

DAFTAR PUSTAKA

- Betz, C. T. (2011). *Architecture & Patterns For IT Service Management, Resource Planning, and Governance : Making Shoes for the Cobbler's Children. Morgan Kaufmann Publishers, San Francisco.*
- Hikmawati, E. (2018). Penyusunan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Proyek Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan PMBOK 5 th. *JTERA - Jurnal Teknologi Rekayasa, Vol. 3, No. 1.*
- Hulukati, A. S., & Hikmawati, K. N. (2018). Evaluasi Penerapan Cobit 5 Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Di Provinsi Gorontalo. *METIK Jurnal, 2.*
- Mashuri, M. A. (2015). ANALISIS LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) PADA KANTOR KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN MAROS NATAPRAJA, 3 Nomor 2 Tahun 2015.
- Ningdyah, R. W., Nurlaily, A., Rahma, T., Widyapraba, E., & Hanim. (2015). EVALUASI MENAJEMEN INSIDEN PT. XYZ MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2015 (SENTIKA 2015).*
- Pillai, A. K. R., Pundir, A. K., & Ganapathy, L. (2014). Improving Information Technology Infrastructure Library Service Delivery Using an Integrated Lean Six Sigma Framework: A Case Study in a Software Application Support Scenario *Journal of Software Engineering and Applications.*

- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta Andi.
- Shervita, A. P. (2015). *Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design Menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi Kasus : Aplikasi AS400)*. Paper presented at the e-Proceeding of Engineering
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta Prenadamedia Group.
- Soomro, T. R., & Hesson, M. (2012). Supporting Best Practices and Standards for Information Technology Infrastructure Library *Journal of Computer Science*.
- Sukmawati, A., Cholil, W., & Rizal, S. (2019). OPTIMALISASI PADA RSUD DR. H IBNU SUTOWO BATURAJA BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 5. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi (Resti)*.
- Susanto, T. D. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO)*.
- Susanto, T. D. (2017). *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation*. Surabaya Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).
- Yuvita, D., Cholil, W., & Atika, L. (2018). Optimalisasi Tata Kelola TI Pada KPU Kota Palembang Dengan Menggunakan Framework COBIT 5. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SEMNASITIK) X*.