Jar's 1(2) (Juni 2022) 60-65 P-ISSN : 2985-3079

Jurnal Advance Research Informatika

Informatika dan Sistem Informasi

https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/JARS

DIGITALISASI HELPDESK LPSE DI BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA BANYUWANGI

FARA ABI SHAFIRA[1,*)], AHMAD LUTFI[2)]

Teknologi Informasi, Universitas Ibrahimy, Situbondo, Indonesia

EMAIL: faraabishafira244@gmail.com, ahmadlutfi.14@gmail.com

Diterima : 25 Juni 2023. Disetujui : 29 Juni 2023. Dipublikasikan : 30 Juni 2023.

ABSTRACT *– IT helpdesk is a system that helps users solve problems. Then, it allows users to troubleshoot, track their issues, and get help regarding services. LPSE in the procurement of services and administration can not be separated form the use of IT. Eelectronic Procurement services in the Goods and services procurement section require an application that can make it easier for agencies to submit probels which is called the Helpdesk. The development method used in designing this system is waterfall, by utilizing the web with the PHP programming language with Apache as a web server and a database using MYSQL. It is hoped that this research can help facilitate technicians in Electronic Procurement Services in the Goods and Services Departement in filing problems of interference or demage.*

Keywords : *Problems Submission*

ABSTRAK *– helpdesk TI merupakan sistem yang membantu pengguna memecahkan masalah. Kemudian, memungkinkan pengguna untuk memecahkan masalah, melacak masalah mereka, dan mendapatkan bantuan mengenai layanan. LPSE di bagian pengadaan barang dan jasa, dalam proses layanan dan administrasi tidak lepas dari penggunaan IT. Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memerlukan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan instansi melakukan pengajuan masalah yang di sebut Helpdesk. Metode pengembangan yang digunakan dalam merancang sistem ini adalah Waterfall, dengan memanfaatkan web dengan Bahasa pemograman CI4 dengan Apache sebagai web server dan database menggunakan MYSQL. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memudahkan Tenisi di Layanan Pengadaan secara Elektronik pada Bangian Barang dan Jasa dalam pengajuan masalah gangguan atau kerusakan*

Kata kunci : *Pengajuan Masalah*

I. PENDAHULUAN

Pengajuan masalah pada LPSE dibagian pengadaan barang dan jasa saat ini masih dilakukan dengan formulir yang disediakan kemudian diajukan kepada kepala sub bagian LPSE untuk ditindak lanjuti, setelah formulir ditindaklanjuti maka formulir diserahkan pada kepala bagian untuk di setujui.

Masalah yang terjadi yakni proses pengajuan masalah yang tidak terstruktur karena data pengajuan menumpuk dan tidak terdata dengan baik.

Oleh karena itu penulis membuat sistem tersebut untuk mepermudah dalam proses pengajuan masalah, kelebihan dalam sistem ini adalah instansi dapat dengan mudah

mengajukan masalah dan memudahkan kepala sub bagian menindaklanjuti pengajuan masalah yang terjadi pada instansi sehingga dalam pendataan laporan pengajuan masalah terarsip dengan baik.

Pembuatan Helpdesk LPSE di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa ini dimulai dari tahap kebutuhan sistem lalu menuju tahap analisis dan pengamatan terhadap sistem yang saat ini berjalan di LPSE di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Banyuwangi. Kemudian berdasarkan kebutuhan yang dibutuhkan oleh sistem lalu dilakukan perancangan Helpdesk LPSE di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yang sesuai dengan standar yang berlaku. Sistem informasi yang dibuat meliputi form pengajuan masalah oleh instansi, tindak lanjut pengajuan oleh kepala bagian dan pengarsipan laporan. Sistem ini akan dibuat menggunakan Bahasa pemograman CI4 dan database MySQL.

II. TEORI DASAR

1. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses konversi dari analog ke digital, digitalisasi focus pada pengoptimalan proses internal, seperti optimalisasi kerja, meminimalisir penggunaan kertas.

2. Helpdesk

Helpdesk adalah bagian sistem yang pertama kali dihubungi user saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan IT. Helpdesk merupakan sebuah sistem yang membantu mempermudah menangani kebutuhan tamu atau user terkait dengan pertanyaan teknis, atau keluhan terhadap produk dan jasa tertentu dengan menggunakan sistem untuk memudahkan penelusuran terhadap tindak lanjut yang dikoordinasi oleh suatu tim. Helpdesk berfungsi untuk mendata dan mengklarifikasi permasalahan yang terjadi serta tindak lanjutnya, sehingga dapat digunakan dan menjadi asset knowledge bagi perusahaan. helpdesk juga harus mampu melakukan pengkategorian masalah, menyimpan pengetahuan dari tindak lanjut yang di peroleh.

