



Versi 1.0 (4 Juni 2018)

User Manual

Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK UNDIKSHA

PANDUAN UNTUK CUSTOMERS
PENGGUNAAN SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN LAYANAN
UPT TIK UNDIKSHA

<http://upttik.undiksha.ac.id/helpdesk>



Teknologi Informasi & Komunikasi
UNDIKSHA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
1 Kasubag	1
2 Tampilan Login	1
1.1 Tampilan Awal Halaman Sistem (Halaman Kasubag)	2
1.2 Fungsi Tombol Atas pada Menu Atas Kasubag	2
1.3 Tampilan Profil User	3
1.4 Tampilan Halaman Menu Ajukan Permintaan	4
1.5 Tampilan Halaman Menu Data Permintaan	4
1.6 Tombol Menu Detail Data Permintaan.....	5
1.7 Tombol Cetak Data Permintaan.....	5
1.8 Tampilan Halaman Menu Filter Data Permintaan.....	6
1.9 Tampilan Halaman Permintaan Belum Di Proses	6
1.10 Tampilan Halaman Permintaan Belum Selesai	6
1.11 Tampilan Halaman Permintaan Selesai	7
1.12 Tampilan Halaman Permintaan Ditolak	7
1.13 Tampilan Halaman Detail Permintaan.....	8
1.13.1 Detail Permintaan Belum Di Proses	8
1.13.2 Detail Permintaan Belum Selesai.....	8
1.13.3 Detail Permintaan Selesai	9
1.13.4 Detail Permintaan Ditolak.....	9
1.14 Tampilan Halaman Komplain Permintaan	10
1.15 Menu Logout	11
2 Kritik dan Saran	11

PANDUAN MANUAL DAN PANDUAN USER

Sistem Penanganan Permintaan Layanan UPT TIK Undiksha

1 KASUBAG

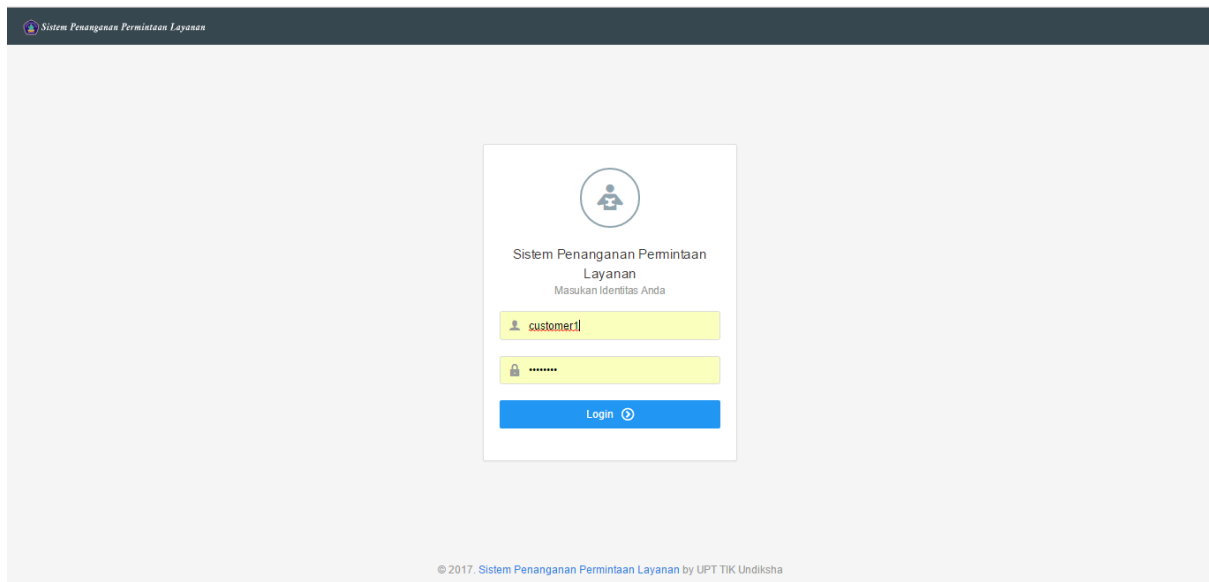
Di dalam “Sistem Penanganan Permintaan Layanan UPT TIK Undiksha”, seorang Kasubag berkewajiban dan memiliki hak akses di dalam mengelola:

- a). Menerima Penugasan
- b). Memfilter Permintaan,
- c). Menerima, Menolak, Mengajukan, Membatalkan Permintaan,
- d). Memberi Komplain ke Kasubag Puskom.

