

DAFTAR PUSTAKA

- Anandityo, A. S., Mursityo, Y. T., & Suprpto, S. (2019). Evaluasi Incident Management Dan Problem Management Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. *Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 9950–9958.
- Anjeli, D., Faulina, S. T., & Fakih, A. (2022). Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri 49 OKU Menggunakan Embarcadero XE2 Berbasis Client Server. *Jurnal Informatika Dan Komputer (JIK)*, 13(2), 57–66.
- Ardolino, M., Rapaccini, M., Saccani, N., Gaiardelli, P., Crespi, G., & Ruggeri, C. (2018). The role of digital technologies for the service transformation of industrial companies. *International Journal of Production Research*, 56(6), 2116–2132. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1324224>
- 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.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- 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>
- Faizal, A. A., & Sanusi, A. (2022). Perancangan Sistem Informasi “Problem Solving Management” Case User Menggunakan BOT Telegram Berbasis Web Pada PT. Gunung Amal SolutionInternational. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 3431–3436.
- Gunawan, H., Irianto, A. B. P., & Negara, J. G. P. (2024). Implementation of Sustainable Service Improvement in Organizations Using Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil). *Procedia Computer Science*, 234, 748–755. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.061>
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>
- Handoko, Y. (2017). Pemanfaatan ITIL v3 untuk Mengatasi Masalah Layanan TI pada Sistem Terintegrasi di Perguruan Tinggi Using ITIL v3 to Solve IT Service Problem in Integration System at Universities. *Prosiding SAINTIKS FTIK UNIKOM*, 2, 23–28.

- Hasan Assobarry, N., Nanda Sabila, F., & Mukaromah, S. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo Analysis of Information Technology Services Management Using Itil V3 Domain Service Operation At Xyz H Otel Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 15(2), 28–34.
- Hidayat, R., Anwar, N., Studi, P., Informatika, T., Ilmu, F., Universitas, K., Unggul, E., Bangun, R., Agreement, S. L., Kontak, T., & Informasi, L. T. (n.d.). *Rancang Bangun Aplikasi Ticketing Service Desk Teknologi Informasi Berbasis Website*. 8(3), 41–50.
- Husna. (2022). Pengaruh Knowledge , Skill , dan Attitude terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang. *Universitas Hasanuddin*, 187.
- Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (Jutikomp)*, 6(1), 48–53. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3598>
- 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. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1\(3\), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149)
- Kurniawan, A., & Nugroho, R. E. (2021). Evaluation and Proposed Improvement of IT Service Management Based on DMAIC Method Using IT Infrastructure Library (ITIL) v.3 Framework at PT XYZ. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 8(January), 1.
- 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>
- Maulana, Y. M. (2023). Model Analisis Incident Management pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library V3. *Jurnal SAINTEKOM*, 13(2), 123–135. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v13i2.398>
- Padel, P. M. A., & 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/10.31004/ijmst.v1i2.121>
- Prabowo, I. P. D. A. S., Rachmawati, I. N., & Rahmawati, Y. (2021). Penyusunan SOP Incident Management pada PT. RST dan PT. XYZ Berdasarkan ITIL 3 Versi 2011. *Jurnal Eksplora Informatika*, 10(2), 110–121.

<https://doi.org/10.30864/eksplora.v10i2.478>

- Prayogo, J. S., Alia, P. A., Setyadi, A. T., & Setyawan, A. B. (2023). Literature Review: Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 154–158. <https://doi.org/10.59407/jrsit.v1i2.212>
- 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>
- Rachmawati, A. (2020). Aplikasi Help Desk Dalam Peran Layanan Service-Desk Pada PT SHS. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 2(1), 43–53.
- Rianto, B., & Dozan, W. (2020). Dasar-Dasar Pengantar Teknologi Informasi. In *CV. Multimedia Edukasi*. www.multidukasi.co.id
- Romadhon, A. (2017). Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta). In *Jurnal.Atmaluhur.Ac.Id* (Vol. 3). <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512>
- Rudi Hartono, Kraugusteeliana, N. (2023). Manajemen Layanan Teknologi Inormasi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).
- Suprpto, A. A. S. (2021). Implementasi Manajemen Insiden Dan *Problem Management* Pada Operasional Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berdasarkan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL). *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 333–340.
- Zaki, M. (2019). Digital transformation: harnessing digital technologies for the next generation of services. *Journal of Services Marketing*, 33(4), 429–435. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2019-0034>
- Rasyid, F. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF Teori, Metodem dan Praktek*. Jawa Timur: IAIN Kediri Press.