

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, W., Budi Agung, R., Komarudin, D., Teknik Informatika STMIK Bani Saleh Bekasi, J., Mayor Hasibuan, J., & Bekasi, K. (2020a). *MENGHITUNG TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TI MEMAKAI FRAMEWORK ITIL V.3 (Studi Kasus : PT Wijaya Karya)*. 5(1).
- Adam, W., Budi Agung, R., Komarudin, D., Teknik Informatika STMIK Bani Saleh Bekasi, J., Mayor Hasibuan, J., & Bekasi, K. (2020b). *MENGHITUNG TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TI MEMAKAI FRAMEWORK ITIL V.3 (Studi Kasus : PT Wijaya Karya)*. 5(1).
- Afifah, R. (2015). *Perancangan IT Service penerimaan mahasiswa baru menggunakan kerangka manajemen layanan ITIL v3*.
- Arribe, E. (2023a). *ANALISIS MATURITY SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3* (Vol. 3, Issue 1).
- Arribe, E. (2023b). *ANALISIS MATURITY SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3* (Vol. 3, Issue 1).
- Bahtiar, M., & Reza Perdanakusuma, A. (2018). *Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Versi 3 (Studi Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang)* (Vol. 2, Issue 11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Cannon, D., & Wheeldon, D. (2007). *ITIL Service Operation*. London: TSO (The Stationery Office).
- Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. (2007). *An introductory overview of ITIL V3. The UK Chapter of the itSMF*.
- Clark, J. (2007). *Everything You Wanted to Know About ITIL® in Less than One Thousand Words*.
- Fitriani, C. (2018). *Evaluasi Sistem Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3 (Studi Kasus: PT. Asuransi Adira Dinamika)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hanna, A., & Rance, S. (2011). *ITIL® Glossary and Abbreviations-English. ITIL® Glossary of Terms English v.1.0*.
- Hasan Assobarry, N., Nanda Sabila, F., & Mukaromah, S. (n.d.). *ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA HOTEL XYZ SIDOARJO ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT USING ITIL V3 DOMAIN*

- SERVICE OPERATION AT XYZ H OTEL SIDOARJO. In *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas* (Vol. 15, Issue 2).
- 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>
- ITIL ® Maturity Model and Self-assessment Service: user guide 2 ITIL ® Maturity Model and Self-assessment Service: user guide.* (2013).
- Marrone, M., Gacenga, F., Cater-Steel, A., & Kolbe, L. (2014). *IT service management: A cross-national study of ITIL adoption.*
- Matindas, E., Adam, S., Yuan, J., 3*, M., & Wulyatiningsih, T. (n.d.). *Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara.* <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319>
- Negara, E. S., & Nugraha, W. (2021). ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3. In *Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Winata Nugraha* (Vol. 6, Issue 2).
- Nurmalasari. (n.d.). *PERANCANGAN APLIKASI SERVICE DESK PENANGANAN KELUHAN DAN KERUSAKAN PERANGKAT TEKNOLOGI INFORMASI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA.*
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (n.d.). *Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi.* 17, 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Romadhon, A. (n.d.). *Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT Dengan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta).* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Romadhon, A., Teja Sukmana, H., & Ummi Masruroh, S. (2018). *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018 STMIK Atma Luhur Pangkalpinang.*
- Rudd, C., & Sansbury, J. (2013). *ITIL Maturity Model and Self-assessment Service: User Guide.*
- Rukun, K., & Hayadi, H. (2018). *Sistem Informasi Berbasis Expert System* (1st ed.). Deepublish.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (n.d.-a). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. In *Jurnal JUPITER* (Vol. 13, Issue 1).

- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (n.d.-b). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. In *Jurnal JUPITER* (Vol. 13, Issue 1).
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (n.d.). *Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3*. 17, 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Sante, T. V., & Ermers, J. (2009). *TOGAF 9 and ITIL v3 Two Frameworks Whitepaper*. Getronics Consulting, OGC.
- Setyadi, R., & Priyatiningsih, E. (2021). *Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto* (Vol. 9, Issue 1).
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*.
- Tika, S. P., Sari, D. A., & Sarayar, M. O. (2015). *Evaluasi Layanan IT Service Desk pada PT. XYZ*.
- Wardani, A. S. (n.d.). *PERANCANGAN TATA KELOLA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) BERBASIS ITIL V3 & SERVICE DESK STANDART (STUDI KASUS: RSUD KOTA KEDIRI)*. www.unpkediri.ac.id
- Widya Larasati, V., Murtini, S., & Raharjanti, R. (n.d.). *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science ITIL Framework 3: Analysis of Management Information Technology Services at XYZ Hospital in Semarang*. <https://ajmesc.com/index.php/ajmesc>
- Wirawan, D. (2012). *EVALUASI: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*.
- Zakaria, A., Mukaromah, S., & Ridwandono, D. (2020). *TINGKAT KEMATANGAN DI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA BERDASARKAN TUJUAN BISNIS 8 COBIT 4.1*. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 1.