

DAFTAR PUSTAKA

- Aradea. (2011). Integrasi Arsitektur Dan Manajemen Layanan TI Untuk Pencapaian Fleksibilitas Teknologi Informasi . *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011)* .
- Al-Bahar, J.,F. Crandall, K.C. (1990). Systematic Risk Management Approach for Constrction Project. *Journal of Construction Engineering Management*, 533-545.
- Andi Novia Rilyani1. Yanuar Firdaus A W ST., M. D. (2015). Analisis Risiko Teknologi Informasi Berbasis Risk Management Menggunakan ISO 31000 (Studi Kasus : i-Gracias Telkom University) . *e-Proceeding of Engineering* , 6201.
- Blokdijk, G. (2008). 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL . *ITIL IT Service Management* .
- Bon, J. V. (2002). The Guide to IT Service Management Guide. *Pearson. 1*. London: Pearson Education.
- Cartlidge, A., Rudd, C., Smith, M., Wigzel, P., Rance, S., Shaw, S., & Wright, T. (2012). An Introductory Overview of ITIL. *ITIL*. London: The Stationery Office.
- Charlie Sugiarto, Murahartawaty, Ridha Hanafi. (2015). Analisis Dan Perancangan Itsm Domain Service Transition Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (Ipdn) Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 . *e-Proceeding of Engineering* , 5750.
- Cita Insaniah Muhammad, Meilanny Budiarti Santoso, Moch.Zainudin . (2014). Penetapan Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Pada Organisasi Pelayanan Sosial Rumah Cemara Kota Bandung.
- Direksi Pt Pindad (Persero) . (2009). *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko* . Direksi Pt Pindad (Persero) .

- Erick Sorongan, Eko Nugroho. (2015). Analisa Pengaruh Keberhasilan Implementasi Tata Kelola Ti Terhadap Organisasi. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2015*, 1-7.
- Goldfrey, P. S. (1996). *A Guide to The Systematic Management of Risk from Construction*. London: Ciria.
- Hendra. (2011). Penerapan Best Practice It Service Management Dalam Perbaikan It Service Desk: Studi Kasus Pt. Matahari Putra Prima. *ComTech*, Vol.2 No. 1 .
- ISACA. (2013). *COBIT 5 for Risk*. USA: ISACA.
- ISACA. (2013). *COBIT 5 Implementation*. USA: ISACA.
- LSM. (2012, March 06). *Apa itu model konseptual ?* Retrieved from lingkarsm: <http://lingkarlsm.com/model-konseptual/>
- Luki Aisha Kusuma Wardani¹), M. L. (2016). Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung . *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* , Vol. 2, No. 2.
- Menken, I. (2010). The Art of Stress-Free IT Service Management – Second Edition. *ITIL V3 Implementation Quick Guide*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi . (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi .
- Muchsam, Yuki Falaha, Dan Saputro, Galih Irianto. (2011). Penerapan GAP Analisis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (PT.XYZ)`.
- Nurfaizah, E. U. (2015). Rancangan Information Technology Service Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (Studi Kasus: STMIK AMIKOM Purwokerto) . *Jurnal Telematika* , Vol 8 No. 2 .
- Office of Government Commerce. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. United Kingdom: Office of Government Commerce.
- Office, T. S. (2011). *ITIL® Service Strategy* . Ireland: The Stationery Office.

- Olsen, E. (2018). Retrieved from OnStrategy: <https://onstrategyhq.com/resources/strategic-planning-software/>
- Oltsik, J. (2003). Information Security Management. *Hyper Free Consulting*.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 49.
- Pt. Asabri. (2015). *Pedoman Tata Kelola dan Manajemen Teknologi Informasi*. Jakarta: Pt. Asabri.
- Ria Kurniawati, A. D. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan menggunakan Framework ITIL V.3 domain Service Transition Studi Kasus Costumer Service Area Telkom Salatiga*, 1-100.
- Sambamurthy, V. Z. (1999). Arrangements for Information Technology Governance: A Theory of Multiple Contingencies. *MIS Quarterly* (pp. 261-290). *MIS Quarterly*.
- Siagian, H. (2011). Pedoman Kerja Berbasis Struktur Organisasi. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 111 - 118.
- Slameto. (2010). Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya.
- Team, Aha Labs. (2018). Retrieved from Aha! Software: <https://www.aha.io/>
- Team, Oceg. (2018). *Oceg*. Retrieved from GRC Technology Solution: <https://go.oceg.org/>
- Wedemeyer, Michael., Menken, Ivanka., Blokdiik, Gerrard. (2008). Service Management Awareness Pocket. *Emereo*. Queensland: Emereo.
- Yoki Muchsam, Falahah, Galih Irianto Saputro. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt.Xyz) . *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, A94 - A100.
- Zulfikri Akbar, H. Mulyanto. (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi* , Vol. 2, No.2.