

DAFTAR PUSTAKA

- Andryani, A., & Sutabri, T. (2023). Perencanaan Manajemen Pelayanan TI Menggunakan COBIT 2019 pada Balmon SFR Kelas I Palembang. *Smartcomp: Jurnal Orang Pintar Komputer*, 12(2).
<https://doi.org/10.30591/smartcomp.v12i2.5158>
- Ditjen SDPPI. (2021). Peraturan Direktur Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika Tahun 2020-2024. Direktorat Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Annisa, N. F., Kurniati, A. P., & Puspitasari, S. Y. (2014). Analisis Penilaian Kesiapan & Implementasi Sistem Informasi B-m@x dengan ITIL Versi 3 pada Domain Service Transition & Service Operation) Studi kasus PT.PLN Regional Jawa Barat dan Banten. *E-Proceeding of Engineering*, 601–606.
- Firliansa, N. (2021). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau dengan Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Bina Komputer*, Vol 3, 35–46.
- Harani, N. H. (2017). Audit Sistem Pelayanan Perijinan Pada Departemen Perdagangan Menggunakan Cobit Framework. *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 9(No.1), 21–26.
- ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit (2009th ed.). (2009). The Art of Service Pty Ltd.

- ITU. (2020). Radio Regulations. 1, 3.
- Keel, A., & Hodges, R. (2016). IT Service Management Reference Architecture Series. IBM.
- Kemenkominfo. (1999). Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia.
- Kemenkominfo. (2005). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Dari Biaya Hak Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia.
- Kemenkominfo. (2018). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2018 tentang Ketentuan Operasional Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia.
- Kemenkominfo. (2021). Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia.
- Kemenkominfo. (2021). Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi Dan Informatika. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of Marketing (13th ed.). Pearson Education.
- Lacy, C., & Elzanne, D. (2016). ITIL For Dummies. John Wiley & Sons.

- Lloyd, V., Heeldon, D., Lacy, S., & Hanna, A. (2011). ITIL Continual Service Improvement. The Stationery Office.
- Mohamed, B. A. S., Ramanigopal, C. S., & Murali, P. M. (2021). A Study to Analyze the Impact of Knowledge Management (KM) practices in IT Service Delivery Industry in India. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 182–193.
- Mulyana, D. (2012, July 19). Memilih software atau tools untuk implementasi ITIL. Information Technology Infrastructure Library – Indonesia. *Accessed on: Nov 02, 2023,*
<https://itilindo.wordpress.com/2012/07/19/memilih-software-atau-tools-untuk-implementasi-itil/>
- Nainggolan, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, Volume 5(Nomor 1).
- Oktoviani, E. (2012). Analisis Sistem Informasi Perkreditan Menggunakan ITIL Version 3 Domain Service Strategy di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk., Unit Beteleme. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Prameswari, N. S., & Susanto, T. D. (2016). Pembuatan Dokumen Service Level Management Pada Layanan Help Desk SAP Berdasarkan ITIL 2011. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 173–180.
- Pratama, R. C. A., Sutomo, & Erwin, S. (2016). Perencanaan Availability Management for IT Service pada PPTI STIKOM Surabaya Menggunakan ITIL V3. JSIKA.

- Purnamasari, D. I., Saepudin, A., Agusdin, R. P., & Permadi, V. A. (2023). Prioritizing IT Services for Organizational Development: A Strategic Approach. ICARSE 2022, ASSEHR, 74–86.
- Rahayu, Wahyono, B., & Rianto, P. (2015). Menegakkan Kedaulatan Telekomunikasi dan Penyiaran di Indonesia. PR2Media.
- Rudd, C., & Sansbury, J. (2013). ITIL® Maturity Model and Self-assessment Service: User guide. Axelos.
- Setiawan, D. (2010). Alokasi Frekuensi Kebijakan dan Perencanaan Spektrum Frekuensi Indonesia. Departemen Komunikasi dan Informatika Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi.
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. Nuansa Informatika, 144-153.
- Solichin, A. (2022, May 9). Asesmen/Audit IT Maturity Level. PT. Net Solusindo. Accessed on: Jan 18, 2024, <https://netsolution.co.id/asesmen-audit-it-maturity-level/>
- Sousa, E. D. S., Monteiro, S. B. S., Pires, C. E. M., & Reis, A. C. B. (2019). IT Change Management Process Improvement: The Case Study of a Brazilian Court. Revista Singular - Engenharia Tecnologia e Gestão, 21–26.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. CV Alfabeta.
- Susanto, T. D. (2017). Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. AISINDO.

Sutabri, T. (2016). *Sistem Informasi Manajemen* (edisi revisi). Andi : Yogyakarta.

Sutabri, T & Napitupulu D. (2019). *Sistem Informasi Bisnis*. Andi

Offset :Yogyakarta.

Sutomo, E. R. (2012). Analisis kerangka kerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Jakarta dalam rangka layanan, pengawasan dan pengendalian penggunaan frekuensi radio di wilayah DKI Jakarta. Universitas Indonesia Library.

Tiasmi, N. L. M. U., Candiasa, I. M., & Indrawan, G. (2021). Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan Framework COBIT 5. *Jurnal Eksplora Informatika*.

Tjahjo Utomo, B., & Tawakalni, A. (2022). Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Online Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus: Pt. Seokhwa Indonesia). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Volume XII(No. 1).