Dosen dan Mahasiswa

LAPORAN
PENELITIAN

Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK
Provinsi Kalimantan Tengah

OLEH

Frengklin M. S.Kom., M.MSI.	NIK.198611012015102
Andi Lafito	NIM. C2055201031
Jhon Parnando	NIM. C2055201110
Syarif Ramadhan	NIM. C2055201023
Ricardo Donni Prayoga	NIM. C2057201066

SEKOLAH TINGGI MANAJEMENT INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
2023

Dosen dan Mahasiswa

LAPORAN
PENELITIAN

Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK
Provinsi Kalimantan Tengah

OLEH

Frengklin M. S.Kom., M.MSI.	NIK. 198611012015102
Andi Lafito	NIM. C2055201031
Jhon Parnando	NIM. C2055201110
Syarif Ramadhan	NIM. C2055201023
Ricardo Donni Prayoga	NIM. C2057201066

SEKOLAH TINGGI MANAJEMENT INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	:	Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah
Penelitian	:	
a. Nama Lengkap	:	Frengklin Matatula, S.Kom, M,MSI
b. NIK	:	198611012015102
c. Jabatan	:	Dosen
d. Program Studi	:	Manajemen Informatika
e. Nomor HP	:	081395083701
f. Alamat surel (*e-mail*)	:	rfrengklin@gmail.com
Anggota (1)	:	
a. Nama Lengkap	:	Andi Lafito
b. NIM	:	C2055201031
c. Jenjang/Prodi	:	S1 Teknik Informatika
Anggota (2)	:	
a. Nama Lengkap	:	Syarif Ramadhan
b. NIM	:	C2055201023
c. Jenjang/Prodi	:	S1 Teknik Informatika
Anggota (3)	:	
a. Nama Lengkap	:	Jhon Parnando
b. NIM	:	C2055201110
c. Jenjang/Prodi	:	S1 Teknik Informatika
Anggota (4)	:	
a. Nama Lengkap	:	Ricardo Donni Prayoga
b. NIM	:	C2057201066
c. Jenjang/Prodi	:	S1 Sistem Informasi
Jangka Waktu Kegiatan	:	2 bulan
Biaya Kegiatan	:	Rp. 2.010.000
Biaya Luaran Tambahan	:	Rp. 0

Palangka Raya, 30 September 2023

Menyetujui
Kepala UP3M

Rosnilati, M.Kom.
NIK. 197810102005003

Ketua Penelitian

Frengklin Matatula,S.Kom.,M.MSI
NIK. 198611012015102

Mengetahui
Ketua STMIK Palangkaraya

Sudirno, M.Kom.
NIK. 197001041995105

ii

HALAMAN IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul : Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah
2. Tim Peneliti :

No	Nama	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)	Uraian Tugas
1	Frengklin Matatula, S.Kom, M.MSI	Manajemen Informatika	STMIK Palangkaraya	8 Jam/Minggu	1. Menganalisi Data 2. Menganasilis hasil penelitian 3. Menyusun naskah laporan
2	Andi Lafito	Teknik Informatika	STMIK Palangkaraya	8 Jam/Minggu	Program Aplikasi
3	Syarif Ramadhan	Teknik Informatika	STMIK Palangkaraya	8 Jam/Minggu	Program Aplikasi
4	Jhon Parnando	Teknik Informatika	STMIK Palangkaraya	8 Jam/Minggu	Desain dan Perancangan
5	Ricardo Donni Prayoga	Sistem Informasi	STMIK Palangkaraya	8 Jam/Minggu	Perancangan Database

3. Objek : DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah
   Masa Pelaksanaan : 2 Bulan
   Mulai Bulan : Juli Tahun : 2023
   Berakhir Bulan : September Tahun : 2023
4. Usulan Biaya Rp. 2.010.000.

5. Lokasi Kegiatan (lab/studio/lapangan): DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah Palangka Raya .

6. Kontribusi mendasar pada suatu bidang : Hasil kegiatan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas arah hasil PKL terpadu STMIK Palangka Raya terutama pada bidang/tema tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi

7. Jurnal ilmiah yang menjadikan sasaran : Jurnal Sains dan Informatika (JSI)

RINGKASAN

Penelitian ini menghadirkan Aplikasi Helpdesk Berbasis Web sebagai solusi untuk mengatasi tantangan dalam pengelolaan keluhan dan pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah (DISKOMINFOSANTIK). DISKOMINFOSANTIK adalah sebuah unit pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan desentralisasi dan dekonsentralisasi di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Saat ini, pengelolaan data keluhan dan pengaduan di DISKOMINFOSANTIK masih dilakukan secara manual, mengakibatkan proses penanganan keluhan yang tidak efisien dan kurang terkomputerisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web yang akan memungkinkan DISKOMINFOSANTIK untuk secara efektif merespons tanggapan dari pelanggan atau pengguna perusahaan, menyediakan informasi yang relevan, dan mengelola keluhan secara otomatis.

Kata kunci: Aplikasi, Helpdesk , Web, DISKOMINFOSANTIK

ABSTRACT

This research presents a Web-Based Helpdesk Application as a solution to overcome challenges in managing complaints and grievances at the Central Kalimantan Province Communication, Informatics, Encryption and Statistics Service (DISKOMINFOSANTIK). DISKOMINFOSANTIK is a government unit that has responsibility for implementing decentralization and deconcentralization in the fields of Communication, Informatics, Encryption and Statistics in accordance with statutory provisions.Currently, management of complaints and complaint data at DISKOMINFOSANTIK is still done manually, resulting in an inefficient and less computerized complaint handling process. Therefore, this research aims to build a Web-Based Helpdesk Application that will enable DISKOMINFOSANTIK to effectively respond to responses from customers or company users, provide relevant information, and manage complaints automatically.

Keywords: *Application, Helpdesk , Web-Based, DISKOMINFOSANTIK*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat disusun sehingga kami dapat menyelesaikan tugas ini dengan judul "Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah".

Tidak lupa kami mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Suparno.,M.Kom. selaku ketua STMIK Palangkaraya
2. Agus Siswadi, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Bapak Ashadi Noor, S.Kom dan Patris, SH. Selaku pembimbing dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah.
4. Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) Bapak Frengklin Matatula, S.Kom., M.MSI yang membimbing kami dalam pengerjaan tugas laporan PKL ini.
5. Ibu Rosmiati, M.Kom selaku Kepal Unit Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (UP3M) STMIK Palangkaraya.
6. Kami juga mengucapkan terimakasih kepada pihak Diskominfosantik yang telah memberikan dukungan kepada kami dan membantu dalam hal pengumpulan data-data dalam pembuatan laporan.

Mungkin dalam pembuatan laporan ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan yang belum kami ketahui. Maka dari itu kami mohon kritik dan saran dari pembaca maupun dosen, demi tercapainya laporan yang sempurna. Kami selaku penulis mengucapkan Terimakasih.

Palangka Raya, 30 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN IDENTITAS DAN URAIAN UMUM iii
RINGKASAN v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Landasan Teori 5
2.1.1 Aplikasi 5
2.1.2 HelpDesk 5
2.1.3 Website 6
2.1.4 HTML 6
2.1.5 CSS 6
2.1.6 *JavaScript* 7
2.1.7 *Tailwind* 7
2.1.8 *Framework Codeigniter* 7
2.1.9 MySQL 8
2.1.10 Visual Studio Code 8
2.1.12 *Research and Developmet* 8
2.2 Penelitian yang Relavan 8
BAB III METODE PENELITIAN 19
3.1. Tinjauan Umum 19
3.2. Jenis Penelitian 19
3.3. Teknik Pengumpulan Data 20

3.4. Analisis Kebutuhan 20
3.4.1 Anlisis Kebutuhan Perangkat Keras 20
3.4.1 Anlisis Kebutuhan Perangkat Lunak 21
3.5. Tahap Penelitian 22
3.6. Desain *User Interface* 23
BAB IV ANGGARAN BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN 28
4.1 Anggaran Biaya 28
4.2 Jadwal Penelitan 29
BAB V HASIL PENELITIAN 30
5.1 Hasil 30
5.2 Pengujian 34
BAB VI RENCANA TAHAP BERIKUTNYA 36
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN 37
7.1 Kesimpulan 37
7.2 Saran 37
DAFTAR PUSTAKA 39
LAMPIRAN 41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kebutuhan Hardware.....20

Tabel 3. 2 Kebutuhan Software.....21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan R&D Research and Development 22

Gambar 3. 2 Rancangan halaman login 24

Gambar 3. 3 Rancangan halaman admin..... 24

Gambar 3. 4 Rancang halaman user..... 25

Gambar 3. 5 Rancangan Form Pengaduan user 25

Gambar 3. 6 Rancangan Riwayat Keluhan 26

Gambar 3. 7 Detail Keluhan 26

Gambar 3. 8 Rancangan Form Tanggapan Admin..... 27

Gambar 3. 9 Data Tiket..... 27

Gambar 5. 1 Tampilan halaman login admin dan user……..30

Gambar 5. 2 Tampilan halaman beranda user..... 31

Gambar 5. 3 Tampilan halaman form pengaduan keluhan 31

Gambar 5. 4 Tampilan Riwayat pengaduan keluhan 32

Gambar 5. 5 Tampilan Halaman Detail Keluhan..... 32

Gambar 5. 6 Tampilan Halaman Dasboard Admin..... 33

Gambar 5. 7 Tampilan data tiket confrim 33

Gambar 5. 8 Tampilan data tiket replay message 33

Gambar 5. 9 Tampilan data tiket close..... 34

Gambar 5. 10 Tampilan data tiket closed..... 34

Gambar 5. 11 Tampilan form tangapan admin 34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Ketua dan Anggota

Lampiran 2 Jurnal Kegiatan PKL

Lampiran 3 Daftar Hadir Peserta

Lampiran 4 Kartul Konsul PKL

Lampiran 5 Dokumentasi

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *helpdesk* adalah sebuah *software* untuk merespon tanggapan *customer* atau pengguna dari perusahaan dengan menyediakan informasi terkait perusahaan yang diperlukan di berbagai media. Aplikasi *helpdesk* berbasis web mengintegrasikan semua kontak pelanggan dari berbagai saluran dalam satu panel. Dashbord perangkat lunak *online Halpdesk* secara otomatis merekam dan menampilkan semua pelanggan pelanggan, komentar, keluhan, dan ide di satu lokasi.

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah atau lebih dikenal dengan sebutan DISKOMINFO/DISKOMINFOSANTIK, merupakan pecahan dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO) Provinsi Kalimantan Tengah. DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah ini memiliki tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan Desentralisasi dan Dekonsentralisasi di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Pada saat ini DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah sebagai pengelola keluhan dan pengaduan dalam masalah yang berkaitan dengan informasi baik umum maupun yang berkaitan langsung dengan tugas dan fungsional DISKOMINFOSANTIK namun dalam proses pengelolaan data keluahan dan pengaduan tersebut masih dilakukan secara

manual sehingga berdampak pada proses penanganan pengaduan keluahan serta tidak adanya suatu sistem yang otomatis mengelola secara terkomputerisasi maka berdasarkan uraian tersebut penulis membangun sebuah "Aplikasi *Helpdesk* Berbasis *Web* Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di atas maka dirumuskan masalah yaitu "Bagaimana membangun Aplikasi *Helpdesk* berbasis *Web* Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah".

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai maka penyusunan dan pembahasan masalah untuk itu dibatasi dengan hal-hal sebagai berikut:

a. Objek penelitian ini adalah DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah
b. Pembuatan aplikasi *Helpdesk* ini berbasis web dengan menggunakan *framework CodeIgniter* dan *Tailwindcss*
c. Metode analisis yang di gunakan untuk membuat aplikasi ini adalah *SDLC Waterfall*
d. Jangkauan aplikasi ini hanya digunakan antar bidang dan dinas terkait.

e. Aplikasi heldesk terbagi menjadi dua yaitu sisi *admin* dan user

f. Pada sisi admin terdapat beberapa menu yaitu *dasboard*, master *admin*, data karyawan bidang, data tiket, laporan dan *profile* pengguna

g. Pada *helpdesk* beberapa menu yaitu beranda, tentang, layanan, pengembang, *Faq*, hubungi kami, *profile* pengguna, *form* keluhan, *history* keluhan

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk membangun Aplikasi *Helpdesk* berbasis *Web* Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah agar dapat membantu dalam proses pengelolaan data pengaduan keluhan secara terkomputerisasi.

1.4.2 Manfaat

a. Bagi Dosen

Beberapa manfaat bagi dosen yaitu sebagai berikut :

1) Sebagai bahan penambahan literatur dalam pengembangan mata kuliah.

2) Dapat memberikan masukan mengenai proses pengaduan keluhan dengan membangun sebuah aplikasi Helpdesk Berbasis Web.

