

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Z., & Mulyono, H. (2017). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 494-512.
- Amijaya, A., Ferdinandus, F. X., & Bayu, M. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Handphone Dengan Metode Simple Additive Weighting Berbasis WEB. *CAHAYAtech*, 8(2), 102-113.
- Axelos Limited. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. London: TSO (The Stationery Office).
- Ayuh, J., & Chernovita, H. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585-598.
- Destiningrum, M., & Adrian, Q. J. (2017). Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre). *Jurnal Teknoinfo*, 11(2), 30-37.
- Dewi, L. P., Indahyanti, U., & Hari, Y. (2012). Pemodelan proses bisnis menggunakan activity diagram uml dan bpmn (studi kasus frs online) (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Dwanoko, Y. (2016). Implementasi Software Development Life Cycle (SDLC) Dalam Penerapan Pembangunan Aplikasi Perangkat Lunak. *Jurnal Teknologi Informasi: Teori, Konsep, dan Implementasi*, 7(2), 143003.
- Gunawan, S. A., Rostianingsih, S., & Setiawan, A. (2019). Pencatatan dan Penghitungan Skor Pada Olahraga AAIPSC dengan NFC Berbasis Android. *Jurnal Infra*, 7(2), 250-255.
- Halim, F. S., Lim, & Tiur Gantini, S. T. (2021). Model Perancangan Aplikasi Konsultasi Pengobatan Herbal. *Jurnal STRATEGI-Jurnal Maranatha*, 3(2), 332-344.

- Hendini, A. (2016). Pemodelan UML sistem informasi monitoring penjualan dan stok barang (studi kasus: distro zhezha pontianak). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(2).
- Hermiati, R., Asnawati, A., & Kanedi, I. (2021). Pembuatan E-Commerce Pada Raja Komputer Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql. *Jurnal Media Infotama*, 17(1).
- Hoorpah, D. S. (2019). Development of an incident prioritization model using fuzzy logic to improve quality and productivity in IT support services. *Information Systems Design and Intelligent Applications: Proceedings of Fifth International Conference INDIA 2018*. 2, pp. 67-77. Springer Singapore.
- Iden, J., & Eikebrokk, T. R. (2013). Implementing IT Service Management: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 33(3), 512-523.
- IT Service Management Forum. (2019). Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kemendikbud. (2022, November 27). *KBBI Daring*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengaduan>
- Knapp, D. (2013). *A guide to service desk concepts*. USA: Course Technology.
- Kurniawan, T. A. (2018). Pemodelan use case (UML): evaluasi terhadap beberapa kesalahan dalam praktik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 5(1), 77-86.
- Larman, C. (2005). *Applying UML and Patterns: 3rd Edition*. NJ: Prentice Hall.
- Magdalena, L. (2017). Analisis Problem Management pada IT Helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi Kasus: Citigroup Indonesia). *Jurnal Digit*, 1(2).
- Mannino, M. (2019). *Database Design, Application*. Chicago: McGrawHill.

- Meliyan, S. (2020). PENERAPAN OBJECT ORIENTED ANALYSIS AND DESIGN PADA ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI ADMINISTRASIVERIFIKASI PENYUMPAHAN ADVOKAT. *Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur.*
- Mohammed, M. A., Muhammed, D. A., & Abdullah, J. M. (2015). Practical Approaches of Transforming ER Diagram into Tables. *International Journal of Multidisciplinary and Scientific Emerging Research*, 4(22), 2349-6037.
- Mubarak, A. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Web Sekolah Menggunakan Uml (Unified Modeling Language) Dan Bahasa Pemrograman Php (Php Hypertext Preprocessor) Berorientasi Objek. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 19-25.
- Nabila, S. P., & Amnur, H. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Menggunakan Framework Codeigniter 4 Bagian Kelahiran dan Kematian pada Desa Cageur. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 56-62.
- Nugroho, A. Y. (2014). Rancang Bangun KRS Online pada STMIK Palangkaraya Menggunakan Framework CodeIgniter. *Naskah Publikasi. STMIK Palangkaraya.*
- Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi (Buku 2)*. Andi Offset.
- Putra, D. W., & Andriani, R. (2019). Unified modelling language (uml) dalam perancangan sistem informasi permohonan pembayaran restitusi sppd. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 7(1), 32-29.
- Rakhmadan, A., & Susanty, A. (2014). Analisa Kebijakan Repair Maintenance Dan Kebijakan Preventive Maintenance Untuk Mengetahui Biaya Optimal Pada Mesin Ayak PT. Jamu Jago. *Industrial Engineering Online Journal*, 3(4).
- Saragih, R. R. (2016). Pemrograman dan bahasa Pemrograman. *Praktek Otomasi Perkantoran.*

