

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Najmi, R., Puspito Nugroho, A., Rizqi, M., Haryono, W., Informatika, T., Pamulang, U., Raya Puspitek, J., Pamulang, K., & Tangerang Selatan, K. (2025). DESIGN AND IMPLEMENTATION OF WEB-BASED IT HELPDESK TICKETING SYSTEM TO IMPROVE CLIENT ISSUE MANAGEME AT PT. GOOD AND SERVICE SOLUTIONS. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 1788–1789. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/article/view/1514/1205>
- Aliyah Aliyah, Nahrun Hartono, & Asrul Azhari Muin. (2024). Penggunaan User Acceptance Testing (UAT) Pada Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Dan Inventaris Barang. *Switch: Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 3(1), 84–100. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.330>
- AXELOS Limited. (2019). *ITIL® Foundation ITIL 4 Edition* (First). TSO (The Stationery Office). <https://www.axelos.com>
- Dhameria, V., Muazeib, A. I. M., Blhaj, K. M. S., Sugiyarsih, S., & Rosadah, R. A. (2025). The Impact of Digital Transformation in Higher Education Management: Integrating Online Learning and Educational Applications for Efficiency and Accessibility. *International Journal of Educational Qualitative Quantitative Research*, 4(1), 15–24. <https://doi.org/10.58418/ijeqqr.v4i1.135>
- Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi - ITS. (t.t.). *INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SERVICE DESK*. Diambil 26 Oktober 2025, dari <https://servicedesk.its.ac.id/>
- Djamal, A. A. Z., Santosa, I., & Nutrishia, W. A. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus Unit RiYanTI Telkom University). *eProceedings of Engineering*, 10. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3597033>
- Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.59134/jsk.v10i1.681>
- Fitriansyah, A., & Hasibuan, P. (2022). Penerapan Service Request Management Pada Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi. (*JRIS*) *Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma*, 2, 16–24. <https://doi.org/10.56486/jris.vol2no1.145>
- Giandini, A. R., & Dewi, A. O. P. (2016). PENGARUH ARSITEKTUR INFORMASI TERHADAP USABILITAS SITUS WEB PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5. <https://doi.org/10.14710/jip.v5i2.291-300>
- Haviluddin. (2011). Memahami Penggunaan UML (Unified Modelling Language). *Jurnal Informatika Mulawarman*, 6, 1–5. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JIM/article/view/16>
- Khasanah, S. N., & Masyithoh, D. (2024). Analysis of IT Service Desk Applications Using the Servqual Method at The Republic of Indonesia National Library. *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, 26(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/p.v26i1.3155>
- Machaladze, O. (2025). IT infrastructure management in educational institutions using the ITIL framework. *International Science Journal of Engineering & Agriculture*, 4(2), 215–225. <https://doi.org/10.46299/j.isjea.20250402.14>
- Maulana, Y. M. (2022). Model SOP IT Service Desk Berdasarkan Framework ITIL V3. *TEMATIK*, 9(2), 100–107. <https://doi.org/10.38204/tematik.v9i2.1010>
- Mohamed Hashim, M. A., Tlemsani, I., & Matthews, R. (2022). Higher education strategy in digital transformation. *Education and Information Technologies*, 27, 3171–3195. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10739-1>

- Praniffa, A. C., Syahri, A., Sandes, F., Fariha, U., & Giansyah, Q. A. (2023). PENGUJIAN BLACK BOX DAN WHITE BOX SISTEM INFORMASI PARKIR BERBASIS WEB BLACK BOX AND WHITE BOX TESTING OF WEB-BASED PARKING INFORMATION SYSTEM. *Jurnal Testing dan Implementasi Sistem Informasi*, 1(1), 1–16.
- Risdayati, S., Noor, M. F., & Khotib, M. (2025). Pengembangan Aplikasi Inventaris Barang Berbasis Web Menggunakan Metode Prototype dengan Pengujian PIECES. *Nusantara Journal of Science and Technology*, 2(2), 1–17. <https://doi.org/10.69959/nujst.v2i2.210>
- Roikhan Maulana, M. S., Ajie, H., & Widodo. (2024). PENGEMBANGAN WEB SERVICE SISTEM INFORMASI SKRIPSI DENGAN METODE SCRUM UNTUK PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA. *PINTER: Jurnal Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer*, 8(2), 44–50. <https://doi.org/10.21009/pinter.8.1.6>
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 30–36. www.joiv.org/index.php/joiv
- Sasongko, A., Lailiah, B., Hadikusumah, P. S., & Marien, Y. (2025). Implementasi Agile Pengembangan Sistem Informasi Karyawan Berbasis Next.js dan PostgreSQL: Studi Kasus Yayasan Almadani (Vol. 6, Nomor 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30645/kesatria.v6i1.571.g566>
- Siahaan, M., & Kelvin. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengembangan Helpdesk Ticketing System berbasis Website dengan menggunakan metode SDLC, XP, dan Scrum. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(3), 1399–1410. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1400>
- Sipayung, E. M., Fiarni, C., & Aditya, E. (2017). Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3. *JNTETI*, 6(2), 141–151. <https://doi.org/10.22146/jnteti.v6i2.308>
- Tarwoto, T., Ma'arifah, W., & Sarmini, S. (2024). Penilaian Information Technology Service Management Sistem Akademik pada Domain Service Operation dengan Pendekatan Framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 200–209. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp200-209>
- UPA Teknologi Informasi dan Komunikasi UPN “Veteran” Jakarta. (2024). *History*. <https://upatik.upnvj.ac.id/sejarah/>
- Wulandari Putri Bahmin, A. I., Muhammad Rizal H, Nur Cahaya Indah, & Audi Salsabila B. (2025). Evaluasi Pengujian Penerimaan Pengguna (User Acceptance Testing) pada Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi AKBA Makassar. *Inventor: Jurnal Inovasi dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi*, 3(2), 50–59. <https://doi.org/10.37630/inventor.v3i2.2525>