

DAFTAR PUSTAKA

- Sanjay. K. Jain. (2008). *Standard Operating Procedures (SOP) - Back Bone of Pharmaceutical Industries*, vol. 6, no. 5.
- Annisa Rachmi, Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk* Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang).
- Sella Wahyu Restiana, Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) Layanan TI* Berdasarkan Gap *Analysis* dan *ITIL 2011 Level Service Operation* Pada Jurusan Sistem Informasi.
- I. U. Ataina, Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Akses Sistem Informasi Manajemen (SIM)* berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan ISO 27001 (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- M. Syahmi, Analisis Struktur *Service Desk* di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya).
- Kurniawati, Ria., dan Manuputty, A.D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domain Service Transition* (Studi Kasus pada *Costumer Service Area* Telkom Salatiga). Skripsi, Salatiga:Jurusan Sistem Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- Junginger, Aprila. (2016). Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi *SliMs* Menggunakan *Framework ITIL V.3 Domain Service Operation* (Studi Kasus : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga).
- Office of Government Commerce (OGC)*. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle, 1st ed., The Satationery Office Norwich*.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2010) *Standart Operating Procedures*.

Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Cetakan Pertama, *Trans Idea Publishing*.

Gabriele. (2018). *Analisis Penerapan Standart Operasional Prosedure (SOP) di Departemen marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada*.

