

ABSTRAK

Direktorat layanan Teknologi Informasi (DLTI) Universitas Kristen Maranatha adalah Direktorat yang bekerja di Universitas Kristen Maranatha sebagai Direktorat yang memberikan layanan Teknologi Informasi di lingkungan kampus Universitas Kristen Maranatha. Dalam kegiatannya DLTI menerima pengajuan dari pengguna layanan dengan menerima telepon, email, M-track, dan sampai datang langsung ke kantor yang beralamat di Jl. Prof. drg. Surya Sumantri, M.P.H. No. 65 Bandung - 40164, Jawa Barat, Indonesia, di gedung GAP Lantai 4 Ruang Yohanes. Proses pengajuan layanan saat ini dinilai kurang baik karena bisa terjadi redundansi data dan tercemarnya data sehingga informasi yang disampaikan bisa menjadi berbeda dengan keinginan pengguna layanan, makadari itu penulis mengajukan pembuatan Portal Direktorat Layanan Teknologi Informasi agar data dan informasi yang diterima dari pengguna layanan dapat tersampaikan dengan baik kepada Direktorat Layanan Teknologi Informasi sehingga umpan balik yang diberikan pengguna layanan menjadi lebih baik dan dapat membantu Direktorat Layanan Teknologi Informasi memperbaiki kualitasnya.

Kata kunci: Data, Layanan, Portal *Website*, Sistem Informasi Umpan balik, Universitas Kristen Maranatha



ABSTRACT

Direktorat Layanan Sistem Informasi (DLTI) Matanatha Christian University is a Directorate who works at Maranatha Christian University as a Direktorat Layanan Sistem Informasi (DLTI) within the campus of Maranatha Christian University. In its activities DLTI Receive submissions from service users by receiving phone, email, M-track, and to come directly to the office that is located on Jl. Prof. drg. Surya Sumantri, M.P.H. No. 65 Bandung - 40164, West Java, Indonesia, in the GAP building on the 4th Floor of John's Room. The process of submitting services is currently considered less good because it can occur redundant data and contaminated data so that the information conveyed can be different from the wishes of service users, makadari it penilis filed the creation of the Information Technology Service Directorate Portal for data and information received from service users can be delivered to the Information Technology Services Directorate so that the feedback provided by Users of the service is better and can help the Directorate of Information Technology Services improve its quality

Keywords: Data, Information System, Maranatha Christian University, Services, Feedback, Website Portal



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	2
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Sistem Informasi	4
2.2 Website.....	5
2.3 Diagram Alir	7
2.4 Use case.....	7

2.5 ERD.....	7
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	8
3.1 Analisis Studi Kasus	8
3.1.1 Visi Misi Direktorat Layanan Teknologi Informasi.....	8
3.1.2 Tata Pamong.....	8
3.1.3 Kegiatan Layanan yang Sedang Berjalan	10
3.2 Rancangan Sistem	12
3.2.1 Rancangan Model Data	12
3.2.2 Rancangan Interaksi Sistem	13
3.2.2.1 Use Case Memberi Umpan Balik.....	14
3.2.2.2 Use Case Mengelola Pengguna Layanan	15
3.2.2.3 Use Case Mengelola Peran.....	16
3.2.2.4 Use Case Melayani Pengajuan Layanan	16
3.2.2.5 Use Case Mengelola Konten Layanan	17
3.2.2.6 Use Case Melihat Umpan Balik.....	18
3.3 Rancangan Antarmuka Pengguna Layanan Portal DLTI.....	19
3.3.1 Halaman Home Page dan Beranda.....	19
3.3.2 Halaman Beragam Layanan dan Permintaan Layanan	20
3.3.3 Halaman Tentang Kami	21
3.3.4 Halaman Artikel.....	23
3.3.4.1 Halaman Membaca Atikel.....	24
3.3.5 Halaman Status Layanan.....	25
3.3.6 Halaman Kontak Kami.....	25
3.3.7 Halaman Hasil Pencarian	27
3.4 Rancangan Antarmuka Admin Layanan Portal DLTI	28
3.4.1 Tampilan Login Admin.....	28