2 TAMPILAN LOGIN

Berikut ini merupakan tampilan login dari sistem. Untuk masuk ke halaman login silahkan tambahkan **/admin** pada saat berada di halaman awal di alamat address bar pada browser. Setelah itu login user dengan memasukkan username dan password yang sudah diberikan oleh *Admin*.

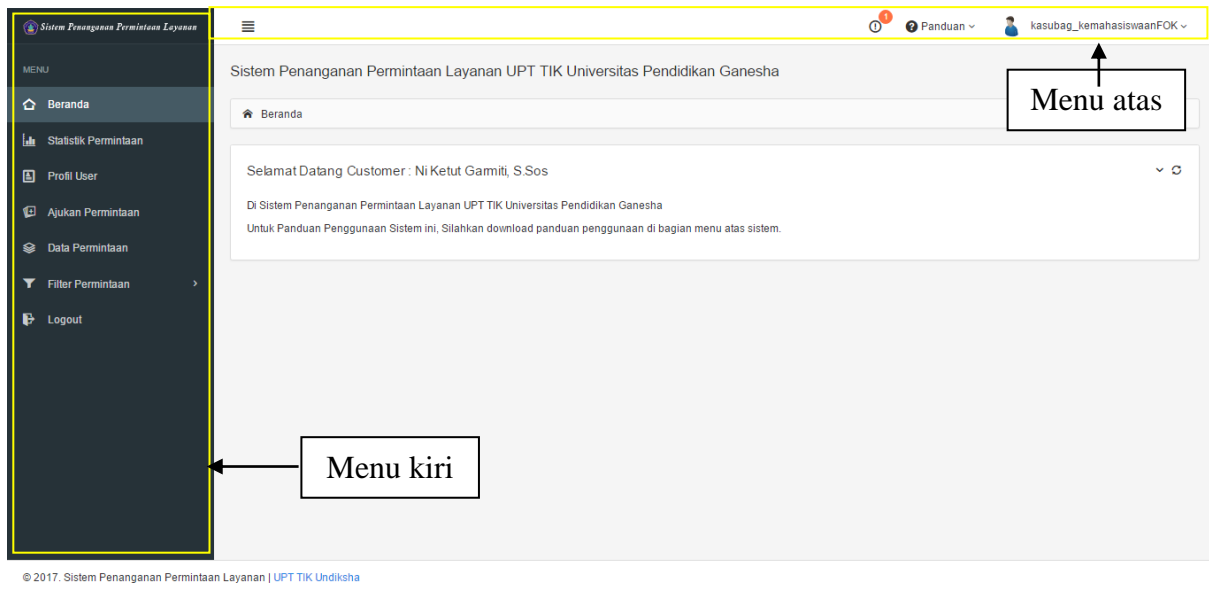
Note: Password dapat di ubah sesuai keinginan user pada profile user



Gambar 1. Halaman Login Admin

1.1 Tampilan Awal Halaman Sistem (Halaman Kasubag)

Setelah login sebagai admin maka akan muncul tampilan awal halaman admin dimana disampingnya terdapat menu yang seperti gambar di bawah.



Gambar 2. Halaman Awal Kasubag

Dimana pada gambar tersebut terdapat menu kiri seperti menu statistik permintan, profil user, Ajukan Permintaan, Data Permintaan, dan Filter Permintaan Berisi Permintaan belum diproses, belum selesai, selesai dan ditolak. Menu Atas terdapat icon komplain , panduan penggunaan dan nama id user berisi tombol logout.

1.2 Fungsi Tombol Atas pada Menu Atas Kasubag

Berikut ini adalah fungsi dari tombol yang ada pada menu atas yang harus di perhatikan dan dipahami, seperti terlihat pada berikut.

Tabel Menu Atas Kasubag

No	Tombol Icon	Fungsi Tombol
1		Digunakan untuk menampilkan notifikasi atau pemberitahuan komplain permintaan.
2	Panduan Penggunaan	Digunakan untuk melihat panduan manual atau panduan penggunaan sistem.
3	kasubag_kemahasiswaanFOK ▾	Digunakan untuk menginformasikan user yang masuk dengan tambahan menu profil dan logout setelah di tekan.
4		Digunakan untuk memperkecil tampilan menu kiri yang ada pada halaman.

