

**EVALUASI *SERVICE DESK MANAGEMENT* DALAM LAYANAN *SELF-SERVICE* DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi salah satu prasyarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada
program studi Sistem Informasi**



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh :
MUHAMMAD FAWAID AL GHIFARY
09040620061**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

JUDUL : EVALUASI *SERVICE DESK MANAGEMENT* DALAM
LAYANAN *SELF-SERVICE* DI PERPUSTAKAAN UIN
SUNAN AMPEL SURABAYA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4

NAMA : MUHAMMAD FAWAID AL GHIFARY

NIM : 09040620061

ANGKATAN : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "EVALUASI *SERVICE DESK MANAGEMENT* DALAM LAYANAN *SELF-SERVICE* DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V4*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah diterapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Desember 2024

Yang menyatakan,



(MUHAMMAD FAWAID AL GHIFARY)

NIM. 09040620061

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

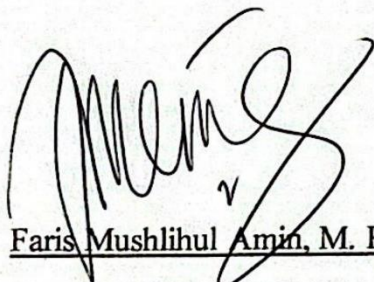
Skripsi oleh

NAMA : MUHAMMAD FAWAID AL GHIFARY
NIM : 09040620061
JUDUL : EVALUASI *SERVICE DESK MANAGEMENT* DALAM LAYANAN
SELF-SERVICE DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V4*

ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 13 Desember 2024

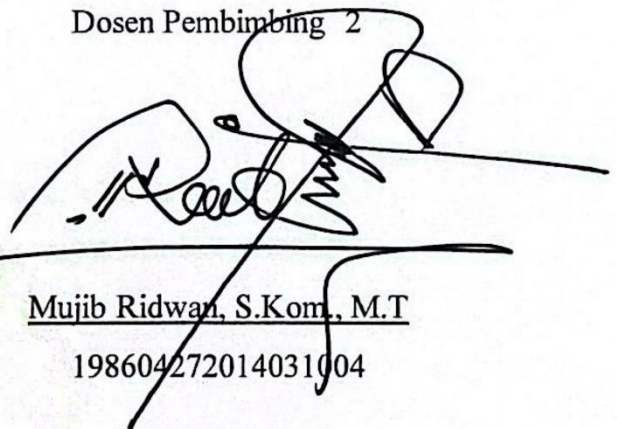
Dosen Pembimbing 1



Faris Mushlihul Amin, M. Kom

198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



Mujib Ridwan, S.Kom., M.T

198604272014031004

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Muhammad Fawaid Al Ghifary ini telah
dipertahankan Di depan tim penguji skripsi
Di Surabaya, 09 Januari 2025

Mengesahkan,

Dosen Penguji 1



(Ahmad Yusuf, M.Kom)
NIP. 199001202014031003

Dosen Penguji 2



(Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom)
NIP. 198011082014031002

Dosen Penguji 3



(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 4



(Mujib Ridwan, S.Kom., M.T)
NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Sunan Ampel Surabaya



(Drs. A. Saiful Hamdani, M.Pd)
NIP. 196906507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Fawaid Al Ghifary
NIM : 09040620061
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : 09040620061@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