3.4.2 Halaman Dashboard Admin.....	28
3.4.3 Halaman Manage Employees.....	29
3.4.4 Halaman Manage Role.....	30
3.4.5 Halaman Manage Custommer.....	31
3.4.6 Halaman Manage Customer Order.....	31
3.4.7 Halaman Post Article	32
3.4.8 Halaman Manage Article	33
3.4.9 Halaman Manage service	33
BAB 4 IMPLEMENTASI.....	35
4.1 Implementasi Halaman Front End	35
4.1.1 Implementasi Halaman Home page Front End	35
4.1.2 Implementasi halaman Status Layanan.....	36
4.1.3 Implementasi halaman Kontak Kami.....	38
4.1.4 Implementasi halaman Pencarian Artikel	39
4.1.5 Implementasi Beri Umpan Balik Pengunjung.....	39
4.1.6 Implementasi Beri Umpan Balik Layanan.....	40
4.1.7 Implementasi Layanan	42
4.1.7.1 Implementasi Pengajuan Layanan.....	44
4.1.7.2 Implementasi Info Layanan.....	46
4.1.7.2.1 Tampilan Dokumen Penunjang.....	47
4.1.8 Implementasi Halaman Tentang kami	47
4.1.9 Implementasi halaman Kumpulan Artikel	49
4.1.9.1 Implementasi Membaca Artikel.....	50
4.2 Implementasi Halaman Back End.....	52
4.2.1 Implementasi Halaman Log In Back End	52
4.2.2 Implementasi Landing Page Dashboard Back End.....	52

4.2.3 Implementasi Mengelola Pesan Masuk	53
4.2.4 Implementasi Mengelola Pengajuan Masuk	54
4.2.5 Implementasi Mengerjakan Layanan	54
4.2.5.1 Implementasi Pengerjaan layanan yang di ekstapansi	55
4.2.5.2 Implementasi Halaman Pengajuan Selesai.....	56
4.2.6 Implementasi Mengelola Tabel Layanan	56
4.2.7 Implementasi Mengelola Tabel Kategori Layanan	58
4.2.8 Implementasi Mengelola Pengguna Layanan	58
4.2.9 Implementasi Mengelola Peran.....	59
4.2.10 Implementasi Mengelola Umpan Balik Layanan.....	59
4.2.11 Mengelola Umpan Balik Pengunjung	60
4.2.12 Implementasi Mengelola Artikel.....	60
4.2.13 Implementasi Mengelola Tabel Ekstensi	62
4.2.14 Implementasi Mengelola Kategori Ekstensi	62
4.2.15 Implementasi Log Out Front End	64
BAB 5 PENGUJIAN.....	65
5.1 Pengujian Halaman front end Portal DLTI	65
5.1.1 Pengujian fitur pencarian artikel	66
5.1.2 Pengujian halaman Status layanan	67
5.1.3 Pengujian halaman kontak kami	67
5.1.4 Pengujian halaman Beragam Layanan	69
5.1.5 Pengujian Halaman Pengajuan Layanan	70
5.1.6 Pengujian memberikan umpan balik.....	72
5.2 Pengujian halaman Back end DLTI	73
5.2.1 Pengujian Login Admin	73
5.2.2 Pengujian Halaman Pesan Masuk	75

5.2.3 Pengujian Halaman Pengajuan Masuk.....	75
5.2.4 Pengujian Halaman Pengerjaan Layanan.....	76
5.2.5 Halaman Ekspansi Layanan	77
5.2.6 Pengujian Halaman Tabel Layanan	78
5.2.7 Pengujian Halaman Kategori Layanan.....	79
5.2.8 Pengujian Halaman Pengguna Layanan.....	79
5.2.9 Pengujian Halaman Peran	81
5.2.10 Pengujian Halaman Mengelola Umpan Balik.....	82
5.2.11 Pengujian Mengelola Artikel	83
5.2.12 Pengujian Ekstensi	84
5.2.13 Pengujian Kategori Ekstensi	85
5.2.14 Log out	86
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	87
6.1 Simpulan	87
6.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR GAMBAR

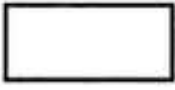
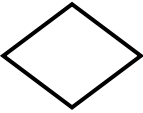


