

## DAFTAR PUSTAKA

- Addaba, A., 2016. *Perencanaan Service Level Management Layanan TI Pada PPTI Stikom Surabaya Menggunakan ITIL V3*, Surabaya: Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Akbar, R. & Suryamen, H., 2015. *Implementasi Aplikasi Service Desk Untuk Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 (Studi kasus: Semen Padang Hospital)*, Padang: UNAND.
- ali, t. & Tyas, T. S., 2013. Perancangan Enterprise Architecture Planning (EAP) Pada Proses Manajemen Aset Dengan Zachman Framework. *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, Volume 1, p. 4.
- Aminullah & Krisnadi, I., 2017. Analisis Strategi IT Service Management Untuk Dukungan Pemeliharaan Sistem Pengelolaan Database di Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. *Journal Of Mercuri Buana University*, pp. 6-7.
- Andriani, W., 2016. *Penerapan Aplikasi ITOP Untuk Pengelolaan Aset Teknologi Informasi Berdasarkan Framework ITIL V3*, Bandung: Universitas Widyatama.
- Anwar, B., Jaya, H. & Kusuma, P. I., 2014. Implementasi Location Based Service Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Saintikom*, p. 9.

Artina, N., 2006. Penerapan Analisis Kebutuhan Metode Use Case pada Metode Pengembangan Terstruktur. *Jurnal Ilmiah STMIK GI MDP*, Volume 2, p. 3.

Dewi, L. P., Indahyanti, U. & S, Y. H., 2012. Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram UML dan BPMN (Studi Kasus FRS Online). pp. 2-5.

Dharwiyanti, S. & Wahono, R. S., 2003. Pengantar Unified Modeling Language (UML). *Kuliah Umum IlmuKomputer.Com*, p. 7.

Enterprise, J., 2017. *Otodidak Javascript*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Fatta, H. A., 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.

Indonesia, P., 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Rumah Sakit*. Indonesia, Paten No. 44.

Kadir, A., 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Revisi ed. Yogyakarta: ANDI.

Mauliawati, A., 2010. *Perencanaan ITSM Menggunakan ISO 20000 Pada Universitas Terbuka*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Nurmalasari, 2014. Perancangan Aplikasi Service Desk Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 2(2), pp. 1-7.



RSIA Mutiara Bunda, 2018. *Company Profile RSIA Mutiara Bunda*. [Online]  
Available at: [rsiamutiarabundapadang.co.id](http://rsiamutiarabundapadang.co.id)  
[Accessed 10 December 2018].

Sianipar, R. H. & Irwan, M., 2018. *Javascript Untuk Profesioanl*. s.l.:Sparta  
Publisher.

Silitonga, T. P. & Ali, A. H. N., 2010. Sistem Manajemen Insiden Pada Program  
Manajemen Helpdesk dan Dukungan IT Berdasarkan Framework ITIL V3  
(Studi Kasus Pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI). *Seminar Nasional  
Informatika*, pp. 2-3.

Solehah, H. M. & Hadi, S. P., 2014. Strategi Implementasi Continual Service  
Improvement Menggunakan Framework ITIL V3. *Seminar Nasional  
Teknologi Informasi dan Komunikasi 2014*, p. 4.

Solichin, A., 2010. *MySQL 5 dari Pemula Hingga Mahir*. 1 ed. Jakarta: Achmatim.

Solichin, A., 2016. *Pemrograman web dengan php dan mysql*. s.l.:s.n.

Sommerville, I., 2011. *Software Engineering*. 9th ed. United States Of America:  
Pearson Education.

Stone, A. G. & Redmer, T. A., 2006. The Case Study Approach to Scenario  
Planning. *Jurnal Practical Consulting*, Volume 1, pp. 7-18.

Sulistiyorini, P., 2009. Pemodelan Visual dengan MenggunakanUMLdan Rational  
Rose. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Volume XIV, p. 2.

Surbakti, H., 2013. Pendekatan Model Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Dalam Rekayasa Sistem Informasi Untuk Pencapaian IT Governance. *Jurnal teknologi informasi*, Volume VII, pp. 1-14.

Tarmuji, A., 2008. Tinjauan Umum Tentang Helpdesk dan Framework Terkait. *Jurnal Informatika*, Volume 2, pp. 2-3.

Turban, E., Rainer, R. K. & Potter, R. E., 2005. *introduction to information technology*. 3 ed. Jakarta: Salemba Infotek.

Wardani, L. A. K., Murahartawaty & ramadani, I., 2016. Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL Versi 3 Domain Service Transition dan Service Operation di Pemerintah Kota Bandung. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* , 2(2), p. 2.

