

Analysis of Information Technology Services Using the ITIL V.4 Framework on the Ferizy E-Ticketing Application of PT. ASDP Indonesia Ferry, Merak Branch

Fyrsty Ashra Nisa^{1*)}, Yulhendri²⁾

¹⁾²⁾Program Studi Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul

*)Correspondence author: Fyrsty Ashra Nisa, Fyrstyashranisa8165@mail.com, Jakarta, Indonesia

DOI : <https://doi.org/10.37012/jtik.v12i1.3325>

Abstract

The ITIL 4 framework is one of the most popular ITSM approaches, offering best practices for managing IT services. ITIL 4 introduces the concept of a Service Value System (SVS), providing comprehensive guidance for generating value through IT services. Digitalization in the maritime transportation sector has made significant progress, including through the implementation of an e-Ticketing system in ferry operations. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Branch has developed a digital system to facilitate ticket purchases and reduce physical queues at ports. ITIL 4 introduces the concept of a Service Value System (SVS), providing comprehensive guidance for generating value through Information Technology services. Evaluation using ITIL 4 is important for identifying imperfect service processes. Several practices such as Incident Management, Service Request Management, Problem Management, and Continual Improvement can be applied to identify service weaknesses that need to be addressed. By implementing ITIL 4, companies can improve IT management so that ticket purchasing processes, data validation, and payment transactions run smoothly and without interruption. Based on these four aspects, it can be concluded that the quality of information technology services in the Ferizy e-Ticketing application of PT ASDP Indonesia Ferry Merak Branch has been running well and is in line with the principles of ITIL 4, although there are still several aspects that can be developed further.

Keywords: ITIL 4, Service Value System (SVS), Service Request Management, Problem Management, and Continual Improvement.

Abstrak

Framework ITIL 4 merupakan salah satu pendekatan ITSM yang paling populer, karena menawarkan praktik terbaik untuk mengelola layanan TI. ITIL 4 memperkenalkan konsep Service Value System (SVS) yang memberikan panduan menyeluruh dalam menghasilkan nilai melalui layanan TI. Digitalisasi di sektor transportasi laut telah mengalami kemajuan yang signifikan, termasuk melalui implementasi sistem e-Ticketing dalam operasional penyebrangan. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak telah mengembangkan sistem digital untuk memudahkan pembelian tiket dan mengurangi antrean fisik di pelabuhan. ITIL 4 memperkenalkan konsep Service Value System (SVS) yang memberikan panduan menyeluruh dalam menghasilkan nilai melalui layanan Teknologi Informasi. Evaluasi menggunakan ITIL 4 penting untuk menemukan proses layanan yang belum sempurna. Beberapa praktik seperti Incident Management, Service Request Management, Problem Management, dan Continual Improvement bisa diterapkan untuk menemukan kelemahan layanan yang perlu diperbaiki. Dengan menerapkan ITIL 4, perusahaan bisa meningkatkan pengelolaan TI agar proses pembelian tiket, validasi data, dan transaksi pembayaran berjalan lancar tanpa hambatan. Berdasarkan keempat aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan teknologi informasi

pada aplikasi e-Ticketing Ferizy PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak telah berjalan dengan baik dan selaras dengan prinsip-prinsip ITIL 4, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

Kata Kunci : ITIL 4, Service Value System (SVS), Service Request Management, Problem Management, dan Continual Improvement.

PENDAHULUAN

Framework ITIL 4 merupakan salah satu pendekatan ITSM yang paling populer, karena menawarkan praktik terbaik untuk mengelola layanan TI. ITIL 4 memperkenalkan konsep Service Value System (SVS) yang memberikan panduan menyeluruh dalam menghasilkan nilai melalui layanan TI. Digitalisasi di sektor transportasi laut telah mengalami kemajuan yang signifikan, termasuk melalui implementasi sistem e-Ticketing dalam operasional penyebrangan. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak telah mengembangkan sistem digital untuk memudahkan pembelian tiket dan mengurangi antrean fisik di pelabuhan. Digitalisasi pembelian tiket ini mulai diterapkan pada 1 Mei 2020 dan awalnya melalui situs web sebelum berkembang menjadi aplikasi mobile Ferizy. Sejak implementasinya, berbagai pembaruan fitur dan perbaikan sistem telah dilakukan.

