



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140

Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657

Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

SURAT TUGAS

Nomor : ST/342 /MII/2019/FT-UBJ

1. Dasar: Kalender Akademik Ubhara Jaya Tahun Akademik 2018/2019.
2. Dalam rangka mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk Dosen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya maka dihimbau untuk melakukan penelitian.

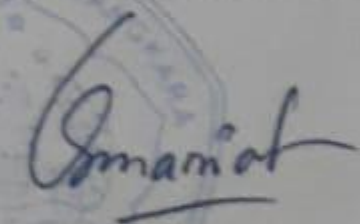
3. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka Dekan Fakultas Teknik Ubhara Jaya menugaskan:

No.	NAMA	JABATAN
1	R Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom.	Dosen Tetap Prodi Teknik Informatika

Membuat jurnal ilmiah dengan judul **"Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi"** pada Jurnal Sains Komputer & Informatika Vol 3 No 2 September 2019

4. Demikian penugasan ini agar dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Jakarta, 1 Agustus 2019
Pjs. DEKAN FAKULTAS TEKNIK


Ismaniah, S.Si., MM.
NIP: 9604028

Paraf:
1. Ka. Prodi TIF. 

Perancangan Sistem Informasi *Helpdesk* Menggunakan *Website Design Methode* Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi

R Wisnu Prio Pamnungkas, Allan D Alexander, Ali Reza

Universitas Bhayangkara

Jl Raya Perjuangan Marga Mulya, Bekasi Utara, (021) 88955882

wisnu.prio@dsn.ubharajaya.ac.id¹⁾, allan@ubharajaya.ac.id²⁾,

reza.ali.mountazery236@gmail.com³⁾

Abstract

Information Technology is important in increasing efficiency and efficiency in achieving company goals. Is a regionally owned company that in carrying out the functions and duties of clean water services for customer needs is never separated from the company's services to customers. Thus the helpdesk application is designed as a Single Point of Contact to focus on customer service issues. The purpose of this research is to analyze and manage the helpdesk application with a display design using the website design method. Built with PHP and MySQL database, the application aims at implementing ITIL, which is useful for managing and assisting any problems (reporting) and service requests (requirements) to be sent to the unit that manages the handling schedule based on priority weights.

Keywords: *Helpdesk, website, ITIL, service, priority weight*

Abstrak

Teknologi Informasi merupakan hal penting dalam meningkatkan efisiensi dan efisiensi untuk mencapai tujuan perusahaan. Adalah sebuah perusahaan milik daerah yang dalam menjalankan fungsi dan tugas pelayanan air bersih untuk keperluan pelanggan tidak pernah lepas dari layanan perusahaan pada pelanggan. Dengan demikian aplikasi *helpdesk* dirancang sebagai Satu Titik Kontak (*Single Point of Contact*) untuk dipusatkan pada masalah layanan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengelola aplikasi *helpdesk* dengan rancangan tampilan menggunakan metode rancangan *website* (*Website Design Method*). Dibangun dengan PHP dan basis data MySQL, aplikasi bertujuan implementasi ITIL yang berguna untuk mengelola dan membantu setiap masalah (pelaporan) dan permintaan layanan (*requirement*) agar dikirim ke unit yang mengatur jadwal penanganan berdasarkan bobot prioritas masalah.

Kata Kunci: *Helpdesk, website, ITIL, layanan, bobot prioritas*

1. PENDAHULUAN

Adalah sebuah perusahaan daerah di kota Bekasi, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat kota Bekasi. Salah satu misi perusahaan adalah memberikan layanan air minum bagi masyarakat Kota Bekasi yang terjamin kualitas, kapasitas dan kuantitasnya[1-12]. Keberadaan instansi ini juga dirasakan cukup membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih di daerah Kota Bekasi. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap peningkatan konsumen di tahun 2015 jumlah konsumen sebanyak 26.864. Sementara di tahun 2016 tercatat 28.044 konsumen, lanjut ke tahun 2017 naik 29.343 konsumen [13].

Perusahaan telah beroperasi dalam menjalankan fungsi dan tugas untuk mengelola air bersih bagi kepentingan masyarakat atau pelanggan tidak pernah terlepas dihadapkan pada pengaduan atau keluhan pelanggan terhadap masalah seperti *water meter* yang rusak, pipa saluran air yang bocor dan penyaluran air yang berhenti. Berdasarkan observasi yang dilakukan mengenai kondisi saat ini perusahaan terdapat dua bagian yang menjalani tugas untuk menerima pengaduan dari pelanggan yaitu bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan Hubungan Langgan (Hublang). Humas pada perusahaan merupakan bagian yang termasuk dalam Seksi Urusan Hukum dan berkedudukan langsung di bawah Kepala Bagian Umum, sedangkan Hublang berkedudukan sejajar dengan Bagian Umum yang mempunyai tugas menyelenggarakan tugas-tugas pengelolaan data langganan dan menyelenggarakan pemasaran layanan. Bagian Humas dan Hublang keduanya merupakan jalur utama bagi perusahaan karena menjadi pusat segala informasi yang berasal dari pelanggan ke perusahaan maupun sebaliknya.

