

## DAFTAR PUSTAKA

- A. B. Febriant, Y. T. Mursityo, and A. Rachmadi, "Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5608–5615, 2019.
- A. P. Wijaya, P. Widiadnyana, and I. B. A. Swamardika, "Audit of Information Technology using ITIL V. 3 Domain Service Operation on Communications and Information Technology Agency," *Int. J. Eng. Emerg. Technol.*, vol. 1, no. 1, 2016.
- Adam, W., Budi Agung, R., Komarudin, D., Teknik Informatika STMIK Bani Saleh Bekasi, J., Mayor Hasibuan, J., & Bekasi, K. (2020). "Menghitung Tingkat Kematangan Tata Kelola TI Memakai Framework ITIL v3" (Studi Kasus : PT Wijaya Karya ). 5(1).
- Adiktia A, Cholil W. Penerapan Framework ITILV3 Dalam Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi Di SMK Banyuasin. *J Sisfokom (Sistem Inf dan Komputer)*. 2022;11(1):19-24. doi:10.32736/sisfokom.v11i1.1220
- Analisis Implementasi Senayan Library Management System (SLiMS) Di Perpustakaan Sma Negeri 1 Kepanjen Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Mclean. (n.d.).
- C. Agutter, *ITIL Essential*. United Kingdom: IT Governance Publishing, 2019.
- Febriant AB, Mursityo YT, Rachmadi A. Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation. *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput*. 2019;3(6):5608-5615.
- FP Andrew, Prasetio A., SN Edi., Gurning K., FRS Risanti., DS Parlin., Tasnim., PS Ayudia., PR Puspita., P Bonaraja., C Muhammad., Y Ika., S Valentine., AJR Gilny Metodologi Penelitian Ilmiah. Yayasan Kita Menulis. 2021.
- Hanief, S., & Jepriana, W. (n.d.). Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework ITIL v3.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Herlinudinkhaji, Didin. Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL versi 3 Domain *Service Design* pada Universitas Selamat Sri Kendal, 2020

- Huri, R. U., Sukarelawati, S., & Fitriah, M. (2019), Perilaku Sosial Muslim Terhadap Sosial Lgbt Dalam Film Cinta Fisabilillah Versi Youtube. *Jurnal Komunikatio*, 5(1), 15-18. <https://doi.org/10.30997/jk.v5i1.1690>.
- J. Persse, *The ITIL Process Manual*. Netherland: Van Haren Publishing, 2012.
- J. Serrano, J. Faustino, D. Adrianto, R. Pereira and M. M. da Silva, “An it Service management literature review: Challenges, benefits, opportunities and practices,” *Inf.*, vol. 12. No. 3. 2021. doi:10.3390/info12030111.
- N. M. Janna, “Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS,” *Artik. Sekol. Tinggi Agama Islam Darul Dakwah Wal-Irsyad Kota Makassar*, no. 18210047, pp. 1–13, 2020.
- N. T. Hariyanti, J. D. C. Sihombing, and A. Wirapraja, “Pemanfaatan Proses Pada Kerangka ITIL V3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi,” *J. Eksek.*, vol. 15, no. 2, pp. 388–403, 2018.
- R. Septiyanti, D. Antoni, M. I. Herdiansyah, W. Cholil, “Analisis Layanan Digital Kependudukan Untuk Masyarakat Miskin di Kota Palembang, Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL).” *J. Media Inform. Budidarma*, Vol.5, no. 2, p. 590. 2021. Doi:10.30865/mib.v5i2.2825.
- S. Hanief and I. W. Jepriana, “Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework Itil V3,” *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 68–75, 2019, doi: 10.36002/jutik.v5i1.639.
- Suban IB, Emanuel AWR, ”Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)”, *J. Informatika: J. Pengembangan IT (JPIT)*, Vol. 5 No. 2, 2020
- Sugiyono, ”Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D””, 2007.
- Tri Hariyanti N, Jean Cross Sihombing D, Wirapraja A. ”Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *J Eksek* . 2018;15(2):388-403.
- Wibowo, D. A. (2009). *Self Assessment Service design pada PT. Dinustek Menggunakan Framework ITIL V3 Studi Kasus: Pelayanan Pengaduan Fasilitas Hotspot di Universitas Dian Nuswantoro*.
- Y. Priatama, A. Nugroho and M. N. N. Sitokdana. “Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi Di Pd Bpr Bank Bapas 69 Magelang Menggunakan ITIL V3 Domain

Service Strategy.” *J. Mnemon*, vol. 2. No. 1. Pp. 28-34, 2019, doi: 10.36040/mnemonic.v2i1.48.

Yudiyawati A, Andarwati M, Malang UM, Korespondensi P. Analisis Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation. 2024;8:293-303.

Yusuf, A. M. (2015). ”Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