1.3 Tampilan Profil User

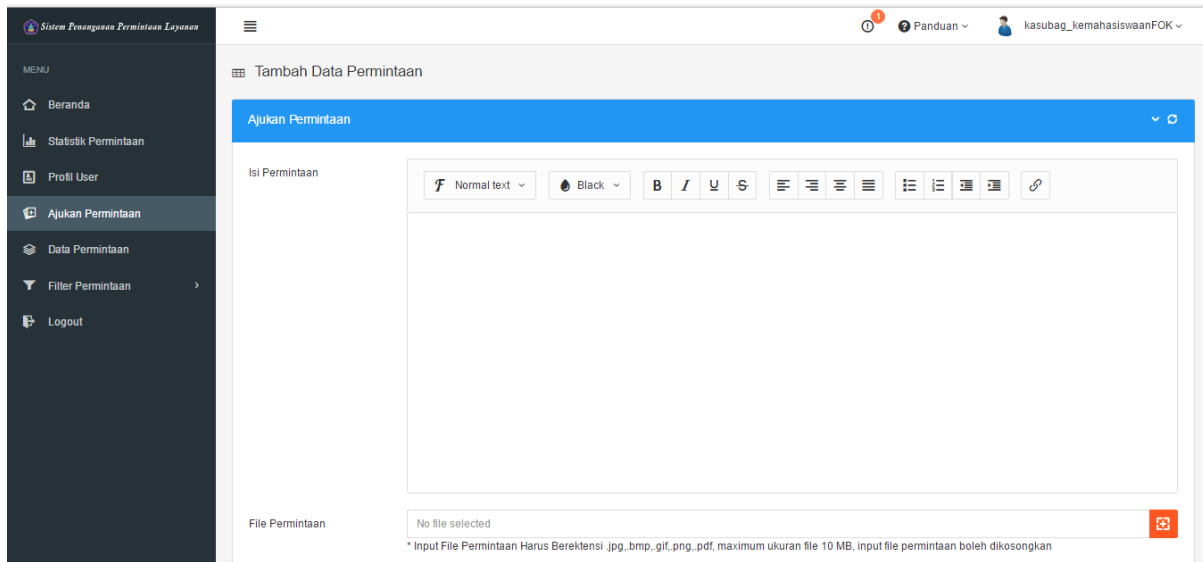
Setelah memilih menu Profil User. Pada tampilan halaman Profil User, dimana user bisa mengubah informasi profilnya seperti nama, nip, telepon dan password, jika ingin menyimpan perubahan informasi bisa klik simpan untuk menyimpan perubahan informasi user yang login, seperti pada gambar di bawah.

© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 3. Halaman Profil User Kasubag

1.4 Tampilan Halaman Menu Ajukan Permintaan

Setelah memilih menu Ajukan Permintaan muncul form dimana terdapat isi dari permintaan, file permintaan (boleh tidak di input) , jenis permintaan ,Jika diklik tombol simpan maka akan menuju ke halaman permintaan belum di proses. Seperti pada gambar di bawah.

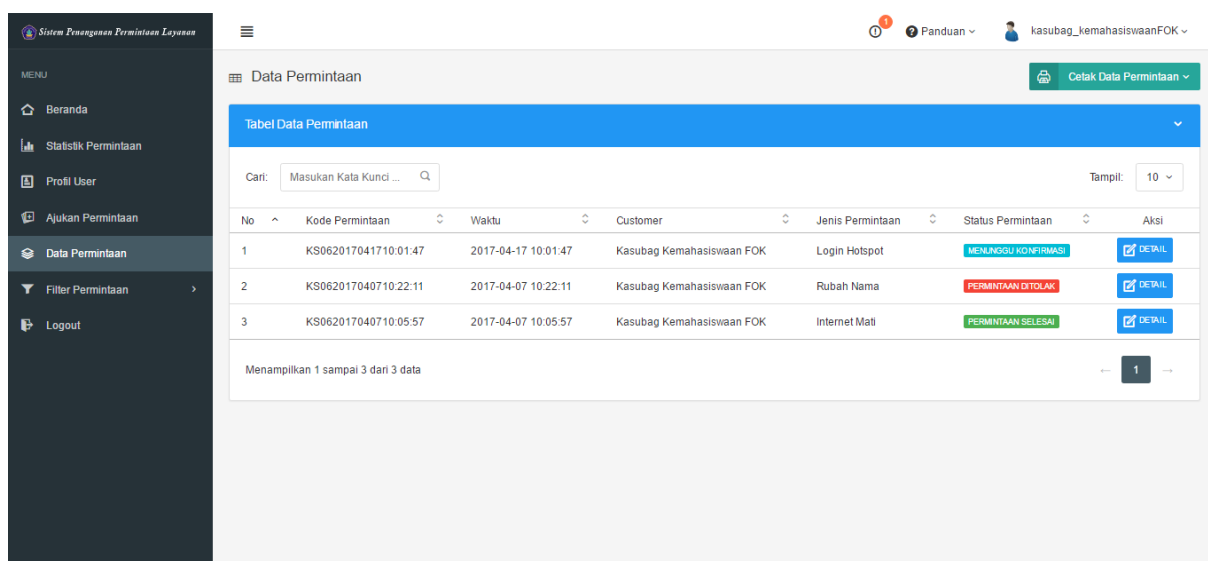


© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 4. Halaman Ajukan Permintaan