Tabel 1. Laporan Pengaduan Pelanggan 2017

No.	Masalah	Sampai Bulan Ini		
		Jumlah	Selesai	Belum
1.	Air Kecil	147	109	-38
2.	Air Keruh	165	160	-5
3.	Air Tidak Keluar	117	99	-18
4.	Angka Meter Mundur	0	0	0
5.	Lock Able	2	1	-1
6.	Meter Buram	177	54	-123
7.	Meter Hilang	3	2	-1
8.	Meter Mati	137	94	-43
9.	Meter Rusak	1.236	638	-598
10.	Meter Tidak Disegel	0	0	0
11.	Meter Tidak Normal	98	55	-43
12.	Meter Tidak Terbaca	1	0	-1
13.	Pasang Meter Kembali	12	2	-10
14.	Pemas SL Baru	10	8	-2
15.	Pemasangan Meter	2	1	-1
16.	Pemel. Jaringan	1	0	-1
17.	Pengaduan Rekening	2	0	-2
18.	Pipa Dinas Bocor	47	23	-24
19.	Pipa Distri Bocor	116	109	-7
20.	Pipa Persil Bocor	613	452	-161
21.	Stop Kran Bocor	142	115	-27
Total		3.028	1.922	-1.106

Dengan adanya dua instansi yang menjalani tugas untuk menerima pengaduan pelanggan hal ini mengindikasikan bahwa tidak adanya titik kontak tunggal (*Single Point of Contact*) sebagai jalur utama satu pintu dalam hal penanganan masalah pelanggan, dikarenakan Bagian Humas dan Hublang secara teknis sama-sama menjalankan tugas untuk menerima pengaduan pelanggan. Hal ini berdampak pada timbulnya kesenjangan sistem kerja antara Bagian Humas dan Hublang karena ada perbedaan terhadap Prosedur Operasional Standar (*Standard Operation Procedure*) dalam menetapkan kategori dan identifikasi sebuah masalah sehingga membuat teknisi sulit

untuk melihat prioritas masalah yang akan diselesaikan. Dan hambatan lain adalah dimana setiap laporan pengaduan yang masuk ke Bagian Humas dan Hublang tidak dapat diselesaikan pada hari itu juga, sehingga data laporan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk [13].

Berdasarkan latar belakang diatas perlu dirancang suatu aplikasi *Helpdesk* berbasis web sebagai pusat pengaduan perihal pelayanan terhadap pelanggan agar dapat memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan layanan. Aplikasi ini mampu mengirimkan keluhan ke unit yang bertanggung jawab sebagai dampak insiden terhadap layanan secepat mungkin sehingga keluhan atau masalah cepat ditangani [11].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Studi Kasus

Dalam hal ini data-data yang didapat oleh penulis diperoleh secara langsung karena penulis terlibat langsung dengan obyek penelitian yang dibahas yang terdiri dari:

a. Metode Observasi

Pada metode ini penulis melakukan tinjauan dan pengamatan langsung di perusahaan Kota Bekasi serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.

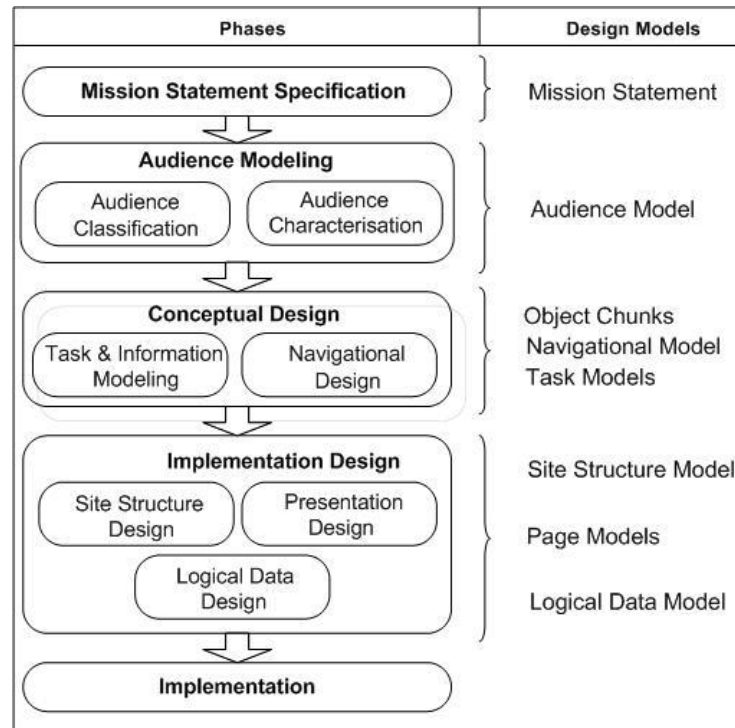
b. Metode Wawancara

Dalam metode ini berkenaan langsung bertatap muka dengan pihak-pihak terkait di internal Perusahaan kota Bekasi untuk menanyakan hal-hal yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.

2. Penelitian Kepustakaan, dalam metode ini penulis mengambil data sebagai bahan acuan teori dari buku-buku yang ada di perpustakaan.

