

DAFTAR PUSTAKA

- Karim, A., Bangun, B., Purnama, I., Harahap, S. Z., Irmayani, D., Nasution, M., ... & Munthe, I. R. (2020). Pengantar teknologi informasi. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Syafiq, M. N., & Saputro, N. D. (2023, July). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PDAM Tirta Bening Kota Pati. In *Prosiding Seminar Nasional Informatika* (Vol. 1, pp. 296-303).
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. (2023, 31 Januari). Sosialisasi Aplikasi Layanan Pengaduan Sisinfo Kemhan
<https://www.kemhan.go.id/pusdatin/2023/01/31/sosialisasi-aplikasi-layanan-pengaduan-sisinfo-kemhan.html>
- Soufitri, F. (2023). Konsep sistem informasi. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Bintang, F. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi *Helpdesk* Ticketing Berbasis Web pada PT. Mitra Tiga Berlian Bekasi. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*.
- Undjung, J. S., Hariawan, I. M., Rianny, G. L., Putriani, N., & Jayanti, S. (2024). Perancangan sistem informasi *helpdesk* berbasis website pada diskominfoantik provinsi kalimantan tengah. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen dan Teknologi Informasi*, 2(1), 51-66.
- Siahaan, M. F., Hendri, M., & Lindawati, S. (2022). Perancangan Sistem Informasi Promosi Dan Penjualan Pada PT. Gaya Makmur Mulia Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Armada Informatika*, 6(2), 631-643.
- Ramdany, S., Kaidar, S. A., Aguchino, B., Putri, C. A. A., & Anggie, R. (2024). Penerapan UML class diagram dalam perancangan sistem informasi perpustakaan berbasis web. *Journal of Industrial and Engineering System*, 5(1).
- Pulungan, S. M., Febrianti, R., Lestari, T., Gurning, N., & Fitriana, N. (2023). Analisis teknik entity-relationship diagram dalam perancangan database. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(2).
<https://www.researchgate.net/publication/366561638>
- Febryana, S., Wulandari, I. A., & Prabowo, D. (2024). Rancang bangun aplikasi pengolahan data inventory barang berbasis desktop pada CV. Hamim Group. *Jurnal Mahasiswa Sistem Informasi (JMSI)*, 6(1), 24-35.

- Ismarmiaty, I., Irfan, P., & ilyas Al Faras, D. (2024). Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Dagang dengan Metode Pengembangan Perangkat Lunak Waterfall. *Riset, Ekonomi, Akuntansi dan Perpajakan (Rekan)*, 5(1), 1-14.
- Kurnia, S., & Nawaningtyas, N. (2024). Analisis Interaksi Pengguna dalam Desain User Interface dan User Experience yang Lebih Baik Menggunakan Metode Heuristik. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Informatika*, 3(4), 113-119.
- Wiwesa, N. R. (2021). User interface dan user experience untuk mengelola kepuasan pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 2.
- Siregar, U. K., Sitakar, T. A., Haramain, S., Lubis, Z. N. S., Nadhirah, U., & Yahfizham, Y. (2024). Pengembangan database Management system menggunakan My SQL. *Jurnal Sains, Teknologi & Komputer*, 1(1), 8-12.
- Endra, R. Y., Aprilinda, Y., Dharmawan, Y. Y., & Ramadhan, W. (2022). Analisis perbandingan bahasa pemrograman PHP Laravel dengan PHP Native pada pengembangan website. *Expert*, 11(1), 346061.
- Siregar, U. K., Sitakar, T. A., Haramain, S., Lubis, Z. N. S., Nadhirah, U., & Yahfizham, Y. (2024). Pengembangan database Management system menggunakan My SQL. *Jurnal Sains, Teknologi & Komputer*, 1(1), 8-12.
- Fried Sinlae, I. M., Setiyansyah, F., & Ihsan, M. (2024). Pengenalan pemrograman web: Pembuatan aplikasi web sederhana dengan PHP dan MySQL. *Jurnal Siber Multi Disiplin*.
- Nuraeni, N. (2024). Klasifikasi kebutuhan fungsional dan non fungsional dalam pengembangan perangkat lunak e-learning. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(12), 1445-1457.
- Maulida, M., Zahro, F., Hakim, R., Akbar, M. S., & Kom, M. (2025). Pengujian Black Box Testing Pada Sistem Website Pemesanan Online Toko Ayam Krispy. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(5).
- Zen, M., Irwan, I., Hafni, H., & Ananda, M. D. P. (2024). Implementasi dan Pengujian Menggunakan Metode BlackBox Testing Pada Sistem Informasi Tracer Study. *Bulletin of Computer Science Research*, 4(4), 327-340.
- Analisis Kebutuhan Fungsional Aplikasi Penanganan Keluhan Mahasiswa Studi Kasus: STMIK Rosma Karawang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik dan Kejuruan (JIPTI)*, 2(1). E-ISSN: 2720-9725.

Tiara Rafa Kaiza, 2026

EVALUASI DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN (HELPDESK) BERBASIS WEBSITE (Studi Kasus : Kementerian Pertahanan Republik Indonesia)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, D3 Sistem Informasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tanjung Jabung Timur. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Komputer (JUKTISI)*, 4(2), 1310–1317.

Jonassen, D. H. (Ed.). (2004). *Handbook of Research for Educational Communications and Technology* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Konsep Dasar Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. (2025). (n.p.): PT Penerbit Qriset Indonesia.

Unified Modeling Language: Systems Analysis, Design and Development Issues. (2001). Amerika Serikat: IGI Global.

Brooke, J. (1996). SUS: A "quick and dirty" usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, I. L. McClelland, & B. Werkmeister (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.

Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123.