- Setiawan, H., & Khairuzzaman, M. Q. (2017). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Proyek: Sistem Informasi Kontraktor. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 5(2).
- Silalahi, M. (2018). Perbandingan performansi database mongodb dan mysql dalam aplikasi file multimedia berbasis web. *Computer Based Information System Journal*, 6(1), 63.
- Sipayung, E. M., Fiarni, C., & Aditya, E. (2017). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 6(2), 141-151.
- Sofwan, A. (2011). Belajar Mysql dengan PhpmyIT Support Pendahuluan. *Modul kuliah Graphical User Interface I (GUI) di Perguruan Tinggi Raharja*, 1-29.
- Solichin, A. (2016). *Pemrograman web dengan PHP dan MySQL*. Penerbit Budi Luhur.
- Sovia, R., & Febio, J. (2017). Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, Dan Mysql Database. *Jurnal Processor*, 6(2).
- Sudrajat, J., Prihadi, Y., & Suryana, A. I. (2019). PENERAPAN MANAJEMENLAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V. 3 (studi kasus STMIK Mardira Indonesia). *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(1), 18-27.
- Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak: Terstruktur dan Berorientasi Objek Edisi Revisi*. Bandung: Informatika Bandung.
- Sulistiono, H. (2018). *Coding Mudah dengan CodeIgniter, JQuery, Bootstrap, dan Datatable*. Elex Media Komputindo.
- Sumiati, M., Abdillah, R., & Cahyo, A. (2021). Pemodelan UML untuk Sistem Informasi Persewaan Alat Pesta. *Jurnal Fasilkom*, 11(2), 79-86.

- Tanjung, F. A. (2020). Pembangunan Aplikasi Layanan Pengaduan dan Keluhan Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi Memanfaatkan Framework ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1-3.
- Tyas, T. S., & Tarmuji, A. (2013). Perancangan Enterprise Architecture Planning (EAP) Pada Proses Manajemen Aset Dengan Zachman Framework (Studi Kasus Divisi Manajemen Fasilitas PT. XYZ). *None*, 1(1), 97–110.
- Vandira, T. (2018). Pembangunan Sistem Service Support Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2-4.
- Wahana Komputer. (2014). *Sistem Informasi Penjualan Online Untuk Tugas Akhir PHP dan MySQL*. Yogyakarta: ANDI.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1-10.
- Wardani, L., Murahartawaty, M., & Ramadani, L. (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), 81-87.
- Wibowo, K. (2015). Analisa Konsep Object Oriented Programming Pada Bahasa Pemrograman PHP. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(2).
- Wibowo, N. I. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web pada Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Teknologi Informasi*, 9(2), 125-132.
- Widharma, I. G. (2017). Perancangan Simulasi Sistem Pendaftaran Kursus Berbasis Web Dengan Metode Sdlc. *Matrix: Jurnal Manajemen Teknologi dan Informatika*, 7(2), 38-41.
- Yudhanto, Y., & Prasetyo, H. A. (2018). *Panduan Mudah Belajar Framework Laravel*. Elex Media Komputindo.