EVALUASI SERVICE DESK MANAGEMENT DALAM LAYANAN SELF-SERVICE DI

PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK

ITIL V4

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Januari 2025

Penulis



(Muhammad Fawaid Al Ghifary)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja *Service Desk Management* dalam layanan *self-service* di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan kerangka kerja ITIL 4. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan wawancara mendalam dengan narasumber terkait dan analisis data berdasarkan *Practice Success Factors* (PSF) ITIL 4. Fokus evaluasi adalah praktik *service desk* pada aspek *Acknowledge*, *Classify*, *Own*, dan *Act* serta kontribusinya terhadap rantai nilai layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *self-service* telah memberikan aksesibilitas informasi yang baik, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti implementasi *Service Level Agreement* (SLA), adopsi teknologi pendukung seperti RFID, dan pemantauan *real-time*. Hambatan utama meliputi proses *acknowledgment* yang masih manual, kurangnya integrasi komunikasi ke dalam alur nilai layanan, dan ketidakpastian pelaksanaan prosedur yang konsisten. Rekomendasi penelitian mencakup penerapan teknologi otomatisasi, penguatan sistem pelacakan berbasis digital, pengembangan SLA yang terukur, serta peningkatan pelatihan staf. Dengan implementasi langkah-langkah ini, perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas layanan TI sesuai praktik terbaik ITIL 4, meningkatkan kepuasan pengguna, dan menciptakan nilai tambah dalam manajemen layanan modern berbasis teknologi.

Kata Kunci: *Service Desk Management*, *Self-Service*, ITIL 4, Evaluasi Layanan TI, Perpustakaan.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of Service Desk Management in self-service systems at the UIN Sunan Ampel Surabaya Library using the ITIL 4 framework. The research employs a descriptive analysis method with a qualitative approach, involving in-depth interviews with relevant stakeholders and data analysis based on the Practice Success Factors (PSF) of ITIL 4. The evaluation focuses on service desk practices in the aspects of Acknowledge, Classify, Own, and Act, as well as their contribution to the service value chain. The findings reveal that while the self-service system provides good information accessibility, several aspects require improvement, such as the implementation of Service Level Agreements (SLA), adoption of supporting technologies like RFID, and real-time monitoring systems. Key challenges include manual acknowledgment processes, insufficient integration of user communications into value streams, and inconsistent adherence to standardized procedures. The study recommends adopting automation technologies, enhancing digital tracking systems, developing measurable SLAs, and improving staff training. Implementing these measures is expected to enhance the IT service capabilities in accordance with ITIL 4 best practices, increase user satisfaction, and create added value in modern technology-based service management.

Keywords: *Service Desk Management, Self-Service, ITIL 4, IT Service Evaluation, Library.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Evaluasi	11
2.2.2 Teknologi Informasi	15
2.2.3 Manajemen Layanan TI	15
2.2.4 Perpustakaan UIN Sunan Ampel	17
2.2.5 Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel	18
2.2.6 <i>Self Service</i> di Perpustakaan	21
2.2.7 ITIL Versi 4	22
2.2.8 Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>)	26
2.2.9 <i>Service Desk</i>	27

2.3	Integrasi Keilmuan	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Metode Penelitian	40
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.3	Desain Penelitian	40
3.4	Identifikasi Masalah.....	41
3.5	Study Literatur	42
3.6	Pengumpulan Data	42
3.6.1	Observasi	42
3.6.2	Wawancara.....	42
3.7	Instrumen Pengumpulan Data.....	43
3.7.1	Fokus observasi	43
3.7.2	Pertanyaan Wawancara	44
3.8	Pengolahan Data	46
3.9	Evaluasi Tingkat Kapabilitas	47
3.10	Membuat Rekomendasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2	Identifikasi Masalah.....	51
4.3	Pengumpulan Data.....	51
4.3.1	Manajemen dan resolusi insiden.....	52
4.3.2	Manajemen dan pemenuhan permintaan layanan.....	52
4.3.3	Definisi konten, waktu, dan format komunikasi.....	53
4.3.4	Pemantauan teknologi dan kinerja layanan	54
4.3.5	Manajemen inisiatif peningkatan.....	54
4.3.6	Komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna.....	55
4.3.7	Perbaikan dan peningkatan penggunaan informasi dan pengetahuan	55
4.4	Pengolahan Data	56
4.4.1	Manajemen dan resolusi insiden.....	57
4.4.2	Manajemen dan pemenuhan permintaan layanan.....	58
4.4.3	Definisi konten, waktu, dan format komunikasi.....	59
4.4.4	Pemantauan teknologi dan kinerja layanan	60
4.4.5	Manajemen inisiatif peningkatan.....	62
4.4.6	Komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna.....	63

