Operation Processes*: Subdomain ini mencakup enam pertanyaan yang berfokus pada berbagai proses operasional yang diterapkan dalam layanan AMPERA.
- d. *Common Service Operation Activities*: Subdomain ini mencakup enam pertanyaan yang mengkaji berbagai aktivitas umum yang dijalankan dalam proses pengelolaan layanan AMPERA.
- e. *Organizing For Service Operation*: Subdomain ini berisi lima pertanyaan yang menelaah fungsi serta aktivitas dalam manajemen layanan AMPERA, termasuk kejelasan peran dan pemanfaatan service desk, manajemen teknis, serta manajemen aplikasi yang telah ditetapkan oleh instansi.
- f. *Service Operation Technology Consideration*: Subdomain ini terdiri atas lima pertanyaan yang membahas aspek kebutuhan utama dalam pengelolaan layanan AMPERA, khususnya terkait tingkat integrasi dengan manajemen layanan teknologi informasi serta keberadaan perencanaan layanan TI yang berkesinambungan.

Implementing Service Operation: Subdomain ini memuat tiga pertanyaan yang menyoroti penerapan operasional harian, seperti pelaksanaan kegiatan monitoring, pengelolaan perubahan sistem, pelaksanaan evaluasi, serta pemeriksaan sistem secara berkala pada layanan AMPERA.

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan yang diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara, teridentifikasi adanya permasalahan pada salah satu domain dalam kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), yaitu domain *Service Operation* yang berfokus pada pelaksanaan operasional layanan. Pada pelaksanaan operasional tersebut, layanan Anjungan Mutu Perguruan Tinggi (AMPERA) masih menunjukkan kelemahan dalam pengendalian manajemen, seperti munculnya gangguan sistem (*error*), di antaranya permasalahan koneksi pada basis data. Kondisi ini berpotensi menghambat jalannya aktivitas operasional layanan AMPERA yang sedang berlangsung.

Domain *Service Operation* dipilih sebagai pusat perhatian dalam penelitian ini karena dinilai paling relevan dengan permasalahan yang ditemukan pada layanan AMPERA, khususnya yang berkaitan dengan proses operasional sehari-hari. Selain itu, mengingat layanan AMPERA telah diimplementasikan dan digunakan secara aktif, maka diperlukan upaya pengendalian yang memadai guna menjaga stabilitas serta keberlangsungan operasional teknologi informasi yang mendukung layanan tersebut. Berikut disajikan uraian hasil pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) pada domain *Service Operation* dalam framework ITIL versi 3, yang mencakup tujuh subdomain sebagai dasar evaluasi.

Tabel 1. Hasil Penilaian *Maturity Level* Domain *Service Operation*

| Domain | Sub Domain | Persentase Nilai | Rata-rata |
|-------------------|---|------------------|-----------|
| Service Operation | <i>Service Management As A Practice</i> | 4,02 | 4,00 |
| | <i>Service Operation Principle</i> | 4,02 | |
| | <i>Service Operation Processes</i> | 3,80 | |
| | <i>Common Service Operation Activites</i> | 4,12 | |
| | <i>Organizing For Service Operation</i> | 3,97 | |
| | <i>Service Operation Technology Consideration</i> | 4,05 | |
| | <i>Implementing Service Operation</i> | 4,04 | |

Berdasarkan informasi yang disajikan pada Tabel 1, diketahui bahwa tingkat kematangan (*maturity level*) layanan AMPERA berada pada nilai 4,00 yang termasuk dalam kategori level 4 (*Managed*). Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner untuk menggali tingkat kematangan layanan yang

diharapkan oleh pihak instansi, kemudian dilakukan perhitungan ulang terhadap data tersebut. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi selisih antara tingkat kematangan kondisi saat ini (*as is*) dengan tingkat kematangan yang ditargetkan (*to be*), sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi agar layanan dapat mencapai tingkat kematangan yang diharapkan.

Berikut ini merupakan tabel yang menjelaskan tingkat kesenjangan layanan AMPERA di masing-masing sub domain yang ada pada domain *service operation framework* ITIL versi 3:

Tabel 2. Hasil Penilaian *Maturity Level* Domain *Service Operation* yang Diharapkan

| Domain | Sub Domain | Persentase Nilai | Rata-rata |
|-------------------|---|------------------|-----------|
| Service Operation | <i>Service Management As A Practice</i> | 5,00 | 5,00 |
| | <i>Service Operation Principle</i> | 5,00 | |
| | <i>Service Operation Processes</i> | 5,00 | |
| | <i>Common Service Operation Activites</i> | 5,00 | |
| | <i>Organizing For Service Operation</i> | 5,00 | |
| | <i>Service Operation Technology Consideration</i> | 5,00 | |
| | <i>Implementing Service Operation</i> | 5,00 | |

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil perhitungan *maturity level* yang diharapkan (*to be*) adalah sebesar 5,00 atau berada pada level 5 (*Optimized*).

Berikut ini merupakan tabel yang menjelaskan rata-rata tingkat kesenjangan pada layanan AMPERA pada masing-masing sub domain yang ada pada domain *service operation framework* ITIL versi 3.

