

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). *Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat*.
- Agustini, F., Destiana, H., Widanengsih, E., Maisyaroh, M., Siregar, M. H., & Komarudin, I. (2023). *Bina Insani ICT Journal*. Metode RAD Pada Perancangan Website Pengaduan Masyarakat Desa Karang Satria dengan UI/UX berbasis UCD
- Arini, Wardhani, & Octaviano. (2020). *Sistem Informasi Helpdesk dalam Tata Kelola Teknologi Informasi pada Diskominfo dan SP*.
- Asmalinda, dkk. (2024). *Komputer dan Masyarakat*. ResearchGate.
- Budi, M. A. A., Putra, M. G. L., & Atrinawati, L. H. (2022). Improving Helpdesk
- Budi, Y., & Rahma, T. (2021). *Implementasi sistem pelayanan aduan untuk mengelola keluhan pelanggan di sektor keluarga*. Jurnal tidak disebutkan secara spesifik.
- Capability in Perum Peruri Through Service Catalog Management Based on
- Chadijah, S., Syariatn, N., Rohmiyati, Y., Utomo, J., & Rukmana, A. Y. (2023). *Pengantar Sistem Informasi*. Sonpedia. ISBN: 978-623-09-4014-9.
- Damayanti, D. A. S., Suyadnya, I. M. A., & Khrisne, D. C. (2021). Helpdesk Ticketing Information System Based on Android at Communication and Information Department of Badung Regency. *Journal of Electrical, Electronics and Informatics*, 5(2), 41.
<https://doi.org/10.24843/JEEL.2021.v05.i02.p01>
- Dewi, H., & Sulaiman, M. (2021). Pengembangan aplikasi pelayanan aduan untuk keluhan pelanggan di lingkungan rumah sakit. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(2), 123-135.
- Dhivi, R. R. (2023). *Rancang bangun aplikasi helpdesk ticketing berbasis web pada Eurokars Group Indonesia* (Skripsi Sarjana, tidak disebutkan nama universitas).
- Dwi Ciptayasa. (2021). *Buku Aplikasi Komputer Dasar*. Scribd. [Link: <https://id.scribd.com/document/595455035/BUKU-Aplikasi-Komputer-Dasar>]

- Erianto. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi E-Ticketing*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Exabytes. (2022, April 15). *Perbedaan MySQL dan MySQLi: Panduan lengkap*.
<https://www.exabytes.co.id/blog/perbedaan-mysql-dan-mysqli/>
- Fitri, R. (2020). Pangkalan data. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya (JTIM)*, 1(1), 10–18.
<https://journal.unmaha.ac.id/index.php/jtim/article/download/99/88>
- Fitriansyah, & Hasibuan, R. A. (2022). Penerapan service request management pada tata kelola layanan teknologi informasi. *JRIS: Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma*, 2(1), 21–30. <https://doi.org/10.xxxx/jris.v2i1.xxx>
- Haryanto, Rudi. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Informatika.
- Hasibuan, M. A., & Samsudin. (2025). *Analisis dan Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode System Development Life Cycle (SDLC)*. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 7(1), 377-385.
- Haviluddin, H. (2012). *Memahami Penggunaan UML (Unified Modelling Language)*. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 7(1), 16-22.
- Helmud, H. (2021). Pengertian database. *Repository Universitas Pembangunan Jaya*. <https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/2329/9/9.%20Bab%202.pdf>
- Hermanto, A. (2021). *Metode Pengembangan RAD (Rapid Application Development)*. Diakses dari <https://agus-hermanto.com/blog/detail/metode-pengembangan-rad-rapid-application-development>
[Kissflow+1Kissflow+1Agus Hermanto](https://agus-hermanto.com/blog/detail/metode-pengembangan-rad-rapid-application-development)
- Hidayat, N., & Hati, K. (2021). *Penerapan Metode Rapid Application Development (RAD) dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Rapor Online (SIRALINE)*. *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*.
- Ichsan Kurniawan, et al. (2024). *Perancangan Aplikasi Web E-Ticketing IT Support*. JORAPI.
- ITIL V3. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 2(2)
- Kissflow. (2023). *Rapid Application Development (RAD) Guide*. Diakses dari <https://kissflow.com/application-development/rad/rapid-application->

[development/](#)

Kompas Gramedia Group. (2025). *Laporan Tahunan Perusahaan*.

<https://www.kompasgramedia.com/>

Lestari, P. (2022). Rancang bangun pelayanan aduan untuk pengaduan konsumen di sektor perdagangan. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 4(1), 45-58.

