

ABSTRAK

Proses pengelolaan layanan teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Jambi sebelumnya masih dilakukan secara manual, seperti pencatatan permohonan layanan, pengajuan aplikasi baru, serta proses tindak lanjut melalui komunikasi langsung atau pesan pribadi. Hal ini menyebabkan beberapa kendala, di antaranya keterlambatan penanganan permohonan, data permohonan yang tidak terintegrasi, dan sulitnya melakukan pemantauan status layanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Layanan Teknologi Informatika dan Komunikasi berbasis web yang dapat membantu proses pengelolaan layanan teknologi informasi secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rapid Application Development (RAD)* yang meliputi tahapan *requirements planning*, *workshop design*, dan *implementation system*. Dalam pengembangannya, sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, basis data MySQL, dan framework Laravel. Sistem SILANTIK menyediakan berbagai fitur utama seperti pengajuan permohonan layanan aplikasi, permintaan jaringan, pengelolaan subdomain, pemantauan status permohonan, serta pengelolaan data oleh admin DISKOMINFO. Hasil pengujian menggunakan metode *black box testing* menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi yang telah ditentukan. Implementasi sistem ini mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan permohonan layanan teknologi informasi, mempercepat proses verifikasi, dan meminimalkan kesalahan pencatatan data. Kesimpulannya, pengembangan Sistem Informasi Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (SILANTIK) berbasis web dengan metode RAD berhasil memberikan solusi digital yang efektif bagi DISKOMINFO Kota Jambi dalam mendukung layanan teknologi informasi yang lebih terstruktur dan transparan.

ABSTRACT

The process of managing information technology services at the Communication and Information Agency (DISKOMINFO) of Jambi City was previously carried out manually, such as recording service requests, submitting new applications, and following up through direct communication or private messages. This caused several obstacles, including delays in handling requests, unintegrated request data, and difficulty in monitoring service status. This study aims to design and develop a web-based Information and Communication Technology Service Information System (SILANTIK) that can help manage information technology services more effectively, efficiently, and in an integrated manner. The method used in this study is Rapid Application Development (RAD), which includes the stages of requirements planning, design workshops, and system implementation. In its development, this system was built using the PHP programming language, MySQL database, and Laravel framework. The SILANTIK system provides various key features such as application service requests, network requests, subdomain management, request status monitoring, and data management by the DISKOMINFO admin. The results of testing using the black box testing method showed that all system functions ran in accordance with the specified requirements and specifications. The implementation of this system has improved efficiency in managing information technology service requests, accelerated the verification process, and minimized data recording errors. In conclusion, the development of the web-based Information and Communication Technology Service Information System (SILANTIK) using the RAD method has successfully provided an effective digital solution for DISKOMINFO Kota Jambi in supporting more structured and transparent information technology services.