



Versi 1.0 (4 Juni 2018)

User Manual

Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK UNDIKSHA

PANDUAN UNTUK TEKNISI
PENGUNAAN SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN LAYANAN
UPT TIK UNDIKSHA

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



Teknologi Informasi & Komunikasi

UNDIKSHA

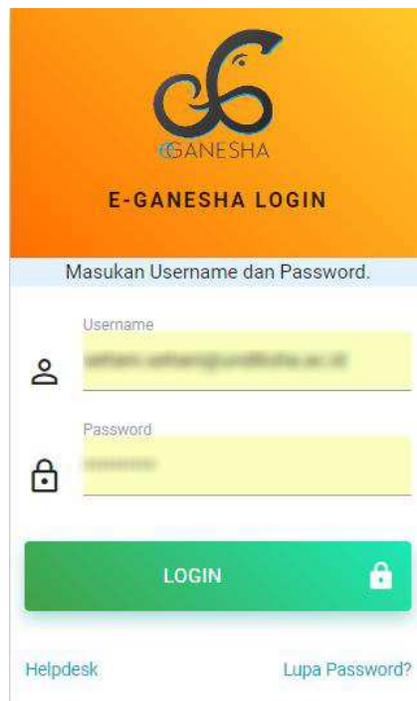
DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
1 Memulai Sistem.....	1
2 Menu Beranda.....	1
2 Menu Statistik Pengaduan	3
3 Data Pengaduan	4
3.1 Detail Data Pengaduan	4
4 Penugasan Baru	5
4.1 Detail Penugasan Baru	6
4.2 History	7
5 Penugasan Belum Selesai	7
5.1 Detail Penugasan Belum Selesai	8
5.2 Penugasan Sudah Selesai	9
5.3 Detail Penugasan Sudah Selesai.....	10
6 Profil User.....	12
7 Menu Logout	12
8 Kritik dan Saran.....	13

1 MEMULAI SISTEM

Petunjuk penggunaan Sistem Penanganan Permintaan Layanan UPT TIK Undiksha

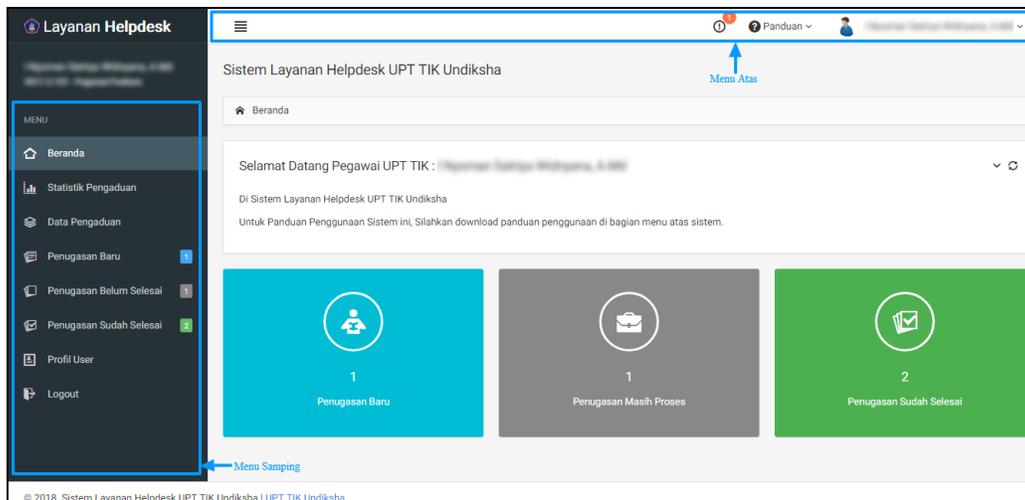
1. Pastikan komputer anda terhubung dengan internet.
2. Bukalah browser
3. Masukkanlah alamat <http://upttik.undiksha.ac.id/helpdesk/> pada *addressbar* sehingga akan muncul halaman login. Login akan diarahkan pada sistem e-ganesha yaitu SSO. Silakan masukan *username* dan *password* yang valid sesuai yang telah didapatkan oleh masing-masing pegawai UPT TIK.



Gambar 1. Login Sistem

2 MENU BERANDA

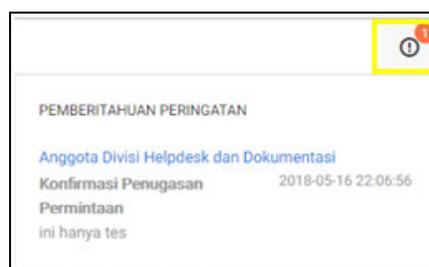
Halaman Beranda Pegawai UPT TIK merupakan halaman yang muncul setelah pegawai UPT TIK berhasil melakukan proses login. Terdapat menu di Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha yang dapat di akses oleh pegawai UPT TIK yang terletak di sebelah kiri dan atas beranda pegawai UPT TIK seperti terlihat pada Gambar dibawah ini.



