

ABSTRAK

Aplikasi IT Support Helpdesk berbasis website dirancang untuk mempermudah pelaporan dan penanganan kerusakan IT di instansi seperti rumah sakit atau perkantoran. Sistem ini menggantikan proses manual yang sering menyebabkan keterlambatan penanganan. Aplikasi ini memiliki fitur utama seperti pembuatan tiket laporan kerusakan, notifikasi status, manajemen teknisi, dan riwayat perbaikan. Hasil dari pengujian sistem menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penanganan gangguan IT. Dengan sistem yang terintegrasi dan berbasis web, proses monitoring dan evaluasi terhadap kinerja teknisi juga menjadi lebih mudah dilakukan oleh pihak manajemen.

Kata Kunci: Helpdesk, IT Support

ABSTRACT

The IT Support Helpdesk web-based application is designed to simplify the process of reporting and handling IT issues in institutions such as hospitals or offices. This system replaces the manual reporting method, which often causes delays in response. Key features include ticket submission, status notifications, technician management, and repair history tracking. The results of system testing show that this application improves efficiency and transparency in handling IT issues. With an integrated and web-based system, monitoring and evaluating technician performance becomes easier for management to carry out.

Keywords: *Helpdesk, IT Support Ticketing, Web Application, Technician*