



User Manual

Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK UNDIKSHA

PANDUAN UNTUK OPERATOR (HELPDESK)
PENGGUNAAN SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN LAYANAN
UPT TIK UNDIKSHA

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



Teknologi Informasi & Komunikasi
UNDIKSHA

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
1 Memulai Sistem.....	1
1.1 Menu Beranda	1
1.2 Menu Statistik Pengaduan.....	3
1.3 Data Customers	3
1.4 Menu Ajukan Pengaduan Customer.....	4
1.5 Menu Data Pengaduan	5
1.6 Menu Filter Pengaduan	6
1.7 Menu Profil User.....	10
1.8 Menu Logout	10
2 Kritik dan Saran.....	11

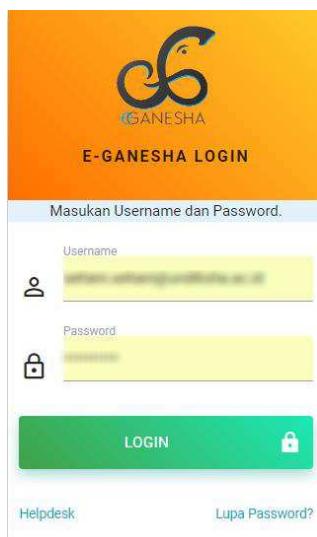
PANDUAN MANUAL DAN PANDUAN USER

Sistem Penanganan Permintaan Layanan UPT TIK Undiksha

1 MEMULAI SISTEM

Petunjuk penggunaan Sistem Penanganan Permintaan Layanan UPT TIK Undiksha

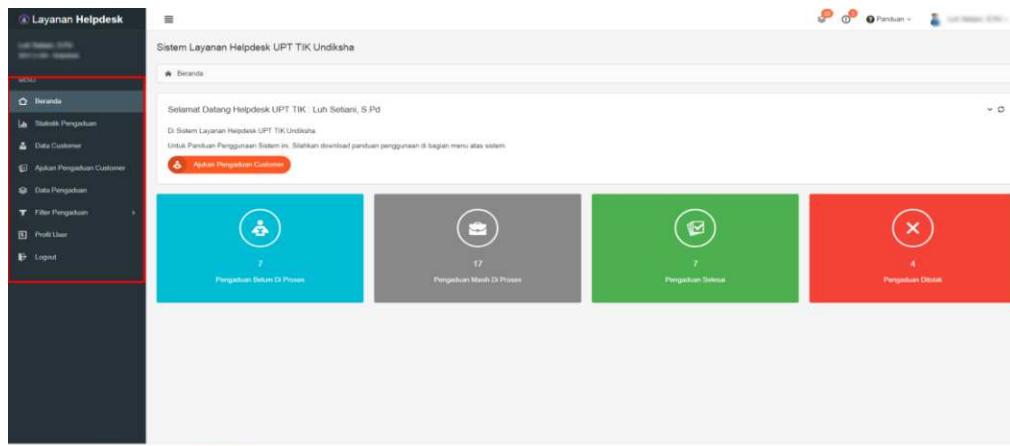
1. Pastikan komputer anda terhubung dengan internet.
2. Buka browser
3. Masukanlah alamat <http://upttik.undiksha.ac.id/helpdesk/> pada addressbar sehingga akan muncul halaman login. Login akan diarahkan pas sistem e-ganesha yaitu SSO. Silakan masukan username dan password yang valid. Berikut tampilannya :



