

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. M., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. In *Jurnal Computech & Bisnis* (Vol. 13, Issue 2, pp. 100–105).
- Afrillia, A. (2022). *ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN E-LEARNING MENGGUNAKAN ITIL 4 (STUDI KASUS UNIVERSITAS ESA UNGGUL)*.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- Aplikasi, P., Aplikasi, C., Produk, I., Customer, H., Bantuan, P., Login, P., Serbi, S., Aplikasi, P., & Aplikasi, C. (2020). *Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi*. Idcloudhost. <https://idcloudhost.com/pengertian-aplikasi-arti-fungsi-klasifikasi-dan-contoh-aplikasi/>
- Axelos. (2019). *Official ITIL 4 Foundation App An ideal companion learning tool*.
- Dinas Kominfo. (2021). *Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang*. <https://diskominfo.tangerangkota.go.id/profile/tentang>
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: https://journal Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang*. 1(1), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Idzha, M., Ranius, A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Ikhtiarti, D., Sari, D. N., & Sutabri, T. (2023). Penerapan Aplikasi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan ITIL V3 Domain Service Design. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 12–18. <https://doi.org/10.52643/jti.v9i1.3139>
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(01), 50–58.
- Jessica Adelila Ayuh, H. P. C. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8.

- Kasus, S., Pelayanan, M. A. L., Kabupaten, P., Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- M. Prawiro. (2019). *Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, Dan Contoh Aplikasi*. <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>
- Misbachul, M., & Al Arobi, U. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Suppllier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4 Assessment Improvement of Information Technology Services on the Practice of Suppllier Management And Service Le*. 10(2), 1444.
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i2.496>
- Putra, B., Jazman, M., Megawati, M., & Salisah, F. N. (2022). It Governance Audit At the Kampar Regency Library and Archives Department Using Cobit 2019 and Itil 4. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(6), 1591–1600. <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.6.406>
- Rohmadona, A., & Ulfa, M. (2021). Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Tnde Menggunakan Framework ITIL V3 Di BBWS Sumatera VIII. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 312–316. <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/2055>
- Samuel, D. (2022). *Pemkot Tangerang Permudah Layanan Masyarakat Lewat Ekosistem Digital*. <https://news.detik.com/berita/d-6475168/pemkot-tangerang-permudah-layanan-masyarakat-lewat-ekosistem-digital>
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). *INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage : www.joiv.org/index.php/joiv INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TO*. 7(March), 30–36. [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin* , 9(1), 160–173. <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1375/pdf>
- Shari, R., Ruliana, T., & Haryadi, R. M. (2021). *Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda*. 1–9.
- Solichin, A. (2020). *Standart dan Framework dalam Manajemen TI*. <https://netsolution.co.id/standarit-dan-framework-dalam-manajemen-ti/>

Wikipedia. (2022). *Tangerang Live Room*.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Tangerang\\_Live\\_Room](https://id.wikipedia.org/wiki/Tangerang_Live_Room)

Yoshana, A., Putra, M. F., & Ulina, N. S. (2021). Gap Analysis Implementasi Iso 14000:2015 Pada Pt. Sas International. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 71–78.

<https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.32>