

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Antoni, M. I. Herdianyah, M. Akbar, and A. Sumitro, “Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 4, pp. 1652–1659, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i4.3318.
- [2] A. Hanif, M. Giatman, and A. Hadi, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Menggunakan Framework COBIT 5,” *J. Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 1, pp. 94–101, 2020.
- [3] L. Multiawaty and S. Hendryawan, “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Daerah Sumedang1),” *J. Ilmu Adm.*, vol. 11, no. 2, pp. 45–57, 2020.
- [4] A. A. Bouty, M. H. Koniyo, and D. Novian, “Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo),” *J. Penelit. Komun. Dan Opini Publik*, vol. 23, no. 1, 2019, doi: 10.33299/jpkop.23.1.1758.
- [5] C. De Haan, “Evaluasi Web Performance Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang dalam Rangka Mendukung Penerapan E-Government untuk Pelayanan Publik,” *J. Ilm. Multimed. dan Komun.*, vol. 5, no. 1, pp. 23–35, 2020, [Online]. Available: <http://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimk/article/view/66>.
- [6] Dpmpstsp, “RENSTRA DPMPSTSP.”
- [7] A. Amran, “Pengaruh Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah: Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palopo,” *J. Akunt. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 1, pp. 1–19, 2020, doi: 10.35906/ja001.v5i1.527.
- [8] D. Banyumas, “DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Sistem Informasi Galeri Investasi Banyumas Kabupaten Banyumas Tahun 2020,” 2019.
- [9] S. M. Gusti and A. Ambiyar, “Evaluasi Layanan Bimbingan Teknologi

- Informasi dan Komunikasi (TIK),” *J. Edutech Undiksha*, vol. 9, no. 2, p. 174, 2021, doi: 10.23887/jeu.v9i2.38949.
- [10] R. S. T. Ruliana and R. M. Haryadi, “Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akruar (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda,” *Ekonomia*, vol. 10, no. 1, pp. 130–138, 2021.
- [11] I. B. G. M. Mangun Buana and N. G. P. Wirawati, “Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 22, p. 683, 2018, doi: 10.24843/eja.2018.v22.i01.p26.
- [12] 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.
- [13] H. Fryonanda, H. Sokoco, and Y. Nurhadryani, “Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Dengan Cobit 5 Dan Itil V3,” *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.12962/j24068535.v17i1.a717.
- [14] M. Adhisyanda Aditya, R. Dicky Mulyana, and A. Mulyawan, “Perbandingan COBIT 2019 dan ITIL V4 Sebagai Panduan Tata Kelola dan Management IT,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 100–105, 2019, [Online]. Available: <http://www.jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/206>.
- [15] M. Ilyasa, R. B.-J. of E. I. System, and undefined 2022, “Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim,” *Ejournal.Unesa.Ac.Id*, vol. 03, no. 01, p. 2022, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44376>.
- [16] E. Nachrowi, N. Yani, and S. Heru, “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.
- [17] 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.

- [18] K. Monita, A. Erfina, and C. Warman, “Perancangan Enterprise Architecture Menggunakan Framework TOGAF Architecture Development Method (TOGAF-ADM) Pada SMK Bina Mandiri 2,” *SISMATIK (Seminar Nas. Sist. Inf. dan Manaj. Inform.,* pp. 327–334, 2021, [Online]. Available: <https://sismatik.nusaputra.ac.id/index.php/sismatik/article/view/43>.
- [19] M. R. Y. Saputra, W. W. Winarno, and H. Henderi, “Evaluasi Tingkat Kematangan Spbe Di Disperindag Kabupaten Banjar Menggunakan CMMI Dev. Versi 1.3,” *Indones. J. Bus. Intell.,* vol. 3, no. 1, p. 7, 2020, doi: 10.21927/ijubi.v3i1.1188.
- [20] Y. Gunarto Arif, “Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. SIENNA,* vol. 1, no. 1, pp. 24–34, 2020.
- [21] S. Fajarwati, S. Sarmini, and Y. Septiana, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5,” *JUITA J. Inform.,* vol. 6, no. 2, p. 73, 2018, doi: 10.30595/juita.v6i2.2019.
- [22] D. Herlinudinkhaji and S. S. Kendal, “Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Design pada Universitas Selamat Sri Kendal,” *Walisongo J. Inf. Technol.,* vol. 1, no. 1, pp. 63–74, 2019.
- [23] N. Joyto, “Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi,” *J. Ilm. Ilmu Terap. Univ. Jambi/ JIITUJ/*, vol. 5, no. 1, pp. 76–85, 2021.
- [24] A. Prayoga and S. R. C. Nursari, “Evaluasi Kinerja Kepolisian Berdasarkan Kriteria Pengguna Menggunakan Metode Smart (Studi Kasus Polsek Makasar Jakarta Timur),” *J. Informatics Adv. Comput.,* vol. 1, no. 1, 2020.
- [25] K. A. Jaya, N. Safriadi, and A. Perwitasari, “Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Aparatur di Kejaksaan Negeri Mempawah,” *J. Sist. dan Teknol. Inf.,* vol. 6, no. 1, p. 21, 2018, doi: 10.26418/justin.v6i1.23314.
- [26] W. Zulkarnaen, D. Fitriani, B. Sadarman, and N. Yuningsih, “Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018,” *JIMEA / J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. dan Akuntansi),* vol. 4, no. 2, p. 264, 2020.

