

## DAFTAR REFERENSI

- Agustina, H., Kamila, A. N., & Mukaromah, S. (2021). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(3), 323–329. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i3.392>
- Alexander, D., & Turang, O. (2015). Definisi Sistem. *Teknik Informatika STT-Bontang*, 6–27.
- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- Carlos, C., Steven, M. and Peter, R. (1976). *Database System Design, Implementaion and Management* (twelve edi).
- Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. (2007). An introductory overview of ITIL V3. In *The UK Chapter of the itSMF*. <http://bit.ly/1oK874B>
- Djahir dan Pratita. (2015). Sistem Informasi Management. In *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=IhhQEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA87&dq=Keberadaan+sistem+informasi+sekarang+telah+mampu+mendukung+kinerja,+peningkatan+efisiensi,+efektifitas+dan+juga+produktivitas+organisasi&ots=AiVIFF0hTd&sig=xky1rlSC9ApNjt\\_ArGx8KI](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=IhhQEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA87&dq=Keberadaan+sistem+informasi+sekarang+telah+mampu+mendukung+kinerja,+peningkatan+efisiensi,+efektifitas+dan+juga+produktivitas+organisasi&ots=AiVIFF0hTd&sig=xky1rlSC9ApNjt_ArGx8KI)
- Ermawelis, E. (2018). Teknologi Informasi untuk Perpustakaan, Pusat Dokumentasi dan Informasi. *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1, 11–18. <https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v0i1.5>
- Febriant, A. B., Mursityo, Y. T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5608–5615.
- Hadi Zakaria, Sewaka, A. U. Z. (2019). Pengantar teknologi informasi Sutarman. In *Balaiyanpus.Jogjapro* (Vol. 43, Issue 1).
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>
- Hanief, S., & Jefriana, I. W. (2018). Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 4(1), 59–65. <https://doi.org/10.36002/jutik.v4i1.395>
- Hariyanti, N., Sihombing, D., Eksekutif, A. W.-J., & 2018, undefined. (2018). Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal.Ibmt.Ac.Id*, 15(2), 388. <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/194>
- Hasibuan, M. (2006). Manajemen Dasar. *Masalah,Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta.*, 86.

- lii, B. A. B., & Teori, L. (2009). *BAB III LANDASAN TEORI Penelitian ini menggunakan 3 hal yang mendasar, yaitu*. 15–25.
- Izzati, N. (2015). Observasi dalam Penelitian Kualitatif. <https://www.kompasiana.com/>.
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2010). Analisis dan Perancangan Sistem Jilid 1 - 5/E. In *ICB Research Reports* (Issue 9). indeks.
- Kidi. (2018). Teknologi Dan Aktivitas Dalam Kehidupan Manusia. *Jurnal Pendidikan*, 28, 1–28.
- M.S, D. K. (2017). Konsep Dasar Sistem Informasi. *Konsep Dasar Sistem Informasi*, 1–36.
- McLeod. (2010). Management Information System: MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM LAZADA. *Management Information System Lazada*, 34(10), 689–693. <http://mismercubuana.blogspot.com/2017/01/management-information-system-lazada.html>
- McPhee, D. (2010). Information Technology Infrastructure Library (ITIL®). *Encyclopedia of Information Assurance*, 1578–1587. <https://doi.org/10.1081/e-eia-120046727>
- Mukaromah, N. H. A. F. N. S. S. (2020). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo. 21(1), 34–41.
- Mulyadi, M. (2019). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them]. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128–138.
- Musda. (2013). An Introductory Overview of ITIL V3 A High Level Overview of ITIL. *Itil*, 80. <https://ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2012/02/Terjemahan-ITIL-V.3-IKC.pdf>
- Mustari, M. J. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate. 7(1), 37–72. [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Nasution, M. I. (2019). Analisis Maturity Level Dalam Efektifitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada UPT Pustipada UIN Sumatera Utara Medan. [http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/12605%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12605/1/Skripsi M. Isya Nasution - pdf.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/12605%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12605/1/Skripsi%20M.%20Isya%20Nasution%20-%20pdf.pdf)
- Nina Siti. (2002). Metode dan Teknik Wawancara. *Journal of Direktorat Pengembangan Kemahasiswaan*, 1–2.
- Nusawakan, G. (2015). Analisis Kualitas Layanan TI Menggunakan Service Operation ITIL V.3 (Studi Kasus : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD Salatiga). 3, 1–15.
- Priyadi, L., Saedudin, R. D. R., & ... (2019). Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Domain Service Design. *EProceedings ...*, 6(1),

- 1935–1942.  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/8990>
- Putra, A. A., Nurhayati, O. D., & Windasari, I. P. (2016). Perencanaan dan Implementasi Information Security Management System Menggunakan Framework ISO/IEC 20071. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, 4(1), 60. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.4.1.2016.60-66>
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis ITIL Versi 3 di LLDIKTI Wilayah II. *Jurnal Siskomti*, 4, 1. <https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STMIK-SISKOMTI>
- Rizkiya, Y. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rosana, A. S. (2010). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia. *Gema Eksos*, 5(2), 146–148. <https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia>
- Rudd, C., & Sansbury, J. (2013). *ITIL Maturity Model and Self-assesment Service : User Guide*. AXELOS Limited.
- S, M. (2005). *Metodologi penelitian pendidikan : komponen MKDK / S*. Rineka Cipta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=635125#>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.
- Triono R. (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. *Repository Universitas Panca Marga Probolinggo*, 12–38. <http://repository.upm.ac.id/1357/>
- Umam. (2014). Journal of Chemical Information and Modeling. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Utomo, B. T., & Tawakalni, A. (2022). Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Online Menggunakan Framework Itil V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus : Pt. Seokhwa Indonesia). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(1). <https://doi.org/10.56244/fiki.v12i1.497>
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 9–50. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- vom Brocke, J., & Rosemann, M. (2015). Handbook on business process management 2: Strategic alignment, governance, people and culture, second edition. In *Handbook on Business Process Management 2: Strategic Alignment, Governance, People and Culture, Second Edition*. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-45103-4>
- Wibawanto. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.