Gambar 1. Halaman Login

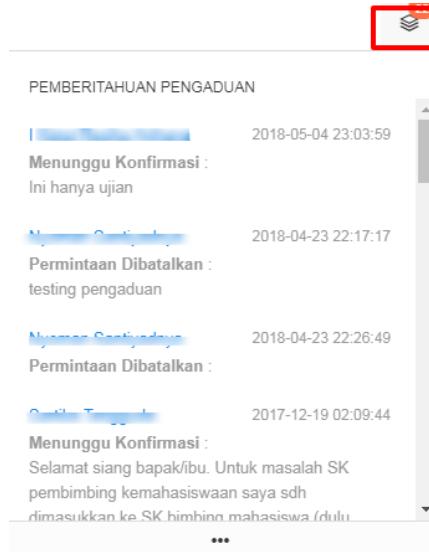
1.1 Menu Beranda

- Berikut adalah tampilan menu beranda untuk pegawai di lingkungan UPT TIK



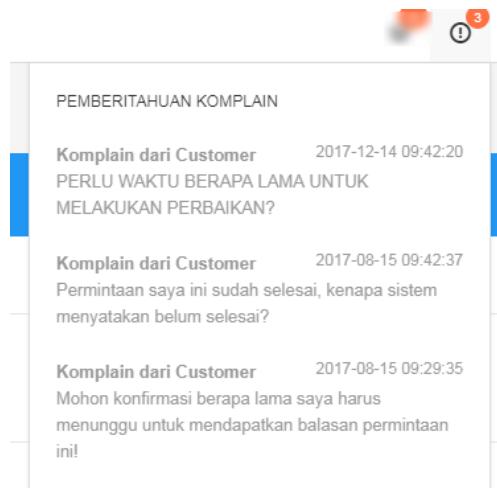
Gambar 2. Menu Beranda

- Tampilan notifikasi pengaduan yang masuk.



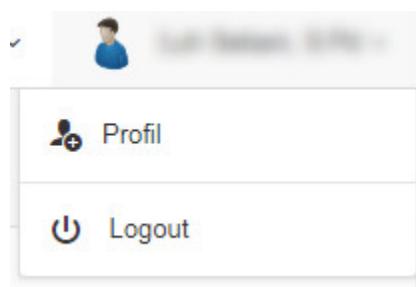
Gambar 3. Notifikasi

- Tampilan notifikasi komplain dari customer



Gambar 4. Komplain

- Tampilan User (Operator Login)

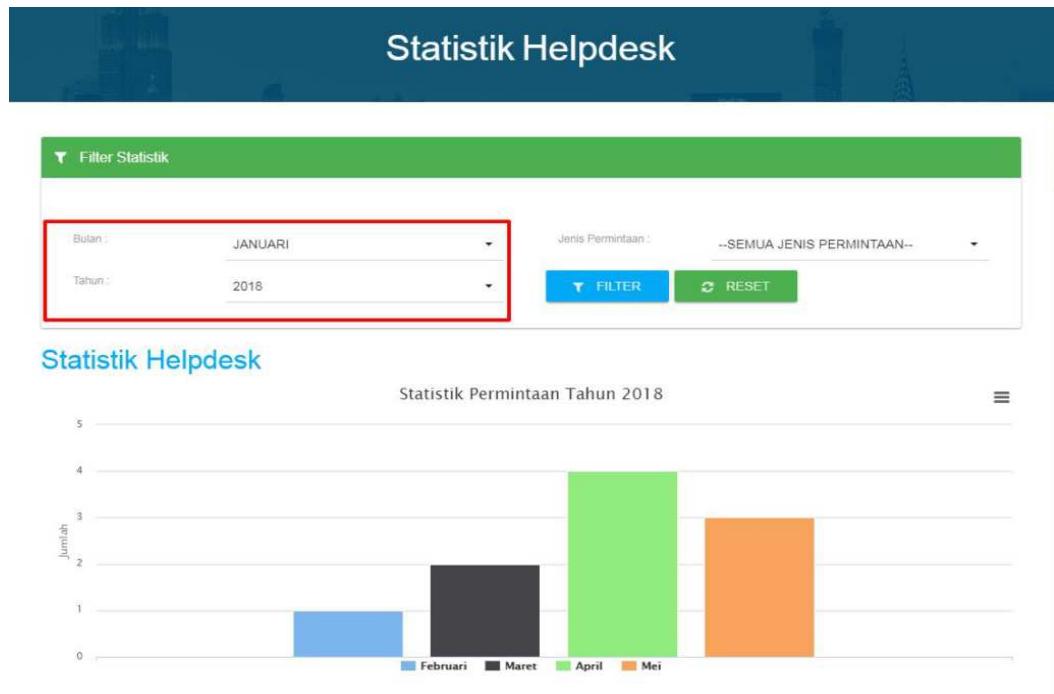


Gambar 5. Login User

1.2 Menu Statistik Pengaduan

Statistik pengaduan menggambarkan pengaduan yang masuk dari bulan ke bulan.