- [27] H. N. Kai *et al.*, “Aplikasi Layanan Pengangkutan Sampah Berbasis Android,” *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 4, pp. 1–12, 2018.
- [28] A. Hanna and S. Rance, *ITIL Glossary and Abbreviations*. 2011.
- [29] S. S. Hilabi and B. Huda, “Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (Itil V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang),” *Techno Xplore J. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2019, doi: 10.36805/technoxplore.v4i1.540.
- [30] S. Z. Abidin, *Kebijakan Publik*. Jakarta,: Yayasan Pancur Siwah, 2002.
- [31] L. Muliawaty and S. Hendryawan, “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang),” *J. Ilmu Adm.*, vol. 11, no. 2, pp. 101–112, 2020.
- [32] IGI-Global, “What is Electronic Government (e-Government),” 2018. <https://www.igi-global.com/dictionary/investigating-enterprise-application-integration-adoption/9385>.
- [33] A. S. Safitri , Cahya Indah, Supriyadi Didi, “Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Jupiter*, vol. 13, no. 1, pp. 134–144, 2021.
- [34] M. M. Rmania and Adelia, “Implementasi ITSM dan DSS01 Pada Layanan Teknologi Informasi Bagian Aplikasi Akademik (Universitas X),” *J. Strateg.*, vol. 2, no. November, pp. 497–509, 2020.
- [35] J. Sudrajat, Y. Prihadi, A. I. Suryana, S. Mardira Indonesia, U. Langlang, and B. Bandung, “PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3 (studi kasus STMIK Mardira Indonesia),” *J. Comput. Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 18–27, 2019.
- [36] M. K. Mubarak and Y. Amrozi, “Dampak Ketimpangan Popularitas Itil Dibandingkan Cobit Terhadap Perusahaan,” *e-NARODROID*, vol. 5, no. 2, pp. 87–89, 2019, doi: 10.31090/narodroid.v5i2.930.
- [37] N. Hariyanti, D. Sihombing, A. W.-J. Eksekutif, and undefined 2018, “Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen

- Layanan Teknologi Informasi,” *Jurnal.Ibmt.Ac.Id*, vol. 15, no. 2, p. 388, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/194>.
- [38] R. Sarno, “Audit Sistem & Teknologi Informasi Strategi Sukses Bisnis dengan Teknologi Informasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi (Riyanarto Sarno) Audit Sistem Informasi IT Auditing : Using Controls to Protect Information Assets,” *J. Serv. Res.*, 2009, [Online]. Available: <http://journal.unair.ac.id/downloadfull/MKP4039-de54cf180dfullabstract.pdf>.
- [39] E. Novilia, W. Cholil, and T. B. Kurniawan, “Analisa tingkat pelayanan IT service management pada penerapan sistem ujian nasional berbasis komputer dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v3,” *J. SAKTI*, vol. 2, no. 1, pp. 24–34, 2020.
- [40] M. (AXELOS) Basham, *ITIL Fondation, ITIL V4 Edition*. 2019.
- [41] J. S. Informasi, “Analisis Sistem Informasi Profil Desa Kelurahan Menggunakan ITIL Framework di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara Analysis Of Information System Profile Of Village Of Kelurahan Using ITIL Framework in Kecamatan Penajam , Kabupaten Penajam Pase,” *Jsim.Stmik-Borneo.Ac.Id*, vol. 20, no. 1, pp. 49–57, 2021, [Online]. Available: <http://jsim.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/70>.
- [42] J. Rudd, C., & Sansbury, *ITIL Maturity Model and Self-assesment Service : User Guide. AXELOS Limited*, no. October. 2013.
- [43] F. Yusup, P. Studi, T. Biologi, U. Islam, and N. Antasari, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitaif,” *J. Tarb. J. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [44] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [45] S. Arikunto, *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta, 2010.
- [46] S. K. Dewi and A. Sudaryanto, “Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah,” *Semin. Nas.*

Keperawatan Univ. Muhammadiyah Surakarta 2020, pp. 73–79, 2020.

- [47] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, “Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS,” *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [48] U. Sekaran, *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. 2003.
- [49] A. Hidayat, “Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel,” *Statistikian*, 2012. .
- [50] T. Lestaringtyas and M. Roqib, “Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terntegrasi Secara elektronik OSS 1.1 dan OSS RBA (Risk Basic Approach),” *J. Jendela Huk.*, vol. 8, no. 2, pp. 25–34, 2021.
- [51] I. B. Lubis, S. Harahap, and N. R. Puspita, “ANALISA INDIKASI PENYEBAB PEMBENGGAKAN BIAYA (COST OVERRUN) PADA PROYEK PEMBANGUNAN BENDUNGAN LAU SIMEME,” *J. Statika*, vol. 5, no. 2, pp. 40–45, 2022.
- [52] Ridwan Dwi Irawan, “Audit Tata Kelola TI Pengadaan Alat Pembelajaran pada Domain APO02 (Studi Kasus : SMK N 1 Nglipar),” *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Peneleitian Inform.)*, vol. 8, no. 2, pp. 304–310, 2022, [Online]. Available:
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jepin/article/view/55385%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jepin/article/viewFile/55385/75676594155>.