

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Imron, W. Cholil, and L. Atika, “Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management,” *Jurnal Informatika Global*, vol. 11, no. 1, 2020.
- [2] S. S. Hilabi and B. Huda, “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*, vol. 4, no. 1, pp. 28–37, 2019.
- [3] Y. Priatama, A. Nugroho, and M. N. N. Sitokdana, “Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi di PD BPR Bank Bapas 69 Magelang menggunakan ITIL V3 Domain Service Strategy,” *Mnemonic: Jurnal Teknik Informatika*, vol. 2, no. 1, pp. 28–34, 2019.
- [4] A. Herdiyanti, M. Syahmi, and T. D. Susanto, “Analisis Struktur Service Desk di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya,” *Open Access Journal of Information Systems*, vol. 09 No.01, 2019.
- [5] E. S. Negara and W. Nugraha, “ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3,” 2021.
- [6] R. Zulkifli and S. Mandala, “Evaluasi Service Operation dan Pembuatan Dokumen Service Strategy Menggunakan Framework ITIL Versi 3 (Studi Kasus : BPPW Jabar),” 2021.
- [7] M. Rizki and S. O. Kunang, “Analisis It Service Management (Itsm) Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework Itil V3,” in *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 2019, pp. 871–886.
- [8] C. M. Young, *An introduction to IT service management*. Gartner, 2004.
- [9] E. Umiyati, S. Ir Achmad Holil Noor Ali, and Mk. Anisah Herdiyanti, “THE ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE DESK USING OGC SELF-ASSESSMENT BASED ON ITIL (CASE STUDY: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA),” 2015.
- [10] Y. Handoko, “Pemanfaatan ITIL v3 untuk Mengatasi Masalah Layanan TI pada Sistem Terintegrasi di Perguruan Tinggi,” *Prosiding SAINTIKS FTIK UNIKOM*, vol. 2, 2017.
- [11] A. Cartlidge *et al.*, “The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL® V3.”

- [12] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” *Fountain of Informatics Journal*, vol. 4, no. 1, p. 8, May 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [13] Annisa Rachmi, Tony Dwi Susanto, and Anisah Herdiyanti, “PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) SERVICE DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALISIS GAP LAYANAN (STUDI KASUS: PT. XYZ , TANGERANG),” *JURNAL TEKNIK POMITS*, vol. Vo. 3, No. 2.
- [14] W. Yuliani, ““QUANTA METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING.”” vol, 2018.
- [15] P. Apol, S. T. Subriadi, M. T. A. Herdiyanti, and S. Kom, “DEVELOPING COMPETENCE BASED CAREER DEVELOPMENT MODEL OF INFORMATION TECHNOLOGY HUMAN RESOURCE (STUDY CASE: BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI PT PEMBANGKITAN JAWA BALI) FITRIA NRP 5212 100 031,” 2016.