

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Taufik, G. Sudarsono, I. K. Sudaryana, and T. T. Muryono, “Pengantar Teknologi Informasi,” *Drestanta Pelita Indonesia Press*, pp. 1–113, 2022.
- [2] J. Simarmata *et al.*, *Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [3] I. E. Kaban, “Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance),” *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2009.
- [4] A. Romadhon, H. T. Sukmana, and S. U. Masrurroh, “Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta),” *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 2018.
- [5] E. Riana, “Implementasi Cloud Computing Technology dan Dampaknya Terhadap Kelangsungan Bisnis Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Agile dan Studi Literatur,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 7, no. 3, pp. 439–449, 2020.
- [6] A. J. Sugiharto, “Kerugian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Sebagai Kerugian Keuangan Negara,” *Jurnal Education And Development*, vol. 9, no. 1, p. 158, 2021.
- [7] M. A. Aditya, R. D. Mulyana, and A. Mulyawan, “Perbandingan COBIT 2019 dan ITIL V4 Sebagai Panduan Tata Kelola dan Management IT,” *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, vol. 13, no. 2, pp. 100–105, 2019.
- [8] M. R. A. Aruzi, R. N. Widhi, and A. Marini, “PENGUATAN PENDIDIKAN KARAKTER BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MEMBENTUK KARAKTER SISWA,” *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*, vol. 2, no. 2, pp. 425–436, 2022.
- [9] A. Hermanto and Y. Mufihah, “PEMANFAATAN BALANCE SCORECARD DAN CASCADING STRATEGI ORGANISASI UNTUK PERANCANGAN STRATEGI LAYANAN PENYEDIA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA ITIL-SERVICE STRATEGY,” 2019.
- [10] AXELOS, “ITIL: Foundation, ITIL 4 edition.,” 2019.
- [11] M. K. Ilyasa and R. Bisma, “Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim,” *Journal of Emerging Information System Jand Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 3, no. 1, pp. 50–58, 2022.
- [12] E. Nachrowi, Y. Nurhadryani, and H. Sukoco, “Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4,”

*Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, vol. 4, no. 4, pp. 764–774, 2020.

- [13] M. M. U. AlArabi, I. Santosa, and W. A. Nurtrisha, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Supplier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4,” *eProceedings of Engineering*, vol. 10, no. 2, 2023.
- [14] R. D. Handayani and R. Z. A. Aziz, “Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi,” *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*, vol. 11, no. 1, pp. 29–35, 2020.
- [15] A. Romadhon, H. T. Sukmana, and S. U. Masrurroh, “Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta),” *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 2018.
- [16] B. Held, B. Moriarty, and T. Richardson, *Microsoft Excel Functions and Formulas with Excel 2019/Office 365*. Mercury Learning and Information, 2019.
- [17] C. B. U. I. Juanda, “Audit Tata Kelola Teknologi Informasi untuk Mengetahui Implementasi Prinsip GCG (Good Corporate Governance) dalam Kaitannya dengan Pengaturan dan Pemeliharaan Kerangka Tata Kelola serta Pengelolaan Solusi”.
- [18] Irsad, M., Mursityo, Y. T., & Putra, W. H. N. (2022). Evaluasi *Incident Management* dan *Event Management* Pengelola Pusat Sistem Informasi, *Infrastruktur TI*, dan *Kehumasan (PSIK)* Pada *Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Menggunakan Framework ITIL*. *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, dan Edukasi Sistem Informasi*, 3(1), 8-19.
- [19] Fero Jaya Nugroho, A. (2022). *Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation dengan Framework ITIL Versi 3 PT XYZ* (Doctoral dissertation, Universitas Multimedia Nusantara).

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A