

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Y. D., Widiarti, L. W., & Pramuningsih, S. I. (2025). PENGUJIAN BLACK BOX PADA WEBSITE SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA TERITORIAL MENGGUNAKAN METODE USE CASE TESTING UNTUK OPERASI MILITER. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Number 2).
- Iman Nugraha, N., Cristiano Rabika, J., Rangkuti Bagas Muzaqi, A., Andisa, G., & Marsha Adzani, R. (2025). Aditya Wicaksono 6) , Gema Parasti Mindara 7) 1,2,3,4,5,6) Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Sekolah Vokasi, IPB University 7) Teknologi Rekayasa Komputer, Sekolah Vokasi. *IPB University Jl. Kumbang No, 20*(1), 1–10.
- 5-+Ridho+Pangestu+Yuwan. (n.d.).
- Adiwinata, C., Marbun, R., & Rahayu, P. (n.d.). *IMPLEMENTATION OF HELPDESK CHATBOT APPLICATION FOR INFORMATION SYSTEM SERVICES IN HIGHER EDUCATION*.
- Afriansyah, R. (2022). Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Di P3KM Polman Negeri Babel. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 39–46.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1323>
- Ahriz, S., Gharbaoui, H., Benmoussa, N., Chahid, A., & Mansouri, K. (2024). Enhancing Information Technology Governance in Universities: A Smart Chatbot System based on Information Technology Infrastructure Library. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 14(6), 17876–17882.
<https://doi.org/10.48084/etasr.8878>
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). *Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4*. 8(2), 585–598. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Elfandiar, R., & Sutabri, T. (n.d.). *Analisis IT Service Management (ITSM) Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Kecamatan Sungai Lilin)*. 17, 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Fajriah, R., Meiyanti, R., Diterima, T., Revisi, T., & Disetujui, T. (n.d.). IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 2025–2051.

- Fitri, N., Putra Negara, A. B., & Sholva, Y. (2023). Pengembangan Website dengan Fitur Chatbot Layanan Informasi Stunting. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), 565. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.67685>
- Fitriansyah, A., & Hasibuan, P. (n.d.). *Penerapan Service Request Management Pada Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi*.
- Ilyasa1, M. K., & Bisma2, R. (n.d.). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *JEISBI*, 03, 2022.
- Limited, A. (2019). *ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition 2*. <https://www.axelos.com>
- Ndruru, A. J., Fikry, M., & -, Y. (2023). Chatbot PTIPD Customer Care Center Service using Dialogfow. *Komputasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Dan Matematika*, 20(2), 101–111. <https://doi.org/10.33751/komputasi.v20i2.8281>
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i2.496>
- Rahma, I., Putri, D., Kadek, I., & Nuryana, D. (2024). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Kediri)*.
- Rahmasari, A. C., Santoso, A. F., & Praditya, D. (2025). Implementation of IT Service Management (ITSM) in Service Level Management and Capacity and Performance Management Processes. *Indonesian Journal of Social Technology*, 6(2), 804. <http://jist.publikasiindonesia.id/>
- (Ridho Pangestu Yuwan, at al 2024). (n.d.).
- Santosa, I., & Mulyana, R. (n.d.). *INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage : www.joiv.org/index.php/joiv INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework*. Retrieved www.joiv.org/index.php/joiv
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 10(1), 187–202. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>

- Setyowibowo, D., Raharjo, T., & Fitriani, A. N. (2025). Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case. In *CommIT Journal* (Vol. 19, Number 1).
- Siska Narulita, Ahmad Nugroho, & M. Zakki Abdillah. (2024). Diagram Unified Modelling Language (UML) untuk Perancangan Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (SIMLITABMAS). *Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 244–256. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.174>
- 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>
- Tarigan, R., Kusosi, I., & Usri, A. (2022). Perancangan Aplikasi Helpdesk Ticketing System Pada PT. Indonesia Nippon Seiki. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 9–18. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1271>
- Wiratama, J., Sanjaya, S. A., & Sugara, V. I. (2022). (n.d.).
- Zakaria, H., & Ardiansyah, D. M. (2022). Implementasi Sistem Helpdesk Ticketing dalam Penyampaian Permasalahan Terkait Hardware dan Software Menggunakan Model Rapid Application Development Berbasis Web. 7(4), 829–836. <https://doi.org/10.32493/informatika.v7i4.27002>