

DAFTAR PUSTAKA

- Ambo, S. N., & Winoto, M. (2021). Helpdesk System untuk Technicl Support Berbasis Hybrid pada PT. Panca Putra Solusindo. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 11(3), 37–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/article/view/13590/7230>
- 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>
- dos Santos, T. B., Campese, C., Marcacini, R. M., Sinoara, R. A., Rezende, S. O., & Mascarenhas, J. (2021). Prototyping for user involvement activities: How to achieve major benefits. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*, 33, 465–472. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cirpj.2021.04.013>
- Eka Indah Wahyuni, Fatimah Muthmainnah, Bintang Permana, & Tulas Novalima. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pendidikan. *Uranus : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains Dan Informatika*, 3(2), 65–76. <https://doi.org/10.61132/uranus.v3i2.802>
- Elsie Naresvari, & Susetyo, Y. A. (2025). Penerapan JavaScript React pada perancangan front-end website UMKM Jemari Ragil. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 4(1), 16–32. <https://doi.org/10.24246/itexplore.v4i1.2025.pp16-32>
- Fauzi Ahmad. (2018). *Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Web*. 3(4), 13–22. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7838/05.3. BAB III.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7838/05.3.BAB%20III.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

- Ghofur, A., Rahman, A., & Lutfi, A. (2023). Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, 6(1), 665. <https://doi.org/10.31328/ciastech.v6i1.5363>
- Hariyanto, M., Kholiq, M., Yani, A., & Narti. (2020). PERANCANGAN APLIKASI TIKET ITHelpdesk untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Teknologi Informasi. *Inti Nusa Mandiri*, 14(2), 133–138.
- Heindari Ekasari, M., Dewi Lusita, M., & Desy Diana, dan. (2024). Penerapan Metode Prototype Dalam Merancang Sistem Informasi Portal Warga Berbasis Web. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SeNTIK STI&K) STMIK Jakarta STI&K*, 12, 2024.
- Hidayat, M., Izzati, N., Prihatama, A., Wijaya, Y., & Kurmilasari, S. (2025). PENGUJIAN PERANGKAT LUNAK PADA WEBSITE KA'CAKE: IMPLEMENTASI UNIT TESTING, INTEGRATION TESTING, SYSTEM TESTING, DAN VALIDATION TESTING UNTUK MENJAMIN KUALITAS DAN KEANDALAN SISTEM. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(4), 6805–6811. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i4.13969>
- karwur, veron vaskarian, Ramdha Janur Andriadji, Alviatul Laila, Fahmi Junaedi, Rocci Samuel Mossad, Riyan Latifahul Hasanah, & Nugraha, S. N. (2025). PERANCANGAN APLIKASI TIKET IT HELPDESK UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI. *INTI Nusa Mandiri*, 20(1 SE-Articles), 142–149. <https://doi.org/10.33480/inti.v20i1.7002>
- Kristiani, E., & Marcel, M. (2024). Improving IT Service Management (ITSM) Capability in Small Application Development Firms Using FitSM: A Case Study Integrated with Socio-Technical Systems Theory. *Journal of*

Information Systems and Informatics, 6(4), 2611–2631.
<https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i4.904>

Kustanto, P., Bram Khalil, R., & Noe'man, A. (2024). Penerapan Metode Prototype dalam Perancangan Media Pembelajaran Interaktif. *Journal of Students' Research in Computer Science*, 5(1), 83–94.
<https://doi.org/10.31599/6x0dfz47>

Liharja, Y., Sari, A. O., & Satriansyah, A. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk IT Support Berbasis Website. *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 5(1), 157–166. <https://doi.org/10.29408/jit.v5i1.4738>

Lubis, T., & Nasution, M. I. P. (2023). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Pendukung Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 83–89.
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2246>

Luntungan Stephen Pieters, & Erick Dazki. (2024). Analysis of the Impact of the Implementation of IT Service Management on the Operational Efficiency of PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 9(2), 690–701. <https://doi.org/10.35314/tsnq8518>

Mahdalena, D., & Cholil, W. (2020). Penilaian It Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi Pt. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Itil V3. *Gema Teknologi*, 21(1), 34–41.
<https://doi.org/10.14710/gt.v21i1.33082>

Ng, K. K. H., Chen, C.-H., Lee, C. K. M., Jiao, J. (Roger), & Yang, Z.-X. (2021). A systematic literature review on intelligent automation: Aligning concepts from theory, practice, and future perspectives. *Advanced Engineering Informatics*, 47, 101246.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aei.2021.101246>

- Nova, S. (2025). Pembuatan Website Inventory Urban Material: Pendekatan PHP & MYSQL. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 2248–2256. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i2.14425>
- Planlar, E., Kamu, H. K., Konur, C., No, S., Planlari, E., & Kiral, H. (2025). STRATEGI EFEKTIF PERENCANAAN SDM UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERGURUAN TINGGI SWASTA. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 4(1), 197–212.
- Purnama, E. D., Auliana, S., Permana, B. R. S., Safaatulloh, A., & Cahyadi, W. (2024). Penerapan Framework Laravel Untuk Sistem Informasi Raport Online Pada Sdn Saruni 2 Pandeglang. *INFOTECH Journal*, 10(2), 239–244. <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i2.10869>
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2 SE-Articles), 162–167. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Rahman, M., & David, J. (2022). Advantages and disadvantages of literature review. *Howandwhat*, 21(2). <https://www.howandwhat.net/advantages-disadvantages-literature-review/>
- Santoso, M. F. (2025). Implementasi Teknologi Frontend Modern pada Website Yellowweb: Kolaborasi Boostrap 5 Framework dan jQuery. *Jurnal Media Informatika (JUMIN)*, 6(2), 873–883. https://www.researchgate.net/publication/388654337_Implementasi_Teknologi_Frontend_Modern_pada_Website_Yellowweb_Kolaborasi_Bootstrap_5_Framework_dan_jQuery

- Susanto, S., & Mulyati, M. (2023). Sistem Informasi Helpdesk Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfo dan SP. *JuTI "Jurnal Teknologi Informasi,"* 2(1), 63. <https://doi.org/10.26798/juti.v2i1.961>
- Swanlund, S., Wilson, V., Kapoor, V., Gabbard, M., & Srinath, C. (2024). Software Development Life Cycle. *Journal of the Society for Clinical Data Management,* 4(1), 1–24. <https://doi.org/10.47912/jscdm.343>
- Veronika Christine Mevelia, Diah Indri Anggriyanti, & Cholis Hidayati. (2025). Peran Akuntansi Manajemen Berbasis Teknologi dalam Pengambilan Keputusan Bisnis: Tinjauan Literatur. *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak,* 2(2), 105–119. <https://doi.org/10.61132/jbep.v2i2.1055>
- Widyaningrum, B., Helbawanti, O., Triyanto, S. A., Nuraini, C., & Mutolib, A. (2023). Permodelan Service Level Agreement (SLA): Upaya Mendukung Kelulusan Tepat Waktu Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Prosiding SEMDIKJAR (Seminar Nasional Pendidikan Dan Pembelajaran), Agustus,* 648–662.
- Yas, Q. M., Alazzawi, A., Yas, Q. M., & Rahmatullah, B. (2023). A Comprehensive Review of Software Development Life Cycle methodologies : Pros , Cons , and Future Directions A Comprehensive Review of Software Development Life Cycle methodologies : Pros , Cons , and Future Directions. *Iraqi Journal for Computer Science and Mathematics Iraqi Journal for Computer Science and Mathematics,* 4(4).