

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siti Nurbaiti Nasabiyah *dkk.*, “Peran Teknologi dan Komunikasi (TIK) dalam Proses Pembelajaran di MA Miftahul Ulum Kedungpanji,” *Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, vol. 3, no. 3, hlm. 195–208, Jul 2024, [Daring]. Tersedia pada:  
<https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara/article/view/2720>
- [2] F. Faliandy dan T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5,” *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, hlm. 154–161, Jun 2023.
- [3] Y. Pratama dan T. Sutabri, “Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi,” *Jurnal Nuansa Informatika*, vol. 17, no. 1, hlm. 2614–5405, Jan 2023, [Daring]. Tersedia pada:  
<https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [4] Y. Ernawati dan G. Wang, “Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study,” *Journal of System and Management Sciences*, vol. 13, no. 4, hlm. 152–164, 2023.
- [5] S. F. W. L. C W, dan K. R, “Assessment of ICT services using the Information Technology Infrastructure Library Framework at Muhimbili University of Health and Allied Sciences,” *East African Journal of Science*, vol. 4, no. 3, Jun 2023.
- [6] st Andri dan N. Poi Wong, “Measuring the Maturity Level of ITSM Using ITIL Framework,” dalam *2019 Fourth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, Semarang, Okt 2019.
- [7] T. Khaerunisa dan I. D. Sumitra, “Measurement Of Maturity Model Using The Service Operation Of SIAKBA in ITIL V3 At KPU,” dalam *INCITEST 2023 - Proceedings of the 2023 International Conference on Informatics Engineering, Science and Technology*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2023.

- [8] Nugroho, A. W. R. Emanuel, dan A. J. Santoso, “Analysis of Information Technology Services Using ITIL v3 and ISO 21001:2018 in Academic Information Systems at Institut Seni Indonesia Yogyakarta,” dalam *ICITDA 2023 - Proceedings of the 2023 8th International Conference on Information Technology and Digital Applications*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2023.
- [9] R. Arisenta, Suharjito, dan A. Agus Sukmandhani, “Evaluation Model of Success Change Management in Banking Institution Based on ITIL V3 (Case Study),” dalam *2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, IEEE, Agu 2020.
- [10] G. B. Putri dan T. Sutabri, “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*, vol. 1, no. 2, hlm. 162–167, Jun 2023.
- [11] D. Krismayanti dan T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3,” *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 3, hlm. 190–195, Mei 2023.
- [12] J. J. C. Tambotoh dan R. Latuperissa, “Kajian Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Lembaga Pemerintahan di Indonesia Menggunakan Kerangka COBIT 4.1 dan ITIL V3.0 (Studi Kasus Pada Pemerintah Kota Salatiga)”.
- [13] L. D. A. Jelita, M. N. Al Azam, dan A. Nugroho, “Evaluasi Keamanan Teknologi Informasi Menggunakan Indeks Keamanan Informasi 5.0 dan ISO/EIC 27001:2022,” *Jurnal SAINTEKOM*, vol. 14, no. 1, hlm. 84–94, Mar 2024.
- [14] Sumarsid dan A. B. Paryanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *Jurnal Ilmiah M-Progress*, vol. 12, no. 1, hlm. 70–83, Jan 2022.

- [15] E. S. Negara dan W. Nugraha, “Analisis Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3,” *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. 6, no. 2, Des 2021.
- [16] D. Mahdalena dan W. Cholil, “Penilaian IT Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan ITIL,” *Gema Teknologi*, vol. 21, no. 1, hlm. 34–41, Okt 2020.
- [17] D. Mahdalena dan W. Cholil, “Penilaian IT Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan ITIL V3,” *Gema Teknologi*, vol. 21, no. 1, hlm. 34–41, Okt 2020, doi: 10.14710/gt.v21i1.33082.
- [18] W. T. Astuti, I. Keristina, L. Ramadhon, dan T. Sutabri, “Analisis Penerapan Startup Kukit (Kurir Kite) Menggunakan Framework ITIL V3 pada Jagonya Iklan,” *Economics and Digital Business Review*, vol. 4, no. 2, hlm. 432–438, 2023.
- [19] D. Krismayanti, R. Klarasati, dan T. Subatri, “Penggunaan Teknologi 5G untuk Mendukung Manajemen Pelayanan Pelanggan Telkomsel Menggunakan ITIL V3 pada Telkomsel Palembang,” *Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer*, vol. 5, no. 1, hlm. 55–63, Apr 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- [20] R. Nurlistiani dan R. F. Sasmita, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta (Siakad),” *Sienna*, hlm. 53–60, Des 2021, Diakses: 20 September 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.umko.ac.id/index.php/sienna/article/view/446>
- [21] Celvine Adi Putra dan Tata Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3,” *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, hlm. 47–53, Apr 2023.
- [22] B. Arjunandi, W. Z. Naufala, R. Sabani, M. S. Almutaqin, dan I. Setiawan, “Analisis kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain

- Service Design pada Aplikasi Grab,” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, vol. 8, no. 1, hlm. 53–57, Apr 2023.
- [23] I. Hermadi dan Wulandari, *Dasar-Dasar Service Management Teknologi Informasi*, 1 ed. Diakses: 4 Desember 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MSIM4407-M1.pdf>
- [24] N. Firliansa dan W. Cholil, “Efektifitas Penerapan Online Single Sublission (OSS) pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau dengan Menggunakan Framework ITIL. V3.,” *Jurnal Sistem Informasi Musirawas*, vol. 7, hlm. 91, Jun 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://oss.go.id>.
- [25] O. Taniya Brigidta, J. Raya Rungkut Madya No, dan G. Anyar, “Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen menggunakan Framework ITIL Versi 3 (Studi kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur),” *BRIDGE : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi*, vol. 2, no. 2, hlm. 98–108, Mei 2024.
- [26] D. Ikhtiarti dan T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3,” *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, vol. 6, no. 1, hlm. 48–53, Apr 2023.
- [27] J. Arjun, F. Lestari, dan T. Sutabri, “Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3,” *Bulletin of Information Technology (BIT)*, vol. 4, no. 4, hlm. 465–472, Des 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.fkpt.org/index.php/BIT>