3) Untuk pemanfaatan teknologi informatika dalam meningkatkan kinerja dan potensi dosen.

b. Bagi Mahasiswa

Beberapa manfaat bagi Mahasiswa yaitu sebagai berikut :

1) Mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari selama dibangku perkuliahan.
2) Memberikan pengetahuan lebih kepada mahasiswa dalam pemanfaatan ilmu dari pengembangan aplikasi dalam bidang Informatika.

c. Bagi Institusi

1) Menambah bahan evaluasi kinerja dalam proses penanganan atau respon pengaduan keluhan agar lebih terstruktur dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2) Membantu mengelola pengaduan keluhan secara komputerisasi

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi

Aplikasi merupakan sebuah *software* (perangkat lunak) yang bertugas sebagai *front end* pada sebuah sistem yang dipakai untuk mengelolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunanya dan juga sistem yang berkaitan. (Sri Widianti , 2018)

2.1.2 HelpDesk

Helpdesk merupakan sistem yang dapat digunakan untuk membantu sebuah organisasi dalam menjawab kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, layanan teknis, atau keluhan dengan menggunakan sistem penomoran (tiket) . Layanan teknis yang dapat disediakan oleh *helpdesk* adalah instalasi, *maintenance,* dan *troubleshooting* komputer.(Fauzi & Sihombing, 2021)

Helpdesk pada dasarnya adalah point dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan dari perspektif umum. *Helpdesk* juga berfungsi sebagai pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau *issue* lainnya *(help-desk-world.com).* Adapun fungsi *helpdesk* ini adalah untuk membantu pekerja perusahaan yang mengajukan permasalahan teknis kepada tim pendukung, agar masalah dapat tersampaikan dan dapat diselesaikan.(Rachmawati dkk., 2019)

2.1.3 Website

Website (situs web) dapat diartikan sebagai dokumen yang tersimpan dalam *web server* yang memiliki jenis dan topik tertentu. Pada umumnya, *website* merupakan kumpulan halaman *web* yang saling terhubung dan berkas-berkasnya saling terkait. *Webpage* merupakan suatu halaman khusus dari *website* tertentu yang tersimpan dalam bentuk *file.* Dalam *webpage* tersimpan informasi dan link yang menghubungkan informasi ke informasi lain, baik itu dalam halaman yang sama maupun dalam halaman yang berbeda pada *website* tertentu. Konsep dasar dari *website* tersebut merupakan fondasi awal yang membentuk semua *website*. (Vol et al., 2023)

2.1.4 HTML

Menurut (Permatasari & Suhendi, 2020) HTML merupakan singkatan *Hypertxt Markup Language* yaitu bahasa standar web yang dikelola penggunaanya oleh *W3C (World Wide Web Consortium)* berupa tag-tag yang menyusun setiap elemen dari *website. HTML* berperan sebagai peyusun struktur halaman *website* yang menempatkan setiap *elemen website layout* yang diinginkan.

2.1.5 CSS

Menurut (Permatasari & Suhendi, 2020) CSS adalah singkatan dari *Cascading Style Sheet* yaitu dokumen web yang berfungsi mengatur *elemen HTML* dengan berbagai *property* yang tersedia sehingga dapat tampil dengan berbagai gaya yang diinginkan. Sebagian orang menganggap *CSS* bukan termasuk salah satu bahasa pemrograman karena

memang strukturnya yang sederhana, hanya berupa kumpulan-kumpulan aturan yang mengatur *style elemen HTML.*

2.1.6 *JavaScript*

JavaScript adalah *script* program berbasis *client* yang dieksekusi oleh *browser*, sehingga membuat halaman web melakukan tugas-tugas tambahan yang tidak bisa dilakukan oleh *script HTML* biasa. (Hendri & Mochammad Arief Sutisna, 2021)

2.1.7 *Tailwind*

Tailwind css adalah css *framework* yang menawarkan konsep baru dengan konsep utility first di mana tidak perlu lagi memikirkan panjang nama kelas untuk komponen HTML. Tailwind CSS memiliki pendekatan yang berbeda dengan *framework* CSS yang sudah biasa kita lihat seperti *Bootstrap, Foundation atau Bulma*. Jika *framework* lainnya menyediakan komponen yang utuh dan tinggal kita gunakan, beda dengan *Tailwind CSS* yang memberikan *class class* kecil yang bisa kita gunakan dengan sangat *fleksibe*l untuk membangun antarmuka yang sesuai keinginan tanpa harus *override styles* seperti di *framework CSS* lainnya.(Romadhondaru and Basuki, 2022.)

2.1.8 *Framework Codeigniter*

Menurut ((Ridwan et al., 2022) mengatakan bahwa *CodeIgniter* adalah sebuah *framework* yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP yang bertujuan untuk memudahkan para *programmer web* untuk membuat atau mengembangkan aplikasi berbasis web.

2.1.9 MySQL

MySQL adalah Sebuah program database server yang mampu menerima dan mengirimkan datanya sangat cepat, multi user serta menggunakan peintah dasar SQL (Structured Query Language). Menurut (Fikri, 2019) MySQL Merupakan sebuah database server yang free, artinya kita bebas menggunakan database ini untuk keperluan pribadi atau usaha tanpa harus membeli atau membayar lisensinya.

2.1.10 Visual Studio Code

Visual Studio Code adalah editor source code atau text editor yang dikembangkan oleh Microsoft untuk Windows, Linux dan MacOS yang mendukung program bahasa PHP.(Hendri & Mochammad Arief Sutisna, 2021).

2.1.12 *Research and Developmet*

Research and Development juga dikenal sebagai metode Penelitian dan Pengembangan. Metode ini digunakan untuk menghasilkan produk khusus dan menguji efektivitasnya. Sesuai dengan konsep tersebut, Sudaryono memberikan definisi penelitian dan pengembangan sebagai suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan logis dalam mengumpulkan dan menganalisis data untuk mencapai tujuan tertentu (Ali & Alferi, 2022)

2.2 Penelitian yang Relavan

Untuk menghindari duplikasi dari pihak lain, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Dari hasil penelusuran tersebut, diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan dijelaskan dalam tabel 2.1

Tabel 2. 1 Penelitian yang relavan

No	Penulis/ Tahun	Topik Penelitian	Metode	Pembahasan	Hasil
1.	(Fauzi & Sihombing, 2021)	Sistem Informasi IT-Helpdesk	System Development Life Cycle (SDLC)	Sistem pelaporan masalah penggunaan	Sistem IT-Helpdesk telah bekerja dengan

		Universitas Labuhanbatu Berbasis Web	dengan menerapkan model Waterfall	fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Kampus Universitas Labuhanbatu masih menggunakan cara sederhana. Akibatnya, Kepala Puskom, Teknisi dan Pengguna fasilitias TIK mengalami kesulitan dalam menangani masalah yang muncul. Tujuan dari penelitian ini untuk membangun sebuah sistem pelaporan masalah yang lebih efektif dan efisien. Sistem yang dibangun adalah Sistem Informasi IT-Helpdesk berbasis Web dengan menerapkan Ticketing System. Metode yang digunakan dalam mengembangkan sistem ini adalah System Development Life Cycle dengan model Waterfall. Sedangkan bahasa pemodelan yang digunakan pada	baik berdasarkan laporan masalah yang dikirim oleh User melalui sebuah tiket. Melalui tiket laporan, user melaporkan masalah secara detail dengan mengisi form yang memuat informasi mengenai Kategori dan Subkategori masalah, Lokasi, Subjek, dan Deskripsi masalah, serta melampirkan file foto dari perangkat atau sistem yang bermasalah. Berdasarkan tiket laporan user, Administrator dalam hal ini Kepala Puskom memutuskan apakah tiket diterima atau ditolak. Jika ditolak, maka user akan menerima Tiket Masuk dengan status “Tiket Ditolak”. Jika diterima, maka Administrator akan

				perancangan adalah Unified Modeling Language (UML).	menentukan apa skala prioritas masalah (Tinggi, Sedang, atau Rendah) dan memilih Teknisi yang akan ditugaskan untuk mengerjakan masalah dengan deadline waktu pengerjaan sesuai dengan tingkat prioritas. Selanjutnya, teknisi mendapat tiket penugasan yang memuat informasi detail mengenai masalah user.
2.	(Bahari & Amalia, 2021)	Aplikasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web pada PT Alisan Catur Adhirajasa	Pengamatan (Observation) Pengumpulan data dengan mengamati atau observation yaitu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung. Dokumentasi (Documentations) Merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mencatat, mengutip, dan mengumpulkan data-data secara	PT Alisan Catur Adhirajasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi. Selama ini bila terjadi gangguan pada komputer staff bagian lain, pihak teknisi akan dihubungi oleh staff yang bersangkutan dan akan dicek oleh salah satu anggota teknisi. Tidak semua anggota teknisi turut serta dalam penanganan masalah yang dihadapi oleh karyawan pada	Aplikasi yang diimplementasikan dalam penelitian ini menggunakan database MySQL dan aplikasi ini dijalankan secara online artinya aplikasi dijalankan melalui hosting menggunakan tools Xampp, di aplikasi ini juga menggunakan tiga user yaitu helpdisk, karyawan, dan teknisi. Oleh karena itu kecepatan internet disini sangat di perlukan untuk

			teoritis dari buku-buku dan jurnal	PT Alisan Catur Adhiraja, sehingga sulit untuk melakukan penilaian terhadap anggota teknisi yang aktif maupun tidak aktif, selain itu dengan adanya aplikasi yang mengatur hal ini, maka akan memudahkan pihak Teknisi untuk mengetahui kerusakan-kerusakan sebelumnya yang pernah terjadi. Perancangan aplikasi web helpdesk ticketing pada PT Alisan Catur Adhirajasa menggunakan alat perancangan berorientasi objek seperti bagan alir dokumen untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan atau sistem lama yaitu, use case diagram, activity diagram dan class diagram. Aplikasi yang digunakan adalah Adobe Dreamwiver CS6 yang merupakan rancangan	mengakses aplikasi ini. Penyimpanan data sangat aman karena disertakan username dan password untuk dapat masuk ke dalam sistem maupun database

				pengembangan sistem yang baru pada Aplikasi web helpdesk ticketing yang diharapkan sampai pada tahap implementasi.Hasil perancangan aplikasi web helpdesk ticketing ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melakukan Pelapoan kerusakan, agar tidak adanya pengantrian perbaikan. Mempermudah teknisi data melakukan perbaikan, dan dapat mencetak laporan hasil perbaikan untuk prosentasi kerusakan serta penilaian terhadap bagian teknisi.	
3.	(S. Anggraini dkk., t.t.)	Aplikasi Helpdesk Di Universitas Bina Insan Kota Lubuklinggau Berbasis Web Mobile	Proses pengembangan sistem seringkali menggunakan pendekatan model waterfall. Model ini dimulai dengan pengumpulan kebutuhan. Pendekatan model waterfall digunakan jika pemakai hanya	Pelayanan yang prima merupakan tujuan setiap perusahaan atau organisasi. Pelayanan publik yang prima saat ini bukan sekedar mengikuti trend global, melainkan diarahkan untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat	Halaman Login Admin Halaman login admin adalah halaman yang digunakan oleh admin untuk masuk ke sistem. 2. Halaman Menu Utama Admin Halaman ini berisi menu yang hanya dapat diakses oleh

			mendefenisikan objektif umum dari perangkat lunak tanpa merinci kebutuhan input, pemrosesan dan output nya, sementara pengembang tidak begitu yakin akan efisiensi algoritma,adaptasi sistem operasi, atau bentuk antarmuka manusiamesin yang harus diambil.	terhadap perusahaan. Saat ini untuk penanganan keluhan di Universitas Bina Insan masih dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan cara datang langsung ke Universitas Bina Insan, melalui kotak layanan keluhan atau pun dengan cara menelpon atau menghubungi bagian pelayanan. Cara penanganan seperti ini dirasa masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau mahasiswa terutama berkaitan dengan kejelasan, keseriusan, kepastian, ketepatan waktu, dalam penanganan keluhan pelanggan, atau dengan perkataan lain adalah bagaimana keluhan pelanggan tersebut dapat diatasi dan dilayani dengan baik, jelas dan tuntas (efektivitas pelayanan). Di Universitas Bina Insan juga belum	admin, seperti olah mahasiswa, olah pegawai olah laporan dan lainnya. 3. Halaman Olah User Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengolah data user. 4. Halaman Tambah User Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambah data user kedalam sistem. 5. Halaman Olah Pegawai Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengelola data pegawai. 6. Halaman Tambah Pegawai Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambah data pegawai ke dalam sistem. 7. Halaman Olah Mahasiswa Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengolah data mahasiswa. 8. Halaman Tambah Mahasiswa

				memiliki perangkat lunak yang berbasis teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mendata atau menyimpan keluhan yang ada secara tersistem.. Teknologi informasi yang bisa digunakan oleh pihak Universitas Bina Insan dalam penanganan keluhan salah satunya adalah penggunaan aplikasi helpdesk yang berbasis online. Hasil penelitian adalah aplikasi helpdesk pada Universitas Bina Insan Kota Lubuklinggau berbasis web mobile.	Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambah data mahasiswa ke dalam sistem. 9. Halaman Pengaduan Halaman ini digunakan oleh pengguna untuk membuat pengaduan. 10. Halaman Olah Pengaduan Halaman ini digunakan oleh admin untuk mengelola data pengaduan. 11. Halaman Halaman Detail Pengaduan Halaman ini digunakan oleh admin untuk melihat detail pengaduan. 12. Halaman Pengaduan diterima Halaman ini digunakan oleh admin untuk melihat data pengaduan yang diterima. 13. Halaman Pengaduan di Tolak Halaman ini digunakan oleh admin untuk melihat data pengaduan yang ditolak.

