

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. H., Ichsani, M. H., dan Setiawan, H. (2015). *Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 PADA RUMAH SAKIT PHC Surabaya*. *Jurnal Sistem Informasi*, 463-469.
- Arraj, V. (2013). *ITIL : the basics*. London: TSO.
- Bernard, P. (2014). *IT Service Management based on ITIL 2011 Edition*. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Cartlidge, A., dkk. (2007). *An Introduction Overview of ITIL V3*. The UK Chapter of the itSMF.
- Fransiska, Murahartawaty, dan Karma, A. (2015). *Perancangan Service Operation pada Layanan IT PT.XYZ dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3*. *e-Proceeding of Engineering*, 5079.
- Hendra. (2011). *Penerapan Best Practice IT Service Management Dalam Perbaikan IT Service Desk: Studi Kasus PT. Matahari Putra Prima*. *ComTech*, 514-526.
- Indrajani. (2011). *Perancangan Basis Data dalam All in 1*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Rolling Meadows: ISACA.
- OGC. (2011). *ITIL Best Management Practice Service Strategy*. Norwich: TSO.
- Potgieter, B., Botha, J., dan Lew, C. (2005). *Evidence that use of the ITIL framework is effective*. *Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications*. Tauranga.
- Rachmi, A., Susanto, T. D., dan 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)*. *POMITS*.
- Rizkillah, T. N. (2016). *Pembuatan Prosedur Incident Management Untuk Penanganan Penanganan Pengaduan Pada PPTI Berdasarkan ITIL V-3*. *JSIKA*, 05(10), 1-10.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Cetakan Pertama, Trans Idea Publishing.

- Santoso, A. P. (2017). *Perencanaan Incident Management Berdasarkan ITIL V-3 Pada Layanan Gangguan Pelanggan di PT PLN (PERSERO) Distribusi Jatim*. Surabaya. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2015). *Panduan Praktis Menyusun KPI Key Performance Indicators*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Susanto, T. D. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: AISINDO.
- Tulangow, B. M. (2011). *Sistem Ujian Berbasis Web*. *Jurnal Teknologi dan Informatika Vol. 1, No. 1*, 36-69.
- U.S.EPA. (2007). *Guidance for preparing Standard Operating Procedures (SOPs)*.