ABSTRAK

PEMBANGUNAN *TROUBLE TICKET SYSTEM* BERBASIS WEB PADA DIREKTORAT TIK UPI

Oleh :

SELI MARLINA

10107619

Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai lembaga baru hasil penggabungan beberapa Unit Pelaksana Teknis yang memiliki peranan penting bagi Universitas Pendidikan Indonesia, hal ini disebabkan karena teknologi informasi dijadikan tulang punggung sistem tata kelola universitas menuju tata kelola universitas yang baik, transparan dan akuntabel. Selain menjadi tulang punggung tata kelola organisasi, Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi harus memberikan pelayanan yang optimal bagi civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia baik dalam bidang pelayanan sistem informasi, perawatan jaringan yang dimiliki dan pelayanan akses internet

Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan Teknologi Informasi terhadap bisnis perusahaan. Pada saat sekarang ini banyak perusahaan yang menggunakan manajemen layanan Teknologi Informasi untuk menunjang perusahaan mereka.

Untuk dapat menjadikan Universitas Pendidikan Indonesia menuju tata kelola universitas yang baik, transparan dan akuntabel maka dibuatlah aplikasi *trouble ticket system* untuk dapat menerapkan manajemen layanan Teknologi Informasi sehingga dapat memenuhi pelayanan untuk civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia, dan segala permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia bisa diselesaikan oleh pihak Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Kata kunci : Teknologi Informasi , Pelayanan, Tatakelola