Berikut gambaran statistik pengaduan :



Gambar 6. Menu Statistik Pengaduan

1.3 Data Customers

Pada data customer, helpdesk bisa melayani reset password dosen dan pegawai dilingkungan undiksha untuk login melalui SSO. Berikut tampilannya data-data customer

The screenshot shows a table titled 'Tabel Data Customer'. The top row contains a red-bordered button labeled 'Data Customer' and a green button labeled 'Sinkronisasi Data'. Below the table header, there is a search bar with placeholder text 'Masukan Kata Kunci ...' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are buttons for 'Cari' (Search) and 'Tampil' (Display) with a dropdown menu. The table itself has 11 columns: No, ID, Email, Nama Customer, Unit Kerja, NIP/NIR, Telepon, and Aksi (Actions). The 'Aksi' column contains icons for edit and delete. The data consists of 10 rows, each with a unique ID and corresponding details. At the bottom left, it says 'Menampilkan 1 sampai 10 dari 1.107 data'. At the bottom right, there is a navigation bar with page numbers 1 through 111 and arrows.

No	ID	Email	Nama Customer	Unit Kerja	NIP/NIR	Telepon	Aksi
1	110001	student1@undiksha.ac.id	Nurul Huda	Kelompok Bisnis Masarakat	20001101	081234567890	
2	110002	student2@undiksha.ac.id	I Gusti Ayu	Kelompok Usaha	20001102	081234567891	
3	110003	student3@undiksha.ac.id	Fajar Hadi Prayoga	Kelompok Para Ilmuwan dan Riset Terpadu	20001103	081234567892	
4	110004	student4@undiksha.ac.id	Ali Nugraha Muhammadi	Kelompok Pengembangan Sosial	20001104	081234567893	
5	110005	student5@undiksha.ac.id	Hendra Pratama	Kelompok Organisasi Mahasiswa	20001105	081234567894	
6	110006	student6@undiksha.ac.id	I Gusti Andini	Kelompok Pemasaran	20001106	-	
7	110007	student7@undiksha.ac.id	Nida Huda	Kelompok Ilmu Sosial	20001107	081234567895	
8	110008	student8@undiksha.ac.id	Maria Pratiwi Putri Indrawita	Kelompok Program Studi dan Kehidupan	20001108	081234567896	
9	110009	student9@undiksha.ac.id	Zulfaqar Hasyim	Kelompok Para Ilmuwan dan Riset Terpadu	20001109	081234567897	
10	110010	student10@undiksha.ac.id	I Gusti Agus Herry Haryati	Kelompok Usaha dan Masarakat	20001110	081234567898	

Gambar 7. Data Customer

Keterangan aksi data customer :

- Helpdesk bisa mereset password sso dosen dan pegawai.
- Helpdesk bisa mensinkronisasi data dosen dan pegawai yang baru.
- Helpdesk bisa melakukan penghapusan data dosen dan pegawai.

1.4 Menu Ajukan Pengaduan Customer

Pada menu pengajuan pengaduan customer helpdesk akan membantu customer melaporkan secara sistem jika terdapat customer yang secara langsung melaporkan pengaduan ke UPT TIK. Berikut form pengisian pengaduan customer :

Ajukan Pengaduan Dan Customer

Jenis Pengaduan 1
---Masukan Jenis Pengaduan---
* Untuk Jenis Pengaduan Permohonan Pengembangan Sistem Baru, diharuskan menambahkan file dokumen pada input File Pengaduan