III. RANCANGAN SISTEM

1. Analisis Proses Bisnis

a. Pengajuan masalah yang dilakukan oleh instansi dengan mengisi formulir yang disediakan oleh teknisi.
b. Tindaklanjut pengajuan masalah dilakukan oleh sub bagian sebelum dikonfirmasi oleh kepala bagian, selanjutnya sub bagian mengecek Dokumen yang diberikan oleh instansi jika tidak lengkap maka dokumen akan dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu.
c. Persetujuan oleh Kepala bagian dilakukan setelah pengecekan dokumen oleh sub bagian.

2. Analisis Kebutuhan Fungsional

a. Proses input user instansi

Proses pengajuan masalah ini menggambarkan Bagaimana Admin menginput Data Instansi yang akan login ke aplikasi Pengajuan Masalah.
Sebagaimana pada table berikut ini:

Table 1. Proses input user instansi

Instansi	**Admin**	**Kebutuhan Fungsional**
Memberikan data yang di butuhakan	Menginput data Instansi	Form Tambah Data Instansi
	Menyimpan data instansi yang telah diinput	Form Penyimpanan data

b. Proses Input Masalah

Proses Input masalah ini menggambarkan bagaimana admin menginput data barang yang diberikan oleh sub bagian, sebagaimana pada table berikut:

Table 2. proses input masalah

Sub bagian	**Admin**	**Kebutuhan fungsional**
Memberikan data layanan yng tersedia	Menginput permasalahan yang tersedia	Form tambah data layanan
	Menyimpan data layanan yang telah diinput	Form penyimpanan data

c. Proses pengajuan masalah
Proses pengajuan masalah ini menggambarkan bagaimana instansi mengajukan masalah dengan melihat data layanan yang tersedia, sebagaimana pada table berikut ini:

Table 3. proses pengajuan masalah

Instansi	**Kebutuhan Sistem**
Instansi mengisi username dan password untuk menggunakan sistem	Form Login
Mengisi layanan yang diajukan	Form data pengajuan
Mengirimkan data pengajuan jika sudah valid	Menampilkan data pengajuan
	Tombol pengajuan untuk melaporkan data

d. Proses persetujuan layanan
Proses persetujuan layanan ini menggambarkan bagaimana sub bagian menyetujui pengajuan masalah yang di laporkan oelh sub bagian, sebagaimana table berikut ini:

Tabel 4. Proses persetujuan layanan

instansi	Sub bagian	Kebutuhan fungsional
Mengirim data pengajuan masalah		Melaporakan
	Mendapatkan notifikasi data pengajuan masalah	Form data pengajuan masalah
	Menentukan status persetujuan pengajuan	Form persetujuan pengajuan
Menerima konfirmasi data pengajuan		Menampilakan form data pengajuan yang telah dikonfirmasi

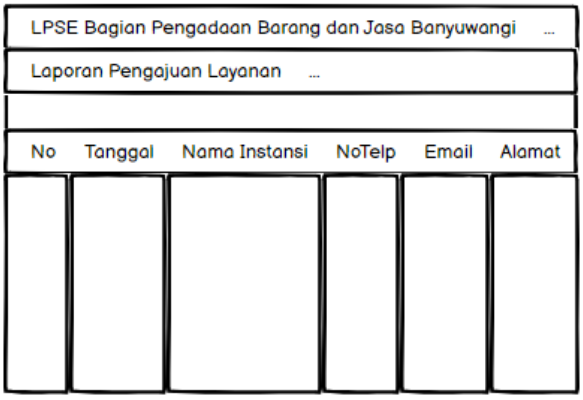
e. Proses laporan
Laporan ini menggambarkan bagaimana bagian instansi menyerahkan laporan pengajuan kepada kepala bagian untuk pengarsipan instansi, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Proses Laporan

Instansi	**Kepala Bagian**	**Kebutuhan Fungsional**
Mencetak laporan hasil pengajuan masalah		Cetak laporan
	Menerima laporan pengajuan	

3. Desain Sistem

a. Desain Output
Desain output merupakan desain hasil akhir dari proses input. Penginputan data pengajuan masalah yang diproses sehingga menghasilkan output.
Gambar 1 dibawah ini adalah desain output dari sistem ini:

