

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty. (2016). PENERAPAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1589–1602.
- Azizah, N., Kusumawati, Y., & Sani, R. R. (2020). Perancangan Manajemen Insiden pada Layanan Teknologi Informasi Inventory Menggunakan Framework ITIL Versi3 (Studi Kasus : PT. Genta Semar Mandiri Semarang). *JOINS (Journal of Information System)*, 5(1), 136–146. doi: 10.33633/joins.v5i1.3610
- Firmansyah, M. F., Gantini, V. A., & Tistari, D. D. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITAL GOVERNANCE DALAM BENTUK INOVASI POTENSI DESA DI DESA WINDURAJA KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS. *Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh*, 281–287.
- Herdiyanti, A., Puspitaningrum, A. C., Astuti, H. M., & Yuhana, U. L. (2018). Pembuatan Standard Operating Procedure Pengembangan Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus DPTSI ITS. *Jurnal SISFO*, 8(1), 67–86.
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). *Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Humairo, A., Ananda, D., & Sari, S. K. (2019). Aplikasi Pengelolaan Basis Data Konfigurasi. *E-Proceeding of Applied Science*, 2066–2074.
- IT Governance Institute. (2008). *Enterprise value : governance of IT investments : getting started with value management*.
- Jonassen Hass, A. M. (2022). *Configuration Management Principles and Practice*. United States: U.S. Corporate and Government Sales.
- Julian, D., & Sutabri, T. (2017). Perencanaan SOP Manajemen Insiden DPMPSTP Kabupaten OKI Menggunakan Framework ITILv3. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17, 154–161. doi: 10.25134/nuansa
- lah, A., Rahardja, Y., & Ngalumsine Sitokdana, M. N. (2019). PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD PADA PT. SERASI AUTORAYA. *SEBATIK*, 185–191.
- Mesiono, Handoko, Siregar, A. H., & Hamdan. (2023). Peran Strategis Teknologi Informasi dan Komunikasi di STIT Al-Ittihadiyah Labuhan Batu Utara. *Journal on Education*, 5, 8362–8375.

- Mustamir, A. K. (2019). Islam Nusantara: Strategi Perjuangan “Keumatan” Nahdlatul Ulama. *Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, 9(3), 297–310.
- Office of Government Commerce. (2007). *ITIL V3-Service Operation*.
- P. Utami, R., Darwiyanto, E., & Asror, I. (2016). Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus : I-gracias). *INDOSC 2016*, 1–10. doi: 10.21108/INDOSC.2016.110
- Paradongan Silitonga, T., Holil, A., & Ali, N. (2010). SISTEM MANAJEMEN INSIDEN PADA PROGRAM MANAJEMEN HELPDESK DAN DUKUNGAN TI BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS PADA BIRO TEKNOLOGI INFORMASI BPK-RI). *Seminar Nasional Informatika*, 10–218.
- Parsaorantua, P. H., Yuriewati, P., & Rondonuwu, A. S. (2017). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (STUDI TENTANG WEB E-GOVERNMENT DI KOMINFO KOTA MANADO) oleh. *Acta Diurna*, 3.
- Prabowo, I. P. D. A. S., Rachmawati, I. N., & Rahmawati, Y. (2021). Penyusunan SOP Incident Management pada PT. RST dan PT. XYZ Berdasarkan ITIL 3 Versi 2011. *Jurnal Eksplora Informatika*, 10(2), 110–121. doi: 10.30864/eksplora.v10i2.478
- Priatama, Y., Nugroho, A., & Sitokdana, M. N. N. (2019). EVALUASI TATAKELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI PD BPR BANK BAPAS 69 MAGELANG MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE STRATEGY. In *Jurnal MNEMONIC* (Vol. 2, Issue 1).
- Prihartono, D. (2023). PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNANCE PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201.
- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ , Tangerang). *Jurnal Teknik POMITS*, 2, 175–180.
- Rahmasari, N., Dwi Herlambang, A., & Soebroto, A. A. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedure untuk Incident Management dan Problem Management Aset Digital Pada Perusahaan XYZ Berdasarkan Pedoman Information Technology Infrastructure Library. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(5), 1426–1436. Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- Restiana, S. W., Susanto, T. D., Eko,), & Tyas, W. (2015). PEMBUATAN SOP IT SERVICE OPERATION BERDASARKAN GAP ANALYSIS DAN ITIL 2011. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Safitri, L., & Sensuse, D. I. (2017). KERANGKA KERJA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK LAYANAN TI MENGGUNAKAN COBIT 5 DAN ITIL V.3 (Studi Kasus : Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang). *Jurnal Bangkit Indonesia*.
- Sahuleka, P. J. (2016). *Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY)*.
- Setiawan, H., & Santoso, P. (2013). Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-Governance di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika*, 147–154.
- Setyo Handoko, J., Tanuwijaya, H., & Sutomo, E. (2016). PERENCANAAN SERVICE PORTFOLIO MANAGEMENT PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR ITIL VERSI 3. *JSIKA*, 5(9), 1–10.
- Smith, B. M. L., & Erwin, J. (2005). Role & Responsibility Charting (RACI). *Smith, Michael L Erwin, James*.
- Sobri Sungkar, M., Akbar, I. M., & Harimadi, A. M. (2022). PENYUSUNAN SOP MANAJEMEN INSIDEN KEHILANGAN ATAU PENCURIAN DATA PADA DSDABM KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3. *Jurnal POLEKTRO: Jurnal Power Elektronik*, 11(2), 296–301.
- Zhafiri, R. G., & Trisnaningsih, S. (2023). ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF REGIONAL REVENUE AND EXPENDITURE BUDGET IN THE SERVICE OF COOPERATIONS AND SMEs IN EAST JAVA PROVINCE. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 2435–2445.