Nama Customer 2
--Masukan Nama Customer--

Isi Pengaduan 3

F Normal text B Black I U S

* Input File Pengaduan Harus Berekstensi jpg,.bmp,.gif,.png,.pdf, maximum ukuran file 10 MB dan max jumlah file 10, input file pengaduan boleh dikosongkan

Batal Ajukan ✓

Gambar 8. Menu Ajukan Pengaduan Customer

Keterangan pengisian form pengajuan pengaduan customer :

- Helpdesk akan menginputkan jenis pengaduan yang diajukan customer.
- Helpdesk menginputkan nama customer yang ingin mengajukan pengaduan.
- Helpdesk menginputkan isi pengaduan yang diajukan customer.
- Helpdesk akan melakukan menunjuk divisi atau pegawai upt tik yang menangani permasalahan yang sesuai dengan tupoksi dari masing-masing pegawai upt tik.

1.5 Menu Data Pengaduan

Data pengaduan yang diterima oleh helpdesk akan tercatat pada menu ini. Berikut tampilan menu data pengaduan :

Tabel Data Pengaduan							Cetak Data Permintaan
No	Kode Pengaduan	Waktu	Customer	Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Aksi	Tampil:
1	181274	2018-05-04 23:03:59	I Ketut Resika Arthana	Sistem E-Ganesha	MENUNGGU KONFIRMASI		
2	181273	2018-05-04 03:38:52	I Nyoman Yasa	Sistem E-Ganesha	PERMINTAAN DITOLAK		
3	181272	2018-05-01 00:15:14	I Made Ardwi Pradnyana	Lain - Lain	PERMINTAAN SELESAI		
4	181271	2018-04-30 23:56:12	I Made Ardwi Pradnyana	Sistem E-Ganesha	PERMINTAAN SELESAI		
5	181270	2018-04-23 22:22:25	Nyoman Samiyadnya	Email Undiksha	PERMINTAAN SELESAI		
6	181269	2018-04-23 22:17:17	Nyoman Samiyadnya	Infrastruktur dan Jaringan Internet	PERMINTAAN DIBATALKAN		
7	181268	2018-04-04 05:49:53	Kadek Suranata	Permintaan Data	PERMINTAAN DITOLAK		
8	181267	2018-03-30 02:48:46	Dosen Undiksha	Lain - Lain	PERMINTAAN DITOLAK		
9	181266	2018-03-11 10:14:47	I Gde Wawan Sudatha	Email Undiksha	DALAM PROSES 1		
10	181265	2018-02-22 06:50:14	Ketut Udy Ariawan	Lain - Lain	DALAM PROSES 1		

Gambar 9. Menu Data Pengaduan

Keterangan Menu Data Pengaduan :

- Berikut adalah keterangan status keseluruhan pengaduan masuk yang direkam oleh helpdesk UPT TIK .



- Dalam status pengaduan helpdesk akan terlihat kembali pengaduan yang diterima apakah pengaduan tersebut berhubungan dengan tupoksi UPT TIK jika berhubungan akan diproses oleh helpdesk jika tidak permintaan akan ditolak dan helpdesk akan memberikan alasan kepada customers mengenai permintaan pengaduan yang ditolak.

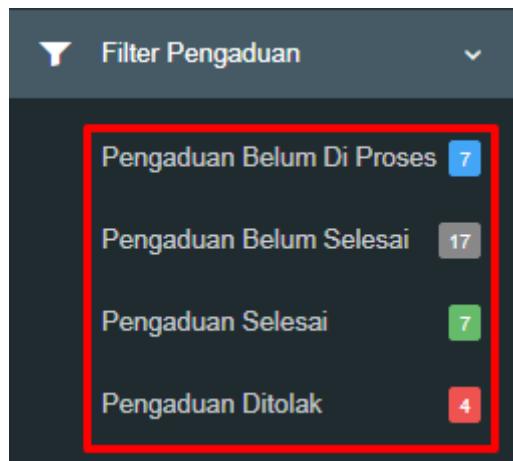
Jika permintaan diproses, helpdesk akan menerima pengaduan untuk diselesaikan oleh masing-masing divisi yang menangani.