3. Metode konsep desain pengembangan perangkat lunak, menggunakan Metode Pengembangan Sistem Website Design Method. Model **Website Design Method** adalah model yang menyediakan bentuk permodelan dan metode sistematis untuk membangun aplikasi berbasis web. *WSDM* menjadikan target pengguna dan kebutuhannya yang berbeda-beda sebagai landasan dalam memulai proses desain, struktur utama aplikasi web kemudian diturunkan dari data pengguna target tersebut (1)

Website Design Method (WSDM) dikembangkan pada tahun 1998 oleh De Troyer dan Leune metode ini bertujuan untuk memisahkan focus perancangan dengan memberikan bentuk pemodelan dan metode sistematis untuk membangun aplikasi *web*. WSDM menjadikan target pengguna dan kebutuhannya yang berbeda-beda sebagai landasan dalam memulai proses desain, struktur utama aplikasi *web* kemudian diturunkan dari data pengguna tersebut [2].



Gambar 2. Alur model rancangan sistem *WSDM*(3)

Dan setiap tahap desain berfokus pada satu aspek tertentu dari siklus desain *web* seperti Kebutuhan dan Analisis tugas, Data dan Fungsionalitas Pemodelan, Pemodelan Navigasi dan Presentasi Pemodelan dan Implementasi. *WSDM* memiliki 5 tahap pengembangan yang berkelanjutan yaitu adalah:

a) Pernyataan Misi (*Mission Statement Spesification*)

Tahap pertama dalam *WSDM* adalah menentukan Misi Pernyataan dari aplikasi web yang akan dibangun. Tujuan aplikasi web harus didefinisikan terlebih dahulu, sehingga setelah perancangan dimulai akan mudah dalam menentukan keputusan yang akan diambil berkaitan dengan spesifikasi aplikasi web yang diinginkan.

Dalam Fase-fase perancangan selanjutnya, Pernyataan Misi bertindak sebagai dasar untuk menentukan informasi dan dan fungsi apa yang dibutuhkan, bagaimana bagaimana membuat strukturnya dan bagaimana menyampaikannya.

b) Pemodelan pengguna (*Audience Modelling*)

Pada fase ini adalah mengidentifikasi pengguna dengan lebih spesifik karena *WSDM* adalah metode yang berorientasi kepada pengguna maka definisi pengguna harus jelas. Definisi Target User yang disebutkan pada fase pertama kemudian diperbaiki lagi dalam *Audience Class*. Hal ini dilakukan dengan melalui dua sub fase, yaitu klasifikasi pengguna (*Audience Classification*) dan karakterisasi pengguna (*Audience Characterization*).

c) Rancangan konseptual (Conceptual Design)

Tujuan dari Conceptual Design adalah untuk mengubah data-data tersebut menjadi data tingkat tinggi, dengan deskripsi formal. Fase rancangan konseptual berfokus pada pembahasan secara konsep tentang apa (*What*) dan bagaimana (*How*) komponen aplikasi diolah.

d) Pelaksanaan rancangan (Implementation Design)

Tujuan dari Implementation Design adalah sebagai pelengkap dari Rancangan Konseptual dengan menambahkan detail-detail yang diperlukan untuk implementasi.

e) Pelaksanaan (Implementation)

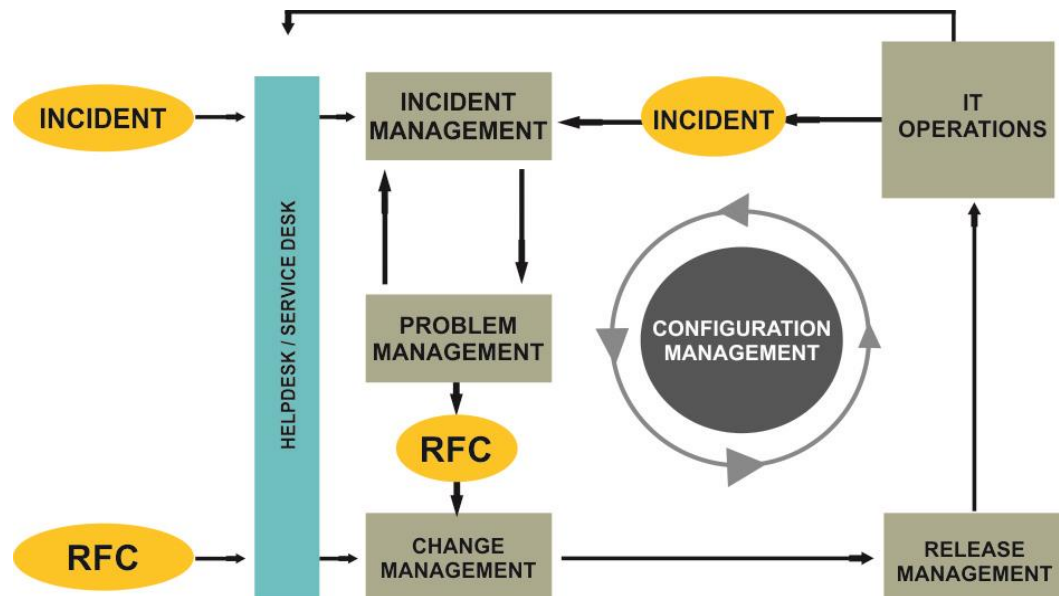
Fase terakhir adalah Implementation, pada fase ini semua informasi yang dihasilkan dari fase-fase sebelumnya diolah menjadi halaman-halaman web konkrit. Dari semua masukan tersebut kemudian aplikasi web dibangun menggunakan bahasa dan platform pengembangan yang dipilih. Dalam ITIL versi 3, *Helpdesk* adalah titik sentral di dalam integrasi domain ITIL dan salah satu fungsi kunci tahap di dalam domain *Service Operation*. *Helpdesk* dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunikasi antara pengguna dan *IT Support*, seperti *Incident Management*, *Problem Management* dan *Change Managemens* [4].