					14. Halaman Laporan Pengaduan Halaman ini digunakan oleh admin untuk membuat laporan pengaduan.
4.	(Rachmawati dkk., 2019b)	Pembangunan Helpdesk Ticketing System Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Yarsi)	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian pengembangan (Research & Development).	Web berkembang mejadi alat bantu yang tidak hanya mampu menyediakan informasi, namun juga mampu mengolah informasi. Proses pengolahan informasi dengan memanfaatkan teknologi web menyebabkan web menjadi media informasi yang dinamis. Dalam pemanfaatan web ada banyak hal yang dapat lakukan, salah satunya seperti pembuatan Helpdesk Ticketing System untuk suatu perusahaan atau institusi. Perusahaan memiliki visi misi dan program-program tertentu dengan memanfaatkan infrastruktur yang telah disediakan	anya sistem helpdesk ini dapat mempermudah dalam penyelesaian masalah dan mengimbangi kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat, tepat dan akurat. Pengaduan keluhan yang dilakukan menjadi lebih efektif. Pembangunan Helpdesk Ticketing System berbasis web ini akan memberi dampak yang lebih baik dan efisien dibandingkan dengan monitoring secara manual dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan adanya report yang dapat diakses dengan mudah dan cepat. Sistem ini diaplikasikan tidak

				dan bertujuan untuk memfasilitasi staf ataupun karyawan dalam bekerja. Dengan adanya Helpdesk Ticketing System berbasis web ini dapat mempermudah dalam penyelesaian masalah dan mengimbangi kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat, tepat, akurat dan lebih efektif. Pembangunan Helpdesk Ticketing System berbasis web ini akan memberi dampak yang lebih baik dan efisien dibandingkan dengan monitoring secara manual. Pengujian dilakukan menggunakan metode usability pada tingkat kepuasan pengguna mendapatkan hasil 87,5%.	hanya dalam perusahaan tetapi dapat juga digunakan dalam segala institusi
5.	(Cholil dkk., 2018)	Sistem Informasi Layanan Komplain (Helpdesk)	Rapid Application Development (RAD)	Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka proses belajar-mengajar	Setelah melakukan kegiatan analisis dan rekayasa system, maka hasil diperoleh

		Mahasiswa Terhadap Dosen Berbasis Android (Studi Kasus: Universitas Bina Darma)		di Universitas Bina Darma kini semakin cangih, proses pembelajaran telah didukung dengan sistem e-learning sebagai salah satu sistem penunjang atau proses pembelajaran, dan ada sesi belajar seperti ruangan kelas yang bergatian, mahasiswa yang datang dan menunggu di depan kelas jika dosen nya datang mahasiswa baru bisa masuk kelas,dan jika dosen tidak hadir tampa informasi terlebih dahulu ke mahasiswa dari situ lah mahasiswa sering komplain kepada dosen, dosen yang datang terlambat, dosean yang jarang hadir, komplain mengenai nilai pada KHS mahasiswa nilainnya kosong ketika di cetak, KHS nilai yang salah, oleh karena itu perlu di rancang sistem informasi layanan	adalah sebuah sistem informasi layanan komplain (Helpdesk) mahasiswa terhadap dosen berbasis android yang dapat diakses melalui smartphone dan mahasiswa dapat melakukan komplain (Helpdesk) dari smarphone mereka masing-masing.. Pada tahap ini akan dibahas mengenai alur kerja sistem informasi layanan komplain (Helpdesk) yang dibangun sesuai dengan tahap analisa dan perancangan.

				komplain (helpdesk) mahasiswa terhadap dosen berbasis android yang nanti nya akan menyampaikan komplain dari mahasiswa kepada program studi sistem informasi.sistem ini juga akan memberikan notifikasi kepada mahasiswa dan pemerima komplain. Perancangan sistem ini menggunakan metode Rapid application Deveploment (RAD) dan Unifed Modeling Language (UML).	

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Tinjauan Umum

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah yang berlokasi di Jl. Tjilik Riwut Km.3,5 No.18A, Palangkaraya - Kalimantan Tengah. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah, atau yang lebih dikenal dengan singkatan DISKOMINFO/DISKOMINFOSANTIK, merupakan pecahan dari Dinas Perhubungan,Komunikasi dan Informatika DISHUBKOMINFO Provinsi Kalimantan Tengah.

DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah memiliki beberapa bidang diantaranya Pengelola Informasi Publik, Komunikasi Publik, Teknologi Informasi Komunikasi, E-Government, dan Persandian.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Research and Development (R&D), yang merupakan metode yang cocok karena R&D ini melakukan penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk baru. Pada penelitian ini yaitu meneliti dan mengembangkan suatu aplikasi helpdesk berbasis web, untuk mengelola pengaduan dan keluahan kepada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan observasi langsung dalam proses penganduan keluhan yang dilakukan oleh publik dan instansi pemerintah provinsi dan mengimplementasi untuk beberapa keperluan dalam membangun Aplikasi *Helpdesk* Berbasis *Web* Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah.

b. Metode Wawancara

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan seluruh kepala bidang yang ada pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah diantaranya kepala bidang Pengelola Informasi Publik, Komunikasi Publik, Teknologi Informasi Komunikasi, *E-Government*, dan Persandian.

3.4. Analisis Kebutuhan

3.4.1 Anlisis Kebutuhan Perangkat Keras

Perangkat keras *(hardware)* yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Kebutuhan *Hardware*

No	*Hardware*	Keterangan
1	Laptop	Asus X441U
2	*Processor*	I3 – 7020U 2.3 GHz
3	*RAM*	12 GB DDR4

4	*Hardisk*	1 TB
5	*VGA*	Nvidia GeForce MX110
6	*Mouse External*	Logitech

3.4.1 Anlisis Kebutuhan Perangkat Lunak

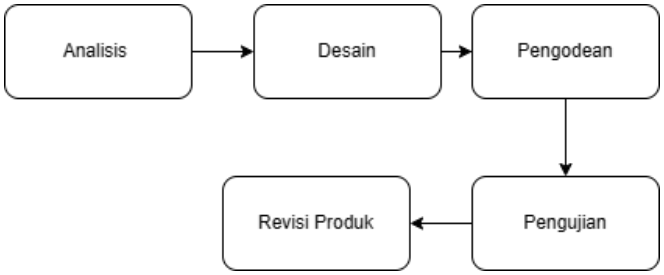
Perangkat lunak *(software)* yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3. 2 Kebutuhan *Software*

No	*Software*	Keterangan
1	*Operating System*	*Windows 10 Pro*
2	*Browser*	*Microsft Edge*
3	*Text Editor*	*Visual Studio Code*
4	*Database*	*MySQL*
5	*Language Programming*	*PHP,HTML,JavaScript, CSS, Tailwind*
6	*Framewark*	*Codeingniter 3*

3.5. Tahap Penelitian

Pada penelitian ini mengunakan tahapan R&D Research and Development:



Gambar 3. 1 Tahapan *R&D Research and Development*

a. Analisis : Peneliti mengumpulkan informasi dengan teknik wawancara dan observasi mengenai sistem yang akan dibangun dengan menganalisis sistem yang akan dibangun peneliti dapat mengetahi permasalahan yang terdapat di DISKOMINFOSANTIK. Permasalahan yang terdapat yaitu diantaranya belum ditemukan suatu sistem yang dapat mengelola keluhan secara otomatis dan terkomputerisasi maka penilitian ini penulis tertarik untuk membuat suatu sistem tersebut berupa aplikasi Helpdesk.
b. Desain : Peneliti merancang antarmuka program menggunakan aplikasi visual studio code sebagai text editor dengan menggunakan bahasa pemograman php. Peneliti merancang tampilan helpdesk admin dan user dimana tampilan admin terdapat dashbord jumlah keluhan yang belum di respon, proses tiket, tiket yang sudah direspon. Tiket master yang berisi master admin, data karyawan

bidang, master tiket laporan dan profile pengguna. Sedangakan tampilan user terdapat menu – menu beranda, tentang, layanan, pengembang, faq, hubungi kami, form pengajuan keluhan, riwayat keluhan dan detail keluhan.

c. Pengodean : Peneliti menggunakan framework codeigniter 3, bahasa pemograman php, html, dan tailwind Css untuk menterjemahkan perancangan kedalam bentuk bahasa yang dimengerti komputer.

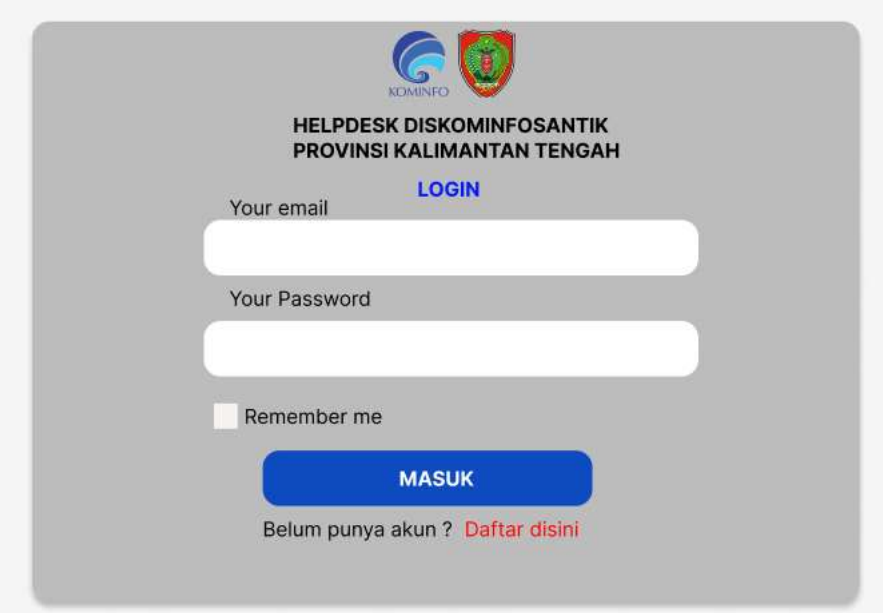
d. Pengujian : Peneliti melakukan pengujian aplikasi dengan menggunakan Microsoft Edge, Mozila Firefox dan apache sebagai servernya. Dengan melakukan pengujian peneliti dapat menemukan kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi sehingga peneliti dapat melakukan perbaikan dan juga peneliti dapat memastikan bahwa hasil yang di terapkan telah tercapai.

e. Revisi Produk : Revisi produk ini dilakukan jika terdapat beberapa kekurangan maka revisi produk terjadi yaitu dilakukan perbaikan produk, dan jika produk sudah bisa dikatakan baik maka revisi produk tidak terjadi.

3.6. Desain *User Interface*

a. Tampilan *Login*

Desain Tampilan *Login* memiliki tempat untuk memasukan *email* dan *password* jika sudah mendaftarkan akun, ada juga fitur ingat aku supaya kita tidak perlu mengetik *email* dan *password* kembali dan ada untuk mendaftarkan atau membuat akun.



Gambar 3. 2 Rancangan halaman *login*

b. Rancangan *Dashboard Admin*

Tampilan *dasboard* admin menampilkan jumlah keluhan yang belum di respon, proses tiket, tiket yang sudah direspon dan data Karyawan.



Gambar 3. 3 Rancangan halaman admin

c. Rancangan Halaman *User*

Rancangan halaman *user* memiliki fitur pencarian keluhan yang sudah diajukan dan memiliki menu untuk mengajukan keluhan baru.



Gambar 3. 4 Rancang halaman user

d. Rancangan *Form* Pengaduan *User*

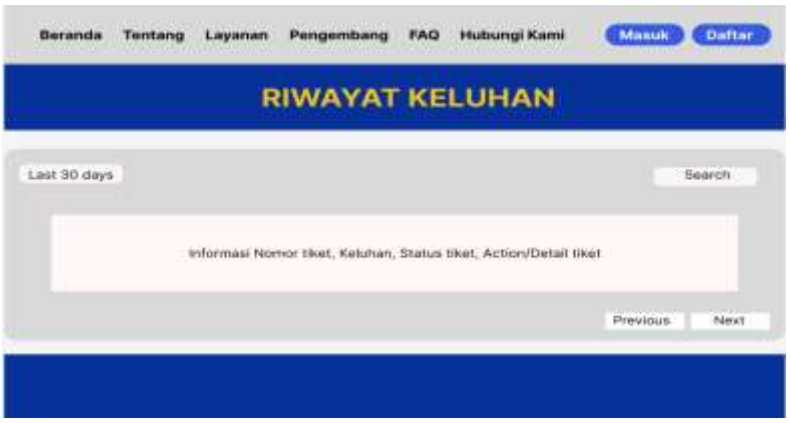
Rancangan *form* pengaduan *user* tempat untuk mengisi data *user*, keluhan dan *mengupload* gambar yang dikeluhkan.



Gambar 3. 5 Rancangan Form Pengaduan user

e. Rancangan Riwayat Keluhan

Tampilan rancangan riwayat keluhan menampilkan informasi jumlah keluhan, nomor tiket, keluhan, *status* tiket, detail tiket dan memiliki fitur *search* tiket.



Gambar 3. 6 Rancangan Riwayat Keluhan

f. Rancangan Detail Keluhan

Rancangan detail keluhan memiliki kartu keluhan yang menampilkan data user, nomor tiket, status tiket, tanggal masuk tiket, tanggal selesainya keluhan, menampilkan keluhan *user* dan tanggapan *admin.*



Gambar 3. 7 Detail Keluhan

g. Rancangan *Form* Tanggapan *Admin*

Form tanggapan admin untuk menjawab keluhan *user* dimana meliki *fitur upload* gambar, *reply messege* dan *reset*.



Gambar 3. 8 Rancangan Form Tanggapan Admin

h. Rancangan Data Tiket *Admin*

Rancangan data tiket *admin* dimana halaman ini menampilkan data *user* dan mengelolah data *user*.



Gambar 3. 9 Data Tiket

BAB IV
ANGGARAN BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

4.1 Anggaran Biaya

1	**Pembelian Habis Pakai**				
	Material	Justifikasi Pembelian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
	Kertas A4	Pencetakan dan penggandaan laporan	2	55.000	110.000
	Tinta Printer	Mencetak laporan	4	50.000	200.000
	Jilid	Penjilidan laporan	4	30.000	120.000
	Fotokopi	Penggandaan	4	10.000	30.000
	Pulpen, buku	Pencatatan data keperluan kegiatan	2	10.000	20.000
	Sub Total				480.000
2	**Perjalanan**				
	Material	Justifikasi Pembelian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Harga Peralatan Penunjang (Rp)
	Transportasi	Selama Kegiatan	4	320.000	1.280.000
	Sub Total				1.280.000
3	**Biaya Lain-lain**				
	Material	Justifikasi Pembelian	Kuantitas	Harga Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
	Publikasi	Biaya Publikasi	1	250.000	250.000
	Sub Total				250.000
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN					2.010.000

4.2 Jadwal Penelitan

Penelitian ini dilakukan melalui jadwal yang telah dibuat dalam mempermudah melakukan kegiatan penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah disusun.