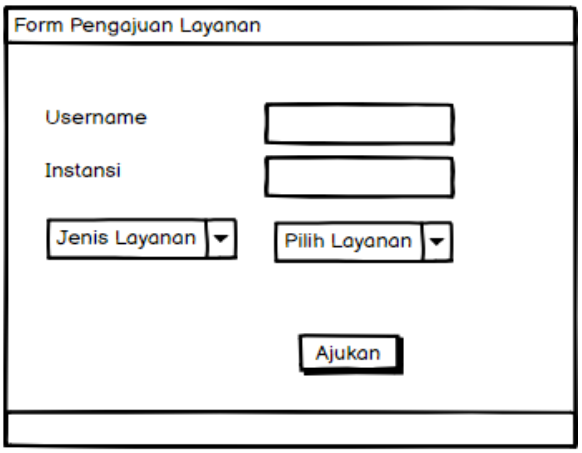


Gambar 1
Desain Output

b. Desain Input

Desain input merupakan desain awal sebelum data pengajuan layanan diproses, data pengajuan layanan diproses, data input kemudian baru di proses menjadi output.

Gambar 2 dibawah ini merupakan salah datu form input data untuk menginput data pengajuan pada sistem ini.



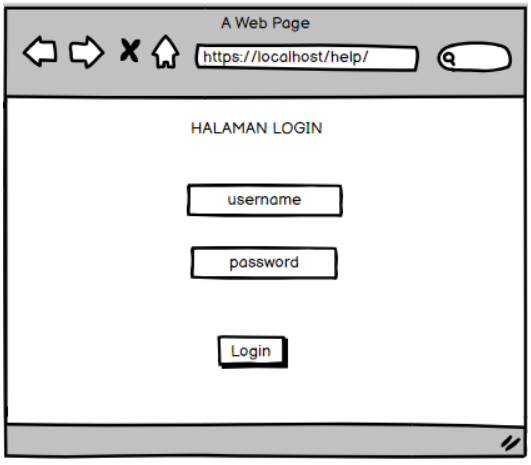
Gambar 2
Desain Input

4. Desain Proses

a. Identifikasi proses

1. Proses bisnis penginputan user pegawai

Kebutuhan fungsional yang dibutuhkan dalam proses penginputan user instansi ini adalah kegiatan sistem yang dapat tambah data pegawai sehingga sistem dapat menambah user instansi. Dalam penginputannya yang dibutuhkan adalah id user, username dan password. Gambar 3 adalah desain untuk login.



Gambar 3
Desain Login

2. Proses bisnis penginputan Layanan

Kebutuhan fungsional yang dibutuhkan dalam proses penginputan ini adalah kegiatan sistem yang dapat menampilkan form tambah layanan untuk memasukkan data layanan pada sistem sehingga pengguna sistem mengetahui data layanan.

3. Proses bisnis pengajuan

Fungsional yang dibutuhkan adalah kegiatan sistem yang dapat menampilkan form pengajuan layanan dengan data layanan yang sudah terinput kedalam sistem. Kegiatan sistem ini melibatkan instansi dan kepala bagian ini dilakukan ketika proses pengajuan layanan.

4. Proses bisnis konfirmasi

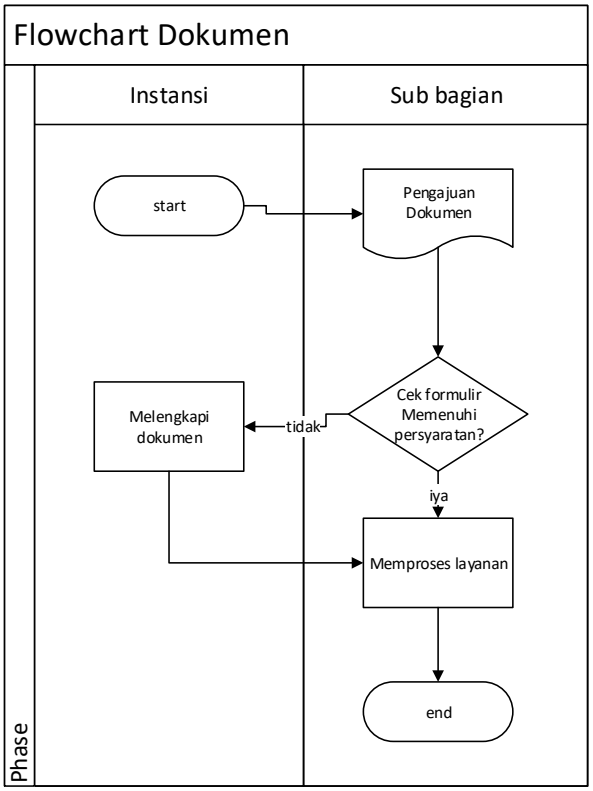
Setelah proses pengajuan layanan dilakukan, maka Langkah selanjutnya sub bagian memberi tindaklanjut atas permintaan instansi, jika disetujui maka sub bagian membuat persejutuan dengan mengkonfirmasi pengajuan tersebut dengan status persetujuan. Instansi juga menerima persetujuan layanan.

