

DAFTAR PUSTAKA

- Apriesta, Z. (2018). *Pemeringkatan Open Source Software ITSM Bagi Small-Medium Enterprises (SMEs) Menggunakan Metode Fuzzy AHP Berdasarkan Kriteria ITIL V3 Pada Proses Service Operation*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*, 2.
- AXELOS. (2019). The ITIL service value system. In *ITIL Foundation* (ITIL 4 Edition). The Stationery Office.
- Budiyono, Nugroho, E., & Winarno, W. W. (2012). Implementasi ITIL V3 Framework pada Perancangan Aplikasi Service Desk Management Berorientasi User. *JNTETI*, 1.
- CA Technologies. (2007). *CA Service Desk Manager*.
- Hevner, A. R. (2004). Design Science in Information System Research. *MIS Quarterly*, 28, 75–105.
- Iden, J., & Eikebrokk, T. R. (2013). Implementing IT Service Management: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 33(3), 512–523. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.01.004>
- Keel, A. J., Orr, M. A., Hernandez, R. R., Patrocinio, E. A., & Bouchard, J. (2007). *From a technology-oriented to a service-oriented approach to IT management &*.
- Kocjan, W. (2014). Introducing Nagios. In *Learning Nagios 4* (March 2014, p. 8). Packt Publishing Ltd.

- Kosasi, S. (2011). Penerapan Network Development Life Cycle Untuk Pengembangan Teknologi Thin Client Pada Pendidikan KSM Pontianak. *JIKE, 1*, 125–141.
- Nurhaida, I., & Fikri, M. H. (2020). Pemantauan Jaringan Menggunakan Nagios dan Zabbix Dengan Notifikasi Telegram Messenger dan Google Mail. *Jurnal SIMETRIS, 11*.
- Prasetia, W. C. (2012). *Implementasi Sistem Monitoring Jaringan Menggunakan Nagios Dengan SMS Alert Menggunakan Ozeki NG SMS Gateway*. Universitas Telkom.
- Rahmawati, A., & Wijaya, A. F. (2019). Analisis Risiko Teknologi Informasi Menggunakan ISO 31000 Pada Aplikasi iTop. *Jurnal SITECH, 2*.
- Salamun, & Sukri. (2021). Analisa Pemanfaatan dan Peran Software Open-source bagi Mahasiswa Universitas Abdurrab. *Jurnal Buana Informatika, 12*, 49–57.
- Saputra, D. O., & Saptono, H. (2019). Implementasi Network Monitoring System Terintegrasi Dengan Ticketing System Menggunakan Nagios dan osTicket. *Jurnal Informatika Terpadu, 5*.
- Sedarmayanti. (2009). *Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran: Suatu Pengantar*. Mandar Maju.
- Yanto, J., & Ruswanda, M. (2017). *Implementasi Sistem Monitoring Server Menggunakan Nagios. 13*.