

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Setiaji, A., Al Qorni, Q., Azhari, M., & Sutabri, T. (2024). Analisis Pengukuran Layanan Aplikasi MyPertamina Pada Kendaraan Bersubsidi Dengan Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 6(2).
- [2] Deyantoro, A. F., Setyadi, R., & Saintika, Y. (2022). Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada Domain Service Operation Untuk Menganalisa Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 629-634.
- [3] Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis It Service Management (Itsm) Layanan Gofood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary Stmik Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47-53.
- [4] Febrianty & Divianto. 2023. *Manajemen Layanan : Memahami Siapa Yang Sebenarnya Butuh*. Jawa Barat : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota Ikapi Jawa Barat
- [5] Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Ika Fitria, S. A. P., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., ... & Deni Malik, S. A. B. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- [6] Yustanti, I., & Novita, D. (2019). Pemanfaatan E-Learning Bagi Para Pendidik Di Era Digital 4.0 Utilization Of E-Learning For Educators In Digital Era 4.0. In *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*.

- [7] Handani, S. W., Suyanto, M., & Sofyan, A. F. (2016). Penerapan Konsep Gamifikasi Pada E-Learning Untuk Pembelajaran Animasi 3 Dimensi. *Telematika*, 9(1).
- [8] Axelos. 2020. *Introductory Overview Of ITIL® 4*. Norwich : Tso (The Stationery Office).
- [9] Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jatiti (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585-598.
- [10] Kemas, A. K., Aswadi, M., Apriza, D., & Sutabri, T. (2024). Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 Pada Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang. *Teknika: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Rekayasa*, 18(1), 279-289.
- [11] [Iqbal, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Incident Management Aplikasi Jumpcloud Menggunakan Framework ITIL 4 Pada Gxs Bank Pte Ltd. *Journal Of Sciencetech Research And Development*, 5(2), 367-376.
- [12] Putra, M. F., Suhendar, E., & Usman, R. (2019). Gap Analysis Persiapan Implementasi Iso 9001: 2015 Pada Pt. Trans Power Marine, Tbk. *Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri*, 13(2), 149-153.
- [13] Putra, Y. G., & Sutabri, T. (2024). Evaluasi Layanan Mooc Aplikasi Pintar Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Pusklat Teknis Kemenag Ri. *Jurnal Komunikasi*, 2(7), 573-586.
- [14] Haryanto, D., Supriyadi, D., & Saintika, Y. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka

- Kerja Cobit5. *Jupiter: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 13(2), 33-44.
- [15] Alda Putri Zahara, Yulhendri (2024). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Layanan Ticketing Dyandra Global Edutainment *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 7(8).
- [16] Putra, M. F., & Suhendar, E., Usman, R. (2019). Gap Analysis Persiapan Implementasi Iso 9001:2015 Pada Pt. Trans Power Marine, Tbk. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (Pasti)*, Vol. Xiii, No. 2, 2598-4853.
- [17] Pamungkas, R. W. P., Najib, A., Nuansyah, B. D., Sukaesih, F., Setiawan, J., Syafriadi, W. (2023). Maturity Level Framework ITIL V3 Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik. *Journal Of International Multidisciplinary Research*. Vol:1, No:2, 3026-6874.
- [18] Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- [19] Ibrahim, M. B., Sari, F. P., Kharisma, L. P. I., Kertati, I., Artawan, P., Sudipa, I. G. I., ... & Lolang, E. (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi : Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- [20] Tan, D. (2021). *Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum*. Nusantara: *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8), 2463-2478.