5. Proses bisnis laporan

Setelah konfirmasi layanan selesai maka sub bagian mencetak laporan hasil pengajuan layanan untuk diberikan kepada kepala bagian.

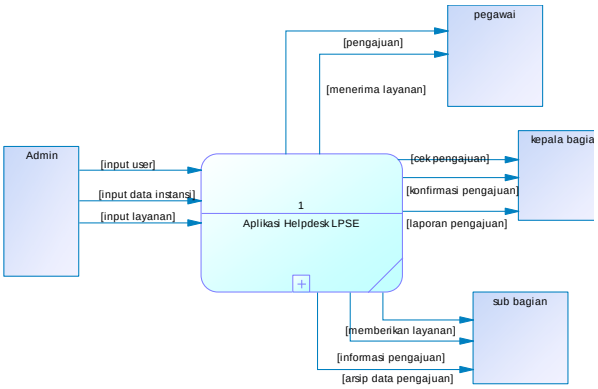
b. Flowchart Dokumen

Flowchart document adalah flowchart alur sistem yang sedang berjalan di instansi atau Lembaga, seperti pada gambar dibawah ini:



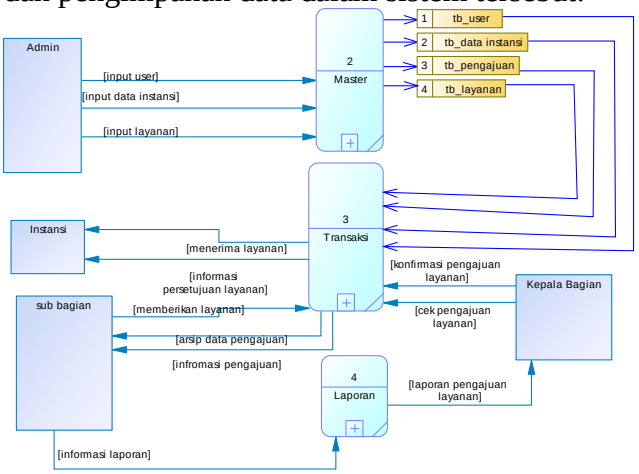
Gambar 4
Flowchart dokument

c. Context Diagram
Context diagram merupakan bagian dari DFD yang secara besar berfungsi mewakili keseluruhan sistem. Pada gambar 5 adalah context diagram dari sistem informasi pengajuan layanan tersebut.



Gambar 5
Context Diagram

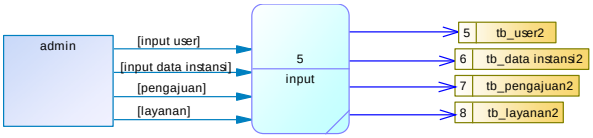
1. Data flow diagram level 1
DFD 1 merupakan diagram yang menunjukkan secara rinci bagaimana sistem berinteraksi dengan lingkungannya dan bagaimana data mengalir diantara proses, entitas, dan pengimpanan data dalam sistem tersebut.



Gambar 6
DFD Level 1

2. DFD Level 2

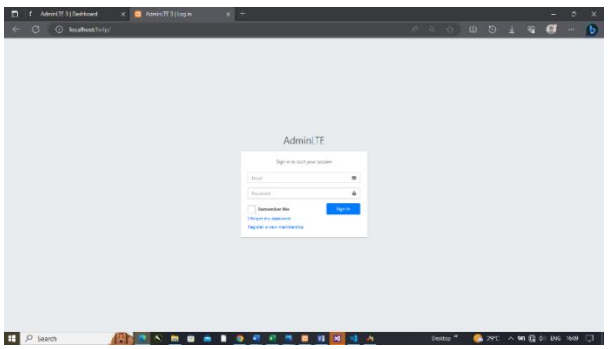
DFD level 2 adalah hasil decompos dari DFD level 1. Yaitu menjelaskan lebih rinci tiap-tiap prosesnya. Gambar 8 dibawah adalah DFD level 2 dari proses master, gambar 8 dibawah ini adalah master.



