

Analisis Kebutuhan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN Menggunakan Pendekatan ITIL 4

Yuniar Antika Sari¹, Fitria Azzhara², Arsika³, Fenny Purwani⁴

¹²³⁴Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

¹yiniarantikasari@gmail.com, ²fitriaazharaaz@gmail.com, ³arsika316@gmail.com

⁴fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

Technological advances in information systems have prompted organisations to improve the quality of their services by utilising integrated systems. Griya Singgah Pasien YBM PLN is a social facility that provides temporary accommodation for patients and their families who are undergoing treatment at referral hospitals. However, there are still some issues in the delivery of services, such as manual data recording, real-time access to room availability information, poor documentation of complaints management, and a conventional reporting process. This study aims to analyse the need for information technology to support the improvement of services at Griya Singgah Pasien YBM PLN. The research method used was descriptive qualitative through observation, interviews, and document studies. The analysis was conducted using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL 4) approach, which focuses on the Service Request Management, Incident Management, Service Desk, Monitoring and Event Management, and Continual Improvement practices. Business Process Model and Notation (BPMN) was also used to model the existing business processes, enabling the identification of system requirements in a structured manner. The results of the study show that a web-based information system is needed to support patient registration, room management, complaint management, service monitoring, and automatic reporting. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna di Griya Singgah Pasien YBM PLN.

Keywords: ITIL 4, Information Technology, BPMN, Information Systems, Griya Singgah Pasien.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi. Griya Singgah Pasien YBM PLN merupakan fasilitas sosial yang menyediakan tempat tinggal sementara bagi pasien dan keluarga pasien yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit rujukan. Dalam pelaksanaan layanannya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti pencatatan data pasien yang dilakukan secara manual, informasi ketersediaan kamar yang belum dapat diakses secara real-time, pengelolaan pengaduan yang belum terdokumentasi dengan baik, serta proses pelaporan layanan yang masih dilakukan secara konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan teknologi informasi guna mendukung peningkatan kualitas layanan pada Griya Singgah Pasien YBM PLN. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan Information Technology Infrastructure Library (ITIL 4) yang berfokus pada praktik *Service Request Management, Incident Management, Service Desk, Monitoring and Event Management*, dan *Continual Improvement*. Selain itu, *Business Process Model and Notation* (BPMN) digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang berjalan sehingga kebutuhan sistem dapat diidentifikasi secara terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukan sistem informasi berbasis web yang mampu mendukung registrasi pasien, pengelolaan kamar, pengelolaan pengaduan, monitoring layanan, dan pelaporan otomatis. Implementasi sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional, kualitas pelayanan, serta kepuasan pengguna layanan di Griya Singgah Pasien YBM PLN.

Kata Kunci: ITIL 4, Teknologi Informasi, BPMN, Sistem Informasi, Griya Singgah Pasien.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk

sektor sosial dan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan organisasi meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat proses pelayanan, serta menyediakan informasi yang lebih akurat dan mudah

diakses. Salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang sosial dan kemanusiaan adalah Yayasan Baitul Maal (YBM) PLN yang menyediakan layanan Griya Singgah Pasien bagi masyarakat yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit rujukan. Griya Singgah Pasien berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi pasien dan keluarga pasien yang berasal dari luar daerah sehingga dapat membantu mengurangi beban biaya dan memberikan kenyamanan selama proses pengobatan berlangsung. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program sosial tersebut (Fadhila et al., 2024; Sudrajat, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengelola, ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi prioritas untuk diselesaikan, yaitu pencatatan data pasien yang masih dilakukan secara manual, informasi ketersediaan kamar yang belum dapat diakses secara real-time, pengelolaan pengaduan yang belum terdokumentasi dengan baik, serta proses pelaporan yang masih dilakukan secara konvensional. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efektif, berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan data, dan menyulitkan pengelola dalam melakukan monitoring layanan. Selain itu, belum tersedianya sistem informasi yang terintegrasi menyebabkan proses penyampaian informasi kepada pengguna layanan belum dapat dilakukan secara optimal. Permasalahan tersebut perlu mendapatkan perhatian karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan analisis kebutuhan teknologi informasi yang dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem informasi layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN. Penelitian ini menggunakan pendekatan Information Technology Infrastructure Library (ITIL 4) karena mampu memberikan kerangka kerja yang berfokus pada penciptaan nilai layanan (*value co-creation*), peningkatan kualitas layanan, dan perbaikan berkelanjutan (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023; Setyaningsih et al., 2023). Selain itu, Business Process Model and Notation (BPMN) digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang berjalan sehingga kebutuhan sistem dapat diidentifikasi secara lebih terstruktur. Luaran yang dihasilkan berupa rekomendasi kebutuhan teknologi informasi, rancangan proses bisnis yang lebih efektif, serta usulan sistem informasi berbasis web yang mendukung registrasi pasien, pengelolaan kamar, pengelolaan pengaduan, monitoring layanan, dan pelaporan otomatis guna meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN.

