

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid, A. (2015). *Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS) (Studi Kasus: SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat. Tbk) Analysis-Based Information Systems Audit COBIT 5 In the Domain Deliver, Service, and Support (DSS) (Case Study: SIM-BL in unit CDC PT Telkom Centre. Tbk).*
- Anam Ika Anggun Camelia Ephrilia Noor Fitriana Yogi Bagus Adhimas, ul. (2023). *Implementasi Roadmap Penelitian Dan Pkm Program Studi.* <https://doi.org/10.26740/jdmp.v8n1.p1-10>
- 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*, 470–475. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211191>
- Celvine Adi Putra, & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Cholik, C. A. (2021). *Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / ICT Dalam Berbagai Bidang (Vol. 2, Issue 2).*
- Deswandi, A., & Hudaya, B. (2020). Audit Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Metode Capability Maturity Model Integration Level 3. *JURNAL INFORMATIKA*, 7(2), 148–155. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji>
- Dwi Handayani, R., & Abdul Aziz, R. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia Dan Informatika)*, 11.
- Fauzi Siregar, H., Handika Siregar, Y., & Jend Ahmad Yani Kisaran Sumatera Utara, J. (2018). Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2).
- Herlinudinkhaji, D. (2019). Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), 61. <https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.1.4005>
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). *Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL).*

- Hevner, A. (2014). *A Three Cycle View of Design Science Research*. <https://www.researchgate.net/publication/254804390>
- Hilabi, S. S., Buana, U., Karawang, P., & Huda, B. (2019). *Layanan Teknologi Informasi e-government menggunakan framework ITIL V.3 domain service transition (Studi Kasus PEMDA Kabupaten Karawang)* (Vol. 4).
- Izzulhaq, M. I., Falahah, & Nugraha, R. A. (2023). *Perancangan Dan Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Domain Service Operation Proses Event Management Diskominfo Kota Bandung Menggunakan ITIL Versi 3*.
- Jan van Bon, A. de J. A. K. M. P. R. T. A. van der V. T. V. (2007). *Foundation of IT Service Management Based on ITIL V3*. http://en.itsmportal.net/en/books/itsm_library
- Jan van Bon, A. de J. A. K. M. P. R. T. A. van der V. T. V. (2008). *ITIL® V3 Foundation Exam-The Study Guide About the ITSM Library*. www.vanharen.net
- Khodri, S., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (2022). *Analisis Dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Diskominfo Kota Bandung Pada Proses Information Security Management Menggunakan Itil Versi 3 Analysis And Design Of Information Technology Service Management Diskominfo Kota Bandung In The Information Security Management Process Using ITIL Version 3*.
- 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*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Mahdalena, D., & Cholil, W. (2020). Penilaian IT Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan ITIL V3. *Gema Teknologi*, 21(1), 34–41. <https://doi.org/10.14710/gt.v21i1.33082>
- Muchsam, Y., & Irianto Saputro, G. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT.XYZ). In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Nechyporenko, T. (2015). *ServiceNow as a platform-practical research*.
- Niko Priyohutomo, A., Melkior Nikolar Ngalumsine Sitokdana, dan, Studi Sistem Informasi, P., Teknologi Informasi, F., Kristen Satya Wacana, U., Blotongan, J., Lor, S., Salatiga, K., & Tengah, J. (2020). Dampak Implementasi ISO/IEC 20000 Pada Perusahaan PT Visionet Data Internasional. *Kata Kunci: Service Management*.

- Purwaningrum, O., Nadhiroh, B., & Mukaromah, S. (2021). Literature Review Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5. In *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)* (Vol. 2, Issue 3).
- Rajendran, R. (2015). *Conceptual Model: A Framework for Institutionalizing the Vigor in Business Research IBM 2015 Proceedings-SRIT Conceptual Model: A Framework for Institutionalizing the Vigor in Business Research*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2164.8484>
- Ramayasa, I. P. (2020). *Penerapan Framework ITIL V3 Dalam Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Layanan Akademik Domain Service Transition*.
- Serrano, J., Faustino, J., Adriano, D., Pereira, R., & da Silva, M. M. (2021). An it service management literature review: Challenges, benefits, opportunities and implementation practices. In *Information (Switzerland)* (Vol. 12, Issue 3). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/info12030111>
- Surbakti, H. (2013). *Pendekatan Model Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Dalam Rekayasa Sistem Informasi Untuk Pencapaian IT-Governance*.
- Syamaidzar, M., & Ghifari, A. (2023). *Analisis Dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Proses Access Management Pada Diskominfo Kota Bandung Menggunakan ITIL VERSI 3*.
- Tarmuji, A. (2008). Tinjauan Umum Tentang Helpdesk Dan Framework Terkait. In *Jurnal Informatika* (Vol. 2, Issue 1).
- Ully Artha, E. (2014). *Pengukuran Tingkat Kematangan Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Cmmi Dan Ishikawa*.
- Walker Royce Vice President, by, & Manager, G. (2002). *CMM vs. CMMI: From Conventional to Modern Software Management*. http://www.therationaledge.com/content/feb_02/f_conventionalToModern_wr.html
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 79. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>
- Zagoto, M. M., Yarni, N., & Dakhi, O. (2019). Perbedaan Individu Dari Gaya Belajarnya Serta Implikasinya Dalam Pembelajaran. *Jurnal JRPP*, 2(2), 259. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>