Helpdesk bertujuan menampung insiden (*incidents*) dan permintaan layanan (*request*), kemudian meneruskan insiden dan permintaan layanan ke dalam proses TI, oleh karena itu *Helpdesk* perlu berintegrasi dengan baik dengan proses ITIL lain. Keuntungan dalam implementasi *Helpdesk* yang, antara lain sebagai berikut.

1. Peningkatan akses ke layanan melalui satu titik kontak pengguna.
2. Meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang lebih baik.
3. Meningkatkan kemampuan untuk komunikasi dan berbagi informasi dengan pengguna layanan.
4. Meningkatkan kemampuan untuk memberikan layanan kepada pengguna secara proaktif.
5. Efisiensi sumber daya TI dan aktivitas pengguna menjadi lebih terkontrol dan tata kelola TI menjadi lebih baik.
6. Pemecahan masalah menjadi lebih cepat.
7. Meningkatkan produktivitas baik untuk pengguna maupun untuk divisi TI.
8. Informasi yang dikumpulkan menjadi lebih berkualitas sehingga mendukung proses pengambilan keputusan.

Posisi *Helpdesk* dalam kerangka kerja ITIL bersama dengan fungsi dan proses lain ditunjukkan pada gambar 3. pada gambar tersebut dijelaskan bahwa semua insiden (*incident*) dan permintaan untuk perubahan (*Request for Change*) harus melalui *Helpdesk* sebagai titik kontak dengan pengguna untuk diteruskan kepada proses dan fungsi lainnya dalam kerangka kerja

ITIL versi 3 proses tersebut kaitannya dengan *Helpdesk* dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3. Posisi *Helpdesk* diantara fungsi di dalam ITIL [5]

1. *Change and Release Management.*
Helpdesk bertindak sebagai titik pusat masukan dari *Request for change* (RFC), kemudian *Helpdesk* bisa mengkoordinasikan pemasangan atau perubahan instalasi pada sistem klien.
2. *Configuration Management.*
Ketika merekam sebuah *Incidents*, *Helpdesk* bisa mengakses *Configuration Management Database* (CMDB) untuk memverifikasi informasi dari sumber daya pengguna.
3. *Service Level Management.*
Helpdesk bisa memberikan layanan TI dengan standar dan ketentuan yang sudah ditetapkan, dan diikuti oleh semua pihak yang terlibat

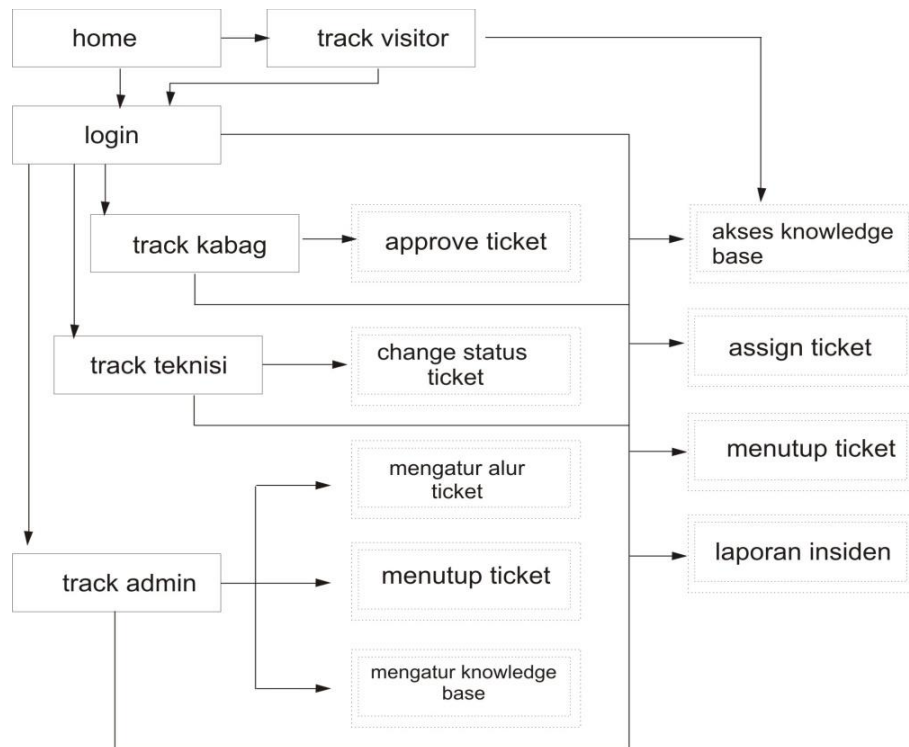
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum sistem informasi di bangun di dalam konsep *WSDM* perlu di definisikan tahapan-tahapan yang dilalui pada saat perancangannya. Berikut adalah beberapa tahapan dalam proses perancangan Sistem informasi *Helpdesk* [15][16]:

