

ABSTRAK

Pengembangan Produk Teknologi Informasi Akademik di divisi *Data Management* bertugas untuk menyelesaikan tiket masuk terkait permintaan dan keluhan layanan TI dalam lingkup Akademik Telkom University. Pada *ticketing* tersebut terdapat permintaan dan keluhan yang sama dan berulang. Untuk itu, permintaan dan keluhan yang masuk dikelompokkan berdasarkan jenis masalah dan divisualisasikan dalam bentuk *dashboard*. Analisis dari *dashboard* tersebut bertujuan untuk memberikan rekomendasi penanganan *ticketing* yang berulang pada Pengembangan Produk Teknologi Informasi Akademik. Hasil analisis menunjukkan terdapat sepuluh jenis masalah terkait permintaan data dan tujuh jenis masalah terkait keluhan. Dari pengelompokkan tersebut, lima jenis masalah yang paling banyak berulang adalah data mahasiswa, data PLO CLO, data mata kuliah, mengubah judul tesis dan menambahkan akses TA/PA. Rekomendasi penanganan untuk meminimalkan tiket masuk berulang dari lima jenis masalah tertinggi tersebut diantaranya penambahan fitur ekspor ke Excel untuk permintaan data mahasiswa, data PLO CLO dan data mata kuliah ditambahkan fitur yang dapat diakses oleh pengguna yang memiliki hak akses. Untuk keluhan mengenai mengubah judul tesis, disarankan penambahan fitur reset SK pada aplikasi tesis magister yang diakses oleh Layanan Akademik Fakultas. Sementara untuk keluhan mengenai menambah akses TA/PA diperlukan koordinasi lebih lanjut pada bagian Akademik Telkom University.

Kata Kunci: *Dashboard, Ticketing, Akademik*