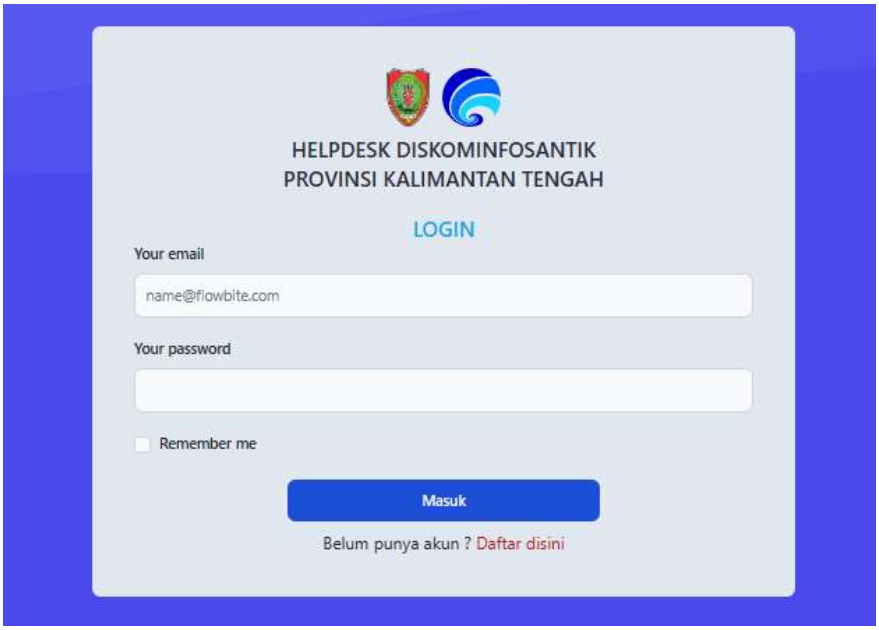
No	Jenis Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3			
1.	Pengumpulan Data												
2.	Analisa Metode												
3.	Penulisan BAB I												
4.	Konsulasi												
5.	Penulisan BAB II												
6.	Konsultasi												
7.	Penulisan BAB III												
8.	Konsultasi												
9.	Penulisan BAB IV												
10.	Penulisan BAB V												
11.	Penulisan BAB VI												
12.	Penulisan BAB VII Kesimpulan dan Saran												
13.	Submit Jurnal												

BAB V
HASIL PENELITIAN

5.1 Hasil

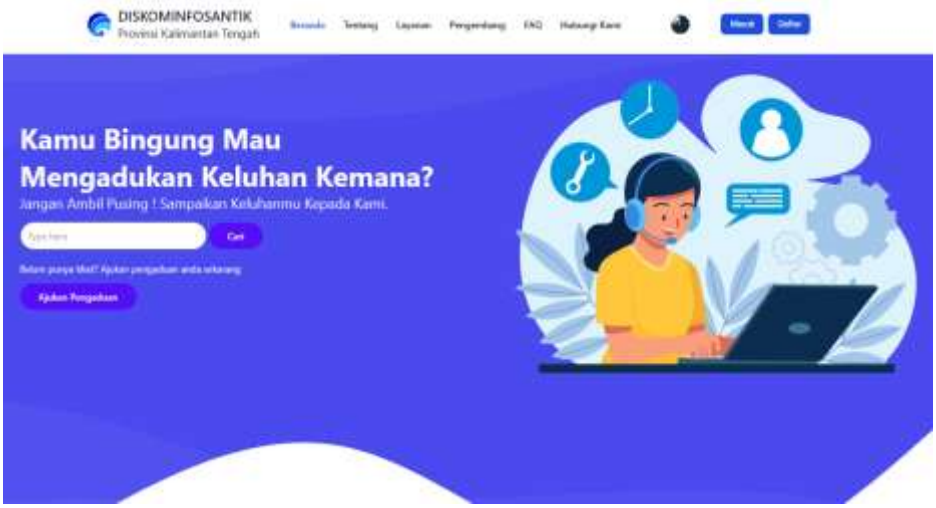
Pada penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi helpdesk berbasis website. Aplikasi ini berfungsi untuk mengelola pengaduan keluhan baik pulik maupun intansi pemerintah. Aplikasi heldesk ini terbagi menjadi dua bagian pertama adalah halaman user untuk melakukan pengaduan keluhan, dan bagian kedua adalah halaman admin yang dapat menjawab pengaduan keluhan dari user.

a. Tampilan Login



Gambar 5. 1 Tampilan halaman login admin dan user

b. Tampilan halaman beranda User



Gambar 5. 2 Tampilan halaman beranda user

Pada halaman beranda terdapat menu – menu ialah beranda, tentang, layanan, pengembang, faq dan hubungi kami. Dan fitur utama dari website ini adalah ajukan pengaduan.

c. Tampilan Form Pengaduan



Gambar 5. 3 Tampilan halaman form pengaduan keluhanan

Pada halaman form pengaduan user wajib mengisi keluahan, keterangan, jenis keluhan, layanan penanganan, intitusi, no hp, alamat email, dan upload gambar. Jika sudah mengisi pengaduan keluhan user mengirimkan keluhan.

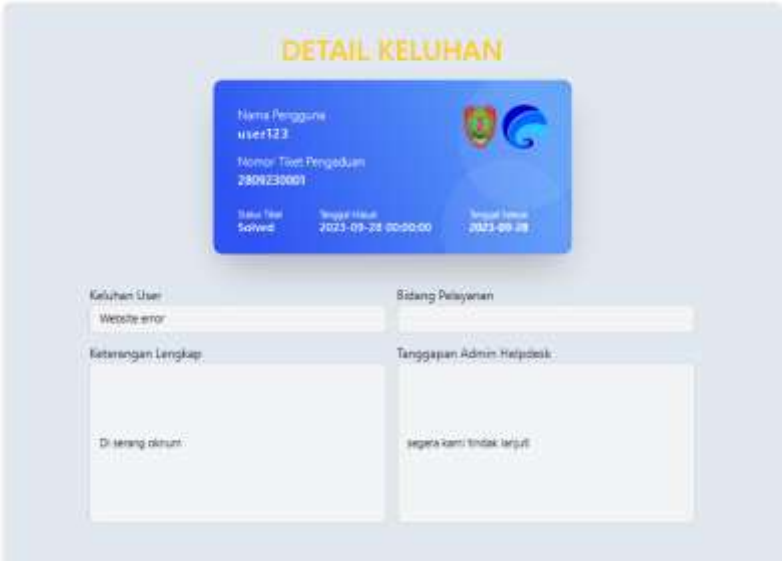
d. Tampilan halaman riwayat pengaduan keluhan



Gambar 5. 4 Tampilan Riwayat pengaduan keluhan

Pada halaman riwayat pengaduan keluhan terdapat riwayat penganduan keluhan yang telah disi oleh user di form pengaduan.

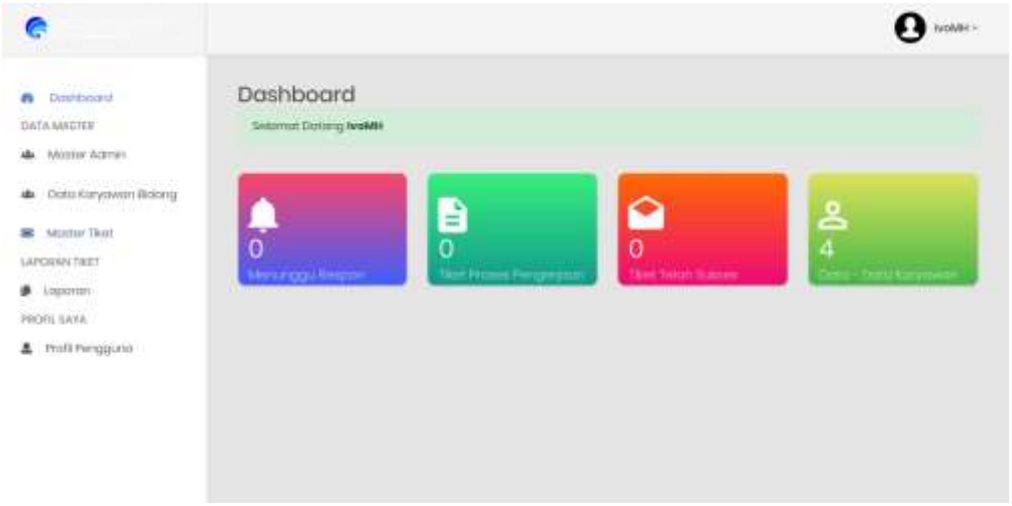
e. Tampilan halaman detail keluhan



Gambar 5. 5 Tampilan Halaman Detail Keluhan

Pada halaman detail keluhan di sini terdapat pengaduan keluhan dari user dan tanggapan jawaban keluhan oleh admin.

f. Tampilan Dashboard admin

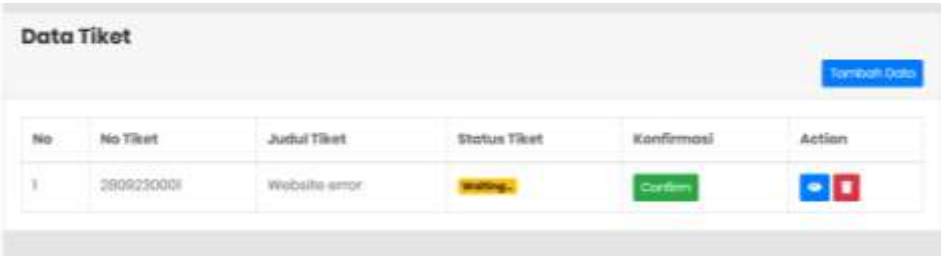


Gambar 5. 6 Tampilan Halaman Dasboard Admin

Pada halaman Dashboard admin terdapat menu – menu ialah data master berisi master admin, data karyawan bidang, master tiket laporan dan profile pengguna.

g. Tampilan Data tiket

Pada tampilan data tiket ini terdapat 4 konfiramsi yaitu confrim , replay message, close, dan closed.



Gambar 5. 7 Tampilan data tiket confrim



Gambar 5. 8 Tampilan data tiket replay message

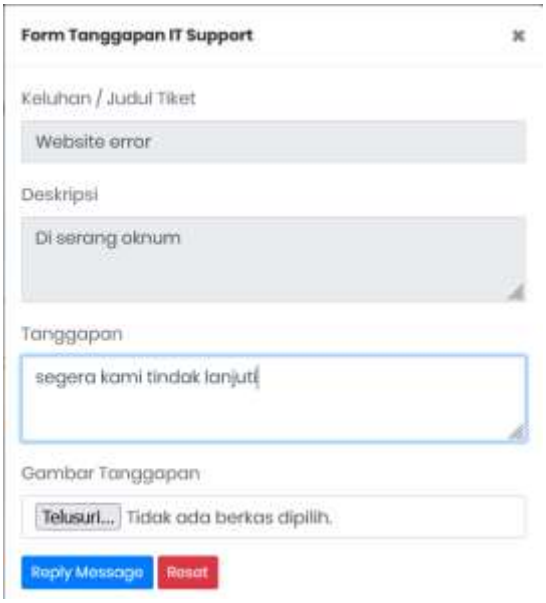


Gambar 5. 9 Tampilan data tiket close



Gambar 5. 10 Tampilan data tiket closed

h. Tampilan form tanggapan



Gambar 5. 11 Tampilan form tangapan admin

Pada form tanggapan ini yaitu mejawab keluhan yang di ajukan oleh user.

5.2 Pengujian

Setelah melakukan pengujian sistem, maka didapatkan hasil pengujian seperti yang terdapat pada tabel 5.1

Tabel 5. 1 Pengujian pada web browser

No	Browser	Versi	Hasil	Keterangan
1	Microsft Edge	88.0.705.56	Berhasil	Aplikasi dapat dijalankan dengan sesuai yang diharapkan
2	Mozilla Forefox	3.5.2	Berhasil	Aplikasi dapat dijalankan dengan sesuai yang diharapkan

BAB VI
RENCANA TAHAP BERIKUTNYA

Pada penelitian ini berhasil merancang dan membangun aplikasi Helpdesk berbasis website pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah dimana penelitan ini aplikasi Helpdesk membantu untuk mengelola keluhan dan penganduan secara terkomputerisasi baik masyarakat maupun instansi daerah.

Tahapan Berikutnya yang akan di lakukan adalah

1. Menghapus Sistem login pada user
2. Melakukan filtering pengaduan sesuai dengan bidang
3. Membuat pengajuan terbaru menjadi teratas *(descending).*
4. Tahapan lanjutan untuk publikasi di jurnal nasional terakredistasi dan jurnal nasional

BAB VII
KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi *helpdesk* berbasis *web* dapat membantu DISKOMINFOSANTIK Provinsi dalam mengelola penganduan keluhan baik dari publik maupun instansi pemerintah provinsi.

Berikut kesimpulan lebih lanjut mengenai Aplikasi Helpdesk Berbasis Web :

1. Sistem berhasil di bangun dan berjalan dengan baik dari segi fungsionalitas.
2. Sistem dapat mengelola keluhan dan pengaduan secara sistematis.
3. Tahapan persiapan artikel lanjutan untuk publikasi di jurnal nasional terakredistasi dan jurnal nasional

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada dasarnya berjalan dengan baik, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang bermanfaat bagi kemajuan Pendidikan pada umunya. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Penulis selanjutnya dapat membuat aplikasi helpdesk ini lebih simpel dan mudah digunakan oleh pengguna agar lebih userfreindly dan tidak membuat pengguna bingung dalam proses pengajuan keluhan.
2. Membuat level admin guna sebagai previlage dalam mengelola data keluhan yang ada agar dapat tersampaikan ke setiap bidang yang ditujukan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, B., & Alferi. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Manajemen Surat Berbasis Android pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Palopo. *Jurnal Articificial*, *1*(1), 437–454.

Anggraini, S., Lestari, N. and Zulius, A., n.d. *APLIKASI HELPDESK DI UNIVERSITAS BINA INSAN KOTA LUBUKLINGGAU BERBASIS WEB MOBILE*.

Bahari, F. and Amalia, F.S., 2021. Aplikasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web pada PT Alisan Catur Adhirajasa. 1.

Romadhondaru, R. J., & Basuki, A. (2022). Visualisasi Topologi Jaringan berdasarkan Data Routing Border Gateway Protocol. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *6*(9), 4329–4338. http://j-ptiik.ub.ac.id

Cholil, W., Andryani, R. and Yupika, E., 2018. *SISTEM INFORMASI LAYANAN KOMPLAIN (HELPDESK) MAHASISWA TERHADAP DOSEN BERBASIS ANDROID (STUDI KASUS : UNIVERSITAS BINA DARMA*). *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 23(2), pp.124–135. https://doi.org/10.35760/ik.2018.v23i2.2354.

