

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, M., & Tanaem, P. F. (2022). Information Technology Asset Security Risk Management at the Secretariat of the Salatiga City DPRD Using ISO 31000. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(1), 92–105. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i1.225>
- Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. (2007). An introductory overview of ITIL V3. *The UK Chapter of the ItSMF*, 64.
- Hanna, A., & Rance, S. (2011). ITIL® Glossary and Abbreviations-English. ITIL® Glossary of Terms English v.1.0. AXELOS Limited. In *Serials Librarian* (Vol. 8, Issue 1). [https://doi.org/10.1300/J123v08n01\\_17](https://doi.org/10.1300/J123v08n01_17)
- Herdiyanti, A. (2018). Penilaian Service Desk Layanan Teknologi Informasi Menggunakan OGC Self-Assessment Berbasis ITIL. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, November*, 1–8. <https://docplayer.info/110669467-Penilaian-service-desk-layanan-teknologi-informasi-menggunakan-ogc-self-assessment-berbasis-til.html>
- Hidayat, M. I., Putra, P., Fitriansyah, R. A., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 9(1), 63. <https://doi.org/10.51211/isbi.v9i1.2859>
- ISACA. (2012). *Enabling Processes*. ISACA.
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703–710.
- Kemenkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 87, 1–36.
- Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi SUMSEL. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 206–212. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.158>
- Mambu, J. Y., Matindas, E., Adam, S., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.319>
- Meziani, R. (2010). *E-government : ITIL-Based Service Management Case Study Categories and Subject Descriptors*. 509–516.

- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17(1), 2614–5405. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Romadhon, A. (2017). Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta). *Jurnal.Atmaluhur.Ac.Id*, 3, 152. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512>
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. *Jurnal JUPITER*, 13(1), 134–144.
- Saputra, E., & Misfariyan. (2013). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 10(2), 1–7.
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 10(1), 183–198. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>
- Setia Budi, T. K., WIBAWA, A. A., ABDUSSALAAM, F., & SARI, I. (2021). Perancangan Sistem Informasi Sirs Helpdesk Di Rumah Sakit Jiwa Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(4), 200–210. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i4.2904>