The screenshot shows a web-based application interface for managing complaints. At the top, a blue header bar displays the text 'Form Detail Data Pengaduan : 101274'. Below this, a section titled 'PERMINTAAN' contains a note: 'Ini hanya ujian'. Underneath, there are several input fields: 'Waktu' (2018-08-20 10:00:00), 'Customer' (UPT TIK Universitas PGRI 17 - Wilayah), 'Email' (customer@universitaspgri17.ac.id), and 'No HP' (08123456789). To the right of these fields are status indicators: 'Jenis Permintaan' (Sistem E-Ganesha) and 'Status' (Menunggu Konfirmasi). At the bottom of the form are four buttons: 'History Permintaan' (grey), 'Kembali' (green), 'Terima Permintaan' (blue with checkmark), and 'Tolak Permintaan' (red with cross).

Gambar 10. Pengaduan

1.6 Menu Filter Pengaduan

Filter pengaduan bagi helpdesk/ operator untuk meninjau pengaduan yang masuk dan penugasan masing-masing divisi yang menangani sesuai dengan pengaduan yang masuk. Berikut tampilannya :



Gambar 11. Fiter Pengaduan

Keterangan gambar :

- Pengaduan Belum Di Proses
- Pada pengaduan belum diproses operator akan menerima permintaan jika sesuai dengan tupoksi UPT TIK dan menolak jika bukan Tupoksi dari UPT TIK. Jika menolak helpdesk akan memberikan alasan kepada customers mengenai permintaan pengaduan yang ditolak. Jika permintaan diproses, helpdesk akan menerima pengaduan untuk diselesaikan oleh masing-masing divisi yang menangani.

Detail Data Pengaduan

Form Detail Data Pengaduan : 181274

PERMINTAAN

ini hanya ujian

Waktu	2023-08-28 10:00:00	Jenis Permintaan	Sistem E-Ganesha
Customer	Hapek Pradipta S.T., M.T.	Status	Menunggu Konfirmasi
Email	hapekpradipta@gmail.com		
No HP	08123456789		

[History Permintaan](#) [Kembali](#) [Terima Permintaan](#) [Tolak Permintaan](#)

Gambar 12. Pengaduan Belum Diproses

- Pengaduan Belum Selesai

- a) Helpdesk akan mengecek kembali permintaan pengaduan yang masuk.

Detail Data Pengaduan

Form Detail Data Pengaduan : 181275 Nomor Token Pengaduan

PERMINTAAN

ini hanya tes.

Permintaan pengaduan yang diterima

Waktu	2023-08-28 10:00:00	Jenis Permintaan	Sistem E-Ganesha
Customer	Hapek Pradipta S.T., M.T.	Status	Dalam Proses
Email	hapekpradipta@gmail.com	Level Penugasan	<input type="text"/>
No HP	08123456789		

[Kembali](#)

PENUGASAN PEGAWAI

Penugasan Pegawai masing-masing Divisi sesuai tupoksi

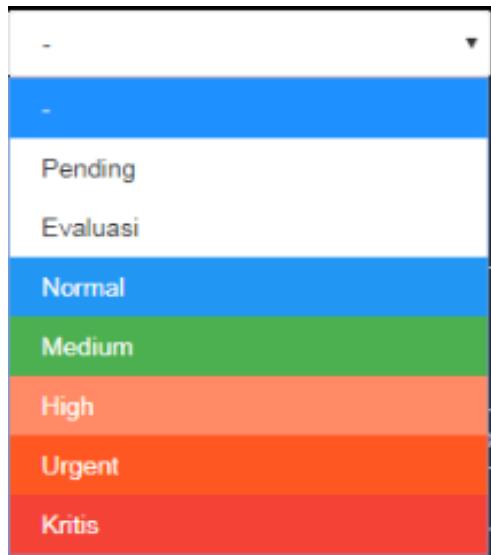
Cari:	Masukan Kata Kunci ...	Q				
No	Tugas	Nama Pegawai	NIP / NIK	Jabatan	Status Penugasan	Status Kerja
1	<input type="checkbox"/>	I Made Andri Pradyana, S.T., M.T.	198811182015041001	Ketua Divisi Helpdesk dan Dokumentasi		
2	<input type="checkbox"/>	I Ketut Purnamawan, S.Kom., M.Kom.	197905112006041001	Ketua Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer		
3	<input type="checkbox"/>	I Gede Partha Sindu, S.Pd., M.Pd	198709072015041001	Ketua Divisi Konten dan Multimedia		
4	<input type="checkbox"/>	I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.	198412012012121002	Kelua Divisi Pusat Data dan Pengembangan Informasi		
5	<input type="checkbox"/>	I Made Putrama, S.T., M.Tech	198005242014041003	Ketua Divisi Research dan Development		
6	<input type="checkbox"/>	Luh Setiani, S.Pd	20173126	Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi		

