

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cholik, “Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang,” vol. 14, no. 1, pp. 1–13, 2021.
- [2] S. Safitri, A. Cahyadi, and H. Yaqin, “Inovasi dan Difusi Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pendidikan Islam,” *Al-Madrasah J. Pendidik. Madrasah Ibtidaiyah*, vol. 7, no. 4, p. 1706, 2023, doi: 10.35931/am.v7i4.2678.
- [3] I. M. R. Tumoka, “Kebijakan Tata Kelola Layanan di Masa Pandemi Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Sorong,” *QALAMUNA J. Pendidikan, Sos. dan Agama*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2021, doi: 10.37680/qalamuna.v13i1.688.
- [4] P. T. Kementerian Riset, Teknologi, “Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi,” *Kemenristekdikti*, p. 13, 2017.
- [5] Kemendikbud, *Rencana Strategis Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan 2020-2024*. 2020. [Online]. Available: <https://dikti.kemdikbud.go.id/>
- [6] Kemkominfo, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, p. 287, 2008.
- [7] “Institut Teknologi Telkom Purwokerto.” <https://ittelkom-pwt.ac.id/tentang-ittp/> (accessed May 11, 2023).
- [8] R. Lingkup, A. R. Matakuliah, R. Lingkup, and A. R. Matakuliah, “Laporan layanan tik,” 2023.
- [9] STI, “Pusat Layanan Sistem dan Teknologi Informasi.” <https://sisfo.ittelkom-pwt.ac.id/> (accessed Jun. 03, 2023).
- [10] R. Lingkup, A. R. Matakuliah, R. Lingkup, and A. R. Matakuliah, “Laporan layanan tik,” no. April, 2023.
- [11] T. S. Fatin and S. Febriantina, “Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi ASN pada Instansi X,” vol. 2, no. 1, 2023.
- [12] AXELOS, *ITIL Foundation ITIL 4 Edition*, 2019th ed. TSO (The Stationery Office, 2019).
- [13] B. R. Darmawan, F. Falahah, and F. Dewi, “Analisis Dan Perancangan Kebijakan Manajemen Layanan Pada Bidang Sim Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Dki Jakarta Menggunakan Framework Cobit 5,” *eProceedings Eng.*, vol. 8, no. 5, pp. 8910–8916, 2021.
- [14] H. F. Rahmani and E. Himawati, “Combining SDLC Method And ITIL Framework by Involving Auditors,” *J. AKSI (Akuntansi dan Sist. Informasi)*, vol. 5, no. 1, pp. 6–12, 2020, doi: 10.32486/aksi.v5i1.431.

- [15] Y. P. Sari and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Kerangka Framework ITIL V3 di SMK Negeri 8 Palembang," *Indones. J. Innov. Multidisipliner Res.*, vol. 1, no. 4, pp. 369–377, 2023.
- [16] A. Rusman, R. Nadlifatin, and A. P. Subriadi, "Information System Audit Using COBIT and ITIL Framework: Literature Review," *Sinkron*, vol. 7, no. 3, pp. 799–810, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i3.11476.
- [17] Wikankara, R. Hartanto, and L. E. Nugroho, "Perancangan Sistem Manajemen Insiden Keamanan Informasi Berdasarkan Sni Iso/Iec 27035 Di Instansi Pemerintah," *J. Teknol. Technoscientia*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.akprind.ac.id/index.php/technoscientia/article/view/2927>
- [18] M. K. Ilyasa and R. Bisma, "Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim," vol. 03, no. 01, pp. 50–58, 2022.
- [19] M. Misbachul and U. Al Arobi, "Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Supplier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4," *e-Proceeding Eng.*, vol. 10, no. 2, p. 1444, 2023.
- [20] 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.
- [21] D. Julian and T. Sutabri, "Perencanaan SOP Manajemen Insiden DPMPSTSP Kabupaten OKI Menggunakan Framework ITILv3," vol. 17, pp. 154–161, 2023.
- [22] R. Prasasti, A. A. Zulfahmi, N. Wilis, and S. Budi, "Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL v4 dan Prediksi Penyelesaian Insiden Dalam Rangka Optimalisasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak," *Pengelolaan Incid. Manag. Berdasarkan ITIL v4 dan Prediksi Penyelesaian Insid. Dalam Rangka Optim. Layanan Sebagai Upaya Meningkat. Kepatuhan Wajib Pajak*, no. November, 2022.
- [23] N. Asyfa and F. Dewi, "Analisis dan Perancangan Kebijakan Incident Management pada bidang SIM DISKOMINFOTIK DKI Jakarta Menggunakan COBIT 5 Analysis and Design of Incident Management Policies in the field of DISKOMINFOTIK SIM DKI Jakarta Using COBIT 5," vol. 8, no. 5, pp. 8897–8909, 2021.
- [24] 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," vol. 9, no. 5, pp. 5754–5763, 2022.
- [25] A. Pratama, C. K. Awaluddin, and T. Herdi, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Dengan Domain