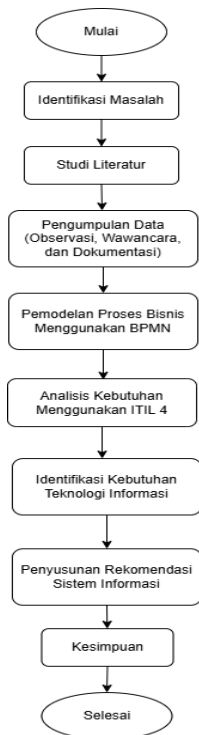
Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa framework ITIL telah banyak digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada berbagai organisasi (Arribe, 2023; Ayuh & Chernovita, 2021; Putri Maharani et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus

pada pengukuran tingkat kematangan layanan TI atau pengelolaan layanan yang telah berjalan. Sementara itu, penelitian mengenai analisis kebutuhan teknologi informasi pada lembaga sosial khususnya Griya Singgah Pasien YBM PLN masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan teknologi informasi yang dapat mendukung proses layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN dengan memanfaatkan framework ITIL 4 dan pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi layanan dan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

B. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Griya Singgah Pasien YBM PLN yang menyediakan layanan tempat tinggal sementara bagi pasien dan keluarga pasien yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit rujukan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi kebutuhan teknologi informasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan. Data penelitian diperoleh dari pengelola dan petugas layanan yang terlibat secara langsung dalam proses operasional melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memahami alur layanan yang berjalan, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai permasalahan dan kebutuhan layanan, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan proses administrasi dan pelayanan.

Analisis kebutuhan teknologi informasi dilakukan menggunakan pendekatan Information Technology Infrastructure Library (ITIL 4). Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada penciptaan nilai layanan (*value co-creation*) melalui praktik manajemen layanan yang terintegrasi dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023; Irmawati Tri Wahyuni et al., 2025). Analisis dilakukan terhadap praktik ITIL 4 yang relevan dengan layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN, yaitu Service Request Management, Incident Management, Service Desk, Monitoring and Event Management, serta Continual Improvement. Selain itu, Business Process Model and Notation (BPMN) digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang berjalan sehingga aktivitas layanan dapat dipetakan secara sistematis dan kebutuhan sistem dapat diidentifikasi secara lebih terstruktur.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan ditunjukkan pada Gambar 1. Penelitian diawali dengan identifikasi masalah yang terjadi pada layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN, kemudian dilanjutkan dengan studi literatur untuk memperoleh landasan teori yang relevan. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh digunakan untuk memodelkan proses bisnis menggunakan BPMN dan dianalisis menggunakan praktik-praktik ITIL 4. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan teknologi informasi dan menyusun rekomendasi sistem informasi yang dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional serta kualitas layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kebutuhan teknologi informasi pada layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN berdasarkan hasil observasi, wawancara, studi dokumentasi, serta pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN yang dipadukan dengan kerangka kerja ITIL 4.

1. Evaluasi Umum Layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN

Griya Singgah Pasien YBM PLN merupakan fasilitas sosial yang menyediakan tempat tinggal sementara bagi pasien dan keluarga pasien yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit rujukan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengelola, ditemukan bahwa sebagian besar aktivitas administrasi masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan

membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Permasalahan Layanan

No	Permasalahan
1	Pencatatan data pasien masih manual
2	Informasi ketersediaan kamar belum real-time
3	Pengelolaan pengaduan belum terdokumentasi
4	Pelaporan layanan masih dilakukan secara manual
5	Monitoring layanan belum terintegrasi

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, dapat diketahui bahwa layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN memerlukan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan seluruh proses pelayanan sehingga informasi dapat diakses secara cepat, akurat, dan efisien.