Fikri, N. (2019). Aplikasi Berbasis Web Untuk Pendataan Masuk Dan Keluar Barang Dagangan Pada Umkm Studi Kasus: Cv. Tiara Cell (Counter Gadget Dan Aksesoris). *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, *3*(2), 94. https://doi.org/10.22441/jitkom.2020.v3.i2.003

Fauzi, M. and Sihombing, V., 2021. *SISTEM INFORMASI IT-HELPDESK UNIVERSITAS LABUHANBATU BERBASIS WEB*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, (3).

Hendri, A. H., & Mochammad Arief Sutisna. (2021). Article Desktop Based National Police Commission Activities Information System. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, *2*(1), 14–23. https://doi.org/10.37859/coscitech.v2i1.2393

Permatasari, A., & Suhendi, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi

Pengelolaan Talent Film berbasis Aplikasi Web. *Jurnal Informatika Terpadu*, *6*(1), 29–37. https://doi.org/10.54914/jit.v6i1.255

Rachmawati, U.A., Adam, S. and Alwi, S.H., 2019. *PEMBANGUNAN HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB (STUDI KASUS: UNIVERSITAS YARSI)*. *Jurnal Teknologi Informasi YARSI*, 6(1), pp.19–24. https://doi.org/10.33476/jtiy.v6i1.597.

Ridwan, M., Sinaga, T. H., & Elsera, M. (2022). Penerapan Framework Codeigniter Dalam Perancangan Aplikasi Manajemen Iuran Perumahan Griya Mandiri. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, *3*(1), 49–58. https://doi.org/10.46576/djtechno.v3i1.2196

Vol, J., Mei, N., Sistem, R., Perizinan, A., Untuk, O., & Euromair, C. V. (2023). *Rancangan sistem aplikasi perizinan online untuk cv. euromair menggunakan framework codeigniter dan bootstrap*. *2*(2), 86–96.

L A M P I R A N

Lampiran 1 Biodata Ketua dan Anggota

BIODATA KETUA DAN ANGGOTA

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Frengklin Matatula, S.Kom, M.MSI
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki / ~~Perempuan~~ *)
3	Jabatan Fungsional	Dosen Prodi Manajemen Informatika
4	NIK	198611012015102
5	NIDN	1101118602
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Saumlaki, 01 November 1986
7	E-mail	rfrengklin@gmail.com
8	Nomor Telepon/HP	081395083701
9	Alamat Kantor	Jl. G. Obos No. 114, Kel Menteng Kec Jekan Raya
10	Nomor Telepon / Faks	Telp. 0536-3225515 / Faks. 0853-3225515
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	D3 = 15 orang , S1 = 20 orang
12	Mata Kuliah yang diampu	1. Web Framework 2. Multimedia 3. Pemprograman Berorientasi Objek 4. Perancangan Basis Data 5. Praktek Basis Data

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	**S-2**
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung	Universitas Bina Nusantara (Binus) Jakarta
Bidang Ilmu	Teknik Informatiks	Manajemen Sistem Informatika
Tahun Masuk-Lulus	2004`	2012
Judul Skripsi/Tesis/ Disertasi	Sistem Informasi Dokumentasi Surat studi kasus di PT Pertamina Depot Bula	Perancangan Strategi It Berbasiskan It Balanced Scorecard Pada Universitas Xyz.
Nama Pembimbing	Muhammad Nasrun S.Si., MT	Dr. Frod Lumban Gaol, S.Si, M.Kom.

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2017	Sistem Informasi Dokumentasi Surat (Studi Kasus di PT Pertamina Depot Bula)	STMIK Palangkaraya	3.000.000
2	2018	Aplikasi Petani Sayur Menggunakan Marketplace	STMIK Palangkaraya	3.000.000
3	2020	Penerapan Liturgy Berbasis Online Di Gereja Kalimantan Evangelis Jemaat Yerusalem Palangkaraya Menggunakan Metode Cobit	STMIK Palangkaraya	3.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2017	Seminar Pengembangan UMKM Mendorong UMKM Lokal Melek Digital Bersama Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Tengah	Bank BI Kalteng	
2	2018	Kiat Sukses Memasarkan produk secara Online	RKB Pertamina	
3	2018	Memasarkan produk Melalui SEO Gratisan	RKB Pertamina	
4.	2018	Memaksimalkan Sosial Media Dalam Penjualan Produk	RKB Pertamina	
5.	2018	Viral Marketing	RKB Pertamina	
6.	2020	Sosial Media For Digital Banjir Orderan dari Internet	Dekranasda	
7.	2020	Workshop Kreatifitas Guru Mata Pelajaran Produk Kreatif Dan Simulasi Digital	SMK Negeri 1 Palangkaraya	
8.	2020	Pemasaran Digital Oleh Dekranasda Kota Palangkaraya	Dekranasda	
9.	2021	Webinar Peran dan Sstrategi Generasi Milenial Kalimantan Tengah pada Industri Revolusi 4.0	STMIK Palangkaraya	
10.	2021	Pelatihan Kewirausahaan “Teknik Pemeasaran Digital”	Dinas Koperasi Provinsi Kalteng	
11.	2021	Pelatihan E-Commerce Bagi Usaha Micro Sektor-Home Décor di Provinsi Kalimantan Tengah	Dinas Koperasi Provinsi Kalteng	
12.	2021	Pelatihan Perancangan Media Pembelajaran Berbasis Virtual Reality Bagi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Infomasi FKIP Universitas Muhammadiyah Palangkaraya	FKIP Universitas Muhammadiyah Palngkaraya	
13.	2021	Pelatihan Keterampilan Teknik Vocation Pembuatan Kue Dengan Pemasaran Digital Melalui Media Sosial	Dinas Koperasi Provinsi Kalteng	
14.	2021	Pelatihan E-Commerce Aplikasi Dekranasda	Dekranasda	

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/ Nomor/Tahun
1	Sistem Informasi Dokumentasi Surat (Studi Kasus PT. Pertamina Depot Bula)	Saitekom STMIK Palangkaraya	Jurnal Saintekom 6 (2), 25-32/2017
2	Aplikasi Petani Sayur Menggunakan Marketplace	Jurnal Of Telematic and Informatics (JTII)	Jurnal of Telematics and Informatics (JTII) 3(2)/2018
3	Buku Teknik Membangun E-MARKETPLACE Tani Berbasis Web	Penerbit Deepublish (BUDI UTAMA) Yogyakarta	HAK/2018
4	Penerapan Ligturgy Berbasis Online Di Gereja Kalimantan Evangelis Jemaat Yerusalem Palangkaraya Menggunakan Metode Cobit	STTM Cileungsi	https://jurnal.stmcileungsi.ac.id/index.php/infotech/article/view/66/2020

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Temu Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
-	-	-	-

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Teknik Membangun Marketplace Tani Berbasis Web	2019	138	Deepublish

H. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No	Judul / Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Aplikasi Petani Sayur Menggunakan Marketplace	2019	BUKU	978-623-209-403-1

I. Pengalaman merumuskan kebijakan Publik / Rekayasa Sosial lainnya dalam 10 Tahun Terakhir

No	Judul / Tema / Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang telah diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
-	-	-	-	-

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
-	-	-	-

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian.

Palangka Raya, 30 September 2023

Ketua,

Frengklin Matatula, S.Kom., M.MSI

NIK.198611012015102

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Andi Lafito
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	NIM	C2055201031
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Hampalit, 27 Februari 2002
5	E-mail	lafitoandi27@gmail.com
6	Nomor Telepon/HP	082153237634

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA
Nama Sekolah	SD Negeri 3 Telangkah	SMP Negeri 2 Katingan Hilir	SMK Negeri 1 Katingan Hilir
Tahun Masuk-Lulus	2008-2014	2014-2017	2017-2020

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian.

Palangka Raya, 30 September 2023

Anggota,

Andi Lafito

NIM. C2055201031

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Jhon Parnando
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	NIM	C2055201110
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Gohong, 16 Maret 2003
5	E-mail	dgohong@gmail.com
6	Nomor Telepon/HP	085754211488

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA
Nama Sekolah	SD Negeri Gohong 1	SMP Negeri 1 Kahayan Hilir	SMA Negeri 1 Kahayan Hilir
Tahun Masuk-Lulus	2008-2014	2014-2017	2017-2020

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian.

Palangka Raya, 30 September 2023

Anggota,

Jhon Parnando

NIM. C205520111

A. **Identitas Diri**

1	Nama Lengkap	Syarif Ramadhan
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	NIM	C2055201023
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Pegatan, 06 Desember 2001
5	E-mail	syarifra01@gmail.com
6	Nomor Telepon/HP	081253257382

B. **Riwayat Pendidikan**

	SD	SMP	SMA
Nama Sekolah	SD Negeri 1 Pegatan Hilir	MTS Negeri 1 Pegatan Hilir	SMA Negeri 1 Katigan Kuala
Tahun Masuk-Lulus	2007-2013	2013-2016	2016-2019

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian.

Palangka Raya, 30 September 2023

Anggota,

Syarif Ramadhan

NIM.C205520102

A. **Identitas Diri**

1	Nama Lengkap	Ricardo Donni Prayoga
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	NIM	C2057201066
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Palangkaraya, 04 Maret 2002
5	E-mail	ricardodonniprayoga@gmail.com
6	Nomor Telepon/HP	081348017876

B. **Riwayat Pendidikan**

	SD	SMP	SMA
Nama Sekolah	SDN 5 Menteng	SMPN 2 Palangkaraya	SMKN 3 Palangkaraya
Tahun Masuk-Lulus	2008-2014	2014-2017	2017-2020

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian.

Palangka Raya, 30 September 2023

Ricardo Donni Prayoga

NIM. C2057201066

Lampiran 2 Jurnal Kegiatan PKL

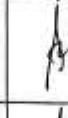
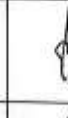
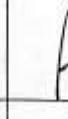
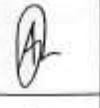
1. Andi Lafito

JURNAL KEGIATAN PKL
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
BIDANG LAYANAN E-GOVERMENT

Nama Mahasiswa : Andi Lafito
NIM : C2055201031
Jurusan : Teknik Informatika
Jenjang : S1

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing
1.	10 Juli 2023	Kedatangan perseta pkl.		
2.	11 Juli 2023	Pembagian bidang.		
3.	12 Juli 2023	Desain *wireframe* website profil bidang E-Government.		
4.	13 Juli 2023	Membuat section halaman beranda profil bidang E-Government.		
5.	14 Juli 2023	Membuat *section* halaman tentang profile bidang E-Government.		
6.	17 Juli 2023	Membuat *section* halaman layanan profil bidang E-Government.		
7.	18 Juli 2023	Desain *wireframe* website helpdesk.		
8.	20 Juli 2023	Membuat *section* halaman beranda helpdesk.		
9.	21 Juli 2023	Membuat *section* halaman tentang helpdesk.		
10.	24 Juli 2023	Membuat *section* halaman layanan helpdesk.		

11.	25 Juli 2023	Membuat *section* halaman proses penangan keluhan helpdesk.		
12.	26 Juli 2023	Membuat *section* halaman ulasan pengguna helpdesk.		
13.	27 Juli 2023	Membuat *section* halaman tim pengembang helpdesk.		
14.	28 Juli 2023	Membuat *section* halaman hubungi kami helpdesk.		
15.	31 Juli 2023	Membuat section *footer* pengembang Helpdesk.		
16.	1 Agustus 2023	Membuat detail halaman tentang helpdesk.		
17.	2 Agustus 2023	Membuat detail halaman layanan helpdesk.		
18.	3 Agustus 2023	Membuat detail halaman tim pengembang helpdesk.		
19.	4 Agustus 2023	Membuat detail halaman hubungi kami helpdesk.		
20.	7 Agustus 2023	Paparan *helpdesk* pertama		
21.	8 Agustus 2023	Membuat detail halaman *FAQ* helpdesk.		
22.	9 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		

23.	10 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
24.	11 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
25.	14 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
26.	15 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
27.	16 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
28.	18 Agustus 2023	Rapat persiapan Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
29	21 Agustus 2023	Paparan *helpdesk* kedua		
30.	22 Agustus 2023	Panitia Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
31.	23 Agustus 2023	Panitia Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
32.	24 Agustus 2023	Membuat *section* halaman galeri profil bidang E-Government.		
33.	25 Agustus 2023	Membuat *section* halaman galeri profil bidang E-Government.		
34.	28 Agustus 2023	Membuat *section* halaman *FAQ* profil bidang E-Government.		

