

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, D. H. Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Adhisyanda Aditya, M., Dicky Mulyana, R., Mulyawan, A., LIKMI Bandung, S., & Mardira Indonesia, S. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 100–105.
- Anggraeni, R., & Elan Maulani, I. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern. *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(2), 94–98.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Mengukur Efektivitas Hasil Audit Teknologi Informasi Coabit 4.1 Berdasarkan Perspektif End User*. 6.
- Asne, L. F., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (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. *E-Proceeding of Engineering*, 9(2), 619–625.
- Elfariani, R., Sudianto, Y., & Kusumawati, A. (2023). Perencanaan Arsitektur Sistem Informasi pada PT. XYZ dengan Menggunakan Pendekatan TOGAF ADM. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(2), 76–85.
- Ervina Maulida, Putu Laskmita, dan N. N. (2023). *Manajemen Strategik* (Issue December 2023).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Faizun, A., & Susanto, T. D. (2018). *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) IT Helpdesk Berbasis ITIL V3 dengan Menggunakan Analisis Kesenjangan (Studi Kasus: LPSE ITS)*.
- Fauzin, A., & Susanto, T. D. (2018). *Standard Operating Procedure (Sop) It Helpdesk Berbasis Itil Analisis Kesenjangan (Studi Kasus : Lpse Its)*.
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80.
- Harliansyah, F. (2017). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif. *Mushaf Aisyah Al-Qur'an Dan Terjemah*, 5, 63–65.
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457.

- Irsad, M., & Mursityo. (2022). Evaluasi Incident Management dan Event Management Pengelola Pusat Sistem Informasi, Infrastruktur TI, dan Kehumasan (PSIK) Pada Fakultas Ilmu Komputer *Jurnal Sistem Informasi* ..., 3(1), 8–20.
- Kesatriawan, A. E. R., Meliska, J. M., Indriani, M., & Putera, T. T. (2022). Kedudukan Purchase Order Sebagai Dasar Kewajiban Pembayaran. *Notaire*, 5(2), 179–196.
- 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*, 1(3), 190–195.
- Mambu, J. Y., Matindas, E., Adam, S., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(2), 9–18.
- Mardiyanti, N., Abdurrahman, L., & Santosa, I. (2020). Analisis Perancangan Implementasi Layanan Internal Perusahaan Dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen Layanan Pada PT. Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3. *E-Proceeding of Engineering*, 7(2), 6939–6964.
- 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*, 1(2), 184–189.
- Pratama, A. O. P., & Putra, M. G. L. (2021). *Penyusunan Sop Ap Di Bagian Sekretariat Pada*. 10, 28–37.
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Technology Information*, 17(1), 2614–5405.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167.
- Rachmawati, I. N., Natasia, S. R., & Prabowo, I. P. D. A. S. (2020). Perancangan Dokumen Standard Operating Procedure (SOP) Pada Proses Incident Management Di PT. XYZ. *Junal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima*, 4(1), 15–22.
- Rahayu, D., & Permana, B. (2020). *Audit tata kelola layanan Teknologi Informasi pada service operation area menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 (studi kasus pada Universitas XYZ)*. 3(01), 35–45.

- 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.
- Ripmiatin, E. (2019). Pedoman Pembuatan Standar Operasional (SPO). *Jakarta: Universitas Al Azhar Indonesia*, 25.
- Shidqi, S. A. (2023). Analysis of Information Technology Service Management Using ITIL V3 Domain Service Operation at Company XYZ. *IJIIS: International Journal of Informatics and Information Systems*, 6(4), 159–168.
- The Stationery Office, G. B. (2011). *ITIL Service Operation*.
- Wijaya, Adi, T. S. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) Aplikasi Absensi Online Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Ogan Liar. 1(2), 122–130.
- Yoppy Mirza Maulana. (2022). Model SOP IT Service Desk Berdasarkan Framework ITIL V3. *Tematik*, 9(2), 100–107.
- Zulkifli, R. (2021). Evaluasi Service Operation dan Pembuatan Dokumen Service Strategy Menggunakan Framwork ITIL Versi 3 (Studi Kasus : BPPW Jabar). *Jurnal Teknologi Dan Bisnis*, 3(1), 1–21.