

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. B., Sari, Y. P., & Sutabri, T. (2023). Analisis Smart School Manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada Aplikasi Qualitiva menggunakan Framework ITIL Versi 3 di SMA. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(4), 515–523. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Algiffary, M. A., Novitasari, A., & Sutabri, T. (2023). Tinjauan Penggunaan Chatbot Terhadap Pelayanan Di BKPSDM Kota Palembang Melalui Domain Service Operation Pada Framework ITIL V3. *JUTIM*, 8(1), 26–33.
- Ariansyah, B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3. *JURNAL INTECH*, 4(2), 64–68.
- Arjun, J., Lestari, F., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(4), 465–472. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Arjun, J., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management Layanan GrabFood Menggunakan Framework ITIL V3 Pada PT Grab Teknologi Indonesia. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(4), 448–455. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Assobarry, N. H., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). Analysis Of Information Technology Services Management Using ITIL V3 Domain Service Operation (Case Study: Hotel Sinar Sidoarjo). *IJCONSIST JOURNALS*, 2, 30–33. <https://doi.org/10.33005/ijconsist.v3i2.60>
- Atika, N., Akso, R. T., Wulandari, A., Mubarak, F. A., Abdurrahman, I. K., Wahyudi, D., & Tarwoto. (2024). Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study: Lazada Application). *International Journal of Informatics and Information Systems*, 7(1), 22–27. <https://doi.org/10.47738/ijiis.v7i1.188>
- Axelos. (2019a). *Foundation ITIL ® ITIL 4 Edition ITIL ® OFFICIAL PUBLISHER*.
- Axelos. (2019b). *Service Desk ITIL 4 Practice Guide*.
- 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>
- Bon, J. van, Jong, de A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Veen, A. van der, & Verheijen, T. (2007). *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3* (3rd ed.). Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net. http://en.itsmportal.net/en/books/itsm_library
- Febriant, A. B., Mursityo, Y. T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL v3 Domain Service Operation pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5608–5615. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik: Riset Dan E-*

- Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 452–457.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 03(01), 50–58.
- Imron, A., Cholil, W., & Atika, L. (2020). Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(01), 1–8.
- Knapp, D. (2010). *A Guide To Service Desk Concepts* (3rd ed.). Course Technology, Cengage Learning.
- 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>
- Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi SUMSEL. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Mahardika, W. K., & Emanuel, A. W. R. (2023). Analisis Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Perpustakaan UKDW). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 205–211. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1624>
- Maria, F., Nafisah, N. T., Amanatullah, M. R., & Sutabri, T. (2023). Artificial Intelligence Untuk Evaluasi Pembelajaran Pada SMA Muhammadiyah 6 Menggunakan ITIL V3 Domain Service Design. *JUTIM (Jurnal Teknik Informatika Musirawas)*, 8(1), 41–48.
- Nachrowi, E., Nurhadryani, Y., & Sukoco, H. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *RESTI Journal*, 4(4), 764–774. <http://jurnal.iaii.or.id>
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i2.496>
- Palacios, M. L. A. (2021). *Implementación de Service Desk de tecnología punto de contacto para la mejora de la calidad de los servicios en la Empresa Servicios Call Center del Perú (SCC) Lima-2021*. 2–73.
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 5(01), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus PT. XYZ , Tangerang). *JURNAL TEKNIK POMITS*, 3(2), 175–180.
- Salim, F. (2017). Pengaruh Information Technology Service Management (ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan. *SNATIKA*, 4, 133–137.

- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 9(1), 160–173. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Sutabri, T., & Oetari, D. (2023). Analisis Manajemen Layanan Akademik Menggunakan Framework ITIL V3 Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 6(2), 1224–1228.
- Utomo, N. B., & Syamsuddin, M. A. (2020). Evaluasi Implementasi Service Desk Pada Direktorat Informasi Kepabeanan Dan Cukai Menggunakan ITIL V3. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 4(1), 86–96.