Gambar 7
DFD level 2

IV. IMPLEMENTASI

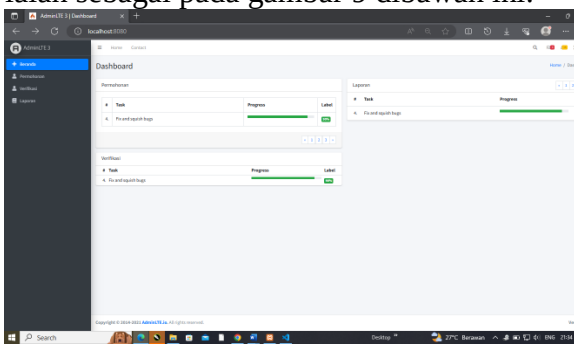
1. Form Login
Sistem ini pertama kali akan menampilkan form login. Gambar 10 dibawah adalah form login.



Gambar 8
Form login

2. Halaman admin

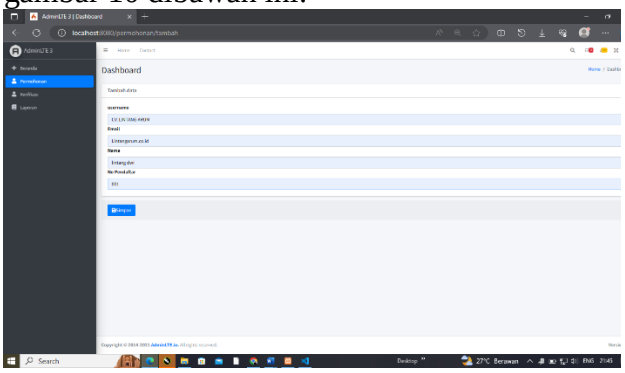
Halaman utama admin merupakan tampilan ketika user login ke sistem sebagai admin yang mana bisa mengakses input user dan layanan. Adapun tampilan halaman admin ialah sebagai pada gambar 9 dibawah ini:



Gambar 9
Form halaman admin

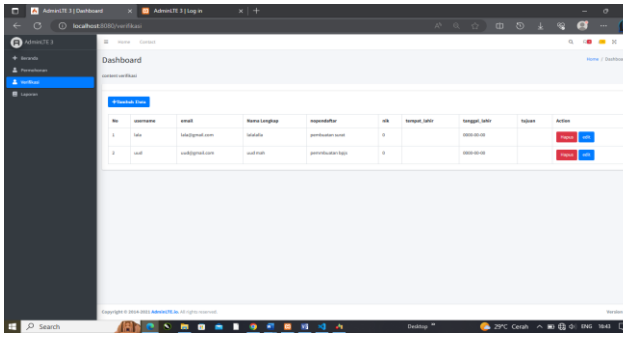
3. Form tambah layanan

Halaman ini berisi form tambah layanan yang amna admin akan menginput layanan yang tersedia dihalaman ini. Adapun tampilan form tambah layanan ialah sebagaimana pada gambar 10 dibawah ini:



Gambar 10
Form tambah layanan

4. Form input verifikasi



Gambar 11
Form input verifikasi

V. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan dari Bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program HELPDESK LPSE dibagian Pengadaan barang dan jasa Banyuwangi ini dapat memudahkan dalam proses pendataan pengajuan layanan,

Aplikasi ini menggukan bahasa pemograman CI4 dan MySQLi, yang mana semua data transaksi yang berhubungan dengan proses pengajuan layanan diinput dan diproses sehingga menghasilkan output berupa laporan pendataan pengajuan layanan yang dapat dicetak sebagai pengarsipan data.

2. Saran

Setelah selesainya Digitalisasi Helpdesk ini dibuat dan juga adanya evaluasi dari sistem ini , maka sangat diperlukan saran-saran yang menggugah penulis dalam pengembangan Digitalisasi Helpdesk LPSE di Bagian Pengadaan Barng dan Jasa Banyuwangi.

VI. REFERENSI

Ryan Muhammad bahrudin, mohammad ridwan, hardjito S Darmojo. (2019). *Pengenalan Hepdesk Ticketing System dalam penanganan keluhan pengguna sistem informasi.*

Stenly Ibrahim Adam, Jimmy H. Moedjahedy, Oktoverano Lengkong (2020). *Pengembangan IT Helpdesk Ticketing System*

Muhammad Fauzi, Masrizal, Volvo Sihombing. (2021). *Sistem Informasi IT-Helpdesk Universitas Labuhanbatu*