

DAFTAR PUSTAKA
www.itk.ac.id

- Aeni, K. (2018). Evaluasi Sistem Informasi Akademik Dengan GQM Untuk Dokumen Tata Laksana Manajemen Insiden. *Jurnal PPKM I*, 14-23.
- Amborowati, A. S. (2013). Analisis Kematangan Tata Kelola Informasi Service Desk dan Insiden Di Yayasan Pangudi Luhur Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi Vol. VIII No. 24*.
- Assegaff, A. (2018). *Perencanaan Information Technology Incident Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Terminal Petikemas Surabaya*. Surabaya.
- AXELOS. (2019). *Foundation ITIL 4 Edition*. Inggris.
- Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. (2013). Perubahan Atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor : KEP.06 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. *Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Buliali, A. F. (2012). Panduan Pembuatan Tata Laksana Manajemen Insiden TI Berdasarkan Framework ITIL (Studi Kasus Di UPT. Puskom Polinema). *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV*.
- Ginardi, R. W. (2016). Perancangan Tata Kelola Service Desk Menggunakan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 Pada PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV*.
- Hendini, A. (2016). Pemodelan UML Sistem Informasi Monitoring Penjualan dan Stok Barang (Studi Kasus: Distro Zhezha Pontianak). *Jurnal Khatulistiwa Informatika, Vol. IV, No. 2 Desember*.
- Hendra. (2011). Penerapan Best Practice IT Service Management Dalam Perbaikan IT Service Desk: Studi Kasus PT. Matahari Putra Prima. *Jurnal ComTech Vol.2 No.1*, 514-526.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). Peraturan Menteri Tentang Pedoman Penyusunan

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. *Peraturan Menteri*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Azwar Abubakar.

OGC. (2007). *The Official Introduction To The ITIL Service Lifecycle*.

Putra, S. P. (2016). Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus Dana Pensiun Telkom).

Sfenrainto, A. Y. (2017). Perancangan Standar Proses Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis ITIL V3 2011 : Studi Kasus Group Of Retail And Publisng Kompas Gramedia. *Jurnal Paradigma Vol. 19 No. 02*.

Susanto, A. H. (2019). Ananlisis Struktur Service Desk di Inditut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. *Open Access Journal of Information Systems (OAJIS) SISFO Vol.09 No.01*, 41-50.

Widodo, R. S. (2017). *Pembuatan Tata Kelola Manajemen Insiden Dengan Framework ITIL 2011 Untuk Mendukung Kualitas Layanan Teknologi Pada PT. Trias Sentosa Tbk*. Surabaya.