- Service Operation,” *JUTISI J. Ilm. Teknol. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 794–806, 2023.
- [26] N. Rahmasari, A. D. Herlambang, and A. A. Soebroto, “Penyusunan Standard Operating Procedure untuk Incident Management dan Problem Management Aset Digital Pada Perusahaan XYZ Berdas,” *Page 1 J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 5, pp. 1426–1436, 2020.
- [27] N. R. Nia and I. S. Rozas, “Statistik Penelitian Berbasis Kerangka Kerja Cobit, Itil, Dan Iso 27001 Di Indonesia,” *J. Ilm. Teknol. Inf. dan Robot.*, vol. 2, no. 1, pp. 17–23, 2020, doi: 10.33005/jifti.v2i1.28.
- [28] 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>
- [29] ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. 2012. [Online]. Available: <http://linkd.in/ISACAOOfficial>
- [30] S. T. R. Ada, A. L. Zahra, D. Shahita, I. R. Martapura, and T. L. M. Suryanto, “Analisis Perbandingan Cobit 5 Dan Itil V4 Dalam Implementasi It Governance,” *Scan J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 17, no. 1, pp. 23–29, 2022.
- [31] AXELOS, *Introductory Overview of ITIL 4*. London, England: TSO (The Stationery Office).
- [32] E. Nachrowi, Yani Nurhadryani, and Heru Sukoco, “Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 4, pp. 764–774, 2020, doi: 10.29207/resti.v4i4.2265.
- [33] A. F. Rachman and Nuryuliani, “Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Aplikasi Service Desk menggunakan Metode Fuzzy Service Quality ( Studi Kasus : Perusahaan Kliring di Jakarta ),” *J. Bina Komput.*, vol. 4, pp. 23–32, 2022.
- [34] D. Mahardika, Tawar, S. A. Rahin, F. O. Areche, A. F. Santoso, and A. Suryan, “Service Desk in Perspective of Information Technology Infrastructure Library 3rd-Version,” *Eng. Sci. Lett.*, vol. 1, no. 02, pp. 47–50, 2022, doi: 10.56741/esl.v1i02.142.
- [35] Yoppy Mirza Maulana, “Model SOP IT Service Desk Berdasarkan Framework ITIL V3,” *Tematik*, vol. 9, no. 2, pp. 100–107, 2022, doi: 10.38204/tematik.v9i2.1010.
- [36] 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, 2023, doi: 10.35968/jsi.v10i1.997.
- [37] S. Hadiwijaya, “Optimalisasi Service Level Agreement Pembiayaan Mikro Dengan Aplikasi Briis Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Bekasi Menggunakan Pendekatan Metode Business Process Reengineering,” *Industrikrisna*, vol. 11, no. 2, pp. 13–21, 2023, doi: 10.61488/industrikrisna.v11i2.57.
- [38] A. K. Swain and V. R. Garza, “Key Factors in Achieving Service Level Agreements (SLA) for Information Technology (IT) Incident Resolution,” *Inf. Syst. Front.*, vol. 25, no. 2, pp. 819–834, 2023, doi: 10.1007/s10796-022-10266-5.
- [39] D. Triyunsari and T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada SMA Negeri 19 Palembang,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 146–153, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.141>
- [40] R. Elfariani, Y. Sudianto, and A. Kusumawati, “Perencanaan Arsitektur Sistem Informasi pada PT. XYZ dengan Menggunakan Pendekatan TOGAF ADM,” *J. Inf. Syst. Hosp. Technol.*, vol. 5, no. 2, pp. 76–85, 2023, doi: 10.37823/insight.v5i2.334.
- [41] N. Aozora Evani and A. W. Purnawan, “Persiapan Penerapan Sni Iso/Iec 20000-1 Untuk Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan Di Bidang Infrastruktur Dan Keamanan Informasi Pusdatin Bsn,” *Ind. Eng. Online J.*, vol. 11, p. 4, 2022.
- [42] A. F. Adriansyah, B. Hardian, and G. Guarddin, “Pengembangan Standar Desain Layanan Cloud Berdasarkan Iso/Iec 20000: Studi Kasus Pt. Xyz,” *Instruksional*, vol. 1, no. 2, p. 111, 2020, doi: 10.24853/instruksional.1.2.111-121.
- [43] M. Amirinnisa<sup>1</sup> and R. Bisma<sup>2</sup>, “Analisis Penilaian Risiko Keamanan Informasi Berdasarkan Iso 27005 Untuk Persiapan Sertifikasi Iso 27001 pada Pemerintah Kota Madiun,” *Jeisbi*, vol. 04, no. 04, pp. 47–58, 2023.
- [44] S. N. Meirizha and D. Oktaviani, “Pengembangan Sop (Standart Operating Procedures) Pelaporan Gangguan Dengan Metode Gap Analysis,” *J. Surya Tek.*, vol. 8, no. 2, pp. 310–315, 2022, doi: 10.37859/jst.v8i2.3262.
- [45] M. A. Santika and C. A. Fitrananda, “Strategi Komunikasi Humas Polda Jabar Dalam Menjalankan Aktivitas External Public Relations (Studi Deskriptif Program Duta Desa Humas Polda Jawa Barat),” *AGUNA J. Ilmu Komun.*, vol. 4, no. 01, p. 32, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA32>
- [46] “Unit Sistem dan Teknologi IT Telkom Purwokerto.” <https://sisfo.itelkom-pwt.ac.id/> (accessed Sep. 07, 2023).