

## DAFTAR PUSTAKA

- Imron, A., Cholil, W., & Atika, L. (2020). Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(1), 1–8.
- Prabowo, I. P. D. A. S., Rachmawati, I. N., & Rahmawati, Y. (2021). Penyusunan SOP Incident Management pada PT. RST dan PT. XYZ Berdasarkan ITIL 3 Versi 2011. *Jurnal Eksplora Informatika*, 10(2), 110–121.
- Mardiana, D., & Cholil, W. (2020). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 9(1), 1–8.
- Kehumasan, D. A. N., Pada, P., & Ilmu, F. (2022). *EVALUASI INCIDENT MANAGEMENT DAN EVENT MANAGEMENT PENGELOLA PUSAT SISTEM INFORMASI, INFRASTRUKTUR TI*, . 3(1), 8–20.
- Rahmasari, N., Herlambang, A. D., & Soebroto, A. A. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedure untuk Incident Management dan Problem Management Aset Digital Pada Perusahaan XYZ Berdas. *Page 1 Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(5), 1426–1436.
- Khodri, S., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (n.d.). *INFORMASI DISKOMINFO KOTA BANDUNG PADA PROSES INFORMATION SECURITY MANAGEMENT MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 ANALYSIS AND DESIGN OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT DISKOMINFO KOTA BANDUNG IN THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT PROCESS USING ITIL VERSION 3*.
- Nita, Y., & Rozas, I. S. (2018). Manajemen Layanan Teknologi Infomasi : Tantangan Dalam Kurikulum Perguruan Tinggi Di Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding SNRT (Seminar Nasional Riset Terapan) Politeknik Negeri Banjarmasin*, 5662(November), 58–69.

- Hilabi, S. S., & Huda, B. (2019). Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (Itil V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang). *Techno Xplore : Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 4(1), 1–12.
- Firman. (2015). Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Transformative*, 1(2), 134–146.
- Wibawanto. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Itil Versi 3 Di Lldikti Wilayah Ii. *Jurnal Siskomti*, 4, 1.
- Riyadi, Y., Wahidin, M., & Elanda, A. (2022). Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia: Tren Penelitian, Manfaat dan Tantangan. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 17(2), 81–97.
- Umiyati, E. (2015). Penilaian Service Desk Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Ogc Self-Assessment Berbasis Itil ( Studi Kasus : Unit Sistem Informasi Pt . Kai ( Persero ) Daerah Operasi 8 Surabaya ) the Assessment of Information Technology Service Desk Using Ogc Self-As. *Institut Teknologi Sepuluh November*, 1(1), 1–102.
- Safitri , Cahya Indah, Supriyadi Didi, A. S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Jupiter*, 13(1), 134–144.
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi

- Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29.
- Fitriani, C. (2018). *Evaluasi Sistem Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3 (studi kasus : PT. Asuransi Adira Dinamika)*. 3, 167.
- Barafort, B., Betry, V., Cortina, S., Picard, M., Renault, A., St-Jean, M., & Valdés, O. (2009). ITSM Process Assessment Supporting ITIL (TIPA). Van Haren. Luxembourg Institute of Science and Technology. (2015). *Process Assessment Model TIPA for ITIL 2011 - Release 2 v4.1*. 1–130.
- Arisandy, D., Rudi, R., & Sembiring, S. B. (2019). Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan IT Dengan CMMI. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 20(1), 41–50.
- Chrissis, M. B., Konrad, M., Shrum, S., Lv, K., Frxuwhv, S., Addison, R. I., & Professional, W. (2003). About CMMI. *CMMI Guidelines for Process Integration and Product Development*, 3–19.
- Informasi, J. S., & Likmi, P. S. (2022). *Penerapan Knowledge Capture Pada Aktivitas Pemantauan Hasil Audit Satuan Pengawasan Internal*. 9(4).
- Citra Christian, H., & Sitokdana, M. N. N. (2022). *June 25 th , 2 Satya Wacana*. 9(1).
- SFIA Foundation. (2018). *Sfia 7*.
- The Stationery Office, G. B. (2011). *ITIL Service Operation*.
- Diskominfo. (2017). *Struktur Organisasi*. Diskominfo.Bandung.Go.Id. Retrieved January 6, 2023, from <https://diskominfo.bandung.go.id/struktur-organisasi>.
- Bandung, D. (n.d.). *SOP Sistem Informasi*. Retrieved July 3, 2023, from <https://smartcity.bandung.go.id/ebook/sop-sistem-informasi>