

## DAFTAR PUSTAKA

- Alberta, L. T. (2009). *ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit: 2009 Edition. 01*, 1–23.
- Alfira Rezky Fajriati Rahmad, Tawai, A., & Suhadi. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671–682. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.125>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- 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), 8. <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- Arisenta, R., Suharjito, & Sukmandhani, A. A. (2020). Evaluation model of success change management in banking institution based on ITIL V3 (Case Study). *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, 3(August), 470–475. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211191>
- Arribe, E., Komputer, F. I., & Riau, U. M. (2021). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.37859/seis.v3i1.4628>
- Asne, F. (2022). *Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management , Problem Management Analysis Of Information Technology Service Management System At Pt Dunia*. 9(2), 619–625.
- Deyantoro, A. F., Setyadi, R., & Saintika, Y. (2022). Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada Domain Service Operation untuk menganalisa Manajemen Layanan Teknologi

- Informasi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 629. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4232>
- Dwi Mardiana, W. C. (2020). Analisis Information Technology Service Management ( ITSM ) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3 Pendahuluan Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat telah menciptakan berbagai peluang yang diharapkan dapat menghad. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 9(1), 1–8.
- Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 152–164. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0409>
- Esearch, S. Y. R., Hevner, B. A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Hanief, S., & Jepriana, I. W. (2019). Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework Itil V3. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1), 68–75. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i1.639>
- Ilyas, D. F., Asriati, A., & Alifariki, L. O. (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya,Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119. <https://doi.org/10.30787/gaster.v18i2.450>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. 62(1), 1–23.
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM)*

- Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://doi.org/10.1088/1757-899X/847/1/012077](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149</a></i></p>
<p>Kristian, I. (2019). Upaya Penurunan Idle Pada Proses Produksi PT X Menggunakan Metode Fishbone Diagram. <i>Jurnal Titra</i>, 7(2), 145–152.</p>
<p>Lubis, M., Annisyah, R. C., & Lyvia Winiyanti, L. (2020). ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT.Inovasi Tjaraka Buana. <i>IOP Conference Series: Materials Science and Engineering</i>, 847(1). <a href=)*
- Nabuasa, Y. Y. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *JASISFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 2(1), 40–46. <https://doi.org/10.15408/aism.v2i1.20209>
- Nafisah, N. T., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Lea. 1\(2\), 184–189. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147](https://journal Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Lea. 1(2), 184–189. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147)
- Nasution, L. M. (2017). STATISTIK DESKRIPTIF. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 1829–8419. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Nugraha, W., & Negara, E. S. (2021). Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1476>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31. (2019). PERMENKES no 31 tahun 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 31 Tahun 2019*, 8(5), 55.
- Permenkes nomer 75. (2014). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014*. 1–23.
- Pontoan, M. C., Sihotang, J. I., & Lompoliu, E. (2023). Information Security Analysis of Online Education Management System using Information Technology Infrastructure Library Version 3. *MATRIK : Jurnal Manajemen*,

- Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 22(2), 207–216.  
<https://doi.org/10.30812/matrik.v22i2.2474>
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Technology Information*, 17(1), 2614–5405. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Purwaningsih, E., Vega Monica, A. A., Syarmith Ananda, E., Fasya, F., Solichin, M., Agustina, N., & Noor Ibrahim, S. M. (2024). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan Fishbone Diagrams. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 776–781. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2636>
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan Metode Itil V3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8(1), 47–52. <https://doi.org/10.51876/simtek.v8i1.168>
- Rahmadani, S., Darwis, A. M., Hamka, N. A., HR, A. P., & Al Fajrin, M. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 321. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.651>
- Ratnadhita, N., Sudioanto, Y., & Kusumawati, A. (2023). ISO/IEC 25010 : Analisis Kualitas Sistem E-learning sebagai Media Pembelajaran Online. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(1), 8–20. <https://doi.org/10.37823/insight.v5i1.302>
- Roziqin, A., & Syamiyah, N. (2023). *LITERATURE REVIEW : PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi , Unit Management ” ( NPM ) ke “ New Public Service ” ( NPS ), dimana dalam New Public Service. 03(2), 175–190.*
- S, M. M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan

- Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Sari, D. N. I., Maulvi, T. R., & Wahab, S. (2021). Evaluasi Implementasi Aplikasi Primarycare (Pcare) Guna Menunjang Pengklaiman BPJS di Klinik dr. Alfred Majalaya. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1482–1488. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.234>
- Satriadi, D. S. H. (2019). Penerapan E-Puskesmas Pada Puskesmas Tanjungpinang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 4.
- Suban, I. B., & Emanuel, A. W. R. (2020). Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 5(2), 59–63. <https://doi.org/10.30591/jpit.v5i2.1844>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Taufik, A., Sudarsono, B. G., Budiyantra, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). Pengantar teknologi informasi Sutarman. In *Balaiyanpus.Jogjaprov* (Vol. 43). <http://badanpenerbit.org/index.php/dpipress/article/view/18>
- Udin Rosidin<sup>1\*</sup>, Sumarna<sup>2</sup>, U., Sumarni<sup>3</sup>, N., Shalahuddin<sup>4</sup>, I., Noor<sup>5</sup>, R. M., Ariyani<sup>6</sup>, A. P., & Nida Luthfiyani<sup>7</sup>. (2020). PELATIHAN APLIKASI SEHAT INDONESIAKU SEBAGAI DETEKSI DINI PTM PADA KADER KESEHATAN DI WILAYAH PUSKESMAS GUNTUR GARUT. *JURNAL KREATIVITAS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 6(July), 1–23. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i4.8988>
- Widiyastuty, F., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat di Daerah Perbatasan Kecamatan Entikong. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 64–78. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.64-78>
- Wijaya, A. F., Sitokdana, M. N. N., & Hapsari, P. (2019). *Analysis of Information Technology Services Management using the ITIL V3 Domain Service*

*Operation Framework on SIMDA (Case Study: Boyolali Regency  
Inspectorate). 100(41), 126–131. <https://doi.org/10.2991/icoi-19.2019.23>*