Meskipun digitalisasi tersebut memberikan banyak keuntungan, berbagai aduan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi Ferizy masih mengalami hambatan fungsional. Aduan seperti kesalahan aplikasi, keterlambatan proses transaksi, serta kegagalan pemesanan menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas layanan TI yang berjalan. Hambatan tersebut memengaruhi kepuasan penumpang dan efektivitas operasional pelabuhan. Jika tidak ditangani dengan baik, penurunan kualitas pelayanan dapat mengganggu proses bisnis dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan digital ASDP.

Evaluasi layanan TI dengan menggunakan ITIL 4 penting untuk mengidentifikasi proses layanan yang belum optimal. Praktik seperti Incident Management, Service Request Management, Problem Management, dan Continual Improvement dapat diterapkan untuk menemukan kelemahan layanan yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis berdasarkan ITIL 4, organisasi dapat memberikan tanggapan yang lebih tepat terhadap masalah pengguna, memperbaiki alur layanan yang tidak efisien, serta memastikan penanganan

insiden berjalan lebih cepat dan terstruktur. Evaluasi layanan TI berdasarkan ITIL 4 juga memberikan gambaran objektif mengenai kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima pengguna. Identifikasi kesenjangan ini diperlukan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan sistem komunikasi yang memungkinkan pengolahan, penyimpanan, transmisi, serta manajemen data dengan efisien. Teknologi informasi juga mencakup sistem yang mendukung pengambilan keputusan melalui pemrosesan data menjadi informasi yang berguna. Selain itu, TI memfasilitasi digitalisasi proses bisnis. Di sektor transportasi, misalnya, teknologi informasi memungkinkan pembelian tiket secara daring, pengelolaan jadwal operasional, dan pemantauan aktivitas penumpang. Digitalisasi ini membantu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna.

ITIL merupakan singkatan dari Information Technology Infrastructure Library adalah kumpulan publikasi best practice yang digunakan untuk manajemen layanan TI. ITIL 4 hadir untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan praktik modern seperti VeriSM, SIAM, dan FitSM, yang memerlukan pendekatan manajemen layanan TI yang lebih fleksibel dan adaptif. Dibandingkan ITIL v3, versi ini menekankan integrasi layanan, agile, DevOps, dan praktik digital modern lainnya untuk mendukung tujuan bisnis dan meningkatkan pengalaman pengguna. ITIL 4 juga memperkenalkan Service Value System (SVS), sebuah model yang menunjukkan bagaimana semua komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama untuk menciptakan nilai. SVS mengintegrasikan praktik manajemen layanan, prinsip panduan, tata kelola, dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan TI secara konsisten.

Dengan fokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan dan fleksibilitas dalam pengelolaan layanan TI, ITIL 4 memungkinkan organisasi mengadopsi praktik modern tanpa meninggalkan prinsip-prinsip manajemen layanan yang terbukti efektif. Hal ini menjadikannya framework yang adaptif bagi transformasi digital organisasi di era industri 4.0. Secara keseluruhan, ITIL 4 bukan hanya memperbarui kerangka kerja, tetapi juga

menekankan kolaborasi, integrasi layanan, dan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi TI yang mendukung tujuan bisnis dan kepuasan pengguna.

Service Value System (SVS) adalah komponen utama dalam ITIL 4 yang bertujuan memfasilitasi penciptaan nilai bersama antara organisasi dan pemangku kepentingan. SVS menggambarkan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi saling berinteraksi untuk menghasilkan nilai bagi pelanggan, pengguna akhir, dan organisasi itu sendiri. SVS juga memungkinkan organisasi membangun ekosistem layanan yang saling terhubung, di mana interaksi antar layanan, proses, dan pemangku kepentingan dapat dikendalikan dan dipantau.

