

**IMPLEMENTASI *HELPDESK TICKETING SYSTEM*
MENGUNAKAN OSTICKET PADA UPT TIK INSTITUT
TEKNOLOGI KALIMANTAN**

Nama Mahasiswa : Enjellia Priscilla Br. Pangaribuan
NIM : 10171025
Dosen Pembimbing Utama : Lovinta Happy Atrinawati, S.T., M.T., CISA
Dosen Pembimbing Pendamping : M. Gilvy Langgawan Putra, S.Kom., M.MT

ABSTRAK

Technical support mengacu pada layanan untuk membantu pengguna menyelesaikan masalahnya terhadap produk atau layanan TI. Organisasi dapat menggunakan sistem *helpdesk* untuk memaksimalkan layanan *technical support*. Institut Teknologi Kalimantan (ITK) sebagai organisasi penyelenggara perguruan tinggi terus melakukan inovasi guna meningkatkan pelayanannya. Unit pelaksana teknis teknologi informasi dan komunikasi (UPT TIK) merupakan unit yang bertanggungjawab dalam melaksanakan, mengembangkan dan mengelola layanan teknologi, komunikasi dan sistem informasi. Layanan *technical support* UPT TIK ITK saat ini dilakukan melalui email dan kontak pribadi petugas sehingga informasi tertumpuk pada email dan tidak terdokumentasi dengan rapi. Untuk itu, UPT TIK ITK membutuhkan sistem manajemen *helpdesk* yang mampu mendokumentasikan keluhan serta menyediakan referensi informasi. Sistem pentiketan ini diberi nama ITK IT Support. ITK IT Support dibangun menggunakan *software* osTicket. osTicket adalah aplikasi manajemen aduan yang bersifat *open-source*. Metode yang diadopsi dalam penelitian ini adalah *reuse-based software engineering* yang merupakan pendekatan pengembangan *software* dengan memaksimalkan penggunaan kembali *software* yang sudah ada. Penelitian ini dilaksanakan dengan tahapan studi literatur, identifikasi masalah, *requirements specification*, *selection and procurement*, *system design*, *development and integration*, *system validation*, *training* serta kesimpulan dan saran. Hasil dari penelitian ini adalah telah dilakukan perancangan dan implementasi *helpdesk ticketing sistem* ITK IT Support menggunakan metode *reuse-based software engineering*. Telah dilakukan pengujian dan hasilnya *helpdesk ticketing sistem* yang telah diimplementasi telah sesuai dengan kebutuhan UPT TIK Institut Teknologi Kalimantan.

Kata kunci:

Helpdesk, ITK IT Support, osTicket, *Reuse-Based Software Engineering*, UPT TIK