1. Pernyataan Misi (*Mission Statement*)
Dalam fase ini adalah proses menentukan informasi dan fungsi yang dibutuhkan seperti struktur dan cara penyampaianya dalam bentuk sebuah pernyataan. Berikut adalah bentuk pernyataannya:
 - a. Tujuan (*Purpose*)
Membangun sebuah aplikasi sistem informasi *Helpdesk* berbasis web sebagai titik kontak tunggal untuk staf Hubungan Langgan dan

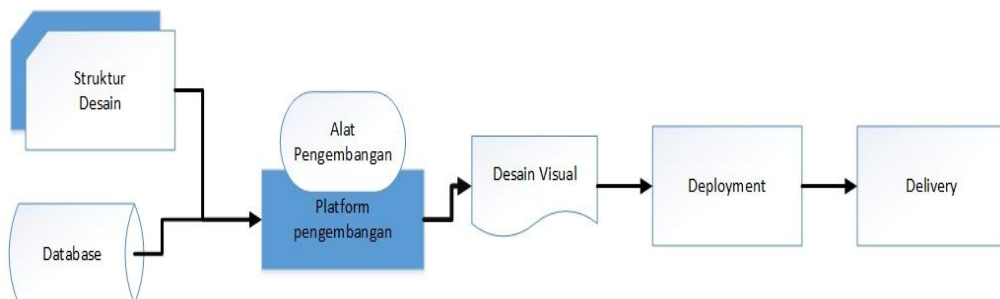
Hubungan Masyarakat dalam penanganan pengaduan pelanggan agar lebih efektif dan efisien untuk mengelola laporan pengaduan tersebut dan juga sebagai fasilitas staf untuk bertukar informasi.

- b. Topik Bahasan (*Subject*)
Sistem Informasi *Helpdesk* perusahaan distribusi air bersih Kota Bekasi
 - c. Pengguna yang dituju (*Target User*)
Staf Bagian Perencanaan Teknik, Staf Bagian Hubungan Langganan, Staf Bagian Produksi dan Staf Bagian Humas.
2. Pemodelan Pengguna (*Audience Modelling*)
Pada tahap ini adalah mendefinisikan pengguna target user untuk sistem. Hal ini telah disebutkan dalam fase pernyataan misi tetapi akan dikaji ulang kedalam dua sub fase, yaitu klasifikasi pengguna (*Audience Clasification*) dan karakterisasi pengguna (*Audience Characterization*)
- a. Klasifikasi Pengguna (*Audience Clasification*)
Tipe pengguna diidentifikasi secara detil dan diklasifikasikan ke dalam *Audience Class*. Tipe pengguna sistem informasi ini antara lain staf Hubungan langganan dan Humas yang bertujuan untuk menampung dan mengidentifikasi pengaduan pelanggan, Pengguna level Teknisi yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan yang di kirim lewat aplikasi *Helpdesk*, kepala bagian teknisi yang bertugas untuk memonitoring aplikasi *Helpdesk*, Pengguna Kepala Bagian Teknisi, Teknisi merupakan *Audience Subclass* dari *Audience Class* adalah staf Hublang dan Humas.
 - b. Karakterisasi Pengguna (*Audience Characterization*)
Karakteristik ini merupakan atribut umum bagi pengguna yang berpengaruh terhadap interaksinya dengan aplikasi. Dalam sub fase ini, karakteristik tambahan didefinisikan untuk tiap *Audience Class*, Contoh karakteristik ini antara lain keterampilan dalam mengoperasikan komputer, pengalaman menggunakan alat teknologi informasi dan pengetahuan tentang maksud dan tujuan sistem informasi.
3. Rancangan Konseptual (*Conceptual Design*)
Pada fase sebelumnya, *Audience Class* calon pengguna dan karateristiknya telah didefinisikan. Tujuan dari rancangan konseptual adalah untuk mengubah data-data tersebut menjadi data tingkat tinggi (*high-level*), dengan deskripsi formal. Fase rancangan konseptual berfokus pada pembahasan secara konsep tentang apa dan bagaimana komponen aplikasi ini diolah. Masing-masing objek model tersebut disusun menjadi sebuah struktur tunggal yang menjadi struktur konsep aplikasi *Helpdesk* seperti gambar berikut.