Gambar 3.1 Struktuk Organisasi	9
Gambar 3.2 Home Page NOC	10
Gambar 3.3 Tampilan Input pengajuan komplain website NOC.....	11
Gambar 3.4 Perkembangan status komplain	11
Gambar 3.5 ERD.....	12
Gambar 3.6 Use Case	13
Gambar 3.7 Subsistem Memberi umpan balik.....	14
Gambar 3.8 Subsistem Mengelola pengguna layanan	15
Gambar 3.9 Subsistem Mengelola peran	16
Gambar 3.10 Subsistem Melayani pengajuan layanan	16
Gambar 3.11 Subsistem Mengelola konten layanan	17
Gambar 3.12 Subsystem Melihat umpan balik	18
Gambar 3.13 Rancangan Home page DLTI.....	19
Gambar 3.14 Rancangan Beragam Layanan.....	20
Gambar 3.15 Rancangan Form Layanan.....	21
Gambar 3.16 Rancangan Tentang Kami	22
Gambar 3.17 Rancangan Kumpulan Artikel.....	23
Gambar 3.18 Rancangan Membaca Artikel.....	24
Gambar 3.19 Rancangan Status Layanan.....	25
Gambar 3.20 Rancangan Kontak kami	26
Gambar 3.21 Hasil Pencarian.....	27
Gambar 3.22 Login Admin DLTI	28
Gambar 3.23 Rancangan Dashboard Admin.....	29
Gambar 3.24 Rancangan Manage Employees	30
Gambar 3.25 Rancangan Manage Role.....	30
Gambar 3.26 Rancangan Manage Customer.....	31
Gambar 3.27 Rancangan Manage Customer Order	32
Gambar 3.28 Rancangan Post Article	32
Gambar 3.29 Rancangan Manage Article	33
Gambar 3.30 Rancangan Manage Service	34

Gambar 4.1 Implementasi Halaman home Page Front End.....	35
Gambar 4.2 Implementasi Halaman Status Layanan	37
Gambar 4.3 Implementasi Halaman Kontak kami	38
Gambar 4.4 Implementasi Halaman Hasil Pencarian	39
Gambar 4.5 Implementasi Halaman Umpan Balik Pengunjung	40
Gambar 4.6 Implementasi Halaman Beri Umpan Balik Layanan.....	41
Gambar 4.7 Implementasi Halaman Kumpulan Layanan	43
Gambar 4.8 Implementasi Halaman Konten Pengajuan Layanan	45
Gambar 4.9 Implementasi Halaman Info Layanan	46
Gambar 4.10 Implementasi Melihat Dokumen Penunjang	47
Gambar 4.11 Implementasi Halaman Tentang Kami.....	48
Gambar 4.12 Implementasi Halaman Kumpulan Artikel	49
Gambar 4.13 Implementasi Halaman Membaca Artikel.....	51
Gambar 4.14 Implementasi Halaman Login Back End	52
Gambar 4.15 Implementasi Halaman Dashboard	53
Gambar 4.16 Implementasi Halaman Pesan Masuk	53
Gambar 4.17 Implementasi Halaman Pengajuan masuk.....	54
Gambar 4.18 Implementasi Halaman Mengerjakan Layanan.....	54
Gambar 4.19 Implementasi Halaman Mengerjakan Eskalasi	55
Gambar 4.20 Implementasi Halaman Selesai	56
Gambar 4.21 Implementasi Halaman Tabel Layanan.....	57
Gambar 4.22 Implementasi Halaman Kategori Layanan.....	58
Gambar 4.23 Implementasi Halaman Pengguna Layanan	58
Gambar 4.24 Implementasi Halaman Mengelola Peran	59
Gambar 4.25 Implementasi Halaman Mengelola Umpan Balik Layanan	59
Gambar 4.26 Implementasi Halaman Mengelola Umpan Balik Pengunjung	60
Gambar 4.27 Implementasi Halaman Mengelola Artikel	61
Gambar 4.28 Implementasi Halaman Tabel Ekstensi	62
Gambar 4.29 Implementasi Halaman Kategori Ekstensi	63
Gambar 4.30 Implementasi Log Out.....	64

