RIDHO RASYID WAHYU IZZADIAN, 21.240.0145

IMPLEMENTASI HELPDESK TICKETING SYSTEM DALAM PEMELIHARAAN INFRASTRUKTUR DAN JARINGAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BATANG

Di bawah bimbingan Christian Yulianto Rusli, M.Kom, dan Eny Jumiati, M.Kom.

145 + xvi halaman / 97 gambar / 22 tabel / 2 lampiran / 10 pustaka 2020-2025

ABSTRAK

Aplikasi Helpdesk Ticketing System sebagai sebuah platform digital berbasis web yang dirancang untuk mengoptimalkan manajemen penanganan keluhan dan gangguan teknis. Helpdesk Ticketing System menjadi solusi terukur dalam menyikapi permasalahan operator IT Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang yang mengalami kendala pada proses bisnis penanganan gangguan intranet (troubleshooting) yang masih berjalan secara konvensional. Helpdesk Ticketing System mengangkat permasalahan utama berupa ketidakefisienan dalam pelacakan tiket, lamanya waktu respon, serta kurangnya transparansi dalam proses pelaporan gangguan. Metode pengembangan sistem yang dipakai dalam pengembangan aplikasi adalah dengan pendekatan Waterfall yang memiliki 5 tahapan antara lain tahap analisis sistem, tahap desain sistem, tahap implementasi sistem, tahap pengujian sistem, dan tahap pemeliharaan sistem. Dengan pengujian white box, black box, dan User Acceptance Test, aplikasi ini dibangun untuk memastikan ketepatan fungsionalitas dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Dari serangkaian metode pengembangan dan pengujian yang dilakukan, disimpulkan hasil bahwa Aplikasi Helpdesk Ticketing System dapat memberikan platform terukur bagi pengguna dengan fitur tracking tiket yang termonitoring secara real-time serta platform dengan output record data secara otomatis dan terstruktur. Keunggulan aplikasi ini terletak pada kemampuannya dalam menyederhanakan alur kerja operator IT, mengurangi waktu tunggu pelaporan, serta menyediakan database terpusat untuk penyajian data akurat jika dibutuhkan. Dengan demikian, aplikasi ini menjadi solusi inovatif yang menjawab tantangan teknis dan administratif dalam manajemen penanganan gangguan intranet di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang, kemudian tetap terdapat saran pada pengembangan selanjutnya berupa fitur notifikasi yang terintegrasi aplikasi seperti Whatsapp dan Telegram.

Kata kunci: Sistem, Helpdesk, Jaringan Intranet