Gambar 4. Rancangan konseptual struktur aplikasi *Helpdesk*

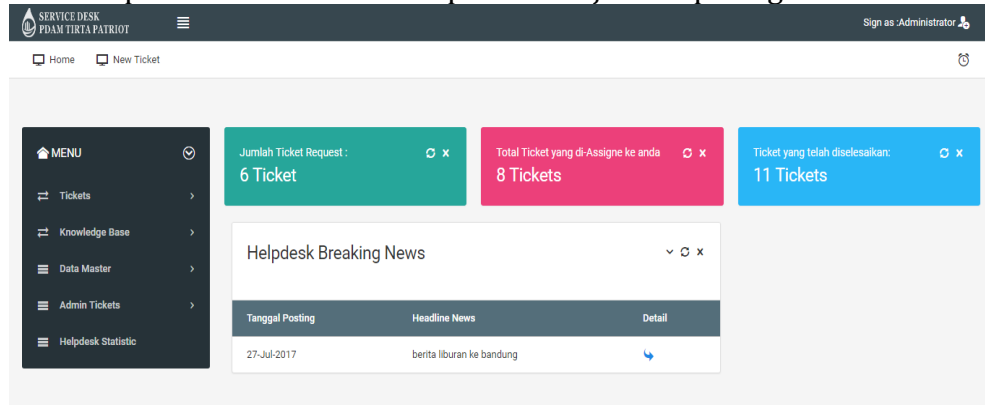
4. Rancangan Implementasi (*Implementation Design*)
Tujuan dari Rancangan Implementasi adalah sebagai pelengkap rancangan konseptual dengan menambahkan detail-detail yang diperlukan untuk implementasi.
5. Implementasi (*Implementation*)
Fase terakhir adalah Implementasi. Pada fase ini semua informasi yang dihasilkan dari fase-fase sebelumnya diolah menjadi halaman web. Fase implementasi mengambil masukan berupa objek model beserta informasinya. Berikut gambar skema implementasi perancangannya:



Gambar 5. Skema implementasi perancangan aplikasi *Helpdesk* [15]

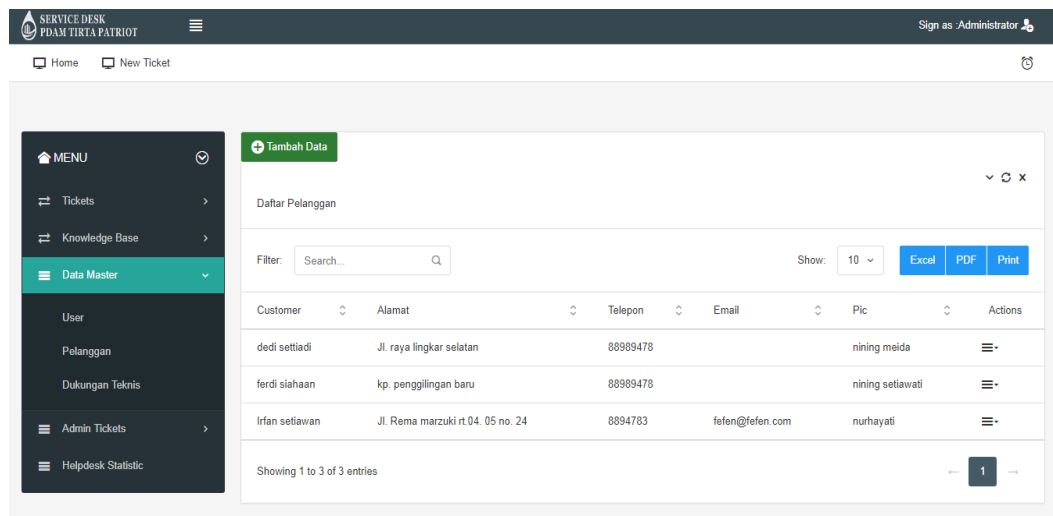
3.1. Tampilan Aplikasi *Helpdesk*

Berkut tampilan halaman utama seperti ditunjukkan pada gambar berikut:



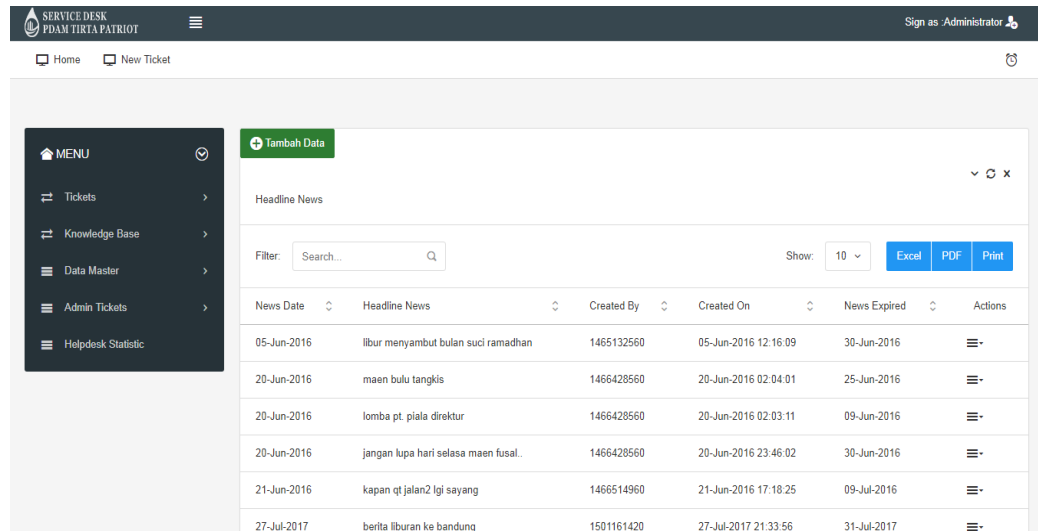
Gambar 6. Tampilan Halaman Utama

Pembangunan aplikasi dibuat menggunakan Php dan basis data MySQL [6][10]. Merupakan tampilan utama aplikasi *Helpdesk* untuk admin, tampilan tersebut digunakan admin untuk mengelola data pengguna dan *ticket* di aplikasi *Helpdesk*.



