

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & J. H. (2011). *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*.
- Abi Fahzsa, M. (2021). *Analisis manajemen risiko teknologi informasi pada e-learning STMIK Sumedang menggunakan ISO 31000*.
- Boehm, B. W. (2006). *CMMI for development*.
- Dabade, T. D. (2012). *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Dayat Suryana. (2012). *Mengenal Teknologi : Teknologi Informasi* (Suryana Dayat, Ed.; cetakan besar). CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Fauzi, A., Ade, D., & Hendriadi, A. (2014). Analisis pengelolaan layanan teknologi informasi menggunakan IT Infrastructure Library versi 3.0 area service operation (Studi Kasus: Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ilmiah Solusi*, 1(1), 11–17.
- Febri Annisa, N., Kurniati, A. P., & Puspitasari, S. Y. (2014). *Analisis Penilaian Kesiapan & Implementasi Sistem Informasi B-m@x dengan ITIL Versi 3 pada Domain Service Transition & Service Operation) Studi kasus PT.PLN Regional Jawa Barat dan Banten*.
- Fransiska, Murahartawaty, & Ade K. (2015). *Perancangan service operation pada layanan IT PT.XYZ dengan menggunakan framework ITIL versi 3*.
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). *Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Paulk, M. C. (1993). *The capability maturity model: Guidelines for improving the software process*.
- Rahayu, D., & Permana, B. (2020). *Audit tata kelola layanan Teknologi Informasi pada service operation area menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 (studi kasus pada Universitas XYZ)*. 3.
- Safitri, L., & Sensuse, D. I. (2016). *Kerangka kerja tata kelola teknologi informasi untuk layanan TI menggunakan COBIT 5 dan ITIL v.3 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang)*.
- Spicer, J. (2013). *Assessing business processes using the TIPA framework*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 137.

- Taylor S.L. (2007). *ITIL V3 Publication Framework: ITIL Service Support, Service Desk, Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, and Continual Service Improvement*.
- Thomas, D. C. , & van A. P. J. (2005). *A framework for assessing business processes*. 58.
- 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>
- Van Akker, P. J. & T. S. R. . (2017). *Using the TIPA framework to improve business processes*.