4.4.7	Perbaikan dan peningkatan penggunaan informasi dan pengetahuan	64
4.5	Tingkat Kapabilitas	70
4.6	Rekomendasi.....	75
BAB V PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kebutuhan ITSM	16
Gambar 2.2 <i>Service Value Chain</i>	23
Gambar 2.3 Dimensi ITIL 4	24
Gambar 2.4 <i>Service Value Chain</i>	25
Gambar 2.5 Tipe <i>Service Desk</i>	33
Gambar 2.6 <i>Service Desk</i> Lokal	33
Gambar 2.7 <i>Service Desk</i> Terpusat	34
Gambar 2.8 <i>Service Desk</i> Vistual	34
Gambar 2.9 kontribusi <i>service desk</i> dalam layanan TI	35
Gambar 3.1 Alur Penelitian	41
Gambar 4.1 Tampilan Awal Layanan <i>Self Service</i>	49
Gambar 4.2 Tampilan <i>History</i> Peminjaman Anggota Perpustakaan	50



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Maturity level ITIL.....	27
Tabel 2.3 Profil dan Kode Kompetensi	33
Tabel 2.4 Panduan Praktik Aktivitas <i>Service Desk</i>	36
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara	44
Tabel 4.1 Identifikasi Kendala Penggunaan Layanan <i>Self-Service</i>	52
Tabel 4.2 Hasil Wawancara 1	52
Tabel 4.3 Hasil Wawancara 2	52
Tabel 4.4 Hasil Wawancara 3	53
Tabel 4.5 Hasil Wawancara 4	54
Tabel 4.6 Hasil Wawancara 5	54
Tabel 4.7 Hasil Wawancara 6	55
Tabel 4.8 Hasil Wawancara 7	56
Tabel 4.9 <i>Practice Succes Factors</i>	71
Tabel 4.10 Manajemen dan Resolusi Insiden.....	71
Tabel 4.11 Definisi Konten, Waktu, dan Format Komunikasi	71
Tabel 4.12 Manajemen Inisiatif Peningkatan.....	72
Tabel 4.13 Komunikasi antara Penyedia Layanan dan Pengguna.....	72
Tabel 4.14 Pemantauan Teknologi dan Kinerja Layanan.....	72
Tabel 4.15 Manajemen dan Pemenuhan Permintaan Layanan.....	73
Tabel 4.16 Perbaikan dan Peningkatan Penggunaan Informasi dan Pengetahuan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Wawancara	75
Lampiran 2 Video Dokumentasi	75
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Maturity Level	75



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H., Hartono, A., & Firdausi Mustoffa, A. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1).
- Ahmad Kurniawan, K., Aswadi, M., Apriza, D., Sutabri, T., Magister Teknik Informatika, P., Bina Darma Palembang, U., Jendral Yani No, J. A., & Selatan, S. (n.d.). Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *IJCCS*, x, No.x, 1–5.
- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- Andarwati, M., Prabowo, W., & Maulina, P. (2019). Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Technology Acceptance Model (TAM). *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*.
- Andriani, R. (2020). ANALISIS KUALITAS SELF SERVICE PERPANJANGAN ONLINE PEMINJAMAN KOLEKSI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 12(1). <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i1.228>
- Andry, J. F., & Christianto, K. (2018). Evaluating Maturity Level Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's. *International Journal of Information Technology and Business*, 1(1), 16–23. <https://doi.org/10.24246/ijiteb.112018.16-23>
- Axelos. (2019). *Foundation ITIL® ITIL 4 Edition ITIL® OFFICIAL PUBLISHER*.
- 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)*, 8Ayuh, J.(2). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>
- Bell, J., & Bell, J. (2021). *The ITIL 4 Service Desk Guide - Process, Practice, Function?* <https://itsm.tools/itil-4-service-desk-practice-guide/>
- Bosu, M., Abuaiadah, D., Khanna, P., Nepia, S., & Palmer, D. (2019). Evaluation of IT Service Desk: A Case Study. *The 10th Annual CITRENZ Conference 2019*.
- Christianto, K., & Fernandes Andry, J. (2018). Evaluating Maturity Level of IT Service Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's. In

