

DAFTAR PUSTAKA

- Adung, A. S., & Amaliyah, A. (2022). Perancangan Prosedur Pemenuhan Permintaan (Request Fulfillment) Layanan Teknologi Informasi Dengan Framework Information Teckhnology Infrastructure Library V3 (Studi Kasus: Sistem Informasi LITERA, Unimus). *Jurnal Sistem Informasi* , 04(01), 8–16.
- Agutter, C. (2020). *ITIL 4 ESSENTIALS* (second edition). IT Governance Publishing.
- Amalia, F., Putra, I. G. S. K., & Rusdianto, D. S. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Keluhan (Studi Kasus: Pengelola Sistem Informasi, Infrastruktur TI dan Kehumasan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5895–5901. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Apriza, D., Aswadi, M., Kurniawa, A. K., & Sutabri, T. (2024). Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *JURNAL TEKNIKA*, 18(1), 279–289.
- Ashra Nisa, F., & Yulhendri. (2024). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.4 Pada E-ticketing Aplikasi Ferizy PT.ASDP Indonesia Ferry. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 02, 80–89. <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>
- Cholil, W., Firdaus, & Septriadi, R. (2020). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Simcobit, Studi Kasus pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang. *JURNAL ILMIAH INFORMATIKA GLOBAL*, 10(1), 44–49.
- Divanshu, Gupta, D., Gupta, R., & Gupta, S. (2021). An Implementation of Automated Service Request Desk for Hotel Industry. *2021 9th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions), ICRITO 2021*. <https://doi.org/10.1109/ICRITO51393.2021.9596101>
- Djamal, A. A. Z., Nurtrisha, W. A., & Santosa, I. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus : Unit RiYanTI Telkom University). *e-Proceeding of Engineering*, 10, 3165–3171. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20572>
- Falahah, Nugraha, R. A., & Sinaga, V. (2024). Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Request Fulfillment Menggunakan ITIL Versi 3 Di Diskominfo Kota Bandung. *e-Proceeding of Engineering*, 3652–3659.

- Fitri Aulia, A., Alisyahbana, T., Sutabri, T., Informatika, T., Bina Darma, U., Jenderal Ahmad Yani No, J., Seberang Ulu, K. I., Palembang, K., Selatan, S., & Korespondensi, P. (2024). Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika dan Komputer Analisa Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V.4. *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika dan Komputer*, 6(1), 68–74. <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- Fitriansyah, A., & Hasibuan, P. (2022). Penerapan Service Request Management Pada Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 02(01), 16–24.
- Goyal, N., & Singh, H. (2021). A Design of Customer Service Request Desk to Improve the Efficiency using Robotics Process Automation. *Proceedings of IEEE International Conference on Signal Processing, Computing and Control*, 2021-October, 21–24. <https://doi.org/10.1109/ISPC53510.2021.9609338>
- Hlohovsky, M., Page, D., & Pinnington, R. (2020). *Service request management ITIL 4 Practice Guide*. Axelos.
- Hosein, P., & O'Connell, W. (2023). A Cognitive Automation Solution for Responding to Service Desk Requests. *Proceedings - 2023 International Conference on Digital Age and Technological Advances for Sustainable Development, ICDATA*, 2023, 150–155. <https://doi.org/10.1109/ICDATA58816.2023.00035>
- Iqbal, M., & Sutabri, T. (2023). Analysis of Incident Management in The Jumpcloud Application Using The ITIL 4 Framework At GXS Bank PTE LTD. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 5(2). <https://idm.or.id/JSCR/in>
- Kristianto, Yasin, V., Peniarsih, P., Gozali, A., & Junaedi, I. (2022). Application of expert system diagnosis of color blindness with ishihara method with microsoft vb 6.0. *International Journal of Informatics, Economics, Management and Science*, 1(1), 13. <https://doi.org/10.52362/ijiems.v1i1.678>
- Magdalena, L., Sari, A. I. P., & Septian, W. E. (2023). Optimasi Praktik Manajemen Layanan Cirebon Satu Data Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon Menggunakan Framework IT-IL 4. *Journal of Practical Computer Science*, 3(2), 78–94.
- Nurtisha, W. A., Safrina, S. P., & Santosa, I. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus: RiYanTI Telkom University. *e-Procceding of Engineering*, 10(2), 1434–1443. https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/181217/jurnal_e-proc/asesmen-dan-peningkatan-manajemen-layanan-teknologi-

informasi-pada-practice-incident-management-dan-problem-management-menggunakan-til-4-studi-kasus-unit-riyanti-telkom-university-.pdf

Prabowo, W. A., Saintika, Y., & Setyaningsih, A. F. (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>