1.5 Tampilan Halaman Menu Data Permintaan

Setelah memilih menu Data Permintaan. Pada tampilan halaman Data Permintaan Puskom, dimana terdapat tabel Data Permintaan yang berisi data Data Permintaan yang sudah disimpan oleh Kasubag yang telah login. Seperti gambar di bawah ini.














© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 5. Halaman Data Permintaan

1.6 Tombol Menu Detail Data Permintaan

Berikut ini adalah fungsi dari tombol yang ada pada tampilan halaman “**Data Permintaan**” yang harus di perhatikan dan dipahami, seperti terlihat pada **Tabel** berikut.

Tabel Menu Data Permintaan

No	Tombol Icon	Fungsi Tombol
1		Digunakan untuk mencetak semua data permintaan dari Kasubag maupun Kasubag Puskom
2		Status permintaan dalam proses
3		Status permintaan dibatalkan
4		Status permintaan ditolak
5		Status permintaan menunggu konfirmasi
6		Status untuk memprioritaskan permintaan
7		Warna permintaan komplain sebanyak 1 kali
8		Warna permintaan komplain sebanyak 2 kali
9		Warna permintaan komplain sebanyak 3 kali
10	Cari: <input type="text" value="Masukan Kata Kunci ..."/> 	Digunakan untuk mencari data yang ada pada tabel data permintaan.
11		Digunakan untuk melihat detail permintaan

1.7 Tombol Cetak Data Permintaan

Berikut ini merupakan tombol untuk cetak data permintaan yang terdapat pada halaman data permintaan dan filter permintaan, bias melakukan export ke file pdf atau export ke file excel seperti gambar di bawah.



Gambar 6. Menu Cetak Data Permintaan

1.8 Tampilan Halaman Menu Filter Data Permintaan

Pada menu filter permintaan terdapat sub menu diantaranya yaitu :

1.9 Tampilan Halaman Permintaan Belum Di Proses

Berisi permintaan yang di ajukan oleh Kasubag yang login dan belum di proses oleh Kasubag Puskom, seperti gambar dibawah.

© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 7. Halaman Data Permintaan Belum Di Proses

1.10 Tampilan Halaman Permintaan Belum Selesai

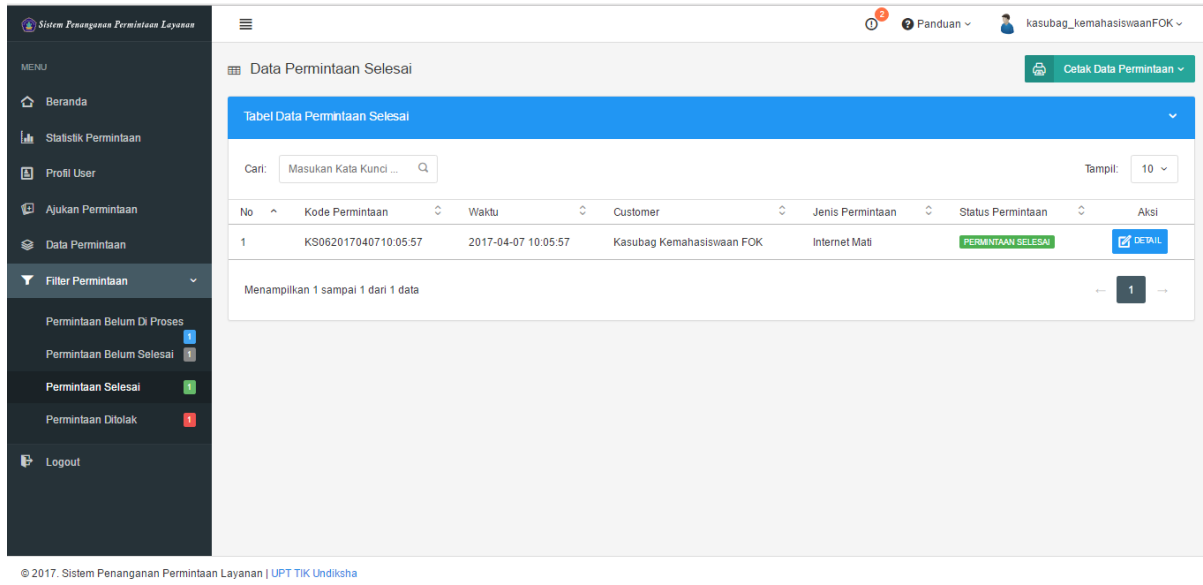
Berisi permintaan yang di ajukan oleh Kasubag yang login dan sudah disetujui oleh Kasubag Puskom namun permintaan masih dalam proses penyelesaian, seperti gambar dibawah.

© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 8. Halaman Data Permintaan Selesai

1.11 Tampilan Halaman Permintaan Selesai

Berisi permintaan yang di ajukan oleh Kasubag yang login dan sudah disetujui oleh Kasubag Puskom dan permintaan sudah selesai dikerjakan, pernyataan selesai ditentukan oleh Kasubag yang mengajukan permintaan tersebut, seperti gambar dibawah.



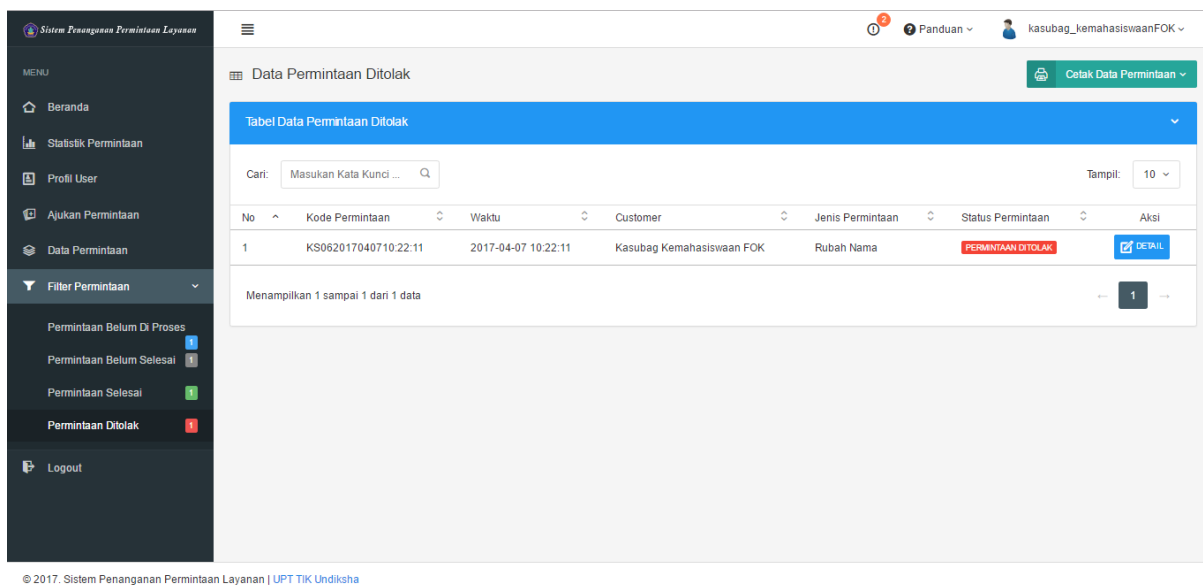
The screenshot displays the 'Data Permintaan Selesai' (Completed Request Data) page. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'Beranda', 'Statistik Permintaan', 'Profil User', 'Ajukan Permintaan', 'Data Permintaan', and 'Filter Permintaan'. The main content area features a search bar, a table with columns for 'No', 'Kode Permintaan', 'Waktu', 'Customer', 'Jenis Permintaan', 'Status Permintaan', and 'Aksi'. A single row of data is shown with a status of 'PERMINTAAN SELESAI'.

No	Kode Permintaan	Waktu	Customer	Jenis Permintaan	Status Permintaan	Aksi
1	KS062017040710:05:57	2017-04-07 10:05:57	Kasubag Kemahasiswaan FOK	Internet Mati	PERMINTAAN SELESAI	DETAIL

Gambar 9. Halaman Data Selesai

1.12 Tampilan Halaman Permintaan Ditolak

Berisi permintaan yang di ajukan oleh Kasubag yang login namun ditolak oleh Kasubag Puskom.



The screenshot displays the 'Data Permintaan Ditolak' (Rejected Request Data) page. The interface is similar to the previous page, but the table shows a request with a status of 'PERMINTAAN DITOLAK'.

