

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, “Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 585–598, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.901.
- [2] Y. B. M. Darkel and A. W. R. Emanuel, “Perancangan Arsitektur Enterprise Dengan TOGAF ADM dan ITIL V3 Tahap IT Service Design (Studi Kasus: Universitas Nusa Nipa),” *Techno.Com*, vol. 22, no. 2, pp. 373–387, 2023, doi: 10.33633/tc.v22i2.7803.
- [3] A. Pramurjadi and B. Pharmasetiawan, “Analisis dan Rancangan Manajemen Service Desk di Instansi Pemerintah (Studi Kasus: Badan Litbang Pertanian) Analysis and Design of Service Desk Management in Governmental Institution (A Case of Indonesian Agency for Agricultural Research and Development),” *Iptek-Kom*, vol. 16, no. 1, pp. 69–88, 2014.
- [4] M. A. A. Budi, M. G. L. Putra, and L. H. Atrinawati, “Improving Helpdesk Capability in Perum Peruri Through Service Catalog Management Based on ITIL V3,” *Int. J. Cyber IT Serv. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 117–126, 2022, doi: 10.34306/ijcitsm.v2i2.106.
- [5] K. S. Moniq, *Penyusunan Manajemen Risiko Keamanan Informasi IT Telkom Purwokerto Dengan Standar ISO 27001*. 2021.
- [6] I. C. Tony D. Susanto, Ph.D., *Sukses Mengelola Layanan TEKNOLOGI INFORMASI & kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation*, Pertama. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO), 2017.
- [7] F. A. Rahma, M. A. Ratnawati, S. Oktaviani, and N. Hidayah, “PEMANFAATAN METODE ITIL V3 DOMAIN SERVICE DESIGN DALAM SHOPEE ( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto ),” *J. Sist. Inf. DAN Tek. Komput. Vol. 8, No. 1, ISSN 2502-5899*,

vol. 8, no. 1, 2023.

- [8] P. Adi Utomo, A. Ambarwati, F. Hendrata, and P. Studi Sistem Informasi, “Perancangan Manajemen Katalog Layanan Menggunakan Itil Versi 3 Pada Pt. Tpks,” *Semin. Nas. Sist. Inf.*, no. September, p. 8, 2019.
- [9] I. E. Lestari, W. Cholil, D. Antoni, D. Syamsuar, and M. Akbar, “Perancangan Service Catalogue Pada Layanan IT Di Industri Pulp and Paper Divisi Teknikal Dokumen Kontrol Berdasarkan Framework ITIL Versi 3,” *POSITIF J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 83–91, 2021, doi: 10.31961/positif.v7i2.1137.
- [10] V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, and J.G.S.Souza, *Perencanaan Service Portofolio Management pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dengan Menggunakan ITIL Versi 3*, vol. 33, no. 1. 2022.
- [11] U. Dirgantara and M. Suryadarma, “Perancangan Sistem Helpdesk Dengan Metode Knowledge Management System (Studi Kasus Pada Pt. Xyz),” *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 10, no. 1, 2019, doi: 10.35968/jsi.v10i1.997.
- [12] A. Imron, W. Cholil, and L. Atika, “Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management,” *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–8, 2020, doi: 10.36982/jig.v11i1.1065.
- [13] D. Herlinudinkhaji, “Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal,” *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, p. 61, 2019, doi: 10.21580/wjit.2019.1.1.4005.
- [14] M. Framework and V. Itil, *EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)*, vol. 4. 2023.
- [15] I. T. telkom Purwokerto, “Website Institut teknologi Telkom Purwokerto,” *ITTP*, 2023. <https://ittelkom-pwt.ac.id/tentang-ittp/>.

- [16] unit S. I. institut teknologi telkom Purwokerto, “Sistem dan Teknologi Informasi: Profil,” *ITTP*, 2023. <https://sisfo.ittelkom-pwt.ac.id/tentang/>.
- [17] unit S. I. institut teknologi telkom Purwokerto, “Sistem dan Teknologi Informasi: Layanan,” *ITTP*, 2023. <https://sisfo.ittelkom-pwt.ac.id/layanan/>.
- [18] A. M. Wibowo, “Service Strategy IT Infrastructure Library Versi 3,” *Agenda*, 2021.
- [19] R. D. Handayani and R. A. Aziz, “Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi,” *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 11, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [20] F. Teknologi *et al.*, “ANALISIS MATURITY LEVEL FRAMEWORK ITIL V3 SERVICE DESIGN TEKNOLOGI INFORMASI AKADEMIK,” *J. Insa. comtech*, vol. 8, no. 1, mei 2023 ISSN Cetak 2302-6227 ISSN Online 2580-488X, vol. 8, no. 1, p. 7, 2023.
- [21] S. P. Safrina *et al.*, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University,” *ISSN 2355-9365 e-Proceeding Eng. Vol.10, No.2 April 2023 / Page 1434*, vol. 10, no. 2, pp. 1434–1443, 2023.
- [22] R. Fauzi and R. A. Nugraha, “Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident ...,” *eProceedings ...*, vol. 9, no. 2, pp. 619–625, 2022, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/17598%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/17598/17343>.