Sistem ini terdiri dari beberapa komponen utama, seperti Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Practices, dan Continual Improvement, yang semuanya berkontribusi pada penciptaan nilai secara konsisten. Secara keseluruhan, SVS memberikan kerangka kerja yang komprehensif bagi organisasi untuk mengelola layanan TI secara efektif, meningkatkan kualitas layanan, dan menyelaraskan layanan dengan tujuan bisnis. Pendekatan ini juga memperkuat kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan digital dan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

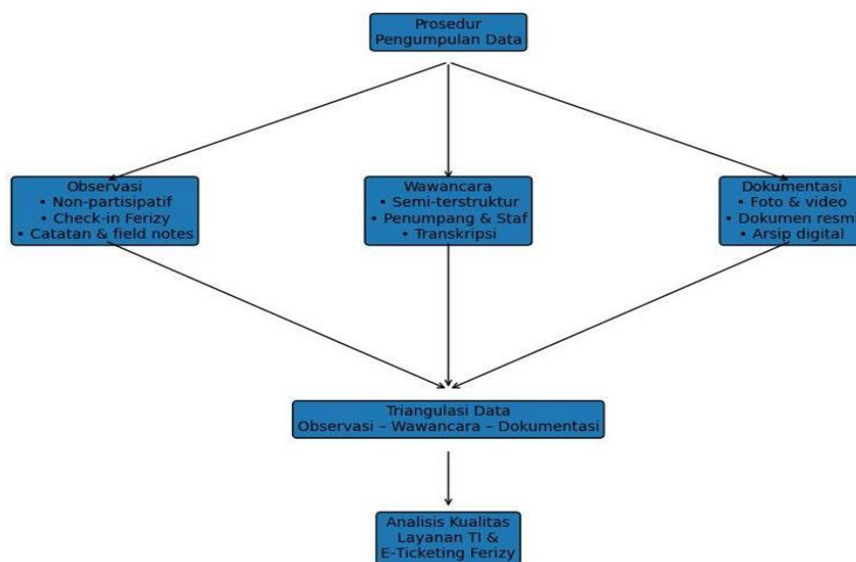
E-Ticketing (electronic Ticketing) adalah metode pemesanan dan penerbitan tiket perjalanan secara digital, di mana informasi tiket disimpan di sistem komputer milik perusahaan sehingga pengguna tidak perlu menggunakan tiket fisik. Sistem ini menyimpan data e-tiket dan memberikan konfirmasi digital kepada pelanggan yang dapat digunakan sebagai bukti perjalanan. Penggunaan E-Ticketing secara signifikan mengubah cara pengguna melakukan pemesanan tiket.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena fokusnya adalah menggambarkan fenomena layanan TI dan E-Ticketing Ferizy secara mendalam dalam kondisi alami, tanpa manipulasi eksperimen. Pilihan metode ini selaras dengan tradisi penelitian sistem informasi di mana peneliti menjadi instrumen utama untuk berinteraksi dengan stakeholder ASDP (manajer TI, staf operasional, dan pengguna dalam mengumpulkan data).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur (Ferizy), observasi penggunaan aplikasi di lapangan, serta dokumentasi data perusahaan (misalnya laporan e-ticket).

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode agar diperoleh data yang lengkap. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.



Gambar 1. Prosedur Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi Peneliti menggunakan observasi non-partisipatif untuk memantau cara pengguna Ferizy berinteraksi dengan aplikasi saat check-in di pelabuhan Merak. Data observasi kemudian dicatat dalam lembar observasi terstruktur dan dilengkapi dengan catatan lapangan (field notes) untuk analisis lebih lanjut, mendukung triangulasi data dengan wawancara.

b. Wawancara

Wawancara (interview) Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan penumpang Ferizy untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, termasuk kendala teknis, kemudahan pemesanan, dan persepsi nilai layanan. Semua wawancara direkam dengan izin, kemudian ditranskripsi secara literal.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto, merekam video, dan mengumpulkan dokumen resmi terkait layanan e-Ticketing Ferizy. Pengumpulan bukti visual ini berperan penting untuk analisis tematik dan mendukung interpretasi kualitas layanan TI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak sebagai salah satu simpul transportasi penyeberangan strategis di Indonesia. Objek penelitian difokuskan pada aplikasi Ferizy sebagai sistem e-Ticketing resmi yang digunakan oleh penumpang untuk melakukan pemesanan tiket penyeberangan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas layanan teknologi informasi aplikasi Ferizy berdasarkan pengalaman langsung para pengguna dan pengelola layanan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti menggali persepsi, hambatan, serta praktik pengelolaan layanan TI secara komprehensif.

