

DAFTAR PUSTAKA

- Ada, S. T. R., Zahra, A. L., Shahita, D., Martapura, I. R., & Suryanto, T. L. M. (2022). Analisis Perbandingan COBIT 5 Dan ITIL V4 dalam Implementasi IT Governance. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 17(1), 23–29.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2), 200–209. <https://doi.org/10.36595/misi.v5i2.619>
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 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. *Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(01), 50–58.
- Mambu, J. Y., Matindas, E., Adam, S., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.319>
- Nainggolan, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan*, 5(1), 76–85.
- Oktiviana, L., & Jayadi, R. (2023). *Evaluation of It Service Management Implementation Related To*. 758–771.
- Rahmasari, N., Herlambang, A. D., & Soebroto, A. A. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedure untuk Incident Management dan Problem Management Aset Digital Pada Perusahaan XYZ Berdas. *Page 1 Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(5), 1426–1436.
- Safrina, S. P., Santosa, I., & Nurtrisha, 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*. 10(2), 1434.
- Van Bon, J. (2007). Foundations of IT Service Management based on ITIL V3. *ITIL Library*, 1, 2
- Andryani, A., & Sutabri, T. (2023). Perencanaan Manajemen Pelayanan TI Menggunakan COBIT 2019 pada Balmon SFR Kelas I Palembang. *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 12(2), 489–500. <https://doi.org/10.30591/smartcomp.v12i2.5158>
- Axelos. (2020). *Foundation ITIL 4 Edition*.

AXELOS. (2020). *Problem Management ITIL ® 4 Practice Guide*. January.

Nugraha, W., & Negara, E. S. (2021). Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1476>

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>

Undiksha, U. T. (2017). *UPA TIK Undiksha*. <https://upttik.undiksha.ac.id/profil/>

