

DAFTAR PUSTAKA

- Alberta, L. T. (2009). *ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit: 2009 Edition. 01*, 1–23.
- Alfira Rezky Fajriati Rahmad, Tawai, A., & Suhadi. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(2), 671–682. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.125>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- Arisenta, R., Suharjito, & Sukmandhani, A. A. (2020). Evaluation model of success change management in banking institution based on ITIL V3 (Case Study). *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, 3(August), 470–475. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211191>
- Arribe, E., Komputer, F. I., & Riau, U. M. (2021). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.37859/seis.v3i1.4628>
- Asne, F. (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*. 9(2), 619–625.
- Deyantoro, A. F., Setyadi, R., & Saintika, Y. (2022). Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada Domain Service Operation untuk menganalisa Manajemen Layanan Teknologi

- Informasi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 629. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4232>
- Dwi Mardiana, W. C. (2020). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3 Pendahuluan Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat telah menciptakan berbagai peluang yang diharapkan dapat menghad. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 9(1), 1–8.
- Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 152–164. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0409>
- Esearch, S. Y. R., Hevner, B. A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Hanief, S., & Jepriana, I. W. (2019). Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework Itil V3. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1), 68–75. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i1.639>
- Ilyas, D. F., Asriati, A., & Alifariki, L. O. (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya,Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119. <https://doi.org/10.30787/gaster.v18i2.450>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. 62(1), 1–23.
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM)*

- Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis IT Service Management \(ITSM\) Pada L. 1\(3\), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149)*
- Kristian, I. (2019). Upaya Penurunan Idle Pada Proses Produksi PT X Menggunakan Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Titra*, 7(2), 145–152.
- Lubis, M., Annisyah, R. C., & Lyvia Winiyanti, L. (2020). ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT.Inovasi Tjaraka Buana. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 847(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/847/1/012077>
- Nabuasa, Y. Y. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *JASISFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 2(1), 40–46. <https://doi.org/10.15408/aism.v2i1.20209>
- Nafisah, N. T., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Lea. 1\(2\), 184–189. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147](https://journal Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Lea. 1(2), 184–189. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147)
- Nasution, L. M. (2017). STATISTIK DESKRIPTIF. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 1829–8419. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Nugraha, W., & Negara, E. S. (2021). Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1476>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31. (2019). PERMENKES no 31 tahun 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 31 Tahun 2019*, 8(5), 55.
- Permenkes nomer 75. (2014). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014*. 1–23.
- Pontoan, M. C., Sihotang, J. I., & Lompoliu, E. (2023). Information Security Analysis of Online Education Management System using Information Technology Infrastructure Library Version 3. *MATRIK : Jurnal Manajemen*,

- Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 22(2), 207–216.
<https://doi.org/10.30812/matrik.v22i2.2474>
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Technology Information*, 17(1), 2614–5405. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Purwaningsih, E., Vega Monica, A. A., Syarmith Ananda, E., Fasya, F., Solichin, M., Agustina, N., & Noor Ibrahim, S. M. (2024). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan Fishbone Diagrams. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 776–781. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2636>
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan Metode Itil V3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8(1), 47–52. <https://doi.org/10.51876/simtek.v8i1.168>
- Rahmadani, S., Darwis, A. M., Hamka, N. A., HR, A. P., & Al Fajrin, M. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 321. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.651>
- Ratnadhita, N., Sudianto, Y., & Kusumawati, A. (2023). ISO/IEC 25010 : Analisis Kualitas Sistem E-learning sebagai Media Pembelajaran Online. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(1), 8–20. <https://doi.org/10.37823/insight.v5i1.302>
- Roziqin, A., & Syamiyah, N. (2023). *LITERATURE REVIEW : PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi , Unit Management ” (NPM) ke “ New Public Service ” (NPS), dimana dalam New Public Service. 03(2), 175–190.*
- S, M. M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan

- Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Sari, D. N. I., Maulvi, T. R., & Wahab, S. (2021). Evaluasi Implementasi Aplikasi Primarycare (Pcare) Guna Menunjang Pengklaiman BPJS di Klinik dr. Alfred Majalaya. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1482–1488. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.234>
- Satriadi, D. S. H. (2019). Penerapan E-Puskesmas Pada Puskesmas Tanjungpinang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 4.
- Suban, I. B., & Emanuel, A. W. R. (2020). Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 5(2), 59–63. <https://doi.org/10.30591/jpit.v5i2.1844>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Taufik, A., Sudarsono, B. G., Budiyantra, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). Pengantar teknologi informasi Sutarman. In *Balaiyanpus.Jogjaprov* (Vol. 43). <http://badanpenerbit.org/index.php/dpipress/article/view/18>
- Udin Rosidin^{1*}, Sumarna², U., Sumarni³, N., Shalahuddin⁴, I., Noor⁵, R. M., Ariyani⁶, A. P., & Nida Luthfiyani⁷. (2020). PELATIHAN APLIKASI SEHAT INDONESIAKU SEBAGAI DETEKSI DINI PTM PADA KADER KESEHATAN DI WILAYAH PUSKESMAS GUNTUR GARUT. *JURNAL KREATIVITAS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 6(July), 1–23. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i4.8988>
- Widiyastuty, F., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat di Daerah Perbatasan Kecamatan Entikong. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 64–78. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.64-78>
- Wijaya, A. F., Sitokdana, M. N. N., & Hapsari, P. (2019). *Analysis of Information Technology Services Management using the ITIL V3 Domain Service*

*Operation Framework on SIMDA (Case Study: Boyolali Regency
Inspectorate). 100(41), 126–131. <https://doi.org/10.2991/icoi-19.2019.23>*