

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka*. 06, 974–980.
- Djamal, A. A. Z., Santosa, I., & Nurtrisha, W. A. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4*. 10, 3165.
- Fiqri Amrullah Maulana, & Sutabri Tata. (n.d.). *Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang*.
- Hartono, R., Triono, W., Lesmi, K., Krisnanik, E., Minah Jaya, S., Andayani Komara, M., Savitri, P., Nurhayati, C., Saras, B., Koni, A., & Haryati, T. (2023). *MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI*. Widina Media Utama. www.freepik.com
- Inan, D. (2023). Evaluasi Sebuah Artefak Sistem Informasi. *Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Edukasi Sistem Informasi*, 04, 11–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.25126/justsi.v4i2.116>
- Irawan, S. M., Saeduddin, R., & Fauzi, R. (2018). *Implementation Of Information Technology Service Management In Manufacturing Companies Using ITIL V3 Domain Service Strategy Case Study : PT Albasia Nusa Karya*. 5.
- ISACA. (2019). *COBIT 2019 Framework Governance and Management Objectives*.
- ITIL. (2019). *ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition 2*. <https://www.axelos.com>
- Khodri, S., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (n.d.). *Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Diskominfo Kota Bandung Pada Proses Information Security Management Menggunakan ITIL V3*.
- Kim, S., & Ji, Y. (2018). Gap Analysis. In *The International Encyclopedia of Strategic Communication* (pp. 1–6). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119010722.iesc0079>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023a). *Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3*. 01, 191.

- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023b). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Lee, F. S., Vera, D., Pranata, M., Stevanus, & Karepowan, N. (2020). Analisa Aplikasi Klinikedika Berbasis Risiko Dengan ITIL Pada Domain Service Design. *Journal of Business and Audit Informastion Systems*, 03.
- Mahardhika, S. A., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2019). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pemantauan Base Transceiver Station (BTS) Pada Unit Network Monitoring System(NMS) BerdasarkanITIL V3 Dengan Domain Service OperationPada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi Dan Informasi Kominfo. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 03, 3208–3216.
- Mawarni, R., Putri, E. A., & Triyanti, D. (2022). *Audit Sistem Informasi E-Learning Menggunakan Framework COBIT 5.0*. 03, 19–20.
- Meziani, R., & Saleh, I. (n.d.). *E-government: ITIL-Based Service Management Case Study*. 510.
- Mursityo, Y. T., Febriant, A. B., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL v3 Domain Service Operation pada 24Slides Corporation. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 03, 5608–5615.
- Mutmainah, I., Yulia, A. I., & Mahfudi, A. Z. (n.d.). *Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka*.
- Natasia, S. R., Rahmawati, Y., & Prabowo, I. P. D. A. S. (2020). Perancangan Sistem Manajemen Layanan Insiden Layanan TI Pada PT. Pos Indonesia Kota Balikpapan. *Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima*, 04.
- Nechyporenko, T. (n.d.). *ServiceNow as a platform-practical research*.
- Niko Priyohutomo, A., Melkior Nikolar Ngalumsine Sitokdana, dan, Studi Sistem Informasi, P., Teknologi Informasi, F., Kristen Satya Wacana, U., Blotongan, J., Lor, S., Salatiga, K., & Tengah, J. (n.d.). DAMPAK IMPLEMENTASI ISO/IEC

- 20000 PADA PERUSAHAAN PT VISIONET DATA INTERNASIONAL. *Kata Kunci: Service Management*, 29–36.
- Pos, U., Telekomunikasi, D., Calon, R. A., Puslitbang, P., Daya, S., Pos, P., & Informatika, D. (2011). *Konsep tingkat Kematangan Penerapan Internet Protokol V6 ((Capability Maturity Model Integration (CMMI)CAPABILITY MATURITY MODEL FOR IPV6 IMPLEMENTATION)* (Vol. 9, Issue DESEMBER).
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023a). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 17.
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023b). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 17, 169–178. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Pultorak & Associates. (n.d.). <https://search.app/2afAbhKixsxP8aXB6>.
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (n.d.). *Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework*. 48.
- Rachmi Annisa, SUSANTO DWI TONY, & HERDIYANTI ANISAH. (2014). 8116-20653-1-PB (1). *TEKNIK POMITS, Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil*, 3, 175–180.
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (n.d.). *Pemanfaatan Metode ITILV3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee*.
- 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>
- Salim, F. (n.d.). *Pengaruh Information Technology Service Management(ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan*.
- Sari, Y. P., & Sutabri, T. (2023). *AnalisisTingkat Pelayanan IT Service Management pada Penerapan Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Kerangka Framework ITILV3 di SMK Negeri 8 Palembang*. 01, 369–377.
- Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). *jurnal TIPerkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online*. 02, 71–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.30606/hjimb>

- Triyunsari, D., & Sutabri, T. (n.d.). *Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada SMA Negeri 19 Palembang*.
- Utami, R. P., Darwiyanto, E., & Asror, I. (n.d.). *Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus : I-gracias)*.
<https://doi.org/10.21108/indosc.2016.110>
- Van Bon, J. (2007). Foundations of IT Service Management based on ITIL V3. *ITIL Library, 1*.
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur Organisasi, Bahan Ajar Perilaku Organisasi*.
<https://www.researchgate.net/publication/359993516>
- Zefri, M., & Sari, M. S. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Kecamatan Langkapura. *Ekonomi, 21*.