

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alhan, Muhammad. (2011). *Perancangan IT Governance Menggunakan COBIT versi 4.1*. Politeknik Pratama Mulia Surakarta.
- [2] Ahmad, Gofur. 2012. *Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha)*. Grasindo.
- [3] An Introductory *Overview* of ITIL v3. *A High Level Overview of the IT Infrastructure Library*.
- [4] Bagian Pengujian TI. 2013. *Petunjuk Teknis Penggunaan Aplikasi PoliWMS*
- [5] Cartlidge, Alison, Hanna Ashley, Rudd, Colin, dkk. (2007). *An Introductory Overview of ITIL v3*. Version 1.0. itSMF (IT Service Management Forum), UK. Eds. Cartlidge, Alison, Lillcrop Mark.
- [6] Change Management Office (2011). *Rencana Jangka Panjang PT Pos Indonesia tahun 2012-2016*. PT POS Indonesia.
- [7] Comparison between COBIT, ITIL and ISO 27001. Diakses pada 24 Desember 2013, <<http://www.securityprocedure.com/comparison-between-cobit-til-and-iso-27001>>
- [8] Dalsisop. 2013. *Berita Acara Nomor 627/Dalsisop/04/2014*
- [9] Data sekunder dan primer. Diakses pada 5 Maret 2014, <http://www.slideshare.net/depkominform/18003036-datasekunderdanprimer>
- [10] Excits Pro. 2011. *Service Portfolio*
- [11] Excits Pro. 2011. *Service Catalogue*
- [12] FAST. 2013. *Availability Plan Template*
- [13] FAST. 2013. *Service Catalogue Template*
- [14] FAST. 2013. *Service Improvement Plan Template*
- [15] FAST. 2013. *Service Level Agreement Template*

- [16] *Global Status Report on the Governance of Enterprise IT (GEIT)*. (2011). ISACA, IT Governance Institute, USA.
- [17] Hadi D.P, Lukman, Tjahyanto, Aris. *Perancangan Model Tata Kelola Ketersediaan Layanan TI Menggunakan Framework COBIT pada BPK-RI*. Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya.
- [18] Hasad, Andi. 2011. Verifikasi dan Validasi dalam Simulasi Model.
- [19] HM Government. (2011). *ITIL Service Design*, TSO (The Stationery Office).
- [20] *Information Technology Infrastructure Library*, ITIL menempati posisi teratas sebagai IT Governance Framework, dilihat 19 Desember 2013, <<http://itilindo.com/2012/01/12/itil-menempati-posisi-teratas-sebagai-it-governance-framework/>>.
- [21] Infitharina, Erna. (2007). *Penerapan Information Technology Infrastructure Library Framework pada Sistem Manajemen Service Desk (Studi Kasus: PT Tridas Widiantara)*. Departemen Ilmu Komputer, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor.
- [22] Information System Auditing Resources. Diakses pada 24 Desember 2013, <[www.securityprocedure.com](http://www.securityprocedure.com)>
- [22] *Information Technology Infrastructure Library*, Memilih software atau tools untuk implementasi ITIL, dilihat 20 Desember, <<http://itilindo.com/2012/07/19/memilih-software-atau-tools-untuk-implementasi-itil/>>.
- [23] *Information Technology Infrastructure Library*, ITIL & Pengelolaan Layanan IT, dilihat 20 Desember 2013, <<http://itilindo.com/2013/06/24/01-itil-pengelolaan-layanan-it/>>.
- [24] Information Technology Services, 2011, Operational Level Agreement
- [25] ISO 270001 *Control Reference* dalam Rahmat Mulyana, *Template*
- [26] ITIL RACI Matrix. Diakses pada 5 Maret 2014, <http://en.it-processmaps.com/products/itil-raci-matrix.html>