No	Kode Permintaan	Waktu	Customer	Jenis Permintaan	Status Permintaan	Aksi
1	KS062017040710:22:11	2017-04-07 10:22:11	Kasubag Kemahasiswaan FOK	Rubah Nama	PERMINTAAN DITOLAK	DETAIL

Gambar 10. Halaman Data Permintaan Ditolak

1.13 Tampilan Halaman Detail Permintaan

1.13.1 Detail Permintaan Belum Di Proses

Pada detail permintaan belum di proses berisi tombol batalkan permintaan yang nantinya digunakan untuk membatalkan permintaan bila terjadi kesalahan saat mengajukan, dan komplain untuk komplain ke Kasubag Puskom bila terjadi masalah, seperti gambar dibawah.

The screenshot displays the 'Sistem Penanganan Permintaan Layanan' interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'Beranda', 'Statistik Permintaan', 'Profil User', 'Ajukan Permintaan', 'Data Permintaan', and 'Filter Permintaan'. The main content area shows the details of a request for 'internet mati' submitted on 2017-04-17 at 10:01:47. The customer is 'Kasubag Kemahasiswaan FOK' and the request type is 'Login Hotspot'. The status is 'Menunggu Konfirmasi'. Below the details are three action buttons: 'Kembali' (green), 'Batalkan Permintaan' (red), and 'Komplain' (red). A 'History Permintaan' section contains a search bar and a table with one entry.

No	Waktu	Jenis History Permintaan	Komentar History Permintaan
1	2017-04-17 10.01.47	Pengajuan Permintaan	internet mati

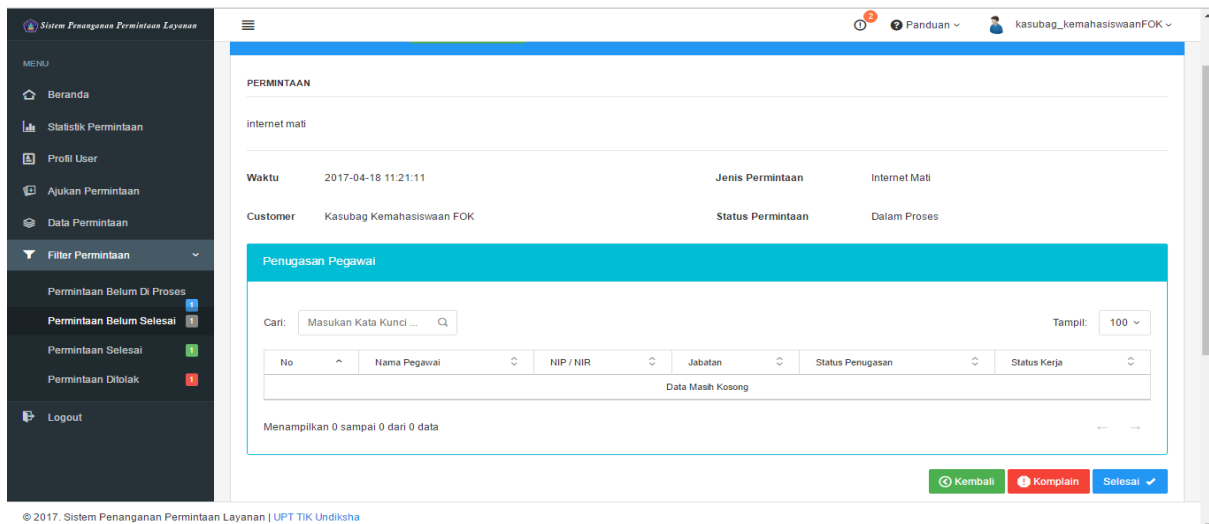
Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 data