35.	29 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
36.	30 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
37.	31 Agustus 2023	Paparan *helpdesk* ketiga		
38.	1 September 2023	Penjemputan peserta PKL		

Palangka Raya, 1 - 9 - 2023

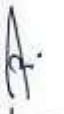
Pembimbing PKL,

ASHADI NOOR, S.KOM.
NIP. 198310262014021002

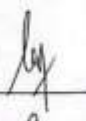
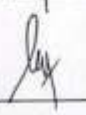
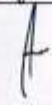
2. Syarif Ramadhan

JURNAL KEGIATAN PKL
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
BIDANG LAYANAN E-GOVERNMENT

Nama Mahasiswa : Syarif Ramadhan
NIM : C2055201023
Jurusan : Teknik Informatika
Jenjang : S1

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing
1.	10 Juli 2023	Kedatangan peseeta pkl.		
2.	11 Juli 2023	Pembagian bidang.		
3.	12 Juli 2023	Konversi surat nota dinas		
4.	13 Juli 2023	Membuat *type script autotype* mengunkan *javasricpt*		
5.	14 Juli 2023	*Infinite auto carousel* untuk *section* layanan aplikasi		
6.	17 Juli 2023	Membuat *section* struktur bidang *E-Government*		
7.	18 Juli 2023	• Persiapan instalisasi framework codeigniter • Persiapan *database* kebutuhan *helpdesk*		
8.	20 Juli 2023	• Membuat halaman *dashboard* dan kontent dinamis *helpdesk* • Membuat tampilan form login *helpdesk*		
9.	21 Juli 2023	• *Set library, helper project* dan tampilan form		

		• Tampilan data bidang dan insert data divisi ke *database*		
10.	24 Juli 2023	• *Update* data bidang sesuai bidang id • *Delete* data bidang Sesuai bidang id		
11.	25 Juli 2023	• Menampilkan data karyawan dari *database* • Form *add* karyawan		
12.	26 Juli 2023	Simpan data karyawan ke *database*		
13.	27 Juli 2023	Menampilkan form *edit* data karyawan sesuai id		
14.	28 Juli 2023	Cek dan pantau website • disdik.kalteng.go.id • biroumumsetda.kalteng .go.id		
15.	31 Juli 2023	• *Update* data karyawan • *Delete* data karyawan		
16.	1 Agustus 2023	Membuat tampilan detail tiket aplikasi *Helpdesk*		
17.	2 Agustus 2023	Membuat tampilan Modal atau *Pop Up* form tambah tiket aplikasi *Helpdesk*		
18.	3 Agustus 2023	Membuat tampilan no tiket dengang kodek unik berdasarkan tanggal		
19.	4 Agustus 2023	Membuat *insert* data tiket dan *delete* data tiket id		

20.	7 Agustus 2023	Paparan presentasi *helpdesk* pertama		
21.	8 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
22.	9 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
23.	10 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
24.	11 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
25.	14 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
26.	15 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
27.	16 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
28.	18 Agustus 2023	Rapat persiapan Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
29.	21 Agustus 2023	Paparan presentasi *helpdesk* kedua		
30.	22 Agustus 2023	Latihan mengecek operator monitor di aula Diskominfosantik		

31	23 Agustus 2023	Operator monitor Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
32.	24 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
33.	25 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
34.	28 Agustus 2023	Membuat *footer* halaman *profile* bidang *E-Government*		
35.	29 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
36.	30 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
37.	31 Agustus 2023	Paparan presentasi *helpdesk* ketiga		
38.	1 September 2023	Penjemputan		

Palangka Raya, 01-09- 2023

Pembimbing PKL,

ASHADI NOOR,S.KOM.
NIP. 198310262014021002

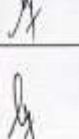
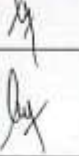
3. Jhon Parnando

JURNAL KEGIATAN PKL
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Nama Mahasiswa : Jhon Parnando
NIM : C2055201110
Jurusan : Teknik Informatika
Jenjang : S1

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing
1.	10 Juli 2023	• Kedatangan Mahasiswa PKL		
2.	11 Juli 2023	• Diajarkan Menghidupkan monitor/layar lebar di divisi TIK • Menjadi Operator layar lebar Zoom		
3.	12 Juli 2023	• Tidak ada kegiatan		
4.	13 Juli 2023	• Rapat Dengan Para staf mengenai Projek help desk		
5.	14 Juli 2023	• Belajar tentang Framework		
6.	15 Juli 2023	• libur		
7.	16 Juli 2023	• libur		
8.	17 Juli 2023	• Kelapangan Check jaringan ke dinas – dinas yang ada di kota Palangkaraya menggunakan OTDR		
9.	18 Juli 2023	• Rapat bersama kelompok perihal project web		
10.	19 Juli 2023	• Libur Nasional Tahun Baru Islam 19 Juli 2023		
11.	20 Juli 2023	• Mencari situs dinas yg terkena serangan backdoor judi dan slot gacor • Membuat laporan serangan pada situs dinas		
12.	21 Juli 2023	• Diskusi Project website Helpdesk Kominfo		
13.	22 Juli 2023	• Libur		
14.	23 Juli 2023	• Libur		
15.	24 Juli 2023	• Diskusi Project Website Helpdesk Kominfo • Mencari kode untuk fitur website Helpdesk Kominfo		

16.	25 Juli 2023	• Mencarikan fitur projeck • Diskusi kelompok untuk membahas Project Website helpdesk Kominfo		1
17.	26 Juli 2023	• Kelapangan Check jaringan ke dinas – dinas yang ada di kota Palangkaraya menggunakan OTDR		1
18.	27 Juli 2023	• Kelapangan Check jaringan ke dinas – dinas yang ada di kota Palangkaraya menggunakan OTDR		1
19.	28 Juli 2023	• Kelapangan Check jaringan ke dinas – dinas yang ada di kota Palangkaraya menggunakan OTDR		1
20.	29 Juli 2023	• Libur		1
21.	30 Juli 2023	• Libur		1
22.	31 Juli 2023	• Kunjungan dosen pembimbing ke tempat PKL • Rapat dan berdiskusi perihal PKL bersama dosen Pembimbing dan orang – orang kominfo		1
23.	01 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
24.	02 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
25.	03 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
26.	04 Agustus 2023	• Diskusi dengan kelompok, membahas perihal persiapan presentasi Project Helpdesk		1
27.	05 Agustus 2023	• libur		1
28.	06 Agustus 2023	• libur		1
29.	07 Agustus 2023	• Presentasi hasil Project Helpdesk Kominfo bersama kelompok		1
30.	08 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
31.	09 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
32.	10 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1
33.	11 Agustus 2023	• Membantu membuat Project Helpdesk		1

31	23 Agustus 2023	Operator monitor Tabligh Akbar Habib Umar bin Hafidz		
32.	24 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
33.	25 Agustus 2023	Revisi program *helpdesk*		
34.	28 Agustus 2023	Membuat *footer* halaman *profile* bidang *E-Government*		
35.	29 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
36.	30 Agustus 2023	Mengikuti *Workshop* Infrastruktur SPBE		
37.	31 Agustus 2023	Paparan presentasi *helpdesk* ketiga		
38.	1 September 2023	Penjemputan		

Palangka Raya, 01-09- 2023

Pembimbing PKL,

ASHADI NOOR, S.KOM.
NIP. 198310262014021002

4. Ricardo Donni Prayoga

JURNAL KEGIATAN PKL
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Nama Mahasiswa : Ricardo Donni Prayoga
NIM : C2057201066
Jurusan : Sistem Informasi
Jenjang : S1

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf	
			Mahasiswa	Pembimbing
1.	10 Juli 2023	• Kedatangan Mahasiswa PKL		
2.	11 Juli 2023	• Diajarkan Menghidupkan Device monitor besar di divisi Teknik Informatika • Menjadi Operator Zoom		
3.	12 Juli 2023	• Belajar framework Laravel		
4.	13 Juli 2023	• Rapat mahasiswa Stmik Palangkaraya dengan Para staf Diskominfosantik mengenai project helpdesk • Belajar framework Laravel • Belajar memahami format password pada project framework web		
5.	14 Juli 2023	• Membuat Project laravel		
	15 Juli 2023	• libur	–	
	16 Juli 2023	• libur	–	
	17 Juli 2023	• apel pagi • pergi ke kantor dinas – dinas untuk cek jaringan internet • membuat Projek awal website dengan framework codeigniter		
6	18 Juli 2023	• belajar penetrate testing • rapat bersama kelompok perihal project web		
7	19 Juli 2023	• Libur Nasional Tahun Baru Islam 19 Juli 2023	–	
8	20 Juli 2023	• Mencari situs dinas yg terkena serangan backdoor judi dan slot gacor • Membuat laporan serangan pada situs dinas		
9	21 Juli 2023	• Diskusi Project website Helpdesk Kominfo		
10	22 Juli 2023	• Libur	–	

11	23 Juli 2023	• Libur	–	
12	24 Juli 2023	• Diskusi Project Website Helpdesk Kominfo • Mencari kode untuk fitur website Helpdesk Kominfo		
13	25 Juli 2023	• Testing kode program untuk fitur website Helpdesk Kominfo • Briefing bersama kelompok untuk membahas Project Website helpdesk Kominfo		
14	26 Juli 2023	• Keluar kantor untuk ikut check jaringan ke dinas – dinas yang ada di kota Palangkaraya		
15	27 Juli 2023	• Menginstall ulang laptop		
16	28 Juli 2023	• Ikut ke lapangan untuk melakukan check perangkat jaringan di dukcapil RTA dan kantor Gubernur		
17	29 Juli 2023	• Libur	–	
18	30 Juli 2023	• Libur	–	
19	31 Juli 2023	• Kunjungan dosen pembimbing ke tempat PKL • Rapat dan berdiskusi perihal PKL bersama dosen Pembimbing dan orang – orang kominfo		
20	01 Agustus 2023	• Membuat kerangka laporan penelitian • Testing kode program untuk fitur Project Helpdesk Kominfo		
21	02 Agustus 2023	• Testing kode program untuk fitur Project Helpdesk kominfo hasil akhir : kode error dan tidak bisa di terapkan • Membantu membuat Project Helpdesk		
22	03 Agustus 2023	• Belajar Pen Testing, jaringan, penggunaan linux dari EOS(Engineer on site) yg ada di Kominfo		
23	04 Agustus 2023	• Rapat dengan kelompok, membahas perihal persiapan presentasi Project Helpdesk Kominfo pada tanggal 07 Agustus 2023		
24	05 Agustus 2023	• libur	–	
25	06 Agustus 2023	• libur	–	
26	07 Agustus 2023	• presentasi hasil Project Helpdesk Kominfo bersama kelompok		
27	08 Agustus 2023	• belajar Programming dan Pen Testing		
28	09 Agustus 2023	• Mengedit video dokumentasi "aksi perubahan" dengan menggunakan Adobe Premiere		

29	10 Agustus 2023	• Belajar penggunaan template web responsive dan css bersama EoS Kominfo • Belajar cara kerja Fiber Optic dengan alat OTDR bersama EoS Kominfo • Membahas, berdiskusi dan belajar cara kerja Big data bersama EoS Kominfo		
30	11 Agustus 2023	• Belajar testing mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengklasifikasikan tingkat risiko pada kerentanan keamanan yang ada pada sebuah • Belajar alur kerja di kominfo		
31	12 Agustus 2023	• Libur	-	
32	13 Agustus 2023	• Libur	-	
33	14 Agustus 2023	• Apel pagi • Keluar kantor, ikut turun ke lapangan kerja mencabut CCTV di beberapa titik bersama karyawan/teknisi Kominfo		
34	15 Agustus 2023	• Lanjut mengedit Project Video "Aksi Perubahan"		
35	16 Agustus 2023	• Me render video hasil editing		
36	17 Agustus 2023	• Di liburkan tempat PKL • Mengikuti upacara hari Kemerdekaan Indonesia di kampus		
37	18 Agustus 2023	• Ikut serta dalam rapat persiapan rest area tablig akbar di Diskominfo 23 Agustus 2023		
38	19 Agustus 2023	• Libur	-	
39	20 Agustus 2023	• Libur	-	
40	21 Agustus 2023	• Bantu – bantu persiapan rest area Tablig akbar		
41	22 Agustus 2023	• Bantu – bantu persiapan rest area Tablig akbar		
42	23 Agustus 2023	• Bantu – bantu sebagai panitia Keamanan dan perlengkapan pada rest area Diskominfo dalam acara tablig akbar		
43	24 Agustus 2023	• Lanjut menyelesaikan project Aplikasi Helpdesk Kominfo		
44	25 Agustus 2023	• Lanjut menyelesaikan dan fix problem pada project Aplikasi Helpdesk Kominfo		
45	26 Agustus 2023	• Libur	-	
	27 Agustus 2023	• Libur	-	

46	28 Agustus 2023	• Belajar mengambil dan menyusun kode dari program web yg sudah ada ke project baru	R	A
47	29 Agustus 2023	• Belajar penggunaan framework laravel • Belajar sinkronisasi code program melalui visualcode ke github	R	A
48	30 Agustus 2023	• Memonitoring kecepatan koneksi jaringan karena kurang stabil	R	A
49	31 Agustus 2023	• Pemaparan Project Helpdesk	R	A
50	01 September 2023	• Pelepasan PKL mahasiswa Stmik Palangkaraya	R	A

Palangka Raya, Agustus 2023
Pembimbing,

ARI GUNADI PALILU, S. KOM.,MT
NIP. 19870219201001002

Lampiran 3 Daftar Peserta Hadir PKL

DAFTAR HADIR PESERTA PKL
Bulan Juli 2023

No	Nama Peserta dan NIM	Tanggal / Paraf																													Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01.	Andi Lafito C2055201031	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	
02.	Syarif Ramadhan C2055201023	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	

Palangka Raya, 31 Juli 2023
Pembimbing PKL,

Keterangan :
Kolom Paraf diisi oleh paraf mahasiswa setiap masuk kerja di tempat PKL
Presensi harus diketahui oleh pembimbing tempat PKL
Tanggal kegiatan disesuaikan dengan sesungguhnya

ASHADI NOOR,S.KOM
NIP.198310262014021002

DAFTAR HADIR PESERTA PKL
Bulan Agustus - September 2023

No	Nama Peserta dan NIM	Tanggal / Paraf																													Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01.	Andi Lafito C2055201031	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	
02.	Syarif Ramadhan C2055201023	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	

Palangka Raya, 01 - 09 - 2023
Pembimbing PKL,

Keterangan :
Kolom Paraf diisi oleh paraf mahasiswa setiap masuk kerja di tempat PKL
Presensi harus diketahui oleh pembimbing tempat PKL
Tanggal kegiatan disesuaikan dengan sesungguhnya

ASHADI NOOR,S.KOM
NIP.198310262014021002

DAFTAR HADIR PESERTA PKL

Bulan Juli 2023

No	Nama Peserta dan NIM	Tanggal / Paraf																													Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01.	Jhon Pamando C2055201110																																
02.	Ricardo Donni Prayoga C2057201066																																

Palangka Raya, 31 Juli 2023

Pembimbing PKL,

NIP. 19690202 199303 1008

Keterangan :

Kolom Paraf diisi oleh paraf mahasiswa setiap masuk kerja di tempat PKL

Presensi harus diketahui oleh pembimbing tempat PKL

Tanggal kegiatan disesuaikan dengan sesungguhnya

DAFTAR HADIR PESERTA PKL

Bulan Agustus - September 2023

No	Nama Peserta dan NIM	Tanggal / Paraf																													Ket
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01.	Jhon Pamando C2055201110																																
02.	Ricardo Donni Prayoga C2057201066																																

