

DAFTAR PUSTAKA

- ali, t., & Tyas, T. S. (2013). Perancangan Enterprise Architecture Planning (EAP) Pada Proses Manajemen Aset Dengan Zachman Framework. *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, 1, 4.
- Anwar, B., Jaya, H., & Kusuma, P. I. (2014). Implementasi Location Based Service Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Saintikom*, 9.
- Assegaff, A. (2018). PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY INCIDENT MANAGEMENT—MENGUNAKAN INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) VERSI 3 PADA PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA. *Journal of Technology and Informatics* , 13-19.
- Dewi, L. P., Indahyanti, U., & S, Y. H. (2012). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram UML dan BPMN (Studi Kasus FRS Online). 2-5.
- Dharwiyanti, S., & Wahono, R. S. (2003). Pengantar Unified Modeling. *IlmuKomputer.Com*, 5.
- efraim, t., r, k. r., & richard, e. p. (2005). *introduction to information technology* (3 ed.). Jakarta: Salemba Infotek.
- kemendikbud. (2019, Desember Wednesday). Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- LPSE. (2020, Januari Selasa). <http://lpse.padang.go.id/eproc4/publik/tentangkami>.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 14.
- Mata, T., & PK, C. (2007). *Dasar-Dasar Database Relasional*. Jakarta: Erlangga.
- Munir, R. (2011). *Algoritma & Pemrograman dalam Bahasa Pascal dan C* (Revisi ed.). Bandung: Informatika Bandung.

- Padang, L. K. (2020, Januari Selasa). <http://lpse.padang.go.id/eproc4/publik/tentangkami>. Retrieved from <http://lpse.padang.go.id/eproc4/>.
- Priyadi, L., Rd., R. S., & Fauzi, R. (2019). PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT ALBASIA NUSA KARYA DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA DOMAIN SERVICE DESIGN. *e-Proceeding of Engineering*, 2.
- Silitonga, T. P., & Ali, A. H. (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*, 2-3.
- Solichin, A. (2010). *MySQL 5 dari Pemula Hingga Mahir* (1 ed.). Jakarta: Achmatim.
- Solichin, A. (2016). *Pemrograman web dengan php dan mysql*.
- Sommerville. (2011). *Software Engineering 9th Edition*. Wesley: Addison.
- Stone, A. G., & Redmer, T. A. (2006). The Case Study Approach to Scenario Planning. *Jurnal Practical Consulting*, 1, 7-18.
- Sulistiyorini, P. (2009). Pemodelan Visual dengan MenggunakanUMLdan Rational Rose. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XIV, 2.
- Surbakti, H. (2013). Pendekatan Model Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Dalam Rekayasa Sistem Informasi Untuk Pencapaian IT Governance. *Jurnal teknologi informasi*, VII, 1-14.
- Sutanta, E. (2011). *Basis Data dalam Tinjauan Konseptual*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutanto, T. D. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: AISINDO.

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

Vandira, T. (2018). Pembangunan Sistem Sevice Support Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 1-2.

Wardani, L. A., 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), 2.

