

ABSTRAK

LAAK (Layanan Administrasi Akademik & Kemahasiswaan) Fakultas Informatika Universitas Telkom saat ini menghadapi permasalahan dalam penanganan layanan mahasiswa yang bersifat manual dan parsial. Proses pencatatan, pelacakan, dan penanganan masalah menjadi tidak optimal karena ketiadaan sistem yang terintegrasi. Hal ini berdampak pada alur dan waktu pekerjaan yang kurang efisien. *Input* penelitian berupa kebutuhan *stakeholder* LAAK, sedangkan *output* berupa produk MVP sistem *helpdesk* yang tervalidasi. Sistem *helpdesk* menjadi penting bagi mahasiswa dan organisasi untuk media komunikasi dan memfasilitasi interaksi yang efisien. Gap yang terjadi adalah belum adanya sistem terintegrasi yang dapat mengatasi kendala komunikasi dan pencatatan manual yang tidak optimal. Penelitian ini menggunakan metode *Lean Startup* dengan siklus Build-Measure-Learn untuk merancang dan memvalidasi MVP sistem *helpdesk*. Pengembangan dilakukan melalui dua iterasi (MVP v0, v1, v2) berdasarkan feedback *stakeholder* melalui teknik wawancara. Sistem MVP dikembangkan menggunakan *React.js*, *Vite.js*, dan *TailwindCSS* untuk frontend dan *Firebase* untuk backend. Validasi MVP dilakukan menggunakan diagram BPMN (*As-Is* dan *To-Be*) dan kategorisasi fitur MVP dengan metode MoSCoW. Hasil penelitian menghasilkan MVP sistem *helpdesk* dengan fitur utama yaitu *Must-have* meliputi *login*, *admin panel*, manajemen tiket, *dashboard* mahasiswa, buat laporan, notifikasi, dan *logout*. *Stakeholder* memvalidasi bahwa sistem dapat meningkatkan efisiensi penanganan keluhan dan menyediakan transparansi untuk mahasiswa.

Kata Kunci: MVP, *Lean Startup*, *helpdesk*, LAAK, MoSCoW, BPMN