

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. *Scan : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 17(1), 23–29.
- Agutter, C. (2020). *ITIL 4 Essentials*.
- Axelos. (2019a). *Foundation ITIL ® ITIL 4 Edition ITIL ® OFFICIAL PUBLISHER*.
- Axelos. (2019b). *ITIL 4: High-velocity IT*.
- Axelos. (2019c). *Service Desk ITIL 4 Practice Guide*. November.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2022). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 5(2), 200–209. <https://doi.org/10.36595/misi.v5i2.619>
- BMC Software Inc. (2020). *Optimizing for Success: Metrics for Enterprise IT*.
- Christianto, K., & Andry, J. F. (2018). Evaluating Maturity Level Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's. *International Journal of Information Technology and Business*, 1(1), 16–23. <https://doi.org/10.24246/ijiteb.112018.16-23>
- Diaz, K. Y. J. R. J. N. M. (2023). *Implementación de un Sistema de Service Desk para mejorar la Gestión de Incidencias de servicios tecnológicos basado en ITIL 4 en GIDTEC*. 31–41.
- Diskominfosanti. (2023). *Rencana Strategis Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Tahun 2023 - 2026*.
- Fay, D. L. (2019). Implementación de service desk y la gestión de servicios de tecnología de la información en la empresa Fundación Callao. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 0–2.
- Hartono, R., Kraugusteeliana, Nurhabibah, Triono, W., Lesmi, K., Krisnanik, E., Jaya, S. M., Komara, M. A., Savitri, P., Nurhayati, C., Saras, B., Koni, A., Supriyono, & Haryati, T. (2023). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*.
- 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>
- Hevner, A. (2007). A Three Cycle View of Design Science Research. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 19.

- Hevner, A., R. A., March, S., T. S., Park, Park, J., Ram, & Sudha. (2004). Design Science in Information Systems Research. *Management Information Systems Quarterly*, 28, 75.
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Ejournal.Unesa.Ac.Id*, 03(01), 2022. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44376>
- Kaliu, C. V. M., Mawang kang, A., & Batmetan, J. R. (2022). Analisis Manajemen Insiden IT Pada Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Manado. 2(19), 528–541. <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/edutik/article/view/2922>
- Kemenpan RB. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* (Vol. 53, Issue 9).
- Kemenpan RB. (2021). *KEPMENPAN RB Nomor 962 Tahun 2021 Tentang Pedoman Teknis TAUVAL SPBE*.
- Knapp, D. (2015). *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional*.
- Lopes, S. F. S. F. (2021). The importance of the ITIL framework in managing Information and Communication Technology services. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 8(5), 292–296. <https://doi.org/10.22161/ijaers.85.35>
- Mahardika, W. K., & Emanuel, A. W. R. (2023). Analisis Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus : Perpustakaan UKDW). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 205–211. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1624>
- Mardiyanti, N., Abdurrahman, L., & Santosa, I. (2020). Analisis Perancangan Implementasi Layanan Internal Perusahaan Dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen Layanan Dan Tingkatan Manajemen Layanan Pada PT . Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3. 7(2), 6939–6964.
- Nachrowi, E., Yani Nurhadryani, & Heru Sukoco. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- 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>

- Office of Government Commerce. (2012). Service Operation Book. *SpringerBriefs in Computer Science*, 0(9781461438960), 73–90. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-3897-7_6
- Oktiviana, L., & Jayadi, R. (2022). *Evaluation of IT Service Management Implementation Related to Incident Management With ITIL Framework in PT. XYZ*. 758–771.
- 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*. 0–3.
- Pradana, M. F., Raharjanti, R., Murtini, S., & Ardiansah, M. N. (2022). Framework ITIL V3: Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Insiden pada Perusahaan Ekspedisi. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 293. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.916>
- Prisetiahadi, M. A., Abdurrahman, L., & Nugraha, R. A. (2021). *Penilaian Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Survey Kepuasan Pengguna Dengan Framework Informasi Teknologi Informasi Infrastructure Library (ITIL) V3 di PT. Transpotasi Jakarta (TRANSJAKARTA)*. 8(5), 9488–9496.
- 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 XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4*. 9(1), 160–173.
- Sotelo, L. E. Á. (2020). *Formulación De Plan De Optimización Para La Prestación De Servicios De Mesa De Ayuda (Helpdesk) Aplicando La Práctica De Gestión De Incidentes ITIL V4 Y La Metodología Scrum En La Empresa Mastercore En Bogotá*. 2507(February), 1–9.
- Soto, A. B. A., & Rojas, C. A. C. (2020). Implementación De Las Buenas Prácticas De ITIL V4 Y Su Influencia En La Gestión De Servicios Del Área De Service Desk De La Empresa S.C.R. S.A.C. *Universidad Andina Del Cusco*, 1–118. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Utomo, N. B., & Syamsuddin, M. A. (2020). Evaluasi Implementasi Service Desk Pada Direktorat Informasi Kepabeanaan Dan Cukai Menggunakan ITIL V3. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 4(1), 86–96. <https://doi.org/10.31092/jpbc.v4i2.766>
- Van Bon, J. (2007). Foundations of IT Service Management based on ITIL V3. *ITIL Library*, 1, 234. <http://books.google.pt/books?id=PKNFiXLk5bIC>

Wibowo, A. (2022). *Perancangan Service Desk Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL 4 : Studi Kasus Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. 4.