Journal of Information Technology and Business (Vol. 1, Issue 1).
[Http://ejournal.uksw.edu/ijiteb](http://ejournal.uksw.edu/ijiteb)

- Dharmawan, R. D., Safarizki, H. A., & Firdausi, A. A. (2023). EVALUASI EFEKTIVITAS KEPUTUSAN ADDENDUM PROYEK TERHADAP WAKTU PEKERJAAN PROYEK BERBASIS EARNED VALUE METHOD. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1). <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.51-61>
- Ditasman, D., Hartono, R., & Saputra, N. (2023). INOVASI LAYANAN POJOK BRAILIE dan KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BENGKULU. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1). <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.392>
- Djamal, A. A. Z., Santosa, I., & Nurtrisha, W. A. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus: Unit riyanti Telkom University). *Eproceedings of Engineering*, 10(3).
- Endraswari, P. M., Tou, N., & Vista, U. F. (2023). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Kerja di Lingkungan Taman Kanak-Kanak Kecamatan Paguyangan. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2). <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v6i2.14799>
- Fachriz, R. I., Nugroho, Y. E., & Cahyaningtyas, A. D. (2022). Layanan Peminjaman dan Pengembalian Otomatis Berbasis Self Service di UPT Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 39(2). <https://doi.org/10.15294/jpp.v39i2.40300>
- FITRIANI, C. (2018). *Evaluasi sistem layanan teknologi informasi menggunakan kerangka kerja ITIL V3*.
- 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>
- Holik, A., Nurkiah, N., & Nurdianti, Y. (2023). MANAJEMEN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGRI 1 PARIGI DENGAN WEBSITE INTEGRATED LIBRARY SYSTEM (inlislite). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(2). <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i2.529>
- Iswanto, Zen Munawar, Novianti Indah Putri, Hernawati, & Rita Komalasari. (2023). Manfaat Manajemen Teknologi Informasi Di UMKM. *TEMATIK*, 10(1). <https://doi.org/10.38204/tematik.v10i1.1314>
- Kaiser, A. K. (2020). Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days: Understand and Prepare for the ITIL Foundation Exam with Real-life Examples. In *Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days: Understand and Prepare for the ITIL Foundation Exam with Real-life Examples*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6361-7>

- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3). <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Makdis, N. (2020). Efisiensi Kebutuhan Pemustaka Dengan Adanya Teknologi Informasi Perpustakaan. *Jurnal Imam Bonjol*, 4(1).
- Mambang, M., Marleny, F. D., Prastya, S. E., Zulfadhilah, M., Cipta, S. P., Santoso, J. H., Miranda, M., Hasmi, M. S., & Hasbi, M. S. (2022). Evaluasi Maturity Level Tata Kelola Teknologi Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Cobit 5. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 5(4). <https://doi.org/10.32672/jnkti.v5i4.4546>
- Megawati, M. (2019). EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN SERVICE DESK PADA CUSTOMER CARE CENTER (C3) UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 DAN ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7575>
- Mursyidah, M., Sukirman, S., & Hidayati, D. (2023). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa Di SMAN 1 Berau. *JURNAL INOVASI DAN MANAJEMEN PENDIDIKAN*, 3(1). <https://doi.org/10.12928/jimp.v3i1.9366>
- Nasution, S. A., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2020). ANALISIS PENGARUH MANAGE IT HUMAN RESOURCE (PO7) DAN EDUCATE AND TRAINUSERS (DS7) PADA FRAME WORK COBIT 4.1 TERHADAP IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) DI PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK. *Jurnal Ecoment Global*, 5(2). <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i2.1091>
- Novianti, T. (2014). Pengantar Evaluasi Proyek. *Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*, 3.
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). 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*, 5(2). <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i2.496>
- Nugroho, F. W. (2019). *PENGEMBANGAN SISTEM SERVICE DESK UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) BERDASARKAN ITIL V3 FRAMEWORK*.
- Pamurjadi, A., & P, B. P. (2014). Analisis dan Rancangan Manajemen Service Desk di Instansi Pemerintah (Studi Kasus: Badan Litbang Pertanian). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 16(1). <https://doi.org/10.33164/iptekkom.16.1.2014.69-88>
- Perpustakaan - UINSA. (2023). <https://uinsa.ac.id/perpustakaan>

