

**PEMBANGUNAN APLIKASI *HELPDESK*
UNTUK PENANGANAN PENGADUAN DAN PERMINTAAN
MAINTENANCE PERANGKAT TEKNOLOGI INFORMASI
(STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata-1
pada Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Andalas

Oleh:

Nadya Gusdita

1911521001

Pembimbing:

Ricky Akbar, M.Kom.

198410062012121001



**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2024

ABSTRAK

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang salah satu tugasnya adalah memberikan layanan pembangunan aplikasi dan layanan teknologi informasi lainnya yang dibutuhkan oleh OPD atau pengguna di Provinsi Sumatera Barat termasuk melayani pengaduan dan permintaan maintenance atas layanan tersebut. Namun, aktivitas pengaduan dan permintaan maintenance masih menggunakan aplikasi perpesanan dan proses perekapan dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi spreadsheet. Hal ini mengakibatkan data riwayat pengaduan dan permintaan maintenance tidak terkelola dengan baik dan tidak terurut sesuai kronologisnya sehingga sulit untuk menentukan prioritas penanganan, selain itu adanya kesulitan dalam meneruskan isi pesan kepada pihak penanggung jawab sehingga proses menjadi lambat karena tidak adanya sistem yang mengintegrasikan langsung pemohon dan penanggung jawab, sehingga proses penanganan ini menjadi tidak efektif dan efisien. Maka dari itu, perlu adanya perbaikan terhadap proses penanganan pengaduan dan permintaan maintenance ini dengan membangun aplikasi helpdesk yang memanfaatkan konsep manajemen layanan teknologi informasi yaitu framework ITIL V.4. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, analisis dokumen, dan studi literatur dari penelitian sebelumnya. Hasilnya adalah sebuah aplikasi helpdesk berbasis web yang dibangun berdasarkan framework ITIL V.4 dan nantinya dapat mempermudah proses penanganan pengaduan dan permintaan maintenance pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Sumatera Barat.

Kata Kunci: *Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, Aplikasi Helpdesk, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Framework ITIL V.4, Pengaduan dan Permintaan Maintenance.*

