

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat Development of Web-based IT Helpdesk Ticketing System at Universitas Klabat. *Cogito Smart Journal* |, 6(2).
- Adham, M. F. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi: Studi Literatur Analysis Of Information System Implementation: Literature Review. *JTSI*, 5(1), 264–275.
- Agus Muhyidin, M., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MY CIC LAYANAN INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA MENGGUNAKAN APLIKASI FIGMA. *JURNAL DIGIT*, 10(2), 208–219. <https://my.cic.ac.id/>.
- Ahmad Fauzi, F., Darmawan, F., Setiabudhi no, J., & Barat, J. (2023). Pembangunan Aplikasi E-Commerce berbasis Website Menggunakan Laravel. *Pasinformatik*, 2(1). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pasinformatik>
- Akbar Muslim, F., Alfarasy Syam, F., Afriansyah, & Novendra, R. (2025). Sistem Informasi Helpdesk Ticketing System Untuk IT Support Berbasis Web (Studi Kasus : Perum BULOG Kanwil Riau Dan Kepri). *SEMASTER*, 4(1), 334–349.
- Apriani, S., Daniel Kurniawan, & Abdul Rahman. (2025). Optimalisasi Website Pemerintahan Desa Menggunakan Laravel dan MySQL. *Jurnal Inovasi Komputer (INOKOM)*, 1(2), 96–108. <https://doi.org/10.71200/inokom.v1i2.76>
- Ardiansyah, W., & Suharini, Y. S. (2025). Perancangan dan Pengembangan Aplikasi Helpdesk Berbasis Web dengan Fitur Manajemen Keluhan untuk Tim IT Akang Group. *Jurnal IPTEK*, 9, 25–29. <https://jurnaliptek.iti.ac.id/index.php/jii/article/view/391>
- Arifin, J. (2016). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Gigi dan Mulut Manusia Menggunakan Knowledge Base System dan Certainty Factor. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Informatika ASIA (JITIKA)*, 10(2).
- Arifin, M., Hendy, R., & Hs, H. (2017). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PUSAT KARIR SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN RELEVANSI

ANTARA LULUSAN DENGAN DUNIA KERJA MENGGUNAKAN UML.
Jurnal STMIK, 12(2). <http://jurnal.stmik-wp.ac.id>

- Bahari, E., Fraska, D., & Chotijah, U. (2023). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Tiket Keluhan Pelanggan PT. Jinde Grup Indonesia Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 6(5), 61121.
- Coronel, Carlos., Morris, Steven., & Rob, Peter. (2011). *Database systems: design, implementation, and management*. Course Technology Cengage Learning.
- Dengen Heliza Rahmania Hatta, N. (2009). Program Studi I Ilmu Komputer Universitas Mulawarman Perancangan Sistem Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 4(1).
- Dina, D. F. M. (2022). Normalisasi Database Rancangan Sistem Penyewaan Buku Berbayar. *Jurnal Ilmiah Computing Insight*, 4(1), 56.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management* (2nd ed.). Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Efendy, Z. (2018). Normalisasi Dalam Desain Database. *Jurnal CoreIT*, 4(1).
- Effendy, E., Siregar, E. A., Fitri, P. C., & Damanik, I. A. S. (2023). Sistem Informasi Manajemen Dakwah. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2).
- Fachri, B., & Wahyu Surbakti, R. (2021). PERANCANGAN SISTEM DAN DESAIN UNDANGAN DIGITAL MENGGUNAKAN METODE WATERFALL BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: ASCO JAYA). *Journal of Science and Social Research*, 4(3), 263–267.
<http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Fakhriyah, M., & Kurniawan, R. (2024). Design and Development of A Web-Based Internet Complaint Information System using A Rule-Based Method at PT Integra Kreasitama Solusindo. *International Journal of Information System & Technology Akreditasi*, 8(158), 117–129.
- Fawadhil, F., & Ramadhani, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Layanan Teknis Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI)* 12, (SNTIKI).