Palangka Raya, 15 September 2023

Pembimbing PKL,

NIP. 19690202 199303 1008

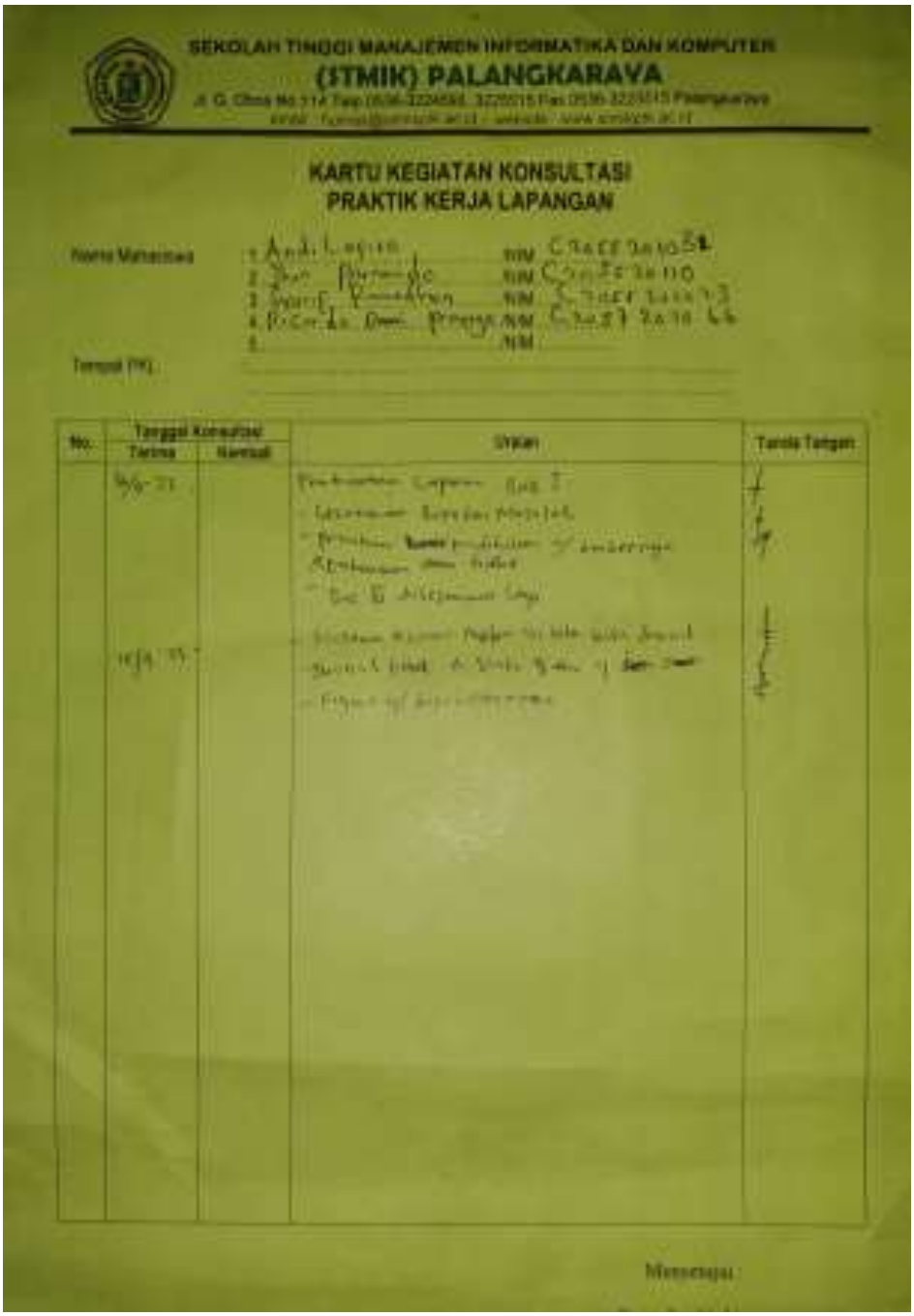
Keterangan :

Kolom Paraf diisi oleh paraf mahasiswa setiap masuk kerja di tempat PKL

Presensi harus diketahui oleh pembimbing tempat PKL

Tanggal kegiatan disesuaikan dengan sesungguhnya

Lampiran 4 Kartul Konsul PKL



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
(STMIK) PALANGKARAYA

KARTU KEGIATAN KONSULTASI
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama Mahasiswa : 1. Andi Lagiu NIM
2. NIM
3. NIM
4. NIM
5. NIM

Tempat (PK)

No.	Tanggal Konsultasi: Terima	Tanggal Konsultasi: Kembali	Uraian	Tanda Tangan

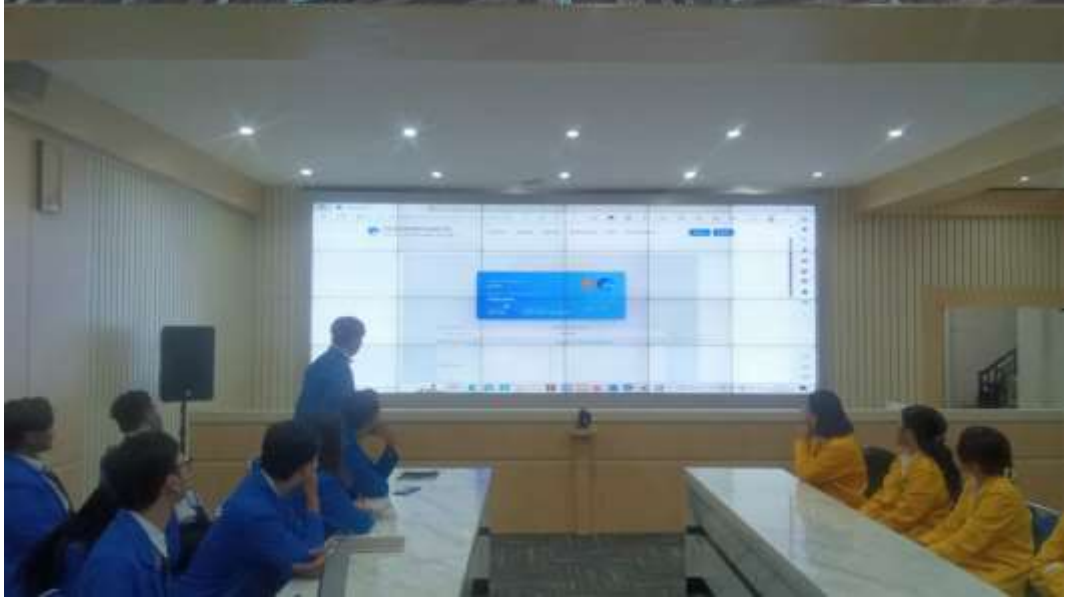
Menyetujui

Lampiran 5 Dokumentasi










CEDDING SMART PROVINCE
CEDDING SMART PROVINCE

Aplikasi *Helpdesk* Berbasis *Web* Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah

Frengklin Matatula [1], Andi Lafito [2], Syarif Ramadhan [3] , Jhon Parnando [4], Ricardo Donni Prayoga [5]

[1] Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Palangkaraya
Jl. G. Obos No. 114, Palangka Raya
[1] rfrengklin@gmail.com

[2] Program Studi Teknik Informatika, STMIK Palangkaraya
Jl. G. Obos No. 114, Palangka Raya
[2] lafitoandi27@gmail.com
[3] syarifra01@gmail.com
[4] dgohong@gmail.com

[5] Program Studi Sistem Informasi, STMIK Palangkaraya
Jl. G. Obos No. 114, Palangka Raya
[5] ricardodonniprayoga@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menghadirkan Aplikasi Helpdesk Berbasis Web sebagai solusi untuk mengatasi tantangan dalam pengelolaan keluhan dan pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah (DISKOMINFOSANTIK). DISKOMINFOSANTIK adalah sebuah unit pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan desentralisasi dan dekonsentralisasi di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.Saat ini, pengelolaan data keluhan dan pengaduan di DISKOMINFOSANTIK masih dilakukan secara manual, mengakibatkan proses penanganan keluhan yang tidak efisien dan kurang terkomputerisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web yang akan memungkinkan DISKOMINFOSANTIK untuk secara efektif merespons tanggapan dari pelanggan atau pengguna perusahaan, menyediakan informasi yang relevan, dan mengelola keluhan secara otomatis.

Kata kunci: Aplikasi, *Helpdesk , Web,* DISKOMINFOSANTIK

Abstract

This research presents a Web-Based Helpdesk Application as a solution to overcome challenges in managing complaints and grievances at the Central Kalimantan Province Communication, Informatics, Encryption and Statistics Service (DISKOMINFOSANTIK). DISKOMINFOSANTIK is a government unit that has responsibility for implementing decentralization and deconcentralization in the fields of Communication, Informatics, Encryption and Statistics in accordance with statutory provisions.Currently, management of complaints and complaint data at DISKOMINFOSANTIK is still done manually, resulting in an inefficient and less computerized complaint handling process. Therefore, this research aims to build a Web-Based Helpdesk Application that will enable DISKOMINFOSANTIK to effectively respond to responses from customers or company users, provide relevant information, and manage complaints automatically.

Keywords: *Application, Helpdesk , Web-Based,* DISKOMINFOSANTIK

DOI: xxxxxxx
Received: xxxxxxxx
Accepted: xxxxxxxx

1. PENDAHULUAN

Aplikasi helpdesk adalah sebuah software untuk merespon tanggapan customer atau pengguna dari perusahaan dengan menyediakan informasi terkait perusahaan yang diperlukan di berbagai media. Aplikasi *helpdesk* berbasis web mengintegrasikan semua kontak pelanggan dari berbagai saluran dalam satu panel. Dasborad perangkat lunak online Halpdesk secara otomatis merekam dan menampilkan semua pelanggan pelanggan, komentar, keluhan, dan ide di satu lokasi

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah atau lebih dikenal dengan sebutan DISKOMINFO/DISKOMINFOSANTIK, merupakan pecahan dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO) Provinsi Kalimantan Tengah. DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah ini memiliki tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan Desentralisasi dan Dekonsentralisasi di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Pada saat ini DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah sebagai pengelola keluhan dan pengaduan dalam masalah yang berkaitan dengan informasi baik umum maupun yang berkaitan langsung dengan tugas dan fungsional DISKOMINFOSANTIK namun dalam proses pengelolaan data keluahan dan pengaduan tersebut masih dilakukan secara manual sehingga berdampak pada proses penanganan pengaduan keluahan serta tidak adanya suatu sistem yang otomatis mengelola secara terkomputerisasi maka berdasarkan uraian tersebut penulis membangun sebuah "Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah".

Penelitian ini bertujuan untuk membangun Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web yang akan memungkinkan DISKOMINFOSANTIK untuk secara efektif merespons tanggapan dari pelanggan atau pengguna perusahaan, menyediakan informasi yang relevan, dan mengelola keluhan secara otomatis.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Aplikasi

Aplikasi merupakan sebuah *software* (perangkat lunak) yang bertugas sebagai *front end* pada sebuah sistem yang dipakai untuk mengelolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunanya dan juga sistem yang berkaitan[1].

2.2 *Helpdesk*

Helpdesk merupakan sistem yang dapat digunakan untuk membantu sebuah organisasi dalam menjawab kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, layanan teknis, atau keluhan dengan menggunakan sistem penomoran (tiket) . Layanan teknis yang dapat disediakan oleh *helpdesk* adalah instalasi, *maintenance,* dan *troubleshooting* komputer[2]. namun menurut Helpdesk pada dasarnya adalah point dimana masalah atau issue dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan dari perspektif umum. *Helpdesk* juga berfungsi sebagai pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau issue lainnya (help-desk-world.com). Adapun fungsi helpdesk ini adalah untuk membantu pekerja perusahaan yang mengajukan permasalahan teknis kepada tim pendukung, agar masalah dapat tersampaikan dan dapat diselesaikan[3].

2.3 Website

Website (situs web) dapat diartikan sebagai dokumen yang tersimpan dalam web server yang memiliki jenis dan topik tertentu. Pada umumnya, website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan berkas-berkasnya saling terkait. Webpage merupakan suatu halaman khusus dari website tertentu yang tersimpan dalam bentuk file. Dalam webpage tersimpan informasi dan link yang menghubungkan informasi ke informasi lain, baik itu dalam halaman yang sama maupun dalam halaman yang berbeda pada website tertentu. Konsep dasar dari website tersebut merupakan fondasi awal yang membentuk semua website[4].

2.4 HTML

HTML merupakan singkatan *Hypertxt Markup Language* yaitu bahasa standar web yang dikelola penggunaanya oleh W3C (World Wide Web Consortium) berupa tag-tag yang menyusun setiap elemen dari *website*. HTML berperan sebagai peyusun struktur halaman website yang menempatkan setiap elemen website layout yang diinginkan[5].

2.5 CSS

CSS adalah singkatan dari Cascading Style Sheet yaitu dokumen web yang berfungsi mengatur elemen HTML dengan berbagai property yang tersedia sehingga dapat tampil dengan berbagai gaya yang diinginkan. Sebagian orang menganggap CSS bukan termasuk salah satu bahasa pemrograman karena memang strukturnya yang sederhana, hanya berupa kumpulan-kumpulan aturan yang mengatur style elemen HTML[5].

2.6 JavaScript

JavaScript adalah *script* program berbasis *client* yang dieksekusi oleh browser, sehingga membuat halaman web melakukan tugas-tugas tambahan yang tidak bisa dilakukan oleh *script* HTML biasa[6].

2.7 Tailwind CSS

Tailwind css adalah css *framework* yang menawarkan konsep baru dengan konsep utility first di mana tidak perlu lagi memikirkan panjang nama kelas untuk komponen HTML. Tailwind CSS memiliki pendekatan yang berbeda dengan *framework* CSS yang sudah biasa kita lihat seperti *Bootstrap, Foundation atau Bulma*. Jika *framework* lainnya menyediakan komponen yang utuh dan tinggal kita gunakan, beda dengan *Tailwind CSS* yang memberikan *class class* kecil yang bisa kita gunakan dengan sangat *fleksibe*l untuk membangun antarmuka yang sesuai keinginan tanpa harus *override styles* seperti di *framework CSS* lainnya[7].