Tabel 1. Nama Narasumber dan Peran

No	Nama Narasumber	Usia	Status / Peran
1	Pak Djarot	–	Pihak ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak
2	Pak Apik	–	Petugas <i>Ticketing</i> ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak
3	Raihan Maulana	–	Petugas <i>Ticketing</i> ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak
4	Vinka Aulia	19 tahun	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy
5	Jeni Puspita	28 tahun	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy
6	Yusuf Pratama	–	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy
7	Rika Ananda	28 tahun	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy
8	Bapak Andi Saputra	–	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy
9	Wawa Salsabila	18 tahun	Penumpang pengguna aplikasi Ferizy

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur kepada pihak internal dan eksternal yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi Ferizy. Narasumber internal terdiri dari Pak Djarot selaku pihak PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak, Pak Apik dan Raihan Maulana sebagai petugas Ticketing yang berinteraksi langsung dengan sistem Ferizy. Selain narasumber internal, penelitian ini juga melibatkan narasumber eksternal yaitu penumpang pengguna aplikasi Ferizy. Keterlibatan penumpang sebagai pengguna akhir sangat penting untuk menggambarkan kualitas layanan dari sisi pengalaman pengguna (user experience). Berdasarkan hasil wawancara awal, ditemukan bahwa aplikasi Ferizy telah membantu mempercepat proses pembelian tiket dan mengurangi antrean manual di pelabuhan. Namun demikian, beberapa narasumber mengungkapkan adanya kendala teknis seperti kesulitan akses pada jam sibuk, error sistem, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur penggunaan aplikasi. Efektivitas pengelolaan layanan TI sangat dipengaruhi oleh kejelasan peran service desk dan alur incident management yang terstruktur sesuai kerangka ITIL 4.

Pemetaan Temuan Penelitian terhadap Framework ITIL 4

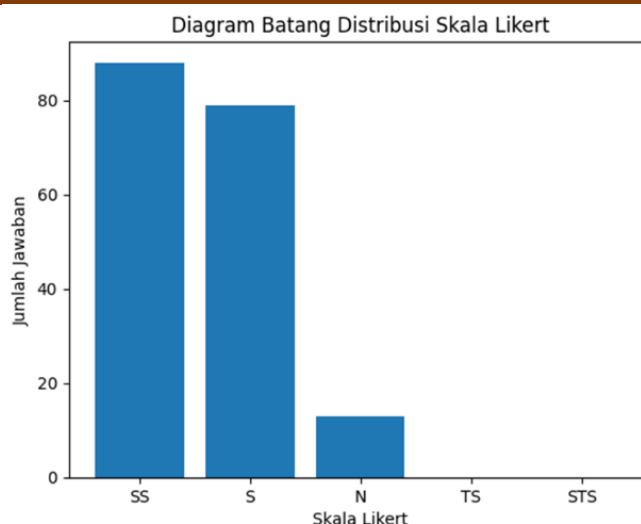
Pemetaan temuan penelitian terhadap framework ITIL 4 dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara kondisi layanan teknologi informasi pada aplikasi e-Ticketing Ferizy dengan konsep dan praktik manajemen layanan TI berbasis ITIL 4. Pemetaan ini bertujuan untuk menilai apakah layanan yang berjalan telah mendukung penciptaan nilai (value creation) bagi pengguna serta mendukung keberlangsungan layanan organisasi.

Aspek	Praktik ITIL 4	Temuan
Keamanan & Keandalan	Service Continuity, Info Security	Sistem stabil, prosedur alternatif tersedia
Kemudahan Penggunaan	Service Design	UI jelas, edukasi pengguna perlu ditingkatkan
Kualitas Layanan	Incident Management, Service Desk	CS responsif, koordinasi baik
Kepuasan & Manfaat	Value Creation, Continual Improvement	Pengguna puas, perlu feedback loop

