

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Norita; Amer, Noha Tarek; Qutaifan, Faten; Alhilali, Azza;. (2013). *Technology adoption model and a road map to successful implementation of ITIL*. Emerald Group Publishing Limited.
- Gartner Inc. (2018). *Comparing ITSM Tools*. Retrieved from Gartner: <https://www.gartner.com>
- Hamsir, M. A. (2017). *ANALISIS PENERAPAN IT GOVERNANCE MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK DAN SARBANES OXLEY DALAM MENDUKUNG CORPORATE FINANCIAL PERFORMANCE*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Hevner, A. R., Ram, S., March, S. T., & Park, J. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly Vol. 28 No. 1*, 75-105.
- Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). *Design Research in Information System : Theory and Practice*. New York: Springer.
- Indonesia, P. R. (2003). *INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Inixindo. (2017). *Service Design*. Bandung: Inixindo.
- ISACA. (2012).
- ISO/IEC. (2005). *Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi*. ISO/IEC 17025.
- Iwan Adhicandra, Hoga Saragih, and Rudi Wicaksono. (2012). *Perancangan Configuration Management Database Perusahaan Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Teknologi Informasi*.
- Karya, P. A. (2017). *BUSINESS PLAN (RENCANA USAHA) PT ALBASIA NUSA KARYA*. GARUT: PT Albasia Nusa Karya.
- Kristiana, T. (2016). *ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN METODE*. Jakarta Pusat: Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol.XIII, No.2.