

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, W., Agung, R. B., & Komarudin, D. (2020). Menghitung tingkat kematangan tata kelola TI memakai *framework* ITIL V.3 (Studi kasus: PT Wijaya Karya). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30591/jpit.v5i1.2924>
- Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., & Vipparamarta. (2023). Telaah teknologi informasi dan sistem informasi dalam organisasi dengan lingkungan (Suatu kajian teori). *Jurnal Bisnis Kolega (JBK)*, 9(1). <https://doi.org/10.57249/jbk>
- Alfatih, A. (2022). *Panduan Praktis Penelitian Deskriptif Kuantitatif* (1st ed.). Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Kampus Unsri Palembang.
- Ambar, F. S. (2023). *Evaluasi Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)*. Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Ardhy, F., Efendi, D. M., Franciska, M., Aminudin, N., Rustam, Faqih, A. U., & Ikhsani, A. (2021). *Implementasi Framework ITIL 3 Pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu PT. PLN (PERSERO) Wilayah Kotabumi*. 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35959/jik.v9i1.194>
- Ariyanti, I., & Isa, I. G. T. (2021). Penilaian Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Sukabumi dengan *Framework* ITIL v3. *JTERA (Jurnal Teknologi Rekayasa)*, 6(2), 341. <https://doi.org/10.31544/jtera.v6.i2.2021.341-350>
- Assobarry, N. H., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). *Analysis Of Information Technology Services Management Using ITIL V3 Domain Service Operation (Case Study: Hotel Sinar Sidoarjo)*. *IJCONSIST JOURNALS*, 3(2), 30–33. <https://doi.org/10.33005/ijconsist.v3i2.60>
- 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. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4232>
- Efendi, E., Siregar, H. M., Hutagalung, A., & Pasaribu, B. (2023). Teknologi Sistem Informasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 43–53.
- Elfandiar, R., & Sutabri, T. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM) Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Kecamatan Sungai Lilin)*. 17(1), 2614–5405. <https://doi.org/https://doi.org/10.25134/nuansa>

- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). *Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi*. 11(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023a). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023b). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Machali, I. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Panduan praktis merencanakan, melaksanakan dan analisis dalam penelitian kuantitatif* (A. Q. Habib, Ed.). Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Retrieved from <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id/>
- Maharani, V. P. (2022). Pengaruh kejenuhan dalam pembelajaran e-learning terhadap prokrastinasi akademik pada siswa kelas tinggi SD Tunas Harapan Malang di era new normal. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 17(1), 26–39. <https://doi.org/10.26905/jpt.v17i1.8076>
- Matindas, E., Adam, S., Mambu, J. Y., & Wulyatiningsih, T. (2023). *Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara*. 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319>
- Monoarfa, S., Yunus, P., & Mustapa, P. A. (2023). Penerapan perawatan endotracheal tube pada pasien dengan penurunan kesadaran di ruang ICU RSUD Prof. Dr Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 11(02), 105–113. <https://doi.org/10.52236/ih.v11i2.280>
- Muin, A. (2023). *Metode penelitian kuantitatif* (1st ed.). Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Mu'minin, A. (2020). *Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan divisi Marketing Pada PT. Bank Panin Cabang Kenjeran Surabaya*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Nasien, D. (2023). Aplikasi pergudangan berbasis website di PT Yanmar Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi*, 5(3), 189–197.
- Nasution, M. A. A. H., & Suryana, E. (2023). Rancangan media pembelajaran berupa aplikasi *augmented reality* berbasis *android*. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 528.

- Negara, E. S., & Nugraha, W. (2021). Analisis layanan TI pada domain *service operation* dengan menggunakan *framework* ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas* Winata Nugraha, 6(2). <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1476>
- Panduan Lengkap OpenProject. (2025, January 8). Retrieved August 13, 2025, from Jagoan Hosting website: <https://www.jagoanhosting.com/tutorial/openproject/panduan-lengkap-openproject>
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Rachmania, M. A., Kristanto, T., & Kusumawati, A. (2025). *Pengukuran tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada layanan aplikasi XYZ mobile menggunakan framework ITIL V3 domain service operation (Studi kasus: PT ABC)*. 10(2), 1244–1256. <https://doi.org/10.29100/jipi.v10i2.6204>
- Rahayu, A. P. R., & Kurniawan, Y. (2023). Desain manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL domain service transition dan service operation (Studi pada Universitas Ma Chung). *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 6(1). Retrieved from <https://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal>
- Rakhmawati, P. U., & Farosanti, L. (2023). Analisis maturity level framework ITIL V3 service design teknologi informasi akademik Universitas PGRI Wiranegara. *Jurnal Insand Comtech*, 8(1).
- Rianto, B., & Dozan, W. (2020). *Dasar-dasar pengantar teknologi informasi* (1st ed.; T. A. Sandy, Ed.). Malang: CV. Multimedia Edukasi. Retrieved from www.multidukasi.co.id
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 3(2), 58–67. <https://doi.org/10.47233/jppie.v3i2.1518>
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT *Service Management* (ITSM) Pada Layanan *Marketplace* Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 17(1), 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Salsabillah, M., Sabandi, A., Gistituati, N., & Kadri, H. Al. (2022). Budaya Organisasi Sekolah Menengah Kejuruan. *JOHEM: Journal Higher Educational Management*, 1, 29–34. <https://doi.org/10.24036/johem.v1i1>
- Santika, A. A., Saragih, T. H., Muliadi, Kartini, D., & Ramadhani, R. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 11(3). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3>
- Setiawan, H., & Sfrenrianto. (2023). Pengukuran Kinerja Menggunakan ITIL V3 Divisi IT Operation PT XYZ. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 102–111. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.281>

- Solechan, A. (2021). *Audit sistem informasi* (J. D. Susatyono, Ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Steinberg, R. (2011). *ITIL service operation* (2011th ed.; A. Hanna, Ed.). TSO.
- Suroso, F., Imansuri, F., Rahmah, G. M., & Prabaswara, T. A. (2024). Audit Aplikasi Dana Berdasarkan Pengguna Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(1), 260–266. <https://doi.org/10.51454/decode.v4i1.292>
- Tarwoto, T., Ma'arifah, W., & Sarmini, S. (2024). Penilaian *Information Technology Service Management* Sistem Akademik pada Domain Service Operation dengan Pendekatan Framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 200–209. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp200-209>
- Teni, & Yudianto, A. (2021). Pengaruh motivasi belajar terhadap hasil belajar siswa kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1).
- Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 16(1).
- Wahyuningsih, S., Huice, O. H., & Setiawan, I. (2024). *Maturity Level Framework* ITIL V3 dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Web Student* Universitas Amikom Purwokerto. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(6), 197–209. <https://doi.org/10.61132/merkurius.v2i6.452>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., ... Rogayah. (2023). *BUKU AJAR METODE PENELITIAN* (1st ed.). Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.