

## DAFTAR PUSTAKA

- Agam, P. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.xxxx/ijmst.xxxx.xxx>
- Andreas, P. N., & Sitokdana, M. N. N. (n.d.). *Dampak Implementasi ISO/IEC 20000 Pada Perusahaan PT Visionet Data Internasional*.
- Asne, L. F., 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. *E-Proceeding of Engineering*, 9(2), 619.
- Assobarry, N. H., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Hotel XYZ Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 15(2).
- Axelos. (2019). *ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition 2* (2nd ed.). TSO (The Stationery Office). <https://www.axelos.com>
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2), 585–598. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Barlian, E. (2016). *Buku Kualitatif & Kuantitatif ok* (Vol. 1). Sukabina Press.
- Bon, J. Van, Jong, A. de, Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Veen, A. van der, & Verheijen, T. (n.d.). *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3* (J. Wilkinson, Ed.; Third edition). Van Haren Publishing. [http://en.itsmportal.net/en/books/itsm\\_library](http://en.itsmportal.net/en/books/itsm_library)

- Darmawan, B. R., Falahah, & Dewi, F. (2021). Analisis Dan Perancangan Kebijakan Manajemen Layanan Pada Bidang SIM Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta Menggunakan Framework COBIT 5 Analysis and Design of Service Management Policies in the SIM Sector, DKI Jakarta Communication, Information and Statistics Office Using the COBIT 5 Framework. *E-Proceeding of Engineering*, 8, 8910–8916.
- Dwitawati, I., Sururi, S., Ramadhan, M., Ananda, N., Ridha, K., Hakim, Ik., & Fatia, R. H. (2023). Eksplorasi ITIL V4 dan COBIT 2019 Sebagai Framework Tata Kelola Informasi & Teknologi Pada Organisasi. *JINTECH: Journal of Information Technology*, 4(2), 69–78. <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/jintech>
- Evani, N. A., & W, P. A. (n.d.). *Persiapan Penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 Untuk Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan di Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi Pusdatin BSN*.
- Fadila, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA. *MITITA JURNAL PENELITIAN*, 1(3), 34–46.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. *Source: MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- Hidayat, T., Zulfah, & Nurhidayani, D. (2022). Analisis Gap Penerapan Sistem Manajemen Mutu 9001:2015 PT. Gaya Teknik Logam. *Journal of Research and Technology*, 8(1), 109–120.
- Information Systems Audit and Control Association. (2019). *COBIT 2019 Framework Governance and Management Objectives*.
- Kahfi, A., & Legowo, N. (2024). Implementation Planning Information Technology Service Management (ITSM) Iso 20000-Based in Guarantee Companies. *Indonesian Journal of Social Technology*, 5(4). <http://jist.publikasiindonesia.id/>

- Khoiriyah, R. (2022). Analisis Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT. PELNI Menggunakan Strategi IT Service Management. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(4), 817–826. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11846>
- Kleiner, F., Abecker, A., & Mauritzat, M. (2012). Incident and Problem Management Using a Semantic Wiki-enabled ITSM Platform. *ICAART 2012 - Proceedings of the 4th International Conference on Agents and Artificial Intelligence*, 1, 363–372. <https://doi.org/10.5220/0003751303630372>
- 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 Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 1\(3\), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149)
- Lazuardi, M. Y., & 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*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Nainggolan, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi P-ISSN*, 5(1).
- Nechyporenko, T. (2015). *ServiceNow as a platform-practical research*.
- Oktiviana, L., & Jayadi, R. (n.d.). Evaluation of IT Service Management Implementation Related to Incident Management with ITIL Framework in PT.XYZ. *Jurnal Cahaya MANDALIKA*.

- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17(1), 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Putri, D. K., Firdaus, Y., & Darwiyanto, E. (2015). Pengukuran Kesiapan Manajemen Keamanan Informasi Direktorat Sistem Informasi Univeristas Telkom Menggunakan ISO/IEC 20000 dan COBIT 5. *E-Proceeding of Engineering*, 2(3), 7854.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Safrina, S. P., Santosa, I., & Nutrisha, W. A. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University. *E-Proceeding of Engineering*, 10(2), 1434.
- Saleh, M., Yusuf, I., Sujaini, H., Pragestu, S., Harry, Hidayat, M. N., Prasetya, I. A., Pratiwi, G., Rezza, M., Hariyanto, Rohendi, R., & Waliyuddin, M. H. (2021). Penerapan Framework COBIT 2019 Pada Audit Teknologi Informasi di Politeknik Sambas. *JEPIN (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika)*, 7(2).
- Saputra, I. N. S., & Yuwono, B. (2021). Pengukuran Tingkat Kapabilitas Dan Perbaikan Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 dan ITIL V3 2011: Studi Kasus PT. XYZ. *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 2(1).
- Siltonga, T. P., & Ali, A. H. N. (2010). Sistem Manajemen Insiden Pada Program Manajemen Hepldek dan Dukungan TI Berdasarkan Framework ITIL V3 (Studi Kasus Pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI). *Seminar Nasional Informatika 2010 (SemnasIF 2010)*.

- Syamaidzar, M., & Ghifari, A. (2023). *Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Proses Access Management Pada Diskominfo Kota Bandung Menggunakan ITIL Versi 3*.
- Tjonadi, C., Viorensa W, K., Roselin, V., Natalie, V., Maulana, A., & Informasi, S. (2023). Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perusahaan Perseroan Menggunakan Information Technology Infrastructure Library Service Operation: Literature Review. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, 1(2), 56–62. <https://doi.org/10.54259/jdmis.v1i2.1611>
- Wijaya, A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) Aplikasi Absensi Online Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Ogan Ilir. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 1(2).
- Zahra Djamal, A. A., Santosa, I., & Nurtrisha, W. A. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus : Unit RiYanTI Telkom University). *E-Proceeding of Engineering*, 10(3), 3165–3171.