



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, H. (2007). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modren* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Anggadini, S. D. (2013). Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Majalah Ilmiah Unikom*, 11(2), 176–187.
- Dalibor Radovanovic, T. R. (2010). Analysis Methodology For IT Governance and Information Systems Audit. *International Scientific Conference, Vilnius, Lithuania*, 6, 943. <https://doi.org/10.3846/bm.2010.126>
- Evergreen-System. (2007). *Nine Steps to Implement a Successful CMDB Project*.
- Fauzi, A., & Andri Hendriadi, A. (2014). Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan IT Infrastruktur Library Versi 3.0 Area Servis Operation (Studi Kasus : Universitas Singaperbangsa Karawang). *Ilmiah Solusi*, 1(1), 11–17.
- Federation Specification Distributed Management Task Force, I. (2009). *Configuration Management Database (CMDB)*.
- itSMF. (2007). *An Introductory Overview of ITIL V3 A High Level Overview of the IT Infrastructure Library* (UK). IT Service Management Forum Limited.
- Karma dkk, A. (2015). Perancangan Service Operation Pada Layanan Ti Pusair Dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3. *Sistem Informasi*, 5(4), 427–435.
- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V . 3 (ITIL V . 3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga). *Teknologi Informasi-Aiti*, 10, 31–45.
- Kustiyahningsih, Y. (2013). Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan Metode TOGAF ADM (Studi Kasus : RSUD Dr.Soegiri Lamongan). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVIII*, 1–8.
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- efektivitas kerja pagawai lembaga pemasyarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409–421.
- Nugroho, E., & Winarno, W. W. (2012). Implementasi ITIL ® V3 Framework pada Perancangan Aplikasi Service Desk Management Berorientasi User, 1(2), 10–20.
- Nurfaizah, & Utami, E. (2015). Rancangan Information Technology Service Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (Studi Kasus : STMIK AMIKOM Purwokerto). *Telematika*, 8(2), 18–31.
- Oetomo, B. S. . (2007). *Pengantar Teknologi Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.
- OGC. (2011). *ITIL Service Operation*. London: Stationery Office.
- Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi* (7th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sipayung dkk, E. M. (2017). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3. *JNTETI*, 6(2).
- Susanto, T. (2012). Manajemen Insiden Dalam Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi (Studi Kasus UPT Laboratorium STMIK AMIKOM YOGYAKARTA), 5(2), 71–100.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wicaksono dkk, R. (2012). Perancangan Configuration Management Database Perusahaan Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Teknologi Informasi.
- Widyaningsih, N. (2014). Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan Togaf Versi 9 (Studi Kasus : Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (Dkpp)), 9.
- Wijaya, R., & Hari, R. V. (2016). Perancangan Tata Kelola Service Desk Menggunakan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V . 3 Pada Pt Berlian Jasa Terminal Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV*, 1–8.