2. Analisis Kebutuhan Layanan Menggunakan ITIL 4

2.1 Service Request Management

Praktik Service Request Management digunakan untuk menganalisis proses permintaan layanan yang dilakukan oleh pasien. Pada kondisi saat ini, proses pendaftaran dan pengajuan kamar masih dilakukan secara manual sehingga petugas harus melakukan pengecekan data dan ketersediaan kamar secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan sistem registrasi pasien berbasis web yang memungkinkan proses pengajuan layanan dilakukan secara digital dan terdokumentasi dengan baik (Fadhila et al., 2024; Ina et al., 2024).

2.2 Incident Management

Incident Management berfokus pada penanganan gangguan layanan yang dapat menghambat operasional Griya Singgah Pasien. Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa kondisi yang dapat dikategorikan sebagai insiden layanan, seperti data pasien yang tidak lengkap, keterbatasan informasi mengenai ketersediaan kamar, dan keterlambatan penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Penerapan Incident Management diperlukan agar setiap permasalahan dapat dicatat, dipantau, dan diselesaikan secara sistematis sehingga kualitas layanan dapat dipertahankan (Ayuh & Chernovita, 2021; Ramdani et al., 2025).

2.3 Service Desk

Service Desk merupakan titik kontak utama antara pengguna layanan dan pengelola. Saat ini komunikasi

antara pasien dan petugas masih dilakukan secara langsung atau melalui media komunikasi sederhana sehingga riwayat layanan belum terdokumentasi dengan baik.

Dengan adanya sistem informasi, seluruh permintaan layanan, pertanyaan, dan pengaduan pengguna dapat tercatat dalam satu sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan pengelola dalam memberikan respons yang cepat dan terukur (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023; Putri Maharani et al., 2025).

2.4 Monitoring and Event Management

Monitoring and Event Management digunakan untuk memantau kondisi layanan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola belum memiliki sarana untuk memonitor jumlah pasien, tingkat hunian kamar, dan status layanan secara real-time.

Oleh karena itu diperlukan dashboard monitoring yang mampu menampilkan informasi layanan secara langsung sehingga memudahkan pengelola dalam melakukan pengawasan dan pengambilan keputusan (Arribe, 2023; Irmawati Tri Wahyuni et al., 2025).

2.5 Continual Improvement

Praktik Continual Improvement bertujuan untuk memastikan layanan dapat terus ditingkatkan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan secara berkala. Pada kondisi saat ini, evaluasi layanan masih dilakukan secara informal dan belum didukung oleh data yang terdokumentasi secara sistematis.

Dengan adanya sistem informasi, data layanan dan pengaduan pengguna dapat digunakan sebagai dasar evaluasi sehingga proses peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara berkelanjutan (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023; Setyaningsih et al., 2023).

Tabel 2. Hasil Analisis Kebutuhan Berdasarkan ITIL 4

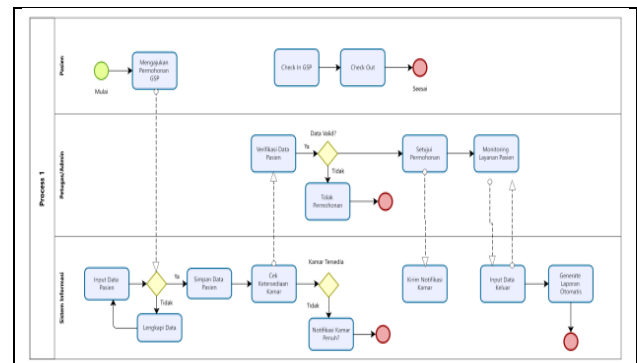
Praktik ITIL 4	Temuan	Kebutuhan Sistem
Service Request Management	Pendaftaran masih manual	Registrasi online
Incident Management	Data sering tidak lengkap	Sistem pelaporan insiden
Service Desk	Pengaduan belum terdokumentasi	Modul pengaduan
Monitoring and Event Management	Monitoring belum real-time	Dashboard monitoring
Continual Improvement	Evaluasi belum terstruktur	Laporan dan analisis layanan

Berdasarkan Tabel 2, setiap praktik ITIL 4 menunjukkan adanya kebutuhan pengembangan sistem informasi untuk mendukung proses pelayanan. Kebutuhan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi sistem yang sesuai

dengan kondisi operasional Griya Singgah Pasien YBM PLN.

