

## **ABSTRAK**

**Dedy Purwadi (2023231007), Pengembangan Aplikasi Web *Helpdesk Ticketing* pada Layanan Teknologi Informasi di Setjen Wantannas RI**

Aduan kerusakan perangkat IT di Setjen Wantannas RI yang tidak teradministrasi dengan baik menyebabkan tidak adanya laporan yang berdampak tidak adanya koordinasi pekerjaan sehingga perbaikan tidak cepat terselesaikan. Pengembangan aplikasi web helpdesk ticketing pada layanan teknologi informasi di Setjen Wantannas RI merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan teknologi informasi di lingkungan tersebut. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan keluhan atau permintaan bantuan terkait teknologi informasi, serta memungkinkan tim teknologi informasi untuk secara efektif dan efisien menangani permintaan tersebut. Aplikasi ini difokuskan pada pengembangan sistem helpdesk berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan keluhan atau permintaan bantuan secara online. Dengan demikian, diharapkan proses pelaporan dan penanganan keluhan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan transparan. Tujuan utama dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan teknologi informasi di Setjen Wantannas RI. Dengan adanya sistem helpdesk yang terintegrasi, diharapkan setiap permintaan bantuan atau keluhan dapat ditangani dengan lebih cepat dan efisien. Pengembangan aplikasi ini didasarkan pada pendekatan pengembangan sistem informasi berbasis web yang telah terbukti efektif. Berbagai metode pengembangan seperti metode SDLC, XP, dan Scrum dapat diterapkan untuk memastikan bahwa aplikasi ini dikembangkan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan adanya aplikasi web helpdesk ticketing, diharapkan Setjen Wantannas RI dapat meningkatkan pengelolaan dan penanganan keluhan terkait teknologi informasi. Hal ini akan berdampak positif pada efisiensi operasional dan kepuasan pengguna terhadap layanan teknologi informasi yang disediakan. Dengan demikian, pengembangan aplikasi web helpdesk ticketing ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi di Setjen Wantannas RI.

**Kata Kunci:** *Helpdesk Ticketing*, Aduan, Laporan Kerusakan