Gambar 2. Aspek Praktek ITIL 4

Tabel 2. Hasil Penelitian

No	Pertanyaan	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9
1	Keamanan transaksi	SS	SS	S	SS	S	S	SS	S	SS
2	<i>Customer service</i> membantu	S	SS	S	S	SS	S	S	S	SS
3	Informasi akurat	SS	S	SS	S	SS	S	S	SS	SS
4	Aplikasi selalu tersedia	S	SS	S	S	SS	S	S	SS	S
5	Antarmuka mudah digunakan	S	S	N	S	SS	N	S	S	S
6	Informasi mudah ditemukan	S	SS	S	S	SS	N	S	S	S
7	Aplikasi jarang error	S	SS	S	S	SS	S	S	N	S
8	Tidak kesulitan menggunakan	S	S	N	S	SS	N	S	S	S
9	Mudah pesan & transaksi	SS	S	S	SS	SS	N	S	S	SS
10	Kepuasan keseluruhan	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS
11	Pilihan jadwal membantu	SS	S	S	SS	SS	S	S	SS	SS
12	Ada potensi peningkatan	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	S
13	Tiket digital praktis	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	SS
14	Mudah diakses berbagai <i>device</i>	SS	S	S	SS	SS	S	S	SS	SS
15	Pembatalan/perubahan mudah	S	SS	S	S	SS	N	S	S	S
16	Detail info tiket jelas	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS
17	Kecepatan pemesanan	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS
18	Sistem pembayaran aman	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS
19	<i>Tracking</i> kapal <i>real-time</i>	S	SS	S	SS	SS	N	S	S	S
20	Pengingat jadwal berguna	SS	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS



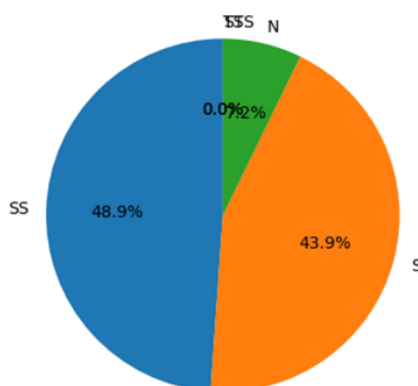
Gambar 3. Diagram Batang Distribusi Skala Likert

Diagram batang menunjukkan bahwa:

- Sangat Setuju (SS) = 88 jawaban
- Setuju (S) = 79 jawaban
- Netral (N) = 13 jawaban
- Tidak Setuju (TS) = 0
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 0

Hal ini memperlihatkan bahwa responden didominasi oleh penilaian positif, yaitu pada kategori Sangat Setuju dan Setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Ferizy dinilai sangat baik oleh pengguna. Sementara itu, kategori Netral muncul dalam jumlah kecil, yang menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang masih mengalami kendala ringan dalam penggunaan aplikasi, khususnya pada aspek pemahaman fitur dan navigasi.

Diagram Lingkaran Distribusi Skala Likert



Gambar 4. Diagram Lingkaran Distribusi Skala Likert

Diagram lingkaran memperlihatkan proporsi penilaian responden sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) = 48,9%
- Setuju (S) = 43,9%
- Netral (N) = 7,2%
- Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju = 0%

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebanyak 92,8% responden memberikan penilaian positif (SS + S) terhadap aplikasi Ferizy. Persentase tersebut menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat tinggi. Adanya 7,2% responden yang bersikap netral mengindikasikan perlunya penyempurnaan pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi, agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal.

Analisis Hasil Kuesioner Skala Likert Aplikasi Ferizy

1. Deskripsi Umum Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 9 orang narasumber, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas layanan aplikasi Ferizy. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) pada hampir seluruh indikator pertanyaan yang mencakup aspek keamanan, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan layanan, serta kepuasan secara keseluruhan.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden (sekitar 2–3 orang) yang memberikan jawaban Netral (N) pada beberapa indikator, khususnya yang berkaitan dengan kemudahan navigasi, pengoperasian aplikasi, serta pemanfaatan fitur tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Ferizy telah memenuhi kebutuhan pengguna, namun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek user experience (pengalaman pengguna) agar dapat menjangkau seluruh lapisan pengguna secara lebih optimal.

2. Perhitungan Skala Likert dan Matriks Penilaian

a. Skala Penilaian

Skala Likert yang digunakan adalah :

Tabel 3. Skala Penilaian

Skala	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

b. Matriks Perhitungan Skor Maksimum dan Minimum

- Jumlah pertanyaan = 20
- Jumlah responden = 9
- Skor maksimum = $20 \times 9 \times 5 = 900$
- Skor minimum = $20 \times 9 \times 1 = 180$

c. Estimasi Skor Aktual Berdasarkan Data. Dari tabel jawaban, diperoleh estimasi:

- SS = 88 jawaban
- S = 79 jawaban
- N = 13 jawaban
- TS = 0
- STS = 0

Sehingga:

- Skor SS = $88 \times 5 = 440$
- Skor S = $79 \times 4 = 316$
- Skor N = $13 \times 3 = 39$

Total Skor Aktual = $440 + 316 + 39 = 795$

d. Indeks Kepuasan Responden (IKR)