Logique Digital Indonesia. (2021). *Tahapan SDLC (Software Development Life Cycle)*. Diakses dari <https://www.logique.co.id/blog/2021/04/28/tahapan-sdlc/>
[Logique](#)

Mataram, I. G. A. B., Nurrahman, A., Satriawan, I. P. P. P., & Nurjannah. (2024). *Buku Ajar Aplikasi Komputer*. Teknokrat Media & Publishing.

Mazia, N., Putra, Y., & Hidayat, R. (2021). Rancang bangun sistem informasi helpdesk ticketing berbasis web pada PT Mitra Tiga Berlian Bekasi. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(1), 33–41.
<https://doi.org/10.xxxx/jiup.v6i1.xxx>

Medayana Hp. (2014). *Makalah e Ticketing*. Scribd.

Modul Reporting Aplikasi Sistem Informasi Helpdesk di PT.XYZ). *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 7(2), 217–226.

Nareswari, A. P. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Mahasiswa di Universitas

Pengaduan Mahasiswa Stie Adhi Unggul Bhirawa Surakarta Berbasis Web Modul Reporting Aplikasi Sistem Informasi Helpdesk di PT.XYZ). *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 7(2), 217–226.

Prabowo, M. (2020). *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. LP2M Press IAIN Salatiga.

Prasetyo, Andi. (2022). *Desain dan Implementasi Website*. Penerbit Andi.

Pratama, E. A., Hellyana, C. M., & Sutrisno. (2020). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi*. Deepublish.

Purwanto, A., Yasin, V., & Haroen, R. (2021). Perancangan aplikasi teknologi informasi helpdesk berbasis web pada instalasi rekam medik dan admisi

RSCM Jakarta. JURNAL WIDYA, 2(2), 129–145.

<https://doi.org/10.54593/awl.v2i2.25>

Qiscus. (2024). *Helpdesk Ticketing System: Pengertian, Peran, dan Manfaatnya*.

Rachmawati. (2020). *Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara*.

Raharjo, Budi. (2023). *Web Programming: Konsep dan Implementasi*. Penerbit Graha Ilmu.

Rezi & Team. (2020). *Modul Praktik Ticketing & Fundamental Document*. STIPRAM.

Rukmana, A. Y., Rahman, R., Afriyadi, H., Moeis, D., Setiawan, Z., Subchan, N., Magdalena, L., Singadji, M., El Rayeb, A., & Kusuma, A. T. A. P. (2023). *Pengantar sistem informasi: Panduan praktis pengenalan sistem informasi & penerapannya* (E. Efitra, Ed.; A. Juansa, Peny.). PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Rukmana, A. Y., Rahman, R., Afriyadi, H., Moeis, D., Setiawan, Z., Subchan, N., Magdalena, L., Singadji, M., El Rayeb, A., & Kusuma, A. T. A. P. (2023). *Pengantar Sistem Informasi: Panduan Praktis Pengenalan Sistem Informasi & Penerapannya*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia

Siregar, R. (2022). *Sistem basis data: Teori dan implementasi di MySQL*. Informatika.

Suryadarma, M., & Fadli, M. R. (2021). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara, dan kuesioner. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(1), 1-10

Sutanto, Y., & Aditya, R. (2021). Indonesian Journal of Network & Security. Sistem Informasi

Telkom University. (2025, January 5). *Apa itu MySQL? Pengertian MySQL, cara kerja, dan kelebihanannya*. <https://bif.telkomuniversity.ac.id/apa-itu-mysql/>

Utami, R., Santika, P. P., Ahnaf, M. F., Umar, N., Adnyana, G. F., Pradnyana, I. M. A., Jaya, I. K. N. A., & Purbaya, M. E. (2024). *Buku Ajar Analisis Perancangan Sistem*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia

Wahyudin, W., & Suryadarma, M. (2021). Analisis data dalam rancangan penelitian

kualitatif Pengaduan Mahasiswa Stie Adhi Unggul Bhirawa Surakarta Berbasis WebModul Reporting Aplikasi Sistem Informasi Helpdesk di PT.XYZ). *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 7(2), 217–226.

Widi, A., & Putri, S. (2023). Rancang bangun sistem pelayanan aduan untuk pelaporan keluhan di dunia perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 6(1), 78-90.

Williams, R., & Lane, M. (2021). *Learning PHP, MySQL & JavaScript: With jQuery, CSS & HTML5* (6th ed.). O'Reilly Media.

