SAMPUL

Manajemen Layanan IT Support Berbasis Sistem Ticketing Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Kinerja

IT Support Service Management Based on a Ticketing System to Improve Performance Effectiveness and Transparency

Vischal Muhtadi Zulfikar
191080200086

Dosen Pembimbing
Arif Senja Fitrani, S.Kom., M.Kom.

Dosen Penguji
Uce indahyanti, S.Kom., M.Kom.
Sukma Aji, S.T, M.Kom.

Program Studi Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Manajemen Layanan IT Support Berbasis Sistem Ticketing Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Kinerja
Nama Mahasiswa	: Vischal Muhtadi Zulfikar
NIM	: 191080200086

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Arif Senja Fitrani, S.Kom., M.Kom.

Dosen Penguji 1
Ucc indahyanti, S.Kom., M.Kom.

Dosen Penguji 2
Sukma Aji, S.T, M.Kom.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP/NIK. 204252

Dekan
Ir. Iswanto, ST., M.MT. IPM.
NIP/NIK. 207319

Tanggal Ujian
(10 / 8 / 2026)

Tanggal Lulus
(10 / 8 / 2026 .)

DAFTAR ISI

Sampul i
Halaman Pengesahan ii
Daftar Isi iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah iv
Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah Dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta v
Abstrak 1
I. Pendahuluan 1
II. Metode 2
III. Hasil dan Pembahasan 5
IV. Simpulan 13
Ucapan Terima Kasih 14
Referensi 14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa	: Vischal Muhtadi Zulfikar
NIM	: 191080200086
Program Studi	: Informatika
Fakultas	: Sains dan Teknologi
DAN	
Dosen Pembimbing	: Arif Senja Fitrani, S.Kom., M.Kom.
NIK/NIP	: 204240
Program Studi	: Informatika
Fakultas	: Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian;

Judul	: Manajemen Layanan IT Support Berbasis Sistem Ticketing Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Kinerja
Kata Kunci	: E-ticketing, Website Helpdesk

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☑ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Arif Senja Fitrani, S.Kom., M.Kom.
NIP/NIK. 204240

Sidoarjo, 10 / 8 / 2026
Mahasiswa

Vischal Muhtadi Zulfikar
NIM. 191080200086

*Centang salah satu.

Scanned with CamScanner

PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **"Manajemen Layanan IT Support Berbasis Sistem Ticketing Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Kinerja"** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 10 / 8 / 2026



Vischal Muhtadi Zulfikar

NIM. 191080200086