DAFTAR TABEL

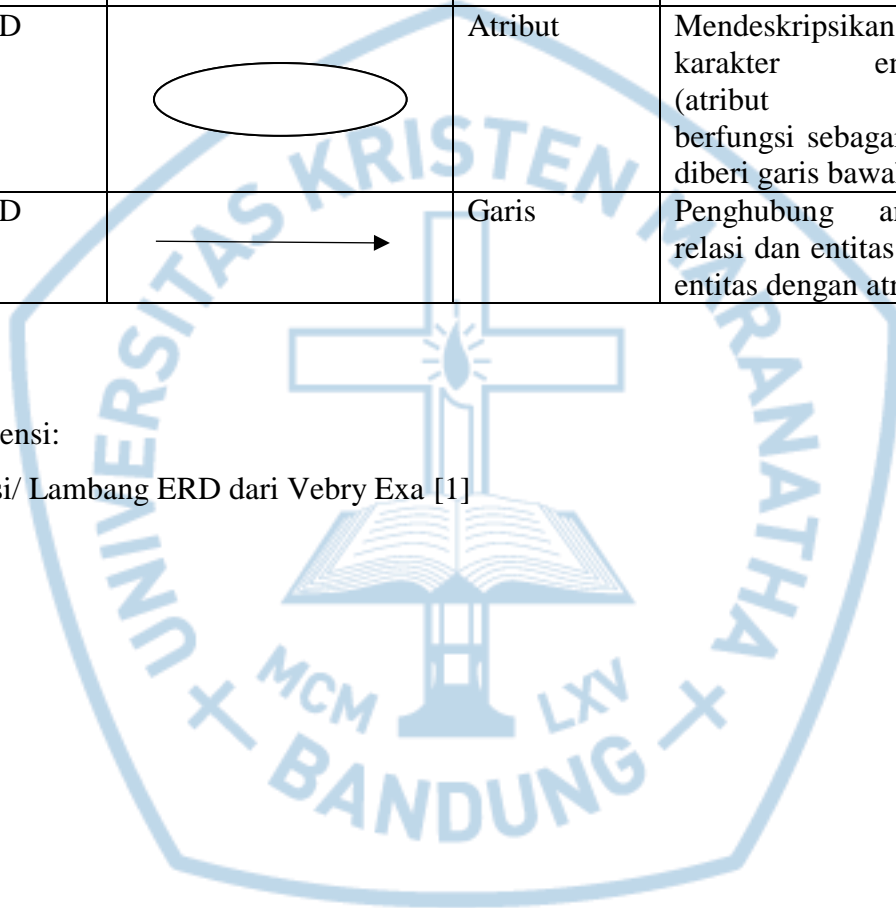
Tabel 1 Pengujian Halaman Front end Portal DLTI	65
Tabel 2 pengujian fitur pencarian artikel	66
Tabel 3 Pengujian halaman Status layanan	67
Tabel 4 pengujian halaman kontak kami	68
Tabel 5 Pengujian Beragam layanan	69
Tabel 6 pengujian layanan	70
Tabel 7 umpan balik layanan	72
Tabel 8 login Back end	74
Tabel 9 pengujian Pesan Masuk	75
Tabel 10 status layanan	76
Tabel 11 Pengerjaan layanan	76
Tabel 12 Ekspensi layanan	77
Tabel 13 Layanan Tabel	78
Tabel 14 kategori layanan	79
Tabel 15 Umpan Balik Pengunjung	80
Tabel 16 pengguna layanan	80
Tabel 17 pengguna layanan	81
Tabel 18 pengguna layanan	82
Tabel 19 mengelola artikel	83
Tabel 20 ekstensi	84
Tabel 21 kategori Ekstensi	85
Tabel 22 log out	86

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
ERD		Entitas	Suatu objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai
ERD		Relasi	Hubungan diantara sejumlah entitas yang berbeda
ERD		Atribut	Mendeskripsikan karakter entitas (atribut yang berfungsi sebagai <i>key</i> diberi garis bawah)
ERD		Garis	Penghubung antara relasi dan entitas atau entitas dengan atribut

Referensi:

Notasi/ Lambang ERD dari Vebry Exa [1]



DAFTAR SINGKATAN

ERD	Entity Relationship Diagram
NOC	Network Operations Center
DLTI	Direktorat Layanan Teknologi Informasi
SOP	standar operasional prosedur



DAFTAR ISTILAH

Home Page	Pemeriksaan dengan seksama pada sebuah organisasi dengan pencarian bukti nyata berupa dokumen fisik atau elektronik untuk pembuktiannya.
Landing page	Suatu halaman <i>website</i> yang dikunjungi pertama kali oleh pengunjung setelah memasukan alamat pada browser atau koneksi dari halaman lain