- [27] Kaban, Ita Ernala. (2008). *Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)*.
- [28] Kantor Pusat PT Pos Indonesia. 2013. *Kontrak Payung Nomor 104/BC/PROC-04/LOG/2012. Petunjuk Pelaksanaan Pendistribusian Kiriman Paket Telkomsel. Dari Gudang Pusat Telkomsel ke Gudang Regional*
- [29] Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.01/Dirut/0112 Tanggal: 2 Januari 2012.
- [30] Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.108/DIRUT/1112. Tentang Layanan Pos Biasa.
- [31] Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.54/DIRUT/0713. Tentang Layanan Pos Biasa Jumbo Dalam Negeri.
- [32] Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.57/DIRUT/0712. Tentang Layanan Pos Kilat Khusus.
- [33] Kurniadi, Priguna. (2009). *Manfaat IT Governance & Penggunaan COBIT Framework dalam Pemerintahan*. Binus University.
- [34] Konsep Pengendalian Teknologi Informasi – Sebuah perbandingan antara COBIT, IT-IL, ISO 17799/27002, dan BASEL II, dilihat 19 Desember 2013, <<http://dc273.4shared.com/doc/3Wq7tw6z/preview.html>>.
- [35] Logistics Pos, diakses pada 20 Desember 2013, <<http://sbulogisticspos.indoNetwork.co.id/>>
- [36] Megawati, Surendro, Kridanto. (2012). *Usulan Tata Kelola Manajemen Insiden dan Masalah Berdasarkan Kombinasi COBIT 4.1 dan ITIL v3*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012). Yogyakarta, 15-16 Juni 2012.
- [37] Metode Penelitian. Diakses pada 5 Maret 2014, <http://www.slideshare.net/wlucy1/metode-penelitian-27122596>
- [38] M\_o\_R, <http://www.mor-officialsite.com/>, diakses pada 27 Maret 2014
- [39] Office of Government Commerce. (2007). *Service Design IT Infrastructure Library*, TSO (The Stationery Office).

- [40] Office of Government Commerce. (2008). *Aligning Cobit 4.1, ITIL V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit*.
- [41] Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi Informasi BUMN, PER-02/MBU/2013. Menteri Negara BUMN RI.
- [42] Pemetaan COBIT 5 dengan PER-02/MBU/2013 tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan TI BUMN, <http://www.slideshare.net/rahmatmoelyana/rahmatmulyana-isaca-tech-session-mapping-cobit-5-per02mbu2013>, diakses pada 24 Maret 2014
- [43] Perbandingan ITIL dan COBIT, <http://cobitindo.blogspot.com/>, diakses pada 25 Maret 2014
- [44] Peraturan Menteri BUMN No.PER-01-MBU-2011, diakses pada 19 Desember 2013, < <http://www.scribd.com/doc/109954483/Peraturan-Menteri-BUMN-No-PER-01-MBU-2011>>.
- [45] Posisi ITIL dan Cobit. Diakses pada 20 Desember 2013, <<http://itilindo.com/2009/03/17/posisi-itil-dan-cobit/>>
- [46] Pos Indonesia. 2012. *Annual Report 2012*
- [47] Presiden RI, *Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government*.
- [48] PT Pos Indonesia, diakses pada 20 Desember 2013, <<http://www.posindonesia.co.id/>>.
- [49] Putong, Iskandar. Teknik Pemanfaatan Analisis SWOT Tanpa Skala Industri (A-SWOT-TSI). Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
- [50] Putra, Bayu Risma, Sensuse, Dana Indra. *Rancangan Tata Kelola TI untuk Institusi Pemerintah Studi Kasus BAPPENAS*. Universitas Indonesia, Depok, Indonesia.
- [51] Rozas, S.Kom, Indri Sudanawati. *Framework Tata Kelola IT*.
- [52] Surat Edaran Nomor: SE 65/DIT.RATKET/0613. Tentang Petunjuk Pendistribusian Kiriman Telkomsel

- [53] ‘Surat keputusan direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD77/DIRUT/0913 tentang Rencana Strategis Teknologi Informasi tahun 2013-2016.’
- [54] Surendro, Kridanto. (2009). *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*, Informatika, Bandung.
- [55] Teknik Analisis, diakses pada 13 Juni 2014, <http://www.scribd.com/doc/94284903/TEORI-SWOT>.
- [56] *Template SDP*, diakses pada 11 Mei 2014, <http://myitiljourney.wordpress.com/service-design-package/>
- [57] *Template Capacity Plan*, diakses pada 11 Mei 2014, [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist\\_Capacity\\_Plan](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Capacity_Plan)
- [58] *Template SQP*, diakses pada 11 Mei 2014, [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist\\_Service\\_Quality\\_Plan\\_\(SQP\)](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Quality_Plan_(SQP))
- [59] *Template SLR*, diakses pada 11 Mei 2014, [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist\\_Service\\_Level\\_Requirements\\_\(SLR\)](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_Requirements_(SLR))
- [60] Vila Sarah, *Risk Management Model in ITIL*, Dissertation for Degree of Master of Information Systems and Computer Engineering, Juni 2012
- [61] Wardani, Kusuma. 2007. *Mengenal Microsoft Operations Framework (MOF) 4.0*. Komunitas eLearning IlmuKomputer.Com