

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anderson, B. (2013). *IT Service Management & ITIL Application Support*. Diakses pada tanggal 9 Juni 2013 dari Bob Anderson's Blog: <http://www.itservicemanagement-til.com/tracer/itilv3-alignment/>.
- [2]. Bosetti, P. (2012). *Paul Bosetti Strategic and Analytics*. Diakses pada tanggal 2 Mei 2012 dari Paul Bosetti Strategic and Analytics Intelligent Information: <http://paulbosetti.com/2009/raci-chart/>.
- [3]. Budiati, A. (2006). *IT Governance Sektor Publik Di Indonesia: Konsep Dan Kebijakan*. Bandung: Prosiding Konferensi Nasional Teknologi & Komunikasi Untuk Indonesia. p57-61
- [4]. Cannon, D., & Wheeldon, D. (2007). *ITIL Version 3 Service Operation*. Office of Government Commerce (OGC).
- [5]. DuMoulin, T. (2008). *Best Practices for ITSM Process Assessment*. Pink Elephant.
- [6]. Ganinda Priotomo Okky. *Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden Infrastruktur Jaringan Dengan Cobit 4.1 dan ITILv3 pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo*.
- [7]. Grembergen, W.V. (2004). *Strategies for Information Technology Government*. Idea Group Inc.
- [8]. Hsu, M. (2011). *The Challenges of Implementing The ITIL Problem Management Process in IT Support Organizations*. Victoria University of Wellington.
- [9]. Istiqlal, Y.A., & Noor Ali, A.H. *Pembuatan Panduan Audit Manajemen Insiden TI Berdasarkan ITIL (Studi Kasus BPK RI)*.
- [10]. *ITIL Readiness Assessment*. Diakses pada tanggal 9 Juni 2013 dari: <http://www.toolkit.itsm.tv/itil-v3.htm>
- [11]. Kneller, M. September 2010. *Executive Briefing: The Benefits of ITIL*.
- [12]. MacDonald, I. (2010). *ITIL Process Assessment Framework*. Britannia.
- [13]. Menken, I. *ITIL V3 Implementation Quick Guide: The Art of Stress-Free IT Service Management*. Brisbane: The Art of Service.

- [14]. Mulyana, R. (2013). *Slide Kuliah “Assessment IT Process Capability Berbasis CMM & ISO 15504”*. Bandung: Tranforma Institute.
- [15]. Mukti Wibowo Arrianto. *Pengantar IT Infrastructure Library Versi 3*. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- [16]. Pink Elephant. (2008). *The Benefits of ITIL*. Pink Elephant.
- [17]. PT. PT. XYZ. (2011). *Organisasi Pusat Pengelola Sistem Informasi Perusahaan (Information System Center Bandung)*. Bandung.
- [18]. PT. XYZ. (10 April 2012). *Riwayat Singkat PT. XYZ*. Diakses pada tanggal 6 Agustus 2012 dari PT. XYZ.
- [19]. PT. XYZ. (2006). *Standar Proses Layanan Teknologi Informasi PT. XYZ (Service Delivery & Support)*. Bandung
- [20]. PT. XYZ, Tbk. *Visi Misi PT. XYZ*. Diakses pada tanggal 6 Agustus 2012 dari PT. XYZ.
- [21]. Rance, S. (2008). *ITIL V3 Differences from V2*. Hewlett-Packard Development Company, L.P.
- [22]. Strite, D. (2012). *ITSM Maturity Assessment*. University of Virginia.
- [23]. Taruu LCC. (2009). *ITIL V3 Foundation Study Guide*.
- [24]. The Security Procedure Project. (2008). *The Security Procedure Project*. Diakses pada tanggal 25 Mei 2012 dari Security Procedure Information System Auditing Resources:<http://www.securityprocedure.com/comparison-between-cobit-til-and-iso-27001>.
- [25]. The University of Chicago. (2012). *IT Service Management Overview*. Diakses pada tanggal 9 Juni 2013 dari IT Services University of Chicago: <https://itservices.uchicago.edu/page/it-service-management-initiatives>.
- [26]. <http://www.linkedin.com/groups/KPIs-Metrics-Event-Management-51930.S.130806282> diakses pada tanggal 19 Juni 2013.
- [27]. [http://www.slideshare.net/Josep\\_Bardallo/itil-access-management-iam](http://www.slideshare.net/Josep_Bardallo/itil-access-management-iam) diakses pada tanggal 19 Juni 2013
- [28]. <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/405/jbptunikompp-gdl-dwinursety-20229-3-bab3.pdf> Diakses pada tanggal 17 Juni 2013.