Tabel 3. Hasil Penilaian Tingkat Kesenjangan Domain *Service Operation*

| Domain | Sub Domain | Persentase Nilai | Rata-rata |
|-------------------|---|------------------|-----------|
| Service Operation | <i>Service Management As A Practice</i> | 0,98 | 1,00 |
| | <i>Service Operation Principle</i> | 0,98 | |
| | <i>Service Operation Processes</i> | 1,2 | |
| | <i>Common Service Operation Activites</i> | 0,88 | |
| | <i>Organizing For Service Operation</i> | 1,03 | |
| | <i>Service Operation Technology Consideration</i> | 0,95 | |
| | <i>Implementing Service Operation</i> | 0,96 | |

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) mencapai 1,0. Rekomendasi perbaikan yang disusun diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak instansi dalam upaya

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

peningkatan kualitas layanan AMPERA. Adapun rekomendasi yang diajukan disesuaikan dengan masing-masing subdomain pada domain *Service Operation* sebagai berikut.

1. Rekomendasi sub domain *Service Operation Principle*

Instansi perlu melaksanakan pertemuan secara rutin dan terjadwal guna memantau perkembangan serta mengevaluasi capaian yang telah diperoleh selama proses operasional layanan AMPERA berlangsung.

2. Rekomendasi sub domain *Service Operation Processes*

Instansi disarankan untuk menyediakan layanan dukungan teknis yang mampu menyampaikan informasi kepada pengguna AMPERA apabila terjadi gangguan layanan, sekaligus memberikan pemberitahuan pembaruan status ketika permasalahan telah diselesaikan, misalnya melalui notifikasi pada media sosial resmi instansi maupun pada halaman utama layanan AMPERA.

3. Rekomendasi sub domain *Service Operation Technology Consideration*

Instansi perlu menyusun perencanaan pengembangan layanan AMPERA secara berkelanjutan dan terperinci, dengan tujuan meningkatkan kinerja sistem agar dapat beroperasi secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Hasil yang diperoleh dari perhitungan *maturity level* domain *Service Operation* pada layanan AMPERA adalah sebesar 4,00 atau berada pada level 4 (*Managed*). Hal ini menunjukkan bahwa instansi telah mencapai kondisi yang baik, dimana instansi sudah mengikuti standar prosedur dan proses yang terintegrasi namun belum dilengkapi dengan sarana komunikasi antar penyedia layanan dengan pengguna (*service desk*) yang memungkinkan para pengguna untuk pengajuan permintaan bantuan terkait dengan layanan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan *maturity level* yang diharapkan (*to be*) pada layanan AMPERA adalah sebesar 5,00 atau berada pada level 5 (*Optimized*), yang berarti instansi mengharapkan kondisi dimana instansi telah stabil dan fleksibel, serta telah memanfaatkan TI dengan maksimal dan seluruh kegiatan sudah terotomatisasi. Hasil yang diperoleh dari analisis tingkat kesenjangan (*gap analysis*) antara nilai *maturity level* saat ini (*as is*) dengan nilai *maturity level* yang diharapkan pihak instansi (*to be*)

adalah sebesar 1,0. Hasil dari evaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) dan analisa tingkat kesenjangan (*gap analysis*) pada layanan AMPERA menghasilkan 3 (tiga) rekomendasi pada keseluruhan sub domain yang ada pada domain *Service Operation* dengan *framework* ITIL versi 3. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu pihak LLDIKTI Wilayah II Palembang sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi nilai kesenjangan yang ada guna meningkatkan operasional layanan AMPERA.

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN AMPERA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DI INSTANSI LLDIKTI WILAYAH II

DAFTAR REFERENSI

- Bahtiar, M., Suprpto, & Perdanakusuma, A. R. (2018). Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Versi 3 (Studi Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4525–4530.
- Lestari, I. E., Cholil, W., Antoni, D., Syamsuar, D., & Akbar, M. (2021). Perancangan E-catalogue Layanan IT di Divisi Teknikal Dokumen Kontrol berdasarkan Framework ITIL Versi 3. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*.
- Maryeifa, N. (2025). Peranan Framework ITIL V3 Untuk Mengevaluasi Tingkat Kematangan Layanan Dites di Instansi LLDIKTI Wilayah II. *Aisyah Journal Of Informatics and Electrical Engineering*, 7(2), 1–9.
- Pratiwi, A. A., Tanfitra, A., Abid, U. A., & Setiawan, I. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Information Technology Infrastructure Library Versi 3. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(6).
<https://doi.org/https://doi.org/10.61132/merkurius.v2i6.479>
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2020). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis ITIL Versi 3 di LLDIKTI Wilayah II. *Jurnal Siskomti*, 4(1), 1–9.
- Septiyanti, R., Antoni, D., Herdiansyah, M. I., & Cholil, W. (2021). Analisis Layanan Digital Kependudukan Untuk Masyarakat Miskin di Kota Palembang Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(2), 590–599.
<https://doi.org/10.30865/mib.v5i2.2825>
- Tanggur, F. S., Koroh, Lanny Isabela D, Benufinit, Y. A., Mbuik, H. B., Naitili, C. A., Enstein, J., & Wisnuwardana, I. G. W. (2025). Membina Komunitas Belajar Guru: Berbagi Praktik Baik dan Pengalaman untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran di Kabupaten Sabu Raijua. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Berbakti*, 2(3), 323–334.

Wulandari, R., Azizah, N., Izza, A. A. A., Maulanasyah, D. R., Romadhotin, P. A., & Fitria, R. N. (2025). Analisis Manajemen Program in House Training (IHT) Deep Learning di SMA Negeri 22 Surabaya. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(12). <https://doi.org/10.62281>