Gambar 7. Tampilan Halaman daftar data pelanggan

menampilkan informasi pelanggan yang akan di dukung dalam aplikasi *Helpdesk*. Disini admin dapat menambah data pelanggan baru, mengedit dan menghapus.



The screenshot shows a web application interface for a service desk. On the left is a dark sidebar menu with options: Home, New Ticket, Tickets, Knowledge Base, Data Master, Admin Tickets, and Helpdesk Statistic. The main content area is titled 'Headline News' and features a search bar, a 'Tambah Data' button, and a table of news items. The table has columns for News Date, Headline News, Created By, Created On, News Expired, and Actions. There are 7 rows of data.

News Date	Headline News	Created By	Created On	News Expired	Actions
05-Jun-2016	libur menyambut bulan suci ramadhan	1465132560	05-Jun-2016 12:16:09	30-Jun-2016	⋮
20-Jun-2016	maen bulu tangkis	1466428560	20-Jun-2016 02:04:01	25-Jun-2016	⋮
20-Jun-2016	lomba pt. piala direktur	1466428560	20-Jun-2016 02:03:11	09-Jun-2016	⋮
20-Jun-2016	jangan lupa hari selasa maen futsal	1466428560	20-Jun-2016 23:46:02	30-Jun-2016	⋮
21-Jun-2016	kapankah jalan2 lagi sayang	1466514960	21-Jun-2016 17:18:25	09-Jul-2016	⋮
27-Jul-2017	berita liburan ke bandung	1501161420	27-Jul-2017 21:33:56	31-Jul-2017	⋮

Gambar 8. Tampilan Halaman berita *Helpdesk*

Halaman berita *Helpdesk* adalah halaman yang berisi informasi umum tentang seputar lingkungan perusahaan. Tujuannya agar semua pengguna, terutama teknisi mengetahui berita tersebut.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai perancangan aplikasi *Helpdesk* dengan metode *Website design method* dalam rangka penerapan manajemen insiden pada domain *ITIL Service Operation*, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut.

- Dengan adanya sistem *Helpdesk* berbasis web yang digunakan untuk menampung data keluhan dan permasalahan pelanggan diharapkan bisa langsung dikirimkan ke unit yang bertanggung jawab sehingga bisa mengurangi prosedur yang terlalu panjang dan keluhan pelanggan bisa langsung cepat ditangani.
- Hasil keluaran ataupun informasi yang dihasilkan oleh sistem ini berbentuk grafik yang menyajikan jumlah SLA yang sering dilanggar, jumlah *ticket* yang ditutup dan *ticket* yang telah dimasukan kedalam sistem.
- Dengan dirancangnya aplikasi *Helpdesk* ini bisa menjadi sebuah aplikasi yang digunakan untuk pusat permintaan layanan oleh staf.
- Perancangan sistem *Helpdesk* berbasis web untuk menampung keluhan dan permasalahan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anon. 2012. "Implementasi ITIL® V3 Framework Pada Perancangan Aplikasi Service Desk Management Berorientasi User3." *JNTETI (Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi)* 1(2):10-20.
- [2] Kröll, Mark. 2009. "WSDM 2009 Conference Review." *ACM SIGWEB Newsletter* (Spring):1-6.

- [3] Magdalena, Lena and Kata Kunci. 2011. "Analisis Problem Management Pada IT Helpdesk Dengan Implementasi ITSM Dan SLA (Studi Kasus : Citigroup Indonesia)." *Jurnal Digit.*
- [4] Sipayung, Evasaria M., Cut Fiarni, and Ernest Aditya. 2017. "Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3." *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI).*
- [5] Troyer, Olga De, Sven Casteleyn, and Peter Plessers. 2008. "WSDM: Web Semantics Design Method."
- [6] Basuki, A. P. (2014). *Proyek Membangun Website Berbasis PHP dengan Codeigniter*. Yogyakarta: Lokomedia.
- [7] Britain, G. (2007). *Office of Government Commerce Service Operation (Vol. 4)*. The Stationery Office.
- [8] Cahyaningtyas, A., Rahardja, Y., & Fritz, A. (2012). Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management dan Problem Management di Bidang Keuangan dishubkombudpar Kota Salatiga. *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti* , 175-176.
- [9] Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- [10] Kasiman, P. (2006). *Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: ANDI.
- [12] Maita, I., & Sapri, A. (2016). Analisa Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Best Practice ITIL. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* .
- [13] Office of Government Commerce. (2011). *The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL® V3*. London: The Stationery Office.
- [14] Putri, E. S. (2015). Peran Public Relations dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
- [15] Santoso, H. (2014). *Helpdesk System berbasis OOP dan PDO dengan PHP*. Yogyakarta: Lokomedia.
- [16] Yulianingsih. (2011). Rancangan Tata kelola Servicedesk berbasis Information Technology Infrastruktur Library. *Jurnal Ilmiah Faktor Exacta*