- Pradana, M. F., Raharjanti, R., Murtini, S., & Ardiansah, M. N. (2022). Framework ITIL V3: Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Insiden pada Perusahaan Ekspedisi. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2). <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.916>
- Pramurjadi, A., Penelitian, B., Hias, T., Penelitian, B., Pertanian, P., Raya, J., Pacet, C., Pharmasetiawan, B., & Tinggi, S. (2014). *Analisis dan Rancangan Manajemen Service Desk di Instansi Pemerintah (Studi Kasus: Badan Litbang Pertanian) Analysis and Design of Service Desk Management in Governmental Institution (A Case of Indonesian Agency for Agricultural Research and Development)* (Vol. 16, Issue 1).
- Puspitasari, S., Samudra, M. A., Maulana, T. N., Sains, F., Teknologi, D., Sunan, U., & Surabaya, A. (2024). Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4. *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1).
- Putri, A. E. (2019). EVALUASI PROGRAM BIMBINGAN DAN KONSELING: SEBUAH STUDI PUSTAKA. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 4(2). <https://doi.org/10.26737/jbki.v4i2.890>
- Ratnawati, S., Qomarul Huda, M., & Sopiana, F. (2021). Evaluation of IT Service Operation for Public Service Using ITIL Version 3 and PDCA CYCLE. *2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2021*. <https://doi.org/10.1109/CITSM52892.2021.9589017>
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *International Journal on Informatics Visualization*, 7(1). <https://doi.org/10.30630/joiv.7.1.1590>
- Sari, M. M., Ilamsyah, I., & Fatmawati, L. (2023). Pemanfaatan Aplikasi slims (Senayan Library Management System) pada Perpustakaan Universitas Raharja. *CICES*, 9(1). <https://doi.org/10.33050/cices.v9i1.2582>
- Sarwar, M. I., Abbas, Q., Alyas, T., Alzahrani, A., Alghamdi, T., & Alsaawy, Y. (2023). Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management-A Pilot Study. In *IEEE Access* (Vol. 11). <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3237550>
- Sebring, S. (2024). *Applying the 7 Guiding Principles of ITIL 4 to the Service Desk*. <https://orangematter.solarwinds.com/2024/01/03/applying-til-4-guiding-principles-service-desk/>
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 10(1), 183–198. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>

