

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ahmad, Gofur. 2012. Manajemen TALU (Teknik Analisis Lingkungan Usaha). Grasindo
- [2]. Alhan, M., 2011. Perancangan IT Governance Menggunakan COBIT 4.1. Issue Politeknik Pratama Mulia Surakarta.
- [3]. Bon, J. V. & Dyer, J., 2009. *Cross-Reference ITIL V3 and MOF 4.0*. s.l.:OGC.
- [4]. Budiati, A., 2006. IT Governance Sektor Publik di Indonesia Konsep dan Kebijakan. Issue Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- [5]. BUMN, P. M., 2012. Indonesia, Paten No. PER- 09 /MBU/2012 .
- [6]. BUMN, P. M., 2013. Indonesia, Paten No. PER-02/1VIBU/2013.
- [7]. Cannon, D & Wheldon, D., 2007. *ITIL Version 3 Service Design*. s.l.:Office of Government Commerce.
- [8]. Cartlidge, A. & dkk, 2007. *The IT Infrastructure Library An Introduction Overview of ITIL v3*. USA: The UK Chapter of the itSMF.
- [9]. Dwi Purnomo, L. H. & Tjahyono, A., 2006. Perancangan Model Tata Kelola Ketersediaan Layanan TI Menggunakan Framework COBIT pada BPK-RI.
- [10]. Grembergen, W. V. & Haes, S. D., 2012. *Enterprise Governance of IT; Achieving Strategic Alignment and Value*. s.l.:Springer.
- [11]. Gronroos, C., 1990. *Service Management: A Management Focus for Service Competition*. s.l., s.n.
- [12]. Guritno, S., 2010. *Theory and Application of IT Research*. Yogyakarta: Andi.
- [13]. Hartono, I. D. & Tjahyanto, A., t.thn. Analisa Kesenjangan Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Proses Pengelolaan Data Menggunakan

COBIT (Studi Kasus Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia).  
2010, Issue Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

- [14]. Henderi, 2009. Good IT Governance Framework and Prototype for Higher Education. Volume STMIK Raharja.
- [15]. Infitharina, E., 2007. Penerapan Information Technology Information Library Pada Sistem Manajemen Service Desk. Issue Institut Pertanian Bogor.
- [16]. ITIL 2011 *Service Design*. 2011. HM Majesty.
- [17]. Jan Van Bon, J. D., 2009. *Cross-Reference ITIL® V3 and MOF 4.0*. s.l.:OGC.
- [18]. Kaban, I. E., 2009. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance). 1 Mei, Issue Universitas Bina Nusantara, pp. 1-5.
- [19]. Komite Nasional Kebijakan Governance, 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Governance.
- [20]. Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Nomor: KD18/DIRUT/0604 Tentang Rencana Strategis Teknologi Informasi (RSTI) di PT. Pos Indonesia (Persero).
- [21]. Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Nomor: KD20/DIRUT/0312 Tentang Penerapan Sistem Keamanan Informasi Berbasis ISO 27001 di Lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero).
- [22]. Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Nomor: KD52/DIRUT/1007 Tentang Standarisasi Pengembangan Sistem Berbasis Teknologi Informasi di Lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero).
- [23]. Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia Nomor: KD87/DIRUT/0913 Tentang Penanggulangan Dampak Bencana Terhadap Infrastruktur Data Center di PT. Pos Indonesia (Persero)

- [24]. Laporan Tahunan (*Annual Report*) PT. Pos Indonesia 2012.
- [25]. Lunardi, G. L., Becker, J. L. & Macada, A. C. G., 2009. The Financial Impact of IT Governance Mechanisms' Adoption: an Empirical Analysis with Brazilian Firms. *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Science*.
- [26]. Megawati & Surendro, K., 2012. *Usulan Tata Kelola Manajemen Insiden dan Masalah Berdasarkan Kombinasi COBIT 4.1 dan ITIL V3*, Issue Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [27]. Nuraeni & Bandung, Y., 2012. Pengukuran Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Proses Pengelolaan Layanan Gangguan TI Menggunakan COBIT. Issue Konferensi dan Temu Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia.
- [28]. Putong, I., 2003. Teknik Pemanfaatan Analisis SWOT Tanpa Skala Industri. *Jurnal Ekonomu & Bisnis*, p. 65.
- [29]. Rangkuti, F., 2002. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [30]. Rencana Jangka Panjang PT. Pos Indonesia Tahun 2012-2016.
- [31]. Rencana Strategis Teknologi Informasi Tahun 2012-2016 PT. Pos Indonesia.
- [32]. Risma Bayu Putra, Dana Indra Sensuse, t.thn. Rancangan Tata Kelola TI untuk Institusi Pemerintah Studi Kasus Bappenas. p. 16.
- [33]. RL Consulting, 2002. *ITSM Service Level Management Brief*. s.l.:s.n.
- [34]. Surat Edaran Nomor: SE02/DIRTEKJASKUG/1112 Tentang Prosedur Klasifikasi, *Backup*, Pelabelan dan Penghapusan Data Elektronik di Lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero).

- [35]. Surat Edaran Nomor: SE23/DIRTEKJASKUG/0312 Tentang Penerapan Sistem Keamanan Informasi Berbasis ISO 27001 di Lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero).
- [36]. Surat Edaran Nomor: SE51/DIRTEKJASKUG/0711 Tentang Implementasi Helpdesk Terpadu di Lingkungan PT. Pos Indonesia.
- [37]. Surat Edaran Nomor: SE53/DIRTEKJASKUG/0711 Tentang Tata Cara Pengamanan Password Pada Sistem Teknologi Perusahaan.
- [38]. Surat Edaran Nomor: SE96/DIRTEKJASKUG/0813 Tentang Panduan Operasional Layanan Pos Pay.
- [39]. Surat Edaran Nomor: SE96/DIRTEKJASKUG/1012 Tentang Penggunaan Sumber Daya Informasi Berbasis Teknologi Informasi di Lingkungan PT. Pos Indonesia (Persero).
- [40]. Surendro, K., 2009. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- [41]. Susilo, L. J. & Kaho, V. R., 2010. *Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Untuk Industri Non Perbankan*. Jakarta: PPM.
- [42]. taruu LCC, 2009. *ITIL v3 Foundation Study Guide*. s.l.:s.n.
- [43]. Troy DuMoulin, Ken Turbitt, BMC Software , 2007. Itil in sap environment pink elephant.
- [44]. Van Grembergen, W. & De Haes, S., 2002. *Enterprise Governance of IT Achieving Strategic Alignment and Value*. s.l.:Springer.
- [45]. Wardani, K., 2007. Mengenal Microsoft Operations Framework (MOF) 4.0.
- [46]. Wegmann, A., Regev, G., Garret, G.-A. & Marechal, F., 2008. Specifying Services for ITIL Service Management.

- [47]. Weill, P. & Ross, J. W., 2004. *IT Governance, How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Boston: Harvard Business School Press.
- [48]. Yamakawa, P., Noriega, C. O., Linares, A. N. & Ramirez, V. W., 2012. Improving ITIL Compliance Using Change Management Practices: A Finance Sector Case Study.