

ABSTRAK

Pengelolaan permasalahan layanan TI memegang peran dalam menjaga keberlangsungan operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Studi kasus ini bertujuan untuk merancang sebuah aplikasi manajemen permasalahan berbasis web untuk mengefektifkan penanganan permasalahan di IT Service Desk Telkom University. Aplikasi ini dikembangkan untuk memfasilitasi input tiket, penugasan tugas, dan pelacakan data, memastikan identifikasi dan penyelesaian masalah yang mendasarinya secara efisien. Fitur utama termasuk modul entri data, pemantauan tugas secara real-time, dan fungsi pelaporan otomatis. Desain sistem mengikuti metodologi pengembangan Agile, diimplementasikan menggunakan kerangka kerja Laravel untuk backend dan MySQL untuk database. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi manajemen masalah, mengurangi waktu penyelesaian, dan meminimalkan masalah yang berulang dalam lingkungan layanan TI.

Kata Kunci: Manajemen masalah, layanan TI, Aplikasi Web, Penyelesaian Masalah