

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, A., & Adung, A. S. (2022). Perancangan Prosedur Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfillment*) Layanan Teknologi Informasi Dengan *Framework Information Technology Infrastructure Library V3* (Studi Kasus: Sistem Informasi LITERA, Uninus).
- Citra Christian, H., & Sitokdana, M. N. N. (2022). Analisis Risiko Teknologi Informasi pada BANK ABC Menggunakan *Framework ISO 31000* (Vol. 9, Issue 1). FTI UKSW. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Dwi Handayani, R., & Abdul Aziz, R. (2020). *Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi*. 11.
- Effendi, Z., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2019). Pembuatan Prosedur dan Formulir *Service Desk* Pemerintahan Kota Madiun Berdasarkan ITIL V3. *Sisfo*, 08(02). <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2019.01.004>
- Faizun, A., & Susanto, T. D. (2018). Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) IT Helpdesk* Berbasis ITIL V3 dengan Menggunakan Analisis Kesenjangan (Studi Kasus: LPSE ITS).
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Hidayat, A. R. (2015). *Audit Control Capability Level* Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi: Direktorat TIK UPI Bandung).
- Muhlisin, I., Darmawan, I., Yunan, U., Septo Hedyanto, K., S1, P., & Informasi, S. (2018). Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Service Operation Menggunakan ISO 20000 dan ITILV3 dengan Metodologi PDCA (*PLAN, DO, CHECK, ACT*) Pada Unit Kerja Sistem Informasi Bagian *IT Support PT LEN INDUSTRI (PERSERO) Analysis and Design of Standard Operating Procedure (SOP) Service Operation Using ISO 20000 and ITILV3 with PDCA Methodology (PLAN, DO, CHECK, ACT) in The Working System of The IT Support Part of PT LEN INDUSTRI (PERSERO)*.

- Paulk, M. C., Curtis, B., Chrissis, M. B., & Weber, C. V. (1993). *Capability Maturity Model SM for Software, Version 1.1*. <http://www.rai.com>
- PROCESS ASSESSMENT MODEL TIPA® for ITIL® 2011 r2 v4.1*. (2015). <http://www.list.lu/>
- Silva, N., Da Silva, M. M., Barafort, B., Vicente, M., & Sousa, P. (2015). *Using ArchiMate to model a process assessment framework. Proceedings of the ACM Symposium on Applied Computing, 13-17-April-2015*, 1189–1194. <https://doi.org/10.1145/2695664.2699486>
- Susilowati, S. (2012). Evaluasi Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Pada Area *Service Operation* Menggunakan Kerangka Kerja ITIL VERSI 3 (Studi Kasus: Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Depok) (Issue 2).
- Utomo, B. T., & Tawakalni, A. (2022). Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing *Online* Menggunakan *Framework* ITIL V.3 Domain *Service Operation* (Studi Kasus: PT. Seokhwa Indonesia). In *Jurnal FIKI: Vol. XII* (Issue 1). <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jurnalfiki>