

DAFTAR PUSTAKA

- Alhari, M. I., Safitri, P. H., Amri, A. M., & Ramadan, A. (2024). Analisa kematangan manajemen layanan teknologi informasi dengan standar *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL V3): Studi kasus Pengadilan Negeri Bondowoso. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 18(2), 50–57.
- Andita, A. P., & Yusuf, N. F. (2021). Peran penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam budaya organisasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2), 108–118.
- Ariska, N. L. O. D., Wella, W., & Suryasari, S. (2024). ITIL V3: *Evaluation of IT Governance Gasindo Group. G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(4), 2281–2289.
- Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., Almutaqin, M. S., & Setiawan, I. (2023). Analisis kualitas layanan menggunakan framework ITIL V3 domain *service design* pada aplikasi Grab. *Simtek: Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 8(1), 53–57.
- Atika, N., Akso, R., Wulandari, A., Mubarak, F., Abdurrahman, I., Wahyudi, D., & Tarwoto, T. (2024). Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study: Lazada Application). *International Journal of Informatics and Information Systems*, 7(1), 22-27.
- Axelos. (2011). *ITIL® Lifecycle Suite v3*. The Stationery Office.
- AXELOS. (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. London: AXELOS Limited.
- Bangga Surya Nagara, & Tata Sutabri. (2023). Implementasi Framework ITIL v3 Domain Service Strategy Dalam Perancangan Layanan Helpdesk Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 75–83.
- Biztech Academy. (2023). 6 perbedaan umum implementasi ITIL v3 dan ITIL 4. Diakses dari <https://biztechacademy.id/6-perbedaan-umum-implementasi-til-v3-dan-til-4/>
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). *Design science in information systems research. MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- Hendarwan, I. M., Adiputra, A. A. B. J., Ginting, A. E., Suyadnya, I. M. A., & Shandyasa, I. W. (2024). Evaluasi tata kelola teknologi informasi

- menggunakan COBIT 5 dan ITIL V3 pada PT Bali Unggul Sejahtera. *Jurnal SPEKTRUM*, 11(2), 67–75.
- Hilma, Z., Santoso, A. F., & Praditya, D. (2024). Implementasi *IT service management* pada proses *request fulfillment* dan *IT service continuity management* menggunakan framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung. *e-Proceeding of Engineering*, 12(1), 1455–1463.
- Juliana, D., & Susanto, E. (2024). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Bisnis*, 1(3).
- Khodri, S. (2022). Analisis dan perancangan manajemen layanan teknologi informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung pada proses Information Security Management menggunakan ITIL versi 3 (Skripsi, S1 Sistem Informasi, Universitas Telkom). Telkom University Open Library.
- Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). Analisis *Information Technology Service Management* (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework ITIL V3 pada BNN Provinsi Sumsel. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 206–212.
- March, S. T., & Smith, G. F. (1995). Design and natural science research on information technology. *Decision Support Systems*, 15(4), 251–266.
- Office of Government Commerce (OGC). (2011). *ITIL V3 Service Design*. London: The Stationery Office.
- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). *A design science research methodology for information systems research*. *Journal of Management Information Systems*, 24(3), 45–77.
- PT Jasa Raharja. (n.d.). *About Jasa Raharja*. Diakses dari <https://www.jasaraharja.co.id/id>
- Rahardjo, H., Purwanto, A., & Wibowo, T. (2023). Perancangan arsitektur enterprise menggunakan framework TOGAF ADM dan ITIL V3 tahap *service design* (Studi kasus: Universitas Nusa Nipa). *Techno.Com: Jurnal Teknologi*, 20(2), 94–103.
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan metode ITIL V3 domain *service design* dalam menganalisis manajemen layanan Shopee (Studi kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Simtek: Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 8(1), 47–52.
- Saputra, N. A. (2024). Peran teknologi informasi dalam keunggulan kompetitif. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(6), 113–121.

- Setiyono, N., & Kurniawan, Y. (2024). Adopsi kerangka kerja ITIL 3.0 untuk perancangan manajemen layanan SI/TI pada perusahaan manufaktur (Studi kasus: PT XYZ). *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 7(1), 58–64.
- Sholekha, K., Akhmarullah, N., Tarwoto, T., Ramadhan, A., Setiawan, H., Prasetyo, I., & Hermawan, S. (2023). Optimizing IT service strategies: A performance assessment through ITIL V3 in PT XYZ IT Operations Division. *International Journal of Informatics and Information Systems*, 6(4), 169–180.
- Trisnawati Lubis, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2023). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi sistem pendukung organisasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 83–89.
- Wijaya, L. D., & Simamora, V. (2022). Pengaruh kapabilitas teknologi informasi dan kapabilitas inovasi terhadap strategi dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing UMKM kuliner. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 7(1), 51–65.