3. Visualisasi Proses Bisnis Menggunakan BPMN

Pemodelan proses bisnis dilakukan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) untuk menggambarkan alur layanan yang diusulkan berdasarkan hasil analisis kebutuhan teknologi informasi. BPMN digunakan karena mampu menyajikan representasi proses bisnis secara terstruktur dan mudah dipahami, sehingga memudahkan identifikasi aktivitas yang masih dilakukan secara manual serta peluang penerapan teknologi informasi dalam mendukung layanan (Iksal, Hayani, 2024; Ina et al., 2024). Pemodelan ini melibatkan tiga aktor utama, yaitu pasien, petugas layanan, dan sistem informasi yang saling berinteraksi dalam proses pelayanan Griya Singgah Pasien YBM PLN.



Gambar 2. BPMN Layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN

Proses layanan dimulai ketika pasien mengajukan permohonan layanan dan mengisi data yang diperlukan melalui sistem informasi. Data yang telah diinput kemudian divalidasi oleh sistem untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian informasi yang diberikan. Setelah proses validasi selesai, sistem melakukan pengecekan ketersediaan kamar secara otomatis sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat diakses secara real-time. Apabila kamar tersedia, petugas melakukan verifikasi data pasien sebelum memberikan persetujuan layanan. Sebaliknya, apabila kamar tidak tersedia, sistem akan memberikan informasi kepada petugas untuk dilakukan tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku.

Setelah proses verifikasi selesai dan layanan disetujui, pasien dapat menempati kamar yang telah disediakan. Selama masa tinggal pasien, petugas melakukan monitoring terhadap layanan yang diberikan dan mencatat berbagai informasi yang diperlukan ke dalam sistem. Selain itu, pengguna layanan juga dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan layanan, maupun pengaduan melalui sistem sehingga seluruh aktivitas layanan terdokumentasi dengan baik dan dapat ditindaklanjuti secara lebih efektif.

Pada akhir proses layanan, sistem secara otomatis menyimpan seluruh data aktivitas dan menghasilkan laporan yang dapat digunakan oleh pengelola untuk keperluan monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan. Pemodelan BPMN yang diusulkan menunjukkan adanya integrasi antara pasien, petugas, dan sistem informasi dalam satu alur layanan yang terstruktur. Integrasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan, mempercepat akses informasi, mengurangi risiko kesalahan pencatatan data, serta mendukung peningkatan kualitas layanan bagi pasien dan keluarga pasien yang memanfaatkan fasilitas Griya Singgah Pasien YBM PLN (Fadhila et al., 2024; Sudrajat, 2020).

Tabel 3. Kebutuhan Fungsional Sistem

No	Fitur Sistem	Deskripsi
1	Registrasi Pasien	Pendaftaran pasien secara online
2	Manajemen Kamar	Informasi ketersediaan kamar
3	Pengelolaan Pengaduan	Pencatatan dan tindak lanjut pengaduan
4	Monitoring Layanan	Pemantauan aktivitas layanan
5	Laporan Otomatis	Penyusunan laporan secara otomatis

Kebutuhan fungsional yang diperoleh dari hasil analisis menunjukkan bahwa sistem harus mampu mengintegrasikan proses registrasi, pengelolaan kamar, monitoring layanan, serta pelaporan dalam satu platform yang terpusat.

4. Integrasi Temuan Lapangan, ITIL 4, dan BPMN

Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan pengelolaan informasi dan administrasi layanan. Pemodelan BPMN membantu mengidentifikasi aktivitas yang masih dilakukan secara manual, sedangkan pendekatan ITIL 4 memberikan panduan dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan teknologi informasi berdasarkan praktik terbaik manajemen layanan TI.

