

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, W., 2022. Evaluating Information Technology at Libraries and Archives' Department Using ITIL V3 Domain Service Transition. Interdisciplinary Social Studies 1. <https://doi.org/10.55324/iss.v1i7.170>*
- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., & Sansbury, J. (2012). IT SERVICE MANAGEMENT A guide for ITIL® foundation exam candidates Second Edition. BCS.*
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan. REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(1), 452-457.
- Irman Hermadi, Wulandari (Pengarang), Hilmi Azmi Fatimah, Nur Hasanah, Andri Suryadi (Penyunting), Manajemen Layanan Teknologi Informasi / Irman Hermadi, Wulandari, Hilmi Azmi Fatimah, Nur Hasanah, Andri Suryadi (Editor) .2022
- ISACA. (2013). "Comparing COBIT 4.1 and COBIT 5". ISACA.*
- ISACA. (2013). "Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5". ISACA.*
- IT Governance Institute. (2003). Definition IT Governance. Www. itgi.org*
- ITIL. (2011). *ITIL Service design*. London: The Stationery Offices.
- Kasodu, C. A., Manuputty, A. D., & Sakiwan, S. (2018). Evaluasi Penerapan Manajemen Layanan teknologi informasi Menggunakan *Framework COBIT 5* pada Subdomain APO09 *Manage Service Agreements* (Studi Kasus: Satuan Organisasi XYZ-Lembaga ABC). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 207-218.
- Mallette, D.: IT performance improvement with COBIT and the SEI CMM. Information Systems Control Journal, vol 3. ISACA (2005)*

- Mann, S., Gannon, T., Mear, N. (2012). *T SERVICE MANAGEMENT FOUNDATION PRACTICE QUESTIONS for ITIL® foundation exam candidates Second edition*. BCS (UK).
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Office of Government Commerce (OGC). (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. The stationary Office Norwich.
- Office, S. (2019). *ITIL Foundation, ITIL*. Stationery Office Books (TSO).
- Orand, B. (2013). *Foundations of IT service management with ITIL® 2011*
- Prayogo, J. S., Alia, P. A., Setyadi, A. T., & Setyawan, A. B. (2023). LITERATURE REVIEW: MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)* DI INDONESIA. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 154–158.
- Perum BULOG. 2025. Aplikasi *ITSM Tools ManageEngine Service Desk Plus*. <https://itsm.bulog.co.id/> (diakses pada 01 Februari 2025).
- Perum BULOG. 2025. Website Perum BULOG. <https://www.bulog.co.id/> (diakses pada 01 Februari 2025).
- Ridla, Arina (2014). Pembuatan *Service catalog* dan *Service level agreement* untuk Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 di Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. (2007). United Kingdom: Stationery Office.
- Ulfah Hakima (2019). “Pengembangan *Service Catalog* Management Menggunakan Pendekatan ITIL dan COBIT di PT Bank Negara Indonesia Tbk”.

- Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results*. Harvard Business Press.
- Priyadi, L., Saedudin, R. R., & Fauzi, R. (2019). Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Domain Service Design. *eProceedings of Engineering*, 6(1).
- Lestari, I. E., Cholil, W., Antoni, D., Syamsuar, D., & Akbar, M. PERANCANGAN E-CATALOGUE LAYANAN IT DI DIVISI TEKNIKAL DOKUMEN KONTROL BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3.
- Aziz, M., Murahartawaty, M., & Umar, E. K. (2015). Perancangan Service Design Pada Layanan Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Menggunakan Framework ITIL versi 3. *eProceedings of Engineering*, 2(2).
- Utomo, P. A., Ambarwati, A., & Hendrata, F. (2019, September). PERANCANGAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 PADA PT. TPKS. In *Seminar Nasional Sistem Informasi* (Vol. 2019, p. 19).