© 2017. Sistem Penanganan Permintaan Layanan | UPT TIK Undiksha

Gambar 11. Halaman Detail Data Permintaan Belum Di Proses

1.13.2 Detail Permintaan Belum Selesai

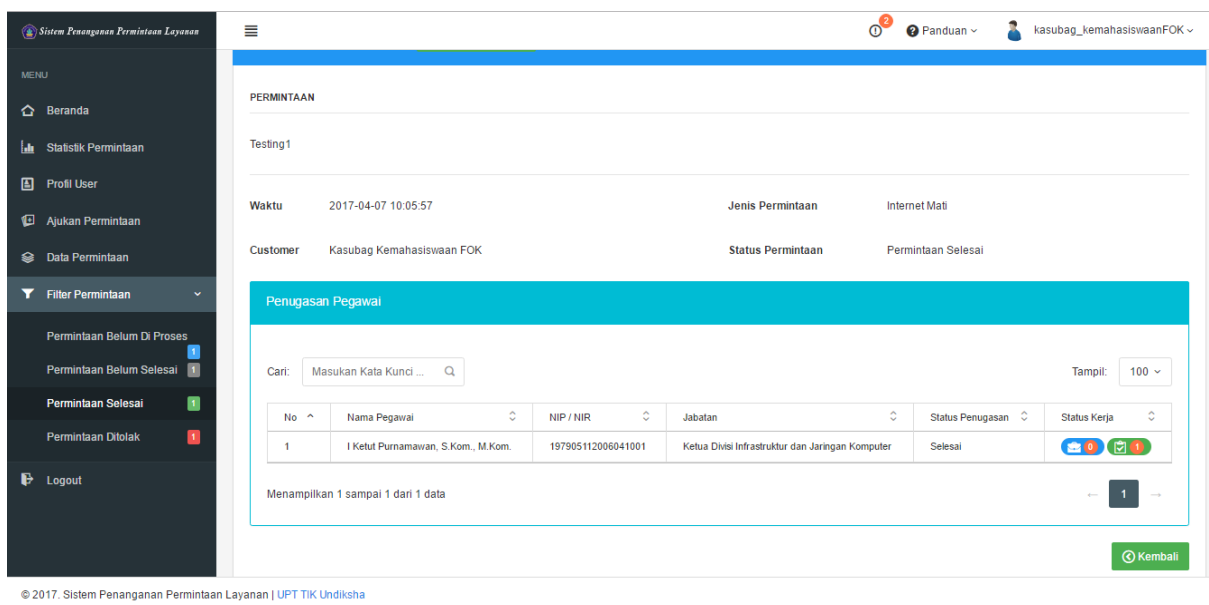
Pada detail permintaan belum di Selesai berisi. Berisi tombol selesai dan Komplain, Klik Komplain bila ada masalah dengan Permintaan tersebut dan akan diarahkan ke Form Komplain Permintaan, jika permintaan sudah dinyatakan selesai oleh Kasubag yang sedang login bisa mengklik tombol Selesai, seperti gambar dibawah.



Gambar 12. Halaman Detail Data Permintaan Belum Selesai

1.13.3 Detail Permintaan Selesai

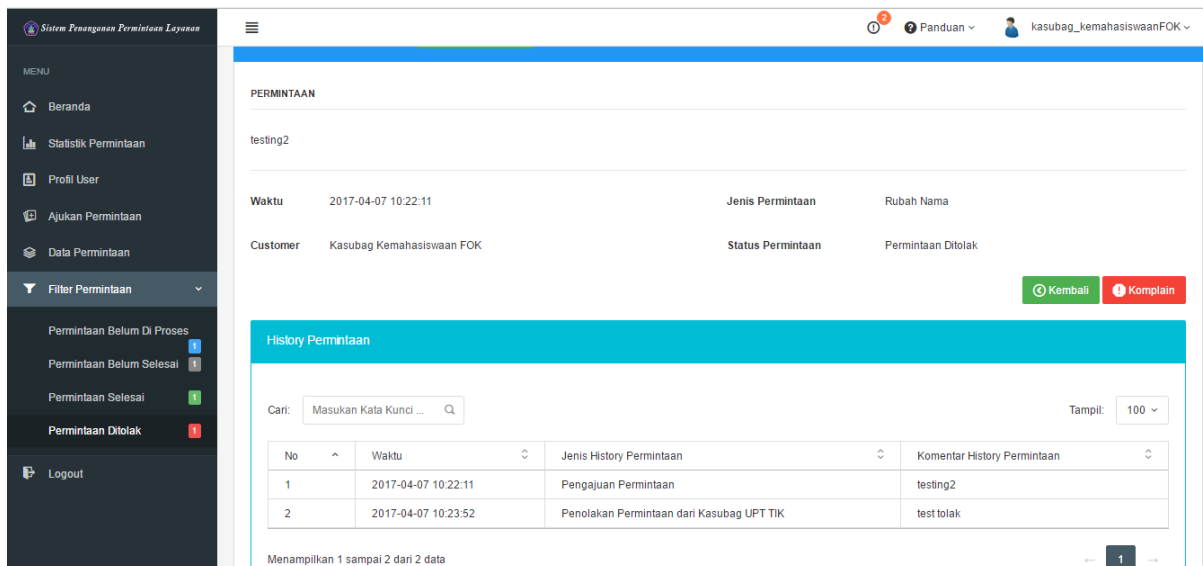
Pada detail permintaan selesai berisi permintaan yang sudah dinyatakan selesai oleh Kasubag. Dimana Kasubag hanya dapat melihat saja permintaan yang sudah selesai, seperti gambar dibawah.



