

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Huang and I. Ngadijaya, “Analisa Tata kelola teknologi informasi pada PT . BJMS dengan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation,” vol. 1, no. 1, pp. 41–47, 2019.
- [2] O. P. Sihombing, “Analisis Layanan Teknologi Informasi Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl) Menggunakan Itil V3,” 2018.
- [3] S. Itsmmenggunakan *et al.*, “Layanan TI,” vol. 4, no. 2, pp. 203–214, 2020.
- [4] N. P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, “Analisis User Interface Dan User Experience (Studi Kasus: Website E-Learning Stikom Bali),” *Semin. Nas. Inov. ...*, pp. 2012–2019, 2019, [Online]. Available: <https://eproceeding.undwi.ac.id/index.php/inobali/article/view/119>.
- [5] A. Munawaruzaman, “Implementation of Digital Transformation of the Ministry of Agraria To Improve Public Services,” *Pros. Senantias 2020*, vol. 1, no. 1, pp. 589–598, 2020.
- [6] F. C. Mustofa, “Evaluation of Land Information System Development in the Ministry of ATR/BPN,” *Bhumi J. Agrar. dan Pertanah.*, vol. 6, no. 2, pp. 158–172, 2020.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” vol. 4, no. 1, 2019.
- [11] S. Nur and J. Sudrajat, “Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil) Versi 3 Domain Service Operation Studi Kasus Di SMK Negeri 3 Bandung,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 47–51, 2020.
- [12] S. Hastini, S. Hastini, and W. Cholil, “Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V . 3,” vol. 15, no. 1, pp. 79–91.
- [13] R. Steinberg, “04 ITIL 2011 - Service Operation.pdf,” *TSO for the Office of Government Commerce, London*. p. 386, 2011.
- [14] N. MARDIYANTI, “Analisis Perancangan Implementasi Layanan Internal Perusahaan Dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen Layanan Dan Tingkatan Manajemen Layanan Pada Pt. Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja Itil V3,” vol. 7, no. 2, pp. 6939–6964, 2020, [Online]. Available:

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/162840/slug/analisis-perancangan-implementasi-layanan-internal-perusahaan-dengan-menilai-tingkat-portofolio-manajemen-layanan-dan-tingkatan-manajemen-layanan-pada-pt-dirgantara-indonesia-menggunakan>.

- [15] G. M. M. James A. O'Brien, "Introduction to Information Systems."
- [16] M. Lubis, R. Cherthio, and L. Winiyanti, "Analisis ITSM menggunakan ITIL V3 pada Service Operation di PT . Inovasi Tjaraka Buana ITSM Analisis menggunakan ITIL V3 pada Service Operation di PT . Inovasi Tjaraka Buana," 2020.
- [17] Y. Nita and I. S. Rozas, "Manajemen Layanan Teknologi Infromasi : Tantangan Dalam Kurikulum Perguruan Tinggi Di Era Revolusi Industri 4.0," *Pros. SNRT (Seminar Nas. Ris. Ter. Politek. Negeri Banjarmasin)*, vol. 5662, no. November, pp. 58–69, 2018.
- [18] J. Sudrajat, Y. Prihadi, and A. I. Suryana, "Penerapan Manajemenlayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V. 3 ...," *J. Comput. \& Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 18–27, 2019, [Online]. Available: <http://www.jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/187>.
- [19] F. Fachrezi, M. A. Hasibuan, I. Santosa, and U. Telkom, "Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Layanan Pt . Xyz Menggunakan Iso 20000-1 : 2018 Area Context of the Organization , Leadership , Planning Dan Support of Service Management System Design of Service Management System Information," 2018.
- [20] N. Lamichhane, "International Journal of Advanced Research and Publications Implementing Continual Service Improvement In Business Enterprises: A Proposal To Improve Business Effectiveness Of Nepal," vol. 3, no. 6, 2019, [Online]. Available: www.ijarp.org.
- [21] S. Hanief and I. W. Jefriana, "Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 59–65, 2018, doi: 10.36002/jutik.v4i1.395.
- [22] I. E. Kaban, "Tata kelola teknologi informasi - (," *CommIT*, vol. 3, no. C, pp. 1–5, 2009.
- [23] V. F. Dr. Vladimir, *Resarch Methods for Business*, vol. 1, no. 69. 1967.
- [24] 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.
- [25] C. I. Safitri, D. Supriyadi, and S. Astiti, "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3," vol. 13, no. 1, pp. 134–144, 2021.
- [26] C. Pada, "Pengukuran Maturity Level Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Pt . Dinamika Mitra Sukses Makmur," vol. 5, No. 1, pp. 35–44, 2020.