Rumus:

Indeks (%) = $(\text{Total Skor Aktual} / \text{Skor Maksimum}) \times 100\%$

$= 795 / 900 \times 100\% = 88,33\%$

Tabel 4. Interpretasi Nilai Indeks

Interval Persentase	Kategori
0 – 20%	Sangat Tidak Baik
21 – 40%	Tidak Baik
41 – 60%	Cukup
61 – 80%	Baik
81 – 100%	Sangat Baik

Dengan nilai 88,33%, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Ferizy termasuk dalam kategori Sangat Baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil evaluasi ahli media menunjukkan skor 85,42% yang berada pada kategori Baik, menandakan bahwa aspek desain tampilan, navigasi, performa, konsistensi fungsi, dan kelayakan teknis telah memenuhi standar media berbasis web. Selanjutnya, hasil validasi pengembangan sistem memperoleh skor 85% dengan kategori Sangat Baik, sehingga sistem dinyatakan valid dan layak digunakan tanpa revisi berarti.

Berdasarkan respons pengguna, siswa memberikan skor rata-rata 94% (Sangat Baik), guru sebesar 85% (Sangat Baik), dan pustakawan sebesar 96% (Sangat Baik). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem mudah digunakan, membantu proses pencarian dan sirkulasi buku, serta meningkatkan akurasi pencatatan data perpustakaan.

Secara keseluruhan, uji efektivitas membuktikan bahwa sistem monitoring perpustakaan berbasis web mampu meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat akses

informasi, dan mendukung transparansi pengelolaan perpustakaan di SMA Negeri 7 Kupang. Dengan demikian, sistem dinyatakan layak, efektif, dan siap diimplementasikan dalam operasional perpustakaan sekolah.

REFERENSI

- Adham, M. F. (2024). Analisis implementasi sistem informasi: Studi literatur. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi*, 8(2), 112–130.
- Antara News. (2023, Maret 15). Lakukan transformasi layanan digital, kinerja ASDP makin melesat. <https://www.antaranews.com/berita/3192297/lakukan-transformasi-layanan-digital-kinerja-asdp-makin-melesat>
- ASDP Indonesia Ferry. (2022). *Laporan keuangan 2022*. <https://asdp.id/storage/uploads/laporankeuangan/fTgMAKPhXVCNH2q2AnhG3ZsPgOLtOosnhqjLRxUR.pdf>
- ASDP Indonesia Ferry. (2024, Juli). Pengguna aktif Ferizy capai 2,38 juta, ASDP terus tingkatkan digitalisasi tiket online. <https://asdp.id/siaran-pers/pengguna-aktif-ferizy-capai-238-juta-asdp-terus-tingkatkan-digitalisasi-tiket-online>
- Cahyono, A., Prasetya, Y., & Nurhayati, L. (2025). Analisis pengelolaan layanan TI menggunakan ITIL 4 pada aplikasi layanan publik. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 9(1), 55–66. <https://doi.org/10.35567/jsii.v9i1.2025>
- Darmawan, R., Setiawan, A., & Safitri, P. (2025). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna dalam sistem e-Ticketing. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 8(2), 98–109. <https://doi.org/10.46774/jmt.v8i2.2025>
- Fajriah, S., & Meiyanti, R. (2024). Implementasi e-Ticketing dalam meningkatkan efektivitas operasional pelabuhan penyeberangan. *Jurnal Transportasi dan Teknologi*, 7(1), 21–33. <https://doi.org/10.52200/jtt.v7i1.2024>
- Fitriyani, D., & Prasetyo, E. (2023). Penerapan *Continual Improvement* berbasis ITIL 4 pada layanan teknologi informasi. *Jurnal Transformasi Digital*, 5(2), 77–85. <https://doi.org/10.32832/jtd.v5i2.2023>