- Franco, P. :, Limba, B., & Gilby Sapulette, S. (2023). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI* (A. Masruroh, Ed.). Penerbit Widina Media Utama.
- Frisdayanti, A. (2019). PERANAN BRAINWARE DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. *JEMSI*, 1. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Hamdana, E. N., Narendra, R. C., & Ratsanjani, M. H. (2024). PENGEMBANGAN APLIKASI HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS FRAMEWORK LARAVEL. *Seminar Nasional Teknologi, Inovasi Dan Ekonomi (SETIE 2024)*.
- Harrington, H. J. . (1991). *Business process improvement : the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. McGraw-Hill.
- Hasibuan, W. S., Dedi Irawan, M., Pulungan, R. I., & Redaksi, D. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Jaringan Internet pada Dinas Komunikasi dan Informatika Padang Lawas Berbasis Web. *BLEND SAINS JURNAL TEKNIK*, 1. <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/273>
- Hermadi, I., Wulandari, Fatimah, H. A., & Hasanah, N. (2022). *Modul Dasar-Dasar Service Management Teknologi Informasi* (1st ed.).
- Husnia, N. W., Amalia, N., & Kurniawan, Z. A. (2025). Analisis Penanganan Pengaduan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Muncar Kab. Banyuwangi. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3(3), 82–89. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i3.1465>
- Kalsum Siregar, U., Arbaim Sitakar, T., Haramain, S., Nur Salamah Lubis, Z., Nadhirah, U., & Sains dan Teknologi, F. (2024). Pengembangan database Management system menggunakan My SQL. *SAINTEK: Jurnal Sains, Teknologi & Komputer*, 1(1), 8–12.
- Maulida, M., Zahro, F., Hakim, R., & Akbar, M. S. (2025). PT. Media Akademik Publisher PENGUJIAN BLACK BOX TESTING PADA SISTEM WEBSITE PEMESANAN ONLINE TOKO AYAM KRISPY. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(5). <https://doi.org/10.62281>
- Mediana, D., & Nurhidayat, A. I. (2018). *Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk (A-Desk) Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)*.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-manajemen-informatika/article/view/24298>

- Mintarsih, M. (2023). Pengujian Black Box Dengan Teknik Transition Pada Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Dengan Metode Waterfall Pada SMC Foundation. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(1), 33–35. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i1.727>
- Muhammad, Z. (2023). Kualitas Manajemen Penanganan Pengaduan di Indonesia. *Journal of Community Service and Society Empowerment*, 2(01), 1–9. <https://doi.org/10.59653/jcsse.v2i01.309>
- Murdiani, D., & Hermawan, H. (2022). PERBANDINGAN METODE WATERFALL DAN RAD (RAPID APPLICATION DEVELOPMENT) PADA PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1).
- Mz, Y. (2016). EVALUASI PENGGUNAAN WEBSITE UNIVERSITAS JANABADRA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING. *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1).
- Nestary, N. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Stock Point Lily Berbasis Php Mysql. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(1).
- Ningsih, W., & Nurfauziah, H. (2023). Peerbandingan Model Waterfall dan Metode Prototype untuk Pengembangan Aplikasi pada Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 5, 83–95.
- Object Management Group (OMG). (2010). *BPMN 2.0 by Example*. <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/examples/PDF>
- Pakusadewa, F., Susilowati, E., & Suharni. (2023). PERANCANGAN WEBSITE RUMAH MAKAN NINIK SEBAGAI MEDIA PROMOSI MENGGUNAKAN UNIFIED MODELLING LANGUAGE. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 12(1).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pub. L. 76 Tahun 2013, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191 (2013).