2.8 CodeIgniter

CodeIgniter adalah sebuah *framework* yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP yang bertujuan untuk memudahkan para programmer web untuk membuat atau mengembangkan aplikasi berbasis web[8].

2.9 MySQL

MySQL adalah Sebuah program *database* server yang mampu menerima dan mengirimkan datanya sangat cepat, multi user serta menggunakan peintah dasar SQL (*Structured Query Language).*MySQL Merupakan sebuah *database server* yang *free*, artinya kita bebas menggunakan database ini untuk keperluan pribadi atau usaha tanpa harus membeli atau membayar lisensinya[9].

2.10 Visual Studio Code

Visual Studio Code adalah editor source code atau *text editor* yang dikembangkan oleh Microsoft untuk Windows, Linux dan MacOS yang mendukung program bahasa PHP.[6]

2.11 Research and Development

Research and Development (R&D) yang didefinisikan sebagai suatu pengkajian sistematik terhadap pendesainan, pengembangan dan evaluasi program, proses dan produk pembelajaran yang harus memenuhi kriteria validitas, kepraktisan, dan efektifitas. [10].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah yang berlokasi di Jl. Tjilik Riwut Km.3,5 No.18A, Palangkaraya - Kalimantan Tengah. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah, atau yang lebih dikenal dengan singkatan DISKOMINFO/DISKOMINFOSANTIK, merupakan pecahan dari Dinas Perhubungan,Komunikasi dan Informatika DISHUBKOMINFO Provinsi Kalimantan Tengah.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Research and Development* (R&D), yang merupakan metode yang cocok karena R&D ini melakukan penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan produk baru. Pada penelitian ini yaitu meneliti dan mengembangkan suatu aplikasi helpdesk berbasis web, untuk mengelola pengaduan dan keluahan kepada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

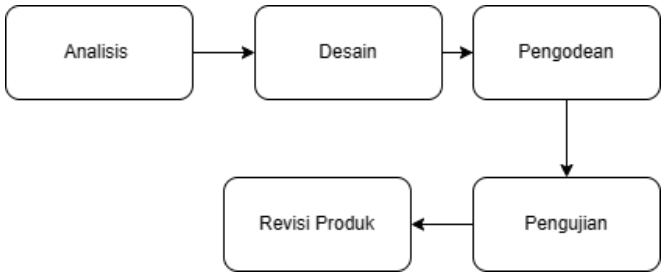
Pada tahap ini penulis melakukan observasi langsung dalam proses penganduan keluhan yang dilakukan oleh publik dan instansi pemerintah provinsi dan mengimplementasi untuk beberapa keperluan dalam membangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah.

b. Metode Wawancara

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan seluruh kepala bidang yang ada pada DISKOMINFOSANTIK Provinsi Kalimantan Tengah diantaranya kepala bidang Pengelola Informasi Publik, Komunikasi Publik, Teknologi Informasi Komunikasi, E-Government, dan Persandian.

3.3 Desain Penelitian

Dalam pembangunan aplikasi helpdesk ini penulis menggunakan R&D *Research and Development* dengan tahapan sebagai berikut:



Gambar 1 Tahapan R&D *Research and Development*

a. Analisis : Peneliti mengumpulkan informasi dengan teknik wawancara dan observasi mengenai sistem yang akan dibangun dengan menganalisis sistem yang akan dibangun peneliti dapat mengetahi permasalahan yang terdapat di DISKOMINFOSANTIK.

Permasalahan yang terdapat yaitu diantaranya belum ditemukan suatu sistem yang dapat mengelola keluhan secara otomatis dan terkomputerisasi maka penilitian ini penulis tertarik untuk membuat suatu sistem tersebut berupa aplikasi Helpdesk.

b. Desain : Desain : Peneliti merancang antarmuka program menggunakan aplikasi visual studio code sebagai text editor dengan menggunakan bahasa pemograman php. Peneliti merancang tampilan helpdesk admin dan user dimana tampilan admin terdapat dashbord jumlah keluhan yang belum di respon, proses tiket, tiket yang sudah direspon. Tiket master yang berisi master admin, data karyawan bidang, master tiket laporan dan profile pengguna. Sedangakan tampilan user terdapat menu – menu beranda, tentang, layanan, pengembang, faq, hubungi kami, form pengajuan keluhan, riwayat keluhan dan detail keluhan.
c. Pengodean : Peneliti menggunakan framework codeigniter 3, bahasa pemograman php, html, dan tailwind Css untuk menterjemahkan perancangan kedalam bentuk bahasa yang dimengerti komputer.
d. Pengujian : Peneliti melakukan pengujian aplikasi dengan menggunakan Microsoft Edge, Mozila Firefox dan apache sebagai servernya. Dengan melakukan pengujian peneliti dapat menemukan kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi sehingga peneliti dapat melakukan perbaikan dan juga peneliti dapat memastikan bahwa hasil yang di terapkan telah tercapai.
e. Revisi Produk : Revisi produk ini dilakukan jika terdapat beberapa kekurangan maka revisi produk terjadi yaitu dilakukan perbaikan produk, dan jika produk sudah bisa dikatakan baik maka revisi produk tidak terjadi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi helpdesk berbasis website. Aplikasi ini berfungsi untuk mengelola pengaduan keluhan baik pulik maupun intansi pemerintah. Aplikasi heldesk ini terbagi menjadi dua bagian pertama adalah halaman user untuk melakukan pengaduan keluhan, dan bagian kedua adalah halaman admin yang dapat menjawab pengaduan keluhan dari user.

4.1 Desain User Interface

User interface terbagi menjadi 2 bagian yaitu halaman admin dan landing page user yang memiliki halaman berbeda diantaranya sebagai berikut :

a. Tampilan Login



Gambar 2 Halaman Login

User harus melakukan login untuk melakukan porses pengaduan keluhan dengan memasukan email dan password yang sudah di daftarkan.

b. Tampilan beranda User

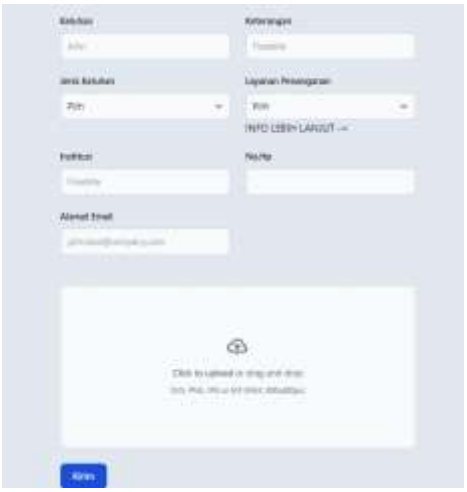
p-ISSN: 2460-173X
e-ISSN: 2598-5841



Gambar 3 Tampilan beranda user

Pada halaman beranda terdapat menu – menu ialah beranda, tentang, layanan, pengembang, faq dan hubungi kami. Dan fitur utama dari website ini adalah ajukan pengaduan.

c. Tampilan Form Pengaduan



Gambar 4 Tampilan *Form* Pengaduan

Pada halaman form pengaduan user wajib mengisi keluahan, keterangan, jenis keluhan, layanan penanganan, intitusi, no hp, alamat email, dan upload gambar. Jika sudah mengisi pengaduan keluhan user mengirimkan keluhan.

d. Tampilan halaman riwayat pengaduan keluhan



Gambar 5 Tampilan halaman riwayat pengaduan keluhan

Pada halaman riwayat pengaduan keluhan terdapat riwayat penganduan keluhan yang telah disi oleh user di form pengaduan.

e. Tampilan halaman detail keluhan

p-ISSN: 2460-173X
e-ISSN: 2598-5841



Gambar 6 Tampilan halaman detail keluhan

Pada halaman detail keluhan di sini terdapat pengaduan keluhan dari user dan tanggapan jawaban keluhan oleh admin.

f. Tampilan Dashboard admin



Gambar 7 Tampilan Dashboard admin

g. Tampilan Data tiket

Pada tampilan data tiket ini terdapat 4 konfiramsi yaitu *confrim* , *replay message*, *close*, *dan closed.*

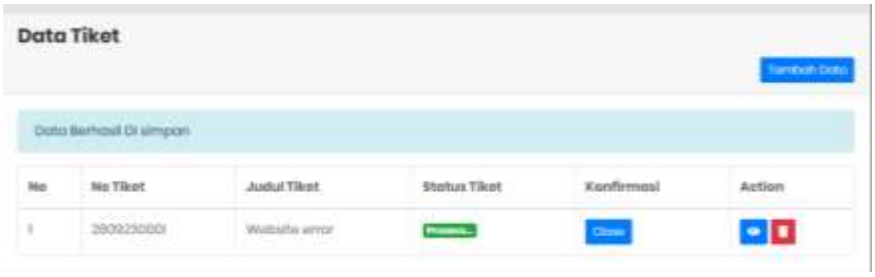


Gambar 8 Tampilan data tiket *waiting*



p-ISSN: 2460-173X
e-ISSN: 2598-5841

Gambar 9 Tampilan data tiket *response*

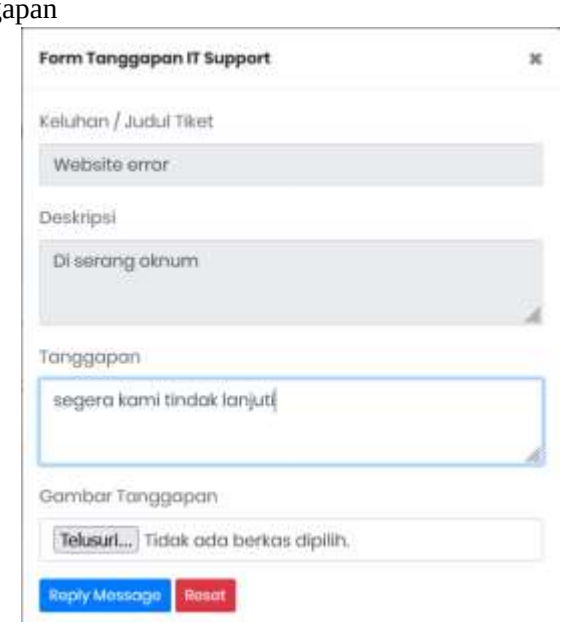


Gambar 10 Tampilan data tiket *prosess*



Gambar 11 Tampilan data tiket *solved*

h. Tampilan form tanggapan



Gambar 12 Tampilan *form* tanggapan admin

Pada *form* tanggapan ini yaitu form untuk admin mejawab keluhan yang di ajukan oleh *user*.

4.2 Pengujian

Setelah melakukan pengujian sistem, maka didapatkan hasil pengujian seperti yang terdapat pada tabel :

Tabel 1 Pengujian pada web browser

No	Browser	Versi	Hasil	Keterangan
1	Microsft Edge	88.0.705.56	Berhasil	Aplikasi dapat dijalankan dengan sesuai yang diharapkan
2	Mozilla Forefox	3.5.2	Berhasil	Aplikasi dapat dijalankan dengan sesuai yang diharapkan

5. KESIMPULAN

DISKOMINFOSANTIK Provinsi dalam mengelola penganduan keluhan baik dari publik maupun instansi pemerintah provinsi. Berikut kesimpulan lebih lanjut mengenai Aplikasi Helpdesk Berbasis Web :

1. Sistem berhasil di bangun dan berjalan dengan baik dari segi fungsionalitas.
2. Sistem dapat mengelola keluhan dan pengaduan secara sistematis.
3. Hasil pengujian pada sistem menyatakan bahwa sistem dapat bekerja sesuai dengan spesifikasi dan sesuai dengan kebutuhan user.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Robot, R. P., Sengkey, R., & Rindengan, Y. D. Y. (2018). Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Teknik Informatika*, *13*(4), 1–8.

[2] Fikri, N. (2019). Aplikasi Berbasis Web Untuk Pendataan Masuk Dan Keluar Barang Dagangan Pada Umkm Studi Kasus: Cv. Tiara Cell (Counter Gadget Dan Aksesoris). *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, *3*(2), 94.

[3] Rachmawati, U.A., Adam, S. and Alwi, S.H., 2019. *PEMBANGUNAN HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB (STUDI KASUS: UNIVERSITAS YARSI)*. *Jurnal Teknologi Informasi YARSI*, 6(1), pp.19–24.

[4] Vol, J., Mei, N., Sistem, R., Perizinan, A., Untuk, O., & Euromair, C. V. (2023). *Rancangan sistem aplikasi perizinan online untuk cv. euromair menggunakan framework codeigniter dan bootstrap*. *2*(2), 86–96.

[5] Permatasari, A., & Suhendi, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Talent Film berbasis Aplikasi Web. *Jurnal Informatika Terpadu*, *6*(1), 29–37.

[6] Hendri, A. H., & Mochammad Arief Sutisna. (2021). Article Desktop Based National Police Commission Activities Information System. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, *2*(1), 14–23.

[7] Romadhondaru, R. J., & Basuki, A. (2022). Visualisasi Topologi Jaringan berdasarkan Data Routing Border Gateway Protocol. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *6*(9), 4329–4338

[8] Ridwan, M., Sinaga, T. H., & Elsera, M. (2022). Penerapan Framework Codeigniter Dalam Perancangan Aplikasi Manajemen Iuran Perumahan Griya Mandiri. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, *3*(1), 49–58.

[9] Fikri, N. (2019). Aplikasi Berbasis Web Untuk Pendataan Masuk Dan Keluar Barang Dagangan Pada Umkm Studi Kasus: Cv. Tiara Cell (Counter Gadget Dan Aksesoris). *Jurnal*

Ilmu Teknik Dan Komputer, *3*(2), 94.

[10] Ali, B., & Alferi. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Manajemen Surat Berbasis Android pada Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Palopo. *Jurnal Articificial*, *1*(1), 437–454.