

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Fathur, R. (2018). Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Perusahaan Manufaktur Menggunakan ITIL Versi 3 Domain *Service Transition* (Studi Kasus: PT Albasia Nusa Karya), 2-4.
- Ahmad, Norita; Amer, Noha Tarek; Qutaifan, Faten; Alhilali, Azza; (2013). *Technology adoption model and a road map to successful implementation of ITIL*. Emerald Group Publishing Limited.
- Afdan, Rojabi. (2019). Kuesioner (*Research Methodology*). Diperoleh dari <https://medium.com/@afdanrojabi/kuesioner-research-methodology/>
- Atlassian (2020). *Incident Management*. Diperoleh dari <https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/features/itsm#incident-management>
- Arkan, Perdana (2020). Mengenal Jira, Aplikasi Manajemen Proyek yang Memudahkan Kerja. Diperoleh dari <https://glints.com/id/lowongan/jira-adalah/>
- A, Ardiansyah. (2018). Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 *Domain Service Operation*. Pekanbaru: II-7 - II-8.
- Badie, Uddin. (2014). Evaluasi Penerapan Manajemen Layanan TI Menggunakan Kerangka Kerja *IT Infrastructure Library (ITIL) Sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* (Studi Kasus: PT. Telkom). Bandung: 24-25.
- Elviera, Mahayati, H. (2019). PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DOMAIN DSS PADA COBIT 5 (Studi Kasus : DISKOMINFOTIK KBB), 2-4.
- Euis, Nurul, R. (2018). Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan *Reseller dan Dropship Bandros* Menggunakan ISO 20000-1:2011 Area Service Delivery, 2.

- Fikrotun, Nadiyya. (2016). Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan ITIL V3 Domain Service Design di Pemerintah Kota Bandung. Bandung: 34-36.
- Indonesia (2018). *PER-03/MBU/2018 Kebijakan Operasional Poin Ke-5*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Indonesia (2018). *PER-03/MBU/2018 Kebijakan Strategis dan Penetapan Peran TI BUMN Poin Ke-5*. Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Indonesia (2018). *PER-03/MBU/2018 Panduan Tata Kelola Teknologi Informasi Poin Ke-4.* Jakarta: Pemerintah Indonesia
- Irmayanti, Syam. (2019). *Enterprise Architecture* Guna Mencapai Keselaran Dari Organisasi dan Teknologi Informasi Dengan Pendekatan TOGAF dan ITIL (Studi Kasus: Area Fungsi IT Operation PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten, Bandung). Bandung: 35-39.
- ISACA. (2015). *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Trust And Partnership.
- ISACA. (2019). COBIT 2019 IMPLEMENTATION GUIDE.
- ITG.ID. Proses Manajemen Masalah. Diperoleh dari <https://itgid.org/proses-manajemen-masalah/>
- ITIL. (2011). *ITIL Service Operation*. Belfast: The Stationery Office.
- Lembaga, Penelitian, Universitas, Gunadarma. (2012). *Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Untuk Ketahanan Nasional*. Depok: 265.
- Lingga, Priyadi. (2019). Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada PT Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan ITIL Versi 3 Pada Domain *Service Design*. Bandung: 16-17.
- Maskur., Nixon, Adolong., & Rusliy, Mokodongan., (2017). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 di BPMPTSP Bone Bolango. Gorontalo: 117-119.
- Muhammad, Iqbal, Wiradipta. (2018). Audit Teknologi Informasi Dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 Domain *DSS (Deliver, Service, and Support)* Pada Rumah Sakit Umum dr. Etty Asharto Batu. Malang: 45-46.

- Muhammad, Sobri, M. Kom., Emigawaty, M. Kom., Nita, Rosa, Damayanti, M. Kom. (2017). Pengantar Teknologi Informasi Konsep & Teori, Universitas Bina Darma.
- Prof. Richardus, Eko, Indrajit. ITIL: Standar Internasional Manajemen Pelayanan Teknologi Informasi.
- Rendi, Mahendra. (2016). Selengkapnya tentang ISO 20000. Diperoleh dari <https://isoindonesiacenter.com/selengkapnyatentang-iso-20000/>
- Rexy, Septian, A. (2017). Perancangan *Service Operation* Pada Layanan Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3, 26-27.
- Suryadi, Pebriyari, Putra. (2016). Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain *Service Operation* Dengan Menggunakan *Framework* ITIL V3 (Studi Kasus Dana Pensiun Telkom). Bandung: Universitas Komputer Indonesia. Bandung: 12.
- Tri, Susanto. (2012). Manajemen Insiden Dalam Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi (Studi Kasus UPT Laboratorium STMIK AMIKOM Yogyakarta). Yogyakarta: 82-83.
- Umar, R., Riadi, I., & Handoyo, E. (2017). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain Delivery, Service, And Support (DSS). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi - SEMANTIKOM 2017 ANALISIS*, 41–48.
- Widi, Setia, C. (2019). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Domain EDM Dan MEA COBIT 5 (Studi Kasus : Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat). Bandung: 42-43.
- Yuliana, Khairunnisa. (2019). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”). Jakarta: 49-77.