

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Z. & Mulyono, H. (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*. 2(2), 494-512.
- Axelos (2021). An Overview of the ITIL® Maturity Model.
- Azizah, N., Kusumawati, Y. & Sani, R. R. (2020). Perancangan Manajemen Insiden pada Layanan Teknologi Informasi Inventory Menggunakan Framework ITIL Versi 3 (Studi Kasus : PT. Genta Semar Mandiri Semarang). *Journal of Information System*. 5(1), 136-146.
- Balluerka, N., Aritzeta, A., Gorostiaga, A., Elorza, U., & Madinabeitia, D. (2020). Measuring High Performance Work Practice Systems: The Training, Information, Participation and Autonomy (TIPA) Scale. *International Journal of Management (IJM)*, 11(2).
- Chaudhary, M., & Chopra, A. (2017). CMMI for Development.
- Cortina, S., Picard, M. & Renault, A. (2011). TIPA® for ITIL® 2011 Process Assessment Model.
- Darmawan, B. R., Falahah, Dewi, F. Analisis dan Perancangan Kebijakan Manajemen Layanan pada Bidang SIM Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta Menggunakan Framework COBIT 5. *e-Proceeding of Engineering*. 8(5), 8910-8916.
- El Yamami, A., Ahriz, S., Mansouri, K., Qbadou, M., & Illoussamen, E. (2017). Developing an assessment tool of ITIL implementation in small scale environments. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 8(9), 183-190.
- 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 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. *eProceedings of Engineering*, 9(2).

Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V. 3. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 79-91.

Heristian, S., & Erawati, W. (2019). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW OF SOFTWARE PROCESS IMPROVEMENT MODELS IN SMALL COMPANY. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 4(2), 125-129.

Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3. *JURNAL TEKNOLOGI DAN ILMU KOMPUTER PRIMA (JUTIKOMP)*, 6(1), 48-53.

Kholidah, M. N., & Susanto, M. (2022, November). Model Tata Kelola Layanan Sistem Informasi Akademik UNU Lampung menggunakan Integrasi COBIT 5 dan ITIL V3. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Teknik Dan Aplikasi Industri Fakultas Teknik Universitas Lampung (Vol. 5, pp. 284-292)*.

Mardiyanti, N., Abdurrahman, L, & Santosa, I. (2020). Analisis Perancangan Implementasi Layanan Internal Perusahaan dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen Layanan dan Tingkatan Manajemen Layanan pada PT. Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3. *e-Proceeding of Engineering*. 7(2), 6939-6964.

Marliana, L. Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM. Parikesit Tenggara. *Jurnal Administrative Reform*. 5(2), 69-78.

Nur, S. & Sudrajat, J. (2020). Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure

- Library (ITIL) Versi 3 Domain Service Operation Studi Kasus di SMK Negeri 3 Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*. 14(1), 47-51.
- Pratiwi, M. A., & Tanaamah, A. R. (2020). Analysis of it service management in the salatigaku application using the framework information technology infrastructure library (itil) v3. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 33-43.
- Rachmi, A., Susanto, T. D. & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ , Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*. 3(2), 175-18
- Riyadi, Y., Wahidin, M., & Elanda, A. (2022). Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia: Tren Penelitian, Manfaat dan Tantangan. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(2), 81-97.
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Nuansa Informatika*, 17(1), 144-153.
- Valverde, L., Mira da Silva, M., & Gonçalves, M. R. (2018). CMMI-DEV v1. 3 reference model in ArchiMate. In *On the Move to Meaningful Internet Systems. OTM 2018 Conferences: Confederated International Conferences: CoopIS, C&TC, and ODBASE 2018, Valletta, Malta, October 22-26, 2018, Proceedings, Part II* (pp. 191-208). Springer International Publishing.
- Widianto, A., & Subriadi, A. P. (2022). IT service management evaluation method based on content, context, and process approach: A literature review. *Procedia Computer Science*, 197, 410-419.