Berdasarkan hasil analisis, direkomendasikan pengembangan sistem informasi berbasis web yang dilengkapi dengan fitur registrasi pasien, manajemen kamar, pengelolaan pengaduan, dashboard monitoring, dan pelaporan otomatis. Implementasi sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien dan keluarga pasien yang menggunakan layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN.

Tabel 4. Perbandingan Kondisi Layanan

Aspek	Sebelum	Sesudah (Usulan Sistem)
Registrasi Pasien	Manual	Digital
Informasi Kamar	Tidak real-time	Real-time
Pengaduan	Manual	Terintegrasi
Monitoring	Terbatas	Dashboard

Laporan Manual Otomatis

Berdasarkan Tabel 4, penerapan sistem informasi yang diusulkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan melalui digitalisasi proses administrasi, penyediaan informasi secara real-time, serta otomatisasi pelaporan.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa proses layanan di Griya Singgah Pasien YBM PLN masih banyak dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kendala dalam pengelolaan data, penyampaian informasi, serta monitoring layanan. Melalui pendekatan ITIL 4 dan pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN, diperoleh sejumlah kebutuhan teknologi informasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan, seperti sistem pendaftaran pasien, pengelolaan data penghuni, manajemen kamar, pengelolaan pengaduan, serta penyusunan laporan secara terintegrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem informasi yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN.

Saran

Penelitian ini masih berfokus pada tahap analisis kebutuhan teknologi informasi sehingga penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan pada tahap perancangan dan pengembangan sistem informasi sesuai kebutuhan yang telah diidentifikasi. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menerapkan metode lain untuk mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna setelah sistem diimplementasikan, sehingga manfaat teknologi informasi dalam mendukung layanan Griya Singgah Pasien YBM PLN dapat diukur secara lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Griya Singgah Pasien YBM PLN atas kesempatan dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, Program Studi Sistem Informasi UIN Raden Fatah Palembang, serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, dan dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan berbasis teknologi informasi pada Griya Singgah Pasien YBM PLN.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arribe, E. (2023). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. *Jurnal Software Engineering and Information Systems (SEIS)*, 3(1), 36–42.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri

- Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>
- Celvine Adi Putra, & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah BINARY STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Fadhila, F., Kurniadi, D., Hadi, A., & Farell, G. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Framework Laravel Berbasis Web. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 29893–29904. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/19221>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Iksal, Hayani, & A. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Penyewaan Kamar Kost Berbasis Website (Studi Kasus CV. Busur Rukun Mandiri) (INJOE). *Indonesian Journal of Education (INJOE)*, 4(1), 761–774.
- Ina, M. T., Janga, A. U., Rato, K. W., Informatika, T., Stella, S., & Sumba, M. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Rawat Jalan Puskesmas Weekombak Berbasis WEB. 7(2), 70–78. <https://doi.org/10.31289/jesce.v6i2.10523>
- Irmawati Tri Wahyuni, Andini Diyas Saputri, Ito Setiawan, & Banu Dwi Putranto. (2025). Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System. *Mars : Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 71–91. <https://doi.org/10.61132/mars.v3i6.1224>
- Putri Maharani, Suhartini Yulianti, Siti Aulia Zuriati, Dempi Ariska, Claria Dwi Saputri, & Fenny Purwani. (2025). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Hotel Aston Palembang Menggunakan Framework ITIL. *JEKIN - Jurnal Teknik Informatika*, 5(2), 805–816. <https://doi.org/10.58794/jekin.v5i2.1399>
- Ramdani, D. L. P., Hatta, M., & Suwandi, S. (2025). Evaluasi Incident dan Service Request Management pada Layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Cirebon Menggunakan ITIL 4. *Teknik: Jurnal Ilmu Teknik Dan Informatika*, 5(2), 41–51. <https://doi.org/10.51903/teknik.v5i2.931>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Sainika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 sudah memberikan dampak yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Gusti & Ambiyar , pelayanan publik secara online kepada masyarakat , dimana kepuasan pengguna dapat. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 9(1), 160–173.
- Sudrajat, B. (2020). Rancang bangun Sistem Informasi Manajemen Asset berbasis WEB. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), 100–109. <https://doi.org/10.51170/jii.v5i2.92>