- Siti Rahmah, Hasanuddin, Jumawan, Cahyadi Husadha, & Tutiek Yoganingsih. (2022). EVALUASI KEBUTUHAN PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PADA KANTOR DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN KOTA BEKASI. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2). <https://doi.org/10.31599/jiam.v18i2.1520>
- Suban, I. B., Wahju, A., & Emanuel, R. (2020). *Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)*. 5(2).
- Sumiati, E. (2020). REKAYASA TEKNOLOGI INFORMASI PERPUSTAKAAN DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Buletin Perpustakaan*, 0(0).
- Suryani, & Nur Madinah Yandriswan. (2023). DIGITALISASI SISTEM PERPUSTAKAAN MULTI LEVEL AKSES BERBASIS WEB (STUDI KASUS : SMA NEGERI 04 MAKASSAR). *Jurnal Informatika Polinema*, 9(2). <https://doi.org/10.33795/jip.v9i2.1238>
- Tanović, A., & Hasibović, A. Ć. (2024). Implementation of Service Desk Solutions on the Example of a Company for the Production and Distribution of Electricity Energy Using the Principles of the ITIL Framework. *2024 47th MIPRO ICT and Electronics Convention (MIPRO)*, 1782–1787. <https://doi.org/10.1109/MIPRO60963.2024.10569200>
- Thaha, A. M. F., Tenriawaru, A., & Gunawan, G. (2023). IMPLEMENTASI CONTENT MANAGEMENT SYSTEM PADA LAYANAN DIGITALISASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM. *Anoatik: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 1(2). <https://doi.org/10.33772/anoatik.v1i2.14>
- Themezhub. (2024). *ITIL 4 Service Desk Guide: Introduction to Types and Importance*. <https://www.sprintzeal.com/blog/itil-4-service-desk-guide>
- Tiara, A., Fauzi, A., Dayanti, H., Sari, N., Khotimmah, N., & Roliyanah, T. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tata Persuratan Elektronik (Literature Review Manajemen Sekuriti). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i5.1549>
- Titahena, A., Selanno, H., & Madjid, L. (2023). Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Maluku. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(4). <https://doi.org/10.57218/jupeis.vol2.iss4.886>
- Uddin, B. (2014). EVALUASI PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA IT INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) SUB DOMAIN SERVICE DESK, INCIDENT MANAGEMENT, DAN PROBLEM MANAGEMENT PT. XYZ. *TEDC*, 8(2).

- Utami, M. P., Widodo, A. P., & Adi, K. (2021). Evaluasi Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi terhadap Sistem Aplikasi Elektronik Program Keluarga Harapan dengan COBIT 5. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 10(1). <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i1.3529>
- Utomo, N. B., & Syamsuddin, M. A. (2020). EVALUASI IMPLEMENTASI SERVICE DESK PADA DIREKTORAT INFORMASI KEPABEANAN DAN CUKAI MENGGUNAKAN ITIL V3. *JURNAL PERSPEKTIF BEA DAN CUKAI*, 4(1). <https://doi.org/10.31092/jpbc.v4i2.766>
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3ise.2912>
- Wibowo, ari. (2022). *UNIVERSITAS INDONESIA PERANCANGAN SERVICE DESK MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL 4: STUDI KASUS DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA*.
- Wijaya, rendra. (2016). *PERANCANGAN TATA KELOLA SERVICE DESK MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3 PADA PT BERLIAN JASA TERMINAL INDONESIA*.
- Wijaya, A., & Sutabri, T. (2023). ANALISIS INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM) APLIKASI ABSENSI ONLINE PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA OGAN ILIR. *Blantika : Multidisciplinary Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.57096/blantika.v2i1.7>
- Wijaya, P. P. P., & Anggono, J. (2020). Evaluasi Pembuatan Prototype Package Tray Biokomposit Serat Tebu- Polypropylene untuk Kebutuhan Interior Mobil. *Jurnal Teknik Mesin*, 17(2). <https://doi.org/10.9744/jtm.17.2.42-47>
- Williya, A., Hasan, A., & Henmaidi, H. (2022). Perancangan Model Tingkat Kematangan (Maturity Level) Sistem Manajemen Kinerja Balai Pendidikan Dan Pelatihan Industri. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 8(3). <https://doi.org/10.35326/pencerah.v8i3.2442>
- Wirawan. (2016). Evaluasi Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi, dan Profesi. In *PT Raja Grafindo Perkasa*.
- Yoppy Mirza Maulana. (2022). Model SOP IT Service Desk Berdasarkan Framework ITIL V3. *TEMATIK*, 9(2), 100–107. <https://doi.org/10.38204/tematik.v9i2.1010>