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL IMIAH

Judul Artikel Ilmiah

: Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi

Nama Pengusul

: R Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom

Jumlah Penulis

: 3 Orang

Status Pengusul (Penulis ke-)

: R Wisnu Prio Pamungkas, Allan D Alexander, Ali Reza

Identitas Jurnal Ilmiah

a. Nama Jurnal : J-Sakti
 b. Nomor ISSN : 2549-7200 (media online)
 c. Vol. No. Bln. Thn : Vol 3, No 2 (September 2019)
 d. Penerbit : STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar (Sinta 4)
 e. Jumlah Halaman : 201-211 (11 halaman)

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah

beri √ pada kategori yang tepat):

- ☐ Jurnal Ilmiah Internasional Berputasi
☐ Jurnal Ilmiah Internasional
☒ Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
☐ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
☒ Jurnal Ilmiah Terindex di DOAJ/lainnya

I. Hasil Penilaian Validasi :

No	Aspek	Uraian/Komentar Penilaian
1	Indikasi Plagiasi	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Indikasi plagiasi tidak ditemukan
2	Linieritas	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Sesuai dengan bidang ilmu

II. Hasil Penilaian Peer Review:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah (isi kolom yang sesuai)					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Bereputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindex DOAJ dll.	
Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi jurnal (10%)			2,0			1,2
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			6,0			3,5
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			6,0			3,3
Kelengkapan unsur dan kualitas Penerbit (30%)			6,0			3,5
Total = (100%)			20			11,5
Kontribusi pengusul: (contoh: nilai akhir peer X Penulis Pertama = $20 \times 60\% = 12$)						

Komentar/ Ulasan Peer Review :

Kelengkapan kesesuaian unsur

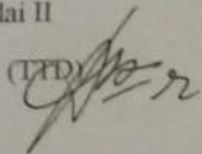
Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan)

Kelengkapan kesesuaian unsur sudah lengkap dan Sesuai

Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan sesuai poin utama pembahasannya dan tidak keluar lingkup
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi disajikan dengan baik
Kelengkapan unsur dan kualitas Penerbit	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit lengkap

Tanggal Review,

Penilai II

(TTD) 

NIDN : 0324028101
 Unit kerja : Fasilkom
 Bidang Ilmu : Informatika
 Jabatan Akademik (KUM) : Lektor
 Pendidikan Terakhir : S2

P. W. M.

**LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH**

Judul Artikel Ilmiah : **Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Website Design Methode Dalam Mendukung Tata Kelola Teknologi Informasi**

Nama Pengusul : R Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom

Jumlah Penulis : 3 Orang

Status Pengusul (Penulis ke-) : **R Wisnu Prio Pamungkas, Allan D Alexander, Ali Reza**

Identitas Jurnal Ilmiah :

- a. Nama Jurnal : J-Sakti
- b. Nomor ISSN : 2549-7200 (media online)
- c. Vol. No. Bln. Thn : Vol 3, No 2 (September 2019)
- d. Penerbit : STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar (Sinta 4)
- e. Jumlah Halaman : 201-211 (11 halaman)

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri ☒ pada kategori yang tepat) :

- ☐ Jurnal Ilmiah Internasional Berputasi
- ☐ Jurnal Ilmiah Internasional
- ☒ Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
- ☐ Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
- ☒ Jurnal Ilmiah Terindex di DOAJ/lainnya

I. Hasil Penilaian Validasi :

No	Aspek	Uraian/Komentar Penilaian
1	Indikasi Plagiasi	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Indikasi plagiasi tidak ditemukan
2	Linieritas	Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan) Sesuai dengan bidang ilmu

II. Hasil Penilaian Peer Review:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah (isi kolom yang sesuai)					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Bereputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindex DOAJ dll.	
Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi jurnal (10%)			2,0			1,1
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			6,0			3,5
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			6,0			3,2
Kelengkapan unsur dan kualitas Penerbit (30%)			6,0			3,2
Total = (100%)			20			11

Kontribusi pengusul: (contoh: nilai akhir peer X Penulis Pertama = $20 \times 60\% = 12$)

Komentar/ Ulasan Peer Review :

Kelengkapan kesesuaian unsur

Wajib diisi dan dijelaskan secara rinci oleh peer (ditulis tangan)

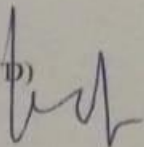
Jurnal sudah sesuai dan lengkap

Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan	Pendalaman pembahasan jurnal tidak keluar lingkup.
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	Kecukupan dan kemutakhiran data yang disajikan sudah baik
Kelengkapan unsur dan kualitas Penerbit	Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit sudah lengkap

Tanggal Review, 29 September 2021

Penilai I

(TID)



NIDN : 025110007
 Unit kerja : Prodi Informatika
 Bidang Ilmu : Informatika
 Jabatan Akademik (KUM) : Lektor (2007)
 Pendidikan Terakhir : Magister Teknik Informatika