Gambar 2. Menu Beranda

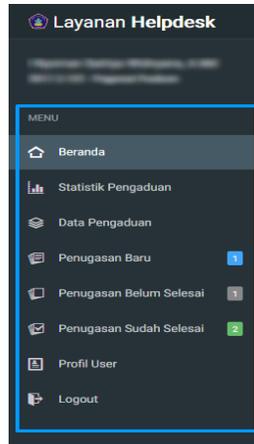
Menu dibagi menjadi 2 bagian yaitu menu atas dan menu samping kiri. Menu yang terdapat diatas berfungsi untuk mempermudah adanya notifikasi komplain dari Operator terhadap permintaan yang ada.

Notifikasi Komplain akan muncul setelah user menekan tombol notifikasi Pemberitahuan Komplain. Notifikasi pemberitahuan komplain yang muncul adalah notifikasi seluruh komplain permintaan yang masuk pada sistem yang ditujukan pada pegawai tersebut. Notifikasi pemberitahuan komplain keseluruhan berasal dari Helpdesk UPT TIK Undiksha yang *handle* pegawai. Untuk lebih jelasnya mengenai notifikasi permintaan silakan lihat pada Gambar dibawah.



Gambar 3. Notifikasi

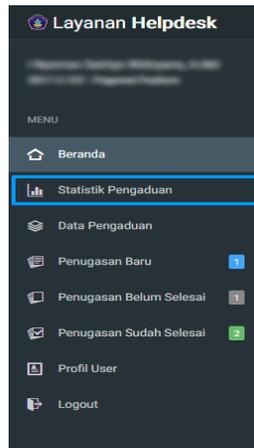
Menu yang terdapat pada sisi kiri diantaranya menu Beranda, Statistik Pengaduan, Data Pengaduan, Penugasan Baru, Penugasan Belum Selesai, penugasan sudah selesai, Profil User dan Logout. Berikut menu yang terdapat pada bagian kiri halaman Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha.



Gambar 4. Menu Kiri

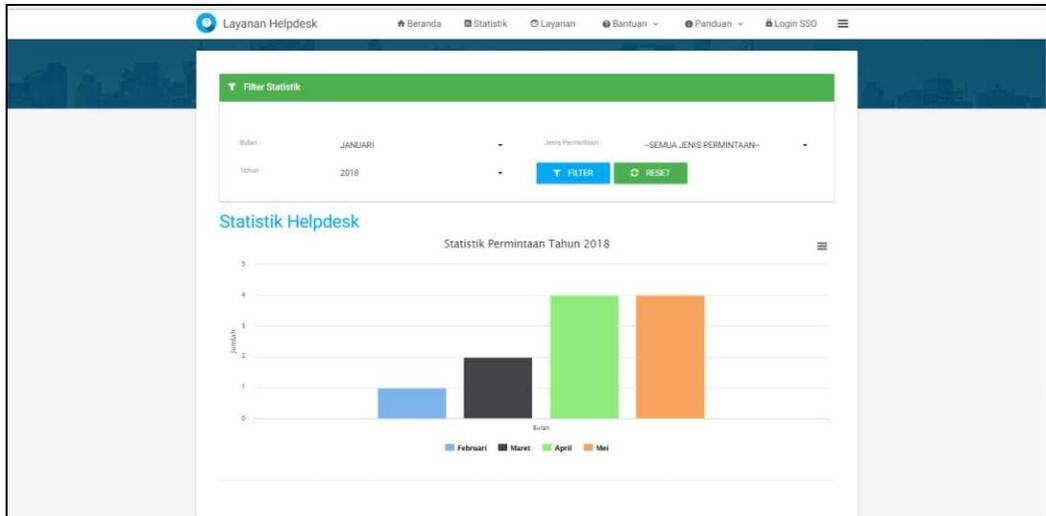
2 MENU STATISTIK PENGADUAN

Satistik Permintaan Untuk melihat menu statistik pegawai UPT TIK dapat mengaksesnya dengan memilih menu statistik dibagian kiri menu pegawai UPT TIK, seperti terlihat pada Gambar dibawah berikut.



Gambar 5. Menu Statistik Pengaduan

Halaman Statistik Pengaduan akan muncul di tab baru ketika pegawai UPT TIK menekan menu tombol “Statistik Pengaduan”, tampilan statistik hanya bisa dilihat dan difilter berdasarkan bulan-tahun-jenis permintaan yang diperoleh dari perminaan-permintaan yang masuk seperti terlihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Statistik Pengaduan

3 DATA PENGADUAN

Data pengaduan merupakan data-data yang berisi informasi mengenai data pengaduan UPT TIK Undiksha. Data pengaduan sendiri berisi keseluruhan pengaduan yang belum di proses, belum selesai, selesai. Letak menu “Data Pengaduan” bisa dilihat pada gambar berikut.