Gambar 13. Halaman Detail Data Permintaan Selesai

1.13.4 Detail Permintaan Ditolak

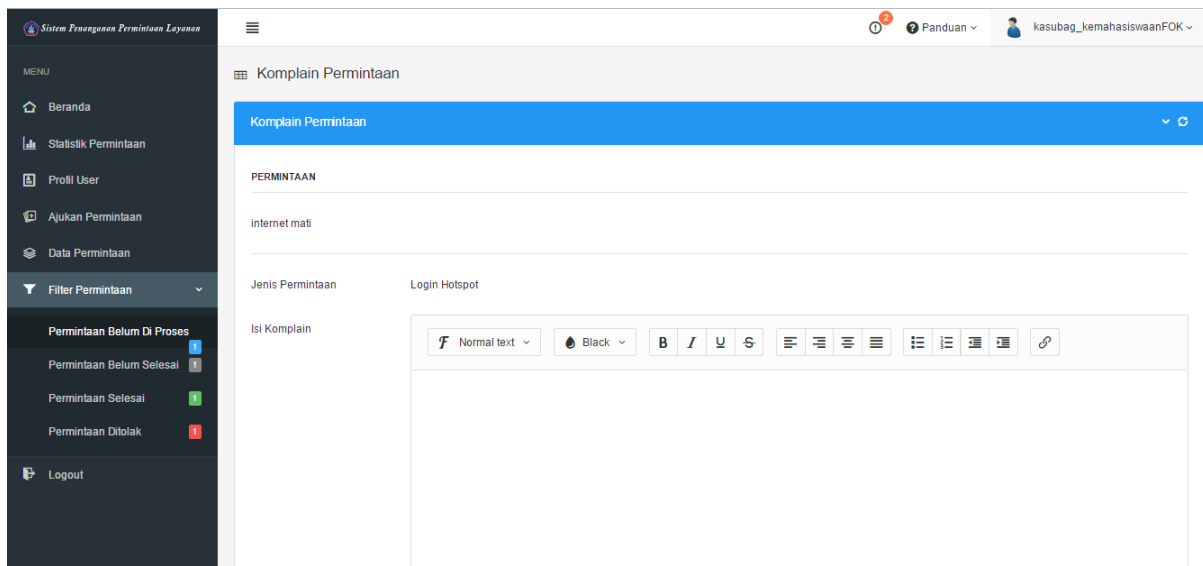
Pada detail permintaan selesai berisi permintaan yang sudah dinyatakan selesai oleh Kasubag. Dimana Kasubag hanya dapat melihat saja permintaan yang sudah selesai, seperti gambar dibawah.



Gambar 14. Halaman Detail Data Permintaan Ditolak

1.14 Tampilan Halaman Komplain Permintaan

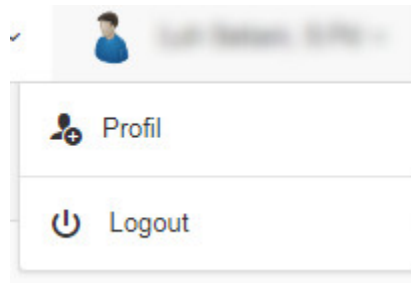
Pada halaman komplain permintaan terdapat isi komplain yang nantiya ditunjukkan ke Kasubag Puskom. Dimana Kasubag dapat mengisi Isi Komplain seperti gambar di bawah. Jika sudah klik tombol Komplain untuk memberi Komplain ke Kasubag Puskom di bawah input isi Komplain.



Gambar 15. Halaman Komplain Permintaan

1.15 Menu Logout

Jika pekerjaan sudah terselesaikan dan direkam oleh sistem layanan UPT TIK maka operator bisa menutup sistem tersebut. Menu Logout juga terdapat pada pojok kanan pada sistem.



Gambar 16. Menu Logout

2 KRITIK DAN SARAN

Kami sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pengguna sistem ataupun para pembaca panduan ini. Guna untuk meningkatkan kualitas layanan kami kepada para pengguna. Jika ada kritik dan saran yang hendak disampaikan harap menghubungi bagian Helpdesk kami secara online di alamat <https://upttik.undiksha.ac.id/helpdesk/> .