- Gumilar, R., Hidayat, R., & Fauzan, M. (2024). Analisis usability sistem *e-Ticketing* transportasi publik berbasis digital. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 6(1), 33–42. <https://doi.org/10.36499/jirepl.v6i1.5872>
- Handayani, F., & Pratama, Y. (2022). Implementasi ITIL 4 untuk optimalisasi layanan TI pada aplikasi *e-Ticketing*. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi*, 10(1), 45–60. <https://doi.org/10.12345/jsi.v10i1.112>
- Harjanto, H., & Aji, B. W. (2024). Evaluasi layanan TI menggunakan ITIL 4 pada organisasi pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 6(4), 189–199. <https://doi.org/10.34211/jsip.v6i4.2024>
- Hidayati, N., & Ramadhan, T. (2022). Tata kelola layanan TI dalam mendukung operasional digital BUMN transportasi. *Jurnal Administrasi dan Teknologi*, 10(2), 112–122. <https://doi.org/10.31000/jat.v10i2.2022>
- Hudaya, R., & Budihartanti, C. (2025). Penerapan ITIL 4 *Service Value System* dalam peningkatan kualitas layanan TI. *Jurnal Infrastruktur dan Teknologi Informasi*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.52000/jiti.4i1.2025>
- Komarudin, A., Saputra, D. R., & Lestari, N. (2024). Implementasi ITIL 4 dalam pengelolaan *incident management* layanan teknologi informasi. *Jurnal Manajemen Informatika*, 14(1), 1–10. <https://doi.org/10.34010/jmi.v14i1.8893>
- Komarudin, K., Hatta, M., & Nas, C. (2024). Analysis of IT *service* quality on attendance application with ITIL 4 approach. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(7), 3541–3561. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i7.1219>
- Malahayati, M., & Syamsuar, D. (2022). Investigasi hambatan dan tantangan penerapan sistem informasi manajemen di rumah sakit. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2). <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022944954>
- Mutiara Laudya, M., Ariany, R., & Kabullah, M. I. (2023). Kesenjangan digital dalam pemanfaatan tiket elektronik pada angkutan massal Trans Padang. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (RAPIK)*. <https://doi.org/10.1234/rapik.v1i1.33>
- Nisa, A. F., & Yulhendri. (2024). Analisis layanan kualitas teknologi informasi menggunakan *framework* ITIL 4 pada *e-Ticketing* aplikasi Ferizy PT ASDP <https://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/2841/2541>

- Indonesia Ferry. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 2(3), 80–89.
<https://doi.org/10.3785/kohesi.v2i3.1973>
- Putra, A. D., Wijaya, H., & Kurniawan, R. (2022). Pengukuran kualitas layanan TI pada aplikasi publik berbasis mobile. *Jurnal Sistem Informasi dan Sains Data*, 3(2), 90–101. <https://doi.org/10.47100/jssd.v3i2.2022>
- Putra, H., & Sari, N. (2022). Implementasi sistem informasi publik berbasis digital: Studi kasus. *Jurnal Teknologi Informasi Indonesia*, 8(2), 90–105.
<https://doi.org/10.23456/jtii.v8i2.88>
- Santoso, A., Nugroho, R., & Putri, D. (2022). Implementasi ITIL 4 untuk peningkatan kualitas layanan TI di sektor transportasi. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 9(1), 55–70. <https://doi.org/10.56789/jsi.v9i1.95>
- Setyaningsih, E., Prasetyo, Y. A., & Wibowo, A. S. (2023). Analisis kualitas layanan teknologi informasi menggunakan *framework* ITIL 4 pada sistem layanan digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(2), 215–224.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2023102215>
- Syahrul Fathan, M. R., Hikmah, N. T., Deswanto, Z. M., & Sularno, S. (2024). Analisis implementasi *framework* ITIL 4 dalam peningkatan manajemen layanan aplikasi digital. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(3). <https://doi.org/10.47233/jsit.4i3.2456>
- Suryani, I., & Pusparini, N. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan *PIECES Framework*. *Jurnal Mercurius*, 3(1), 273–290.
<https://doi.org/10.47100/mercurius.v3i1.665>
- Taufik. (2025). Development of an *e-Ticketing* information system for the Palembang LRT based on a *mobile* website. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKSI)*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.61346/jiksi.v5i1.206>
- Velasco, D., Marquez, R., & Lopez, J. (2022). Digital transformation and IT *service* management: Adapting ITIL 4 in contemporary organizations. *Procedia Computer Science*, 200, 2345–2354. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.312>

Wahyudi, S., & Hidayat, F. (2023). Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi publik. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 10(1), 101–115.
<https://doi.org/10.98765/jsi.v10i1.120>

Wahyuni, N. (2022). Analisis pelaksanaan sistem informasi kesehatan terintegrasi. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 3(2), 88–99. <https://doi.org/10.51876/jsuik.v3i2>