

DAFTAR PUSTAKA

- Agam, P. M., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.xxxx/ijmst.xxxx.xxx>*
- Agustina, H., Kamila, A. N., & Mukaromah, S. (2021). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(3), 323–329. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i3.392>
- Annexure-6-Incident-Reporting-Procedure-Flowchart. (t.t.).*
- Asne L, F. R. N. R. (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 Boga Indonesia That Refers To Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management.*
- AXELOS. (2019). *ITIL Foundation ITIL 4 Edition.*
- Azizah, N., Kusumawati, Y., & Sani, R. R. (2020). Perancangan Manajemen Insiden pada Layanan Teknologi Informasi Inventory Menggunakan Framework ITIL Versi3 (Studi Kasus : PT. Genta Semar Mandiri Semarang). *JOINS (Journal of Information System)*, 5(1), 136–146. <https://doi.org/10.33633/joins.v5i1.3610>
- CYNTHIA FITRIANI. (2018). *EVALUASI SISTEM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V.3 (STUDI KASUS: PT. ASURANSI ADIRA DINAMIKA).*

- Feliciano, J., & Desanti, R. I. (2023). REKOMENDASI MANAJEMEN INSIDEN PADA DIVISI HELPDESK PT. X DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3. *Journal Information System Development (ISD)*, 8(2), 66–71. <https://doi.org/10.19166/isd.v8i2.635>
- Grata Putra, Y., & Sutabri, T. (2024). *EVALUASI LAYANAN MOOC APLIKASI PINTAR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA PUSDIKLAT TEKNIK KEMENAG RI*. 2(7), 573–586.
- 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* (Damayati E, Ed.). www.freepik.com
- Hasanah, L. U., Inayatun, U., Amelia, T., & Setiawan, I. (2024). ANALISIS PENGUKURAN LAYANAN WEBSITE STUDENT AMIKOM PURWOKERTO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, 913–920.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). DESIGN SCIENCE IN INFORMATION SYSTEMS RESEARCH 1. Dalam *Design Science in IS Research MIS Quarterly* (Vol. 28, Nomor 1).
- Ilham Hidayat, M., Putra, P., Ananda Fitriansyah, R., Rizky Oktadini, N., Eka Sevtiyuni, P., & Meiriza, A. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, 9(1), 63–74.
- ITIL 4 Practice Guide. (2020). *Incident Management ITIL®4 Practice Guide*.
- Kim, S., & Ji, Y. (2018a). Gap Analysis. Dalam *The International Encyclopedia of Strategic Communication* (hlm. 1–6). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119010722.iesc0079>

- Kim, S., & Ji, Y. (2018b). Gap Analysis. Dalam *The International Encyclopedia of Strategic Communication* (hlm. 1–6). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781119010722.iesc0079>
- Learning Tree. (t.t.). *Praktisi ITIL® 4: Pelatihan Manajemen Insiden*.
<https://www.learningtree.com/courses/itil-incident-management-training/>.
- Malikha Putri, S., Mukaromah, S., Pratama, A., Informasi, S., Ilmu Komputer, F., Pembangunan Nasional, U., Timur, J., Rungkut Madya, J., Anyar, G., & Gn Anyar, K. (2024). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Perancangan Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden di RS. XYZ berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3*
Designing Incident Management Standard Operating Procedures at XYZ Hospital based on the ITIL V3 Framework. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Misbachul, M., & Al Arobi, U. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Suppller Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4* *Assessment Improvement of Information Technology Services on the Practice of Supllier Management And Service Level Management Using ITIL 4 1 st* (Vol. 10, Nomor 2).
- Muchsam, Y., & Irianto Saputro, G. (2011). PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ). Dalam *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Nachrowi, E., Nurhadryani, Y., & Sukoco, H. (2020). ARJUNA) Managed by Ministry of Research, Technology, and Higher Education. *Accredited by National Journal Accreditation*, 4(2), 764–774. <http://jurnal.iaii.or.id>
- Putri Zahara, A. (2024). *ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT*. <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>
- Rahmawati, Y., Natasia, S. R., Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo Institut Teknologi Kalimantan Jl Soekarno Hatta NoKM, I., Joang, K., Balikpapan Utara, K., Balikpapan, K., & Timur, K. (2020). PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN

- INSIDEN LAYANAN TI PADA PT. POS INDONESIA KOTA BALIKPAPAN.
Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima, 4(1).
- Reksa Saputra, E., & Daeng, Y. (2022). *Mekanisme Pembayaran Royalti untuk Kepentingan Komersial Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*.
- Safer Care Victoria. (2024). *Quality Improvement Toolkit*.
- Safrina, S. P. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University* (Vol. 10, Nomor 2).
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(1), 160–173. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- SFIA Foundation 2025. (2025). *SFIA 9: The framework reference*.
- Steve Armstrong Godwin. (2025). *LDR553: Cyber Incident Management*.
<https://www.sans.org/cyber-security-courses/cyber-incident-management-training/>.
- Syamaidzar Al Ghifari, M., & Adhitya Nugraha, R. (2024). Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Proses Access Management pada Diskominfo Kota Bandung Menggunakan ITIL Versi 3. *Journal of Production, Enterprise, and Industrial Applications*, 1(1), 73–80.
<https://doi.org/10.25124/jpeia.v2i2.8714>
- Tiara, S., Ada, R., Zahra, A. L., Shahita, D., Martapura, R., Lathif, T., & Suryanto, M. (2022). *ANALISIS PERBANDINGAN COBIT 5 DAN ITIL V4 DALAM IMPLEMENTASI IT GOVERNANCE*.
- WAMI. (2019). *WAHANA MUSIK INDONESIA PEDOMAN MUTU*.