

## DAFTAR PUSTAKA

- Addy, R. (2007). *Effective IT service management: to ITIL and beyond!* Springer-Verlag.
- Adi Utomo, P., Ambarwati, A., Hendrata, F., & Studi Sistem Informasi, P. (2019). Perancangan Manajemen Katalog Layanan Menggunakan Itil Versi 3 Pada Pt. Tpk. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*.
- Afdhaliyah, N., Falahah, & Fitriyana, D. (2021). *PERANCANGAN KEBIJAKAN DAN PROSEDUR MANAGE PROBLEM STATISTIK DKI JAKARTA DESIGNING MANAGE PROBLEM POLICIES AND PROCEDURES USING COBIT 5 AT THE DKI JAKARTA DEPARTMENT OF COMMUNICATION, INFORMATICS AND*. 8(5), 8886–8896.
- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. (2017). *pengantar sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Axelos. (2013). *ITIL ® Maturity Model Self Assessment Guide*. October.
- Axelos. (2019). *ITIL Foundation ITIL 4 Edition*.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598.
- Danial, E., & Wasriah, N. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Ellis, R. K. (2009). *Learning Management Systems*. Alexandria, VI: American Society for Training & Development (ASTD).
- Haskari, F. A. (2012). *Manual Penggunaan Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment)*. Universitas Sriwijaya.
- Horton, W., & Horton, K. (2003). *E-learning Tools and Technologies: A consumer's guide for trainers, teachers, educators, and instructional designers*. John Wiley & Sons.
- Joyto, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/ JIITUJ*, 5(1), 76–85.
- Landis, M., & Mann, S. (2020). *The Practical Impact of ITIL ® 4*.
- Lopes, S. F. S. F. (2021). The importance of the ITIL framework in managing Information and Communication Technology services. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 8(5), 292–296.
- Mahatmyo, A. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi Suatu Pengantar*. Deepublish.

- Menken, I. (2009). *ITIL V3 Implementation Quick Guide-The Art of Stress-Free IT Service Management*. Emereo Pty Ltd.
- Mika, S. (2021). *Esiselvitys konfiguraationhallinnan käyttönotosta ja IT-palveluhallintajärjestelmän ( ITSM ) valinnasta Esiselvitys konfiguraationhallinnan käyttönotosta ja IT-palveluhallintajärjestelmän ( ITSM ) valinnasta*.
- Munir, D., & IT, M. (2009). Pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *Bandung: Alfabeta, 24*.
- Musda. (2013). *An Introductory Overview of ITIL V3*.
- Ningdyah, R. W., Nurlaily, A., Rahma, T., Widyaprabha, E., Informasi, J. S., Informatika, F. T., Teknologi, I., & Nopember, S. (2015). Evaluasi Manajemen Insiden Pt . Xyz Menggunakan Gap. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2015*(Sentika).
- Olli, M. (2020). *Sairaanhoitopiirin tietohallinnon palvelunhallinnan kehittäminen ITIL 4 -viitekehysessä*.
- Pratiwi, R. P. (2009). Penerapan SMART System Sebagai Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus: Pada UKM Hentoro Leather). *Universitas Gunadarma*.
- Rachmawati, I. N., Natasia, S. R., & Prabowo, I. P. D. A. S. (2020). *Perancangan Dokumen Standard Operating Procedure ( Sop ) Pada Proses Incident Management Di Pt . Xyz. 4*(1), 15–22.
- Rachmawati, I. N., Natasia, S. R., Prabowo, I. P. D. A. S., & others. (2020). PERANCANGAN DOKUMEN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PADA PROSES INCIDENT MANAGEMENT DI PT. XYZ. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 4(1), 15–22.
- Ramadhan, D., Abdurrahman, L., & Santosa, I. (2020). *ANALISIS PERANCANGAN IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL KAPASITAS DAN KINERJA LAYANAN PADA PT . DIRGANTARA INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 Analysis of Company Internal Service Implementation Design by Assessing Availability , Capacity and Performa. 7*(2), 6920–6938.
- Rautiainen, J. (2020). *Tietoturvakonsultointipalveluiden kehittäminen ITIL 4 -viitekehysessä*.
- Romadhon, A., Sukmana, H., & Masruroh, S. (2018). Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT dengan Framework ITIL V3 ( Studi kasus : PUSTIPANDA UIN Jakarta ). *Konferensi Nasional Sistem Informasi, 3*, 8–9.
- Romadhon, D. R. (2018). *Perencanaan Information Technology Service Portfolio Management Pada Departemen Information Technology Pt Terminal*

*Petikemas Surabaya Menggunakan Itil V3.*  
<http://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/3294/>

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Internet Research*.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

The Stationery Office, G. B. (2011). *ITIL Service Operation*.

Tika, S. P., Sari, D. A. P., Sarayar, M. O. I., & Hiererra, S. E. (2015). *Evaluasi Layanan It Service Desk Pada Pt. Xyz*.

Wahono, R. S. (2005). *Pengantar e-Learning dan pengembangannya*. 22.

Widyatama, S. P., Amalia, A., Santosa, I., & Si, S. (2020). *Analisis dan Perancangan Tata Kelola TI BUMN pada Proses Pengelolaan Layanan Pihak Ketiga Serta Monitor dan Evaluasi Kinerja TI Menggunakan COBIT 2019 Implementation ( Studi Kasus : PT Nindya Karya ( Persero )) Analysis and Design of Operational Control I*. 7(2), 1–26.