Gambar 13. Pengaduan Belum Selesai

- b) Setelah helpdesk menerima permintaan pengaduan, selanjutnya helpdesk akan mengisi level penugasan dari pengaduan yang diterima apakah bersifat pending, evaluasi, normal, medium. Hight, urgent maupun kritis.

Level Penugasan

-



Gambar 14. Level Pengaduan

- c) Setelah memilih level penugasan, helpdesk menunjuk divisi yang bertugas menangani pengaduan permasalahan yang masuk. Menunjuk divisi yang bertugas bisa dilakukan lebih dari satu orang.

PENUGASAN PEGAWAI									
No	Tugas	Nama Pegawai	NIP / NIR	Jabatan	Status Penugasan	Status Kerja			
1	<input type="checkbox"/>	I Made Ardi Pradnyana, S.T., M.T.	198811182015041001	Ketua Divisi Helpdesk dan Dokumentasi					
2	<input type="checkbox"/>	I Ketut Purnamawan, S.Kom., M.Kom.	197905112006041001	Ketua Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer					
3	<input type="checkbox"/>	I Gede Partha Sindu, S.Pd., M.Pd.	198709072015041001	Ketua Divisi Konten dan Multimedia					
4	<input type="checkbox"/>	I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.	19841201201212002	Ketua Divisi Pusat Data dan Pengembangan Informasi					
5	<input type="checkbox"/>	I Made Putrama, S.T., M.Tech	198005242014041003	Ketua Divisi Research and Development					
6	<input type="checkbox"/>	Luh Seliani, S.Pd	2017.3.126	Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi					

Gambar 15. Penunjukan Divisi

- d) Jika helpdesk sudah menunjuk divisi yang menangani, helpdesk akan mengirimkan ke pimpinan UPT TIK sebagai informasi pengaduan yang masuk pada saat ini. Jika terdapat masukan pengaduan dari customer, helpdesk akan menginformasikan divisi pada kolom komentar yang nantinya akan diterima oleh divisi yang menangani. Jika sudah dianggap benar maka helpdesk akan menyimpan pengkonfirmasi divisi yang menangani.

Kirim Ke Pimpinan	<input type="checkbox"/>
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 150px; margin-bottom: 10px;">Komentar Penugasan</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="button" value="History Permintaan"/> <input type="button" value="Kembali"/> <input style="border: 2px solid red; background-color: red; color: white; padding: 2px 10px; border-radius: 5px;" type="button" value="Simpan dan Konfirmasi"/>	

Gambar 16. Pengiriman ke Pimpinan

- Pengaduan Selesai

Jika pengaduan sudah diterima oleh masing-masing divisi yang ditugaskan, selanjutnya divisi yang bertugas menyelesaikan akan melakukan pengecekan untuk diselesaikan dan jika pengaduan sudah selesai dikerjakan maka divisi yang ditunjuk akan merubah status menjadi **Selesai** pada sistem layanan UPT TIK.