- Peraturan Wali Kota Padang Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika, Pub. L. 34 Tahun 2022, Pemerintah Kota Padang (2022).
- Rahayu, W. I., Mutiara Bintang, J., & Pramana, D. A. (2023). IMPLEMENTASI FRAMEWORK LARAVEL PADA PERANCANGAN APLIKASI SISTEM PENDAFTARAN PROGRAMMING COURSE ROBLOX. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 9568.
- Rahman Abdillah, Rudi Hermawan, Wawan Hermawansyah, Ibnu Adkha, & Heri Arifin. (2024). Pengujian Perangkat Lunak Sistem Informasi Inventori pada Usaha Jasa Pengiriman Paket. *Polygon : Jurnal Ilmu Komputer Dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 2(4), 166–175. <https://doi.org/10.62383/polygon.v2i4.199>
- Ramdany, S. W., Aulia Kaidar, S., Aguchino, B., Amelia, C., Putri, A., & Anggie, R. (2024). Penerapan UML Class Diagram dalam Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web. *Journal of Industrial and Engineering System*, 5(1), 30–41.
- Rasiban, Septiansyah, A., Hasanah, S., Nita Permatasari, V., & Yuliawati, A. (2024). SISTEM INFORMASI OTOMATISASI PELAPORAN DATA PENJUALAN TOKO BUKU NAZWA YANG MASUK DAN YANG KELUAR. *IKRAITH-INFORMATIKA*, 8(1), 279–292. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v8i1>
- Rosmala, D., & Falahah. (2007). PEMODELAN PROSES BISNIS B2B DENGAN BPMN (STUDI KASUS PENGADAAN BARANG PADA DIVISI LOGISTIK). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Samsudin, A., & Hamdalah Islami, H. (2023). Sistem Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Agile Extreme Programming. *Jurnal Infotex*, 2(1), 214–226.
- Setiawan, H., & Qadafi Khairuzzaman, M. (2017). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PROYEK: SISTEM INFORMASI KONTRAKTOR. *JURNAL KHATULISTIWA INFORMATIKA*, 5(2).
- Sommerville, Ian. (2021). *Engineering software products : an introduction to modern software engineering*. Pearson Education, Inc.

- Stauffer, M. (2017). *Laravel: Up and Running: A Framework for Building Modern PHP Apps* (A. MacDonald, Ed.; 1st ed.). O'Reilly Media, Inc.
- Syafruddin Akbar, I., & Haryanti, T. (2021). PENGEMBANGAN ENTITY RELATIONSHIP DIAGRAM DATABASE TOKO ONLINE IRA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Computing Insight*, 3(2), 28.
- Tampubolon, M. M., & Situmorang, P. N. C. (2023). Pembuatan Model Bisnis Proses Aplikasi Tebaran Nusira Dengan Pendekatan BPMN. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.47709/dsi.v3i1.2269>
- Valerian, A., Bernady, D., Wahyudi, F., Dinatha, J. P., & Barletyano, D. (2025). IMPLEMENTASI UNIT TESTING, INTEGRATION TESTING, SYSTEM TESTING, DAN VALIDATION TESTING PADA APLIKASI BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: KAFE SATURDAYS). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(4).
- Wahid, A. A. (2020). Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*.
- Wahyudi, E., Ruhibnur, R., & Darmanto. (2022). Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Berbasis Android Pada Politeknik Negeri Ketapang. *Smart Comp*, 11(1).
https://scholar.archive.org/work/dj264mxjtv3lctxlmo2lnd3wu/access/wayback/http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/smartcomp/article/download/3249/pdf_77
- Wonohardjo, E. P., Putra, A. H., & Yossy, E. H. (2022). Design of Web-Based Helpdesk Ticketing System at PT DENSO Indonesia. *PIKSEL : Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 10(1), 1–18.
<https://doi.org/10.33558/piksel.v10i1.3183>
- Yunitarini, R., & Hastarita, F. (2016). PEMODELAN PROSES BISNIS AKADEMIK TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS TRUNOJOYO DENGAN BUSINESS PROCESS MODELLING NOTATION (BPMN). *Jurnal SimanteC*, 5(2).