The screenshot shows a web-based application interface for managing service requests. At the top, it says 'Detail Data Pengaduan' and 'Form Detail Data Pengaduan 181272'. Below this is a section titled 'PERMINTAAN' which includes fields for 'Waktu' (Time), 'Customer' (I Nyoman Yasa S.Pd., M.A.), 'Email' (nyoman.yasa@unimed.ac.id), and 'No HP'. To the right of these fields is a 'Jenis Permintaan' dropdown set to 'Lain - Lain' and a 'Status' dropdown set to 'Permintaan Selesai', which is highlighted with a red border. Below this is a 'PENGASASSAN PEGAWAI' section containing a search bar and a table with columns for 'No', 'Nama Pegawai', 'NIP / NIK', 'Jabatan', 'Status Penggunaan', and 'Status Kerja'. The table shows one entry: 'Anggota Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer'. At the bottom of the page are buttons for 'History Permintaan' and 'Kembali'.

Gambar 17. Pengaduan Selesai

- Pengaduan Ditolak

Untuk pengaduan ditolak akan terlihat pada filter pengaduan yang sebelumnya penolakan sudah dilakukan oleh helpdesk ketika pengaduan masuk pada filter pengaduan belum diproses.

The screenshot shows a table titled 'Tabel Data Pengaduan Ditolak' with a 'Cari' search bar and a 'Tampil:' dropdown set to 10. The table has columns for 'No', 'Kode Pengaduan', 'Waktu', 'Customer', 'Jenis Pengaduan', 'Status Pengaduan', and 'Aksi'. There are four rows of data. In the 'Status Pengaduan' column, all entries are 'PERMINTAAN DITOLAK' and are highlighted with a red border. Each row also has a 'DETAIL' button next to it. At the bottom of the table, it says 'Menampilkan 1 sampai 4 dari 4 data'.

Gambar 18. Pengaduan Ditolak

Status penerimaan ditolak secara mendetail pada menu aksi.

The screenshot shows a form titled 'Detail Data Pengaduan' with a blue header bar containing the text 'Form Detail Data Pengaduan : 181273'. Below the header, there's a section titled 'PERMINTAAN' with a note: 'yth. Bagian UPT TIK
Mohon bantuan, saya akan meng-upload SK Luar Lembaga di Shakuntala tetapi belum ada template browse dan upload. Mohon bantuan tim. Suksma'. A table displays user information: Waktu (2018-05-04 03:38:52), Customer (I Nyoman Yasa S.Pd., M.A.), Email (nyoman.yasa@undiksha.ac.id), No HP (085292234291). To the right, under 'Jenis Permintaan' (Sistem E-Ganesha) and 'Status' (Permintaan Ditolak), there is a red rectangular box highlighting the status. At the bottom right are buttons for 'History Permintaan' and 'Kembali'.

Gambar 19. Penerimaan Ditolak

1.7 Menu Profil User

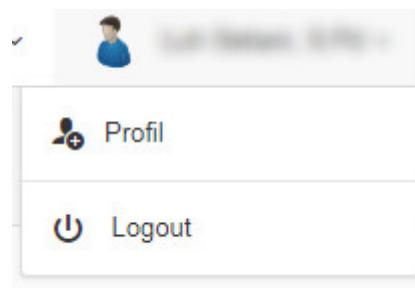
Pada menu ini user bisa melihat informasi profil dan mengganti password jika memang mempunyai keinginan untuk menggantinya.

The screenshot shows a 'Profil - User' page with a sub-section 'Informasi Profil'. It includes fields for 'Username' (181273), 'Nama Lengkap' (I Nyoman Yasa S.Pd., M.A.), 'NIP/NIR' (085292234291), 'Nama Jabatan' (Dosen Pengajar dan Peneliti), 'Email' (nyoman.yasa@undiksha.ac.id), and 'Telepon' (085292234291). On the right, there are sections for 'GANTI PASSWORD' with fields for 'Password Lama' (Masukan Password Lama), 'Password Baru' (Masukan Password Baru), 'Ulangi Password Baru' (Ulangi Masukan Password Baru), and a 'Simpan' button.

Gambar 20. Menu Profil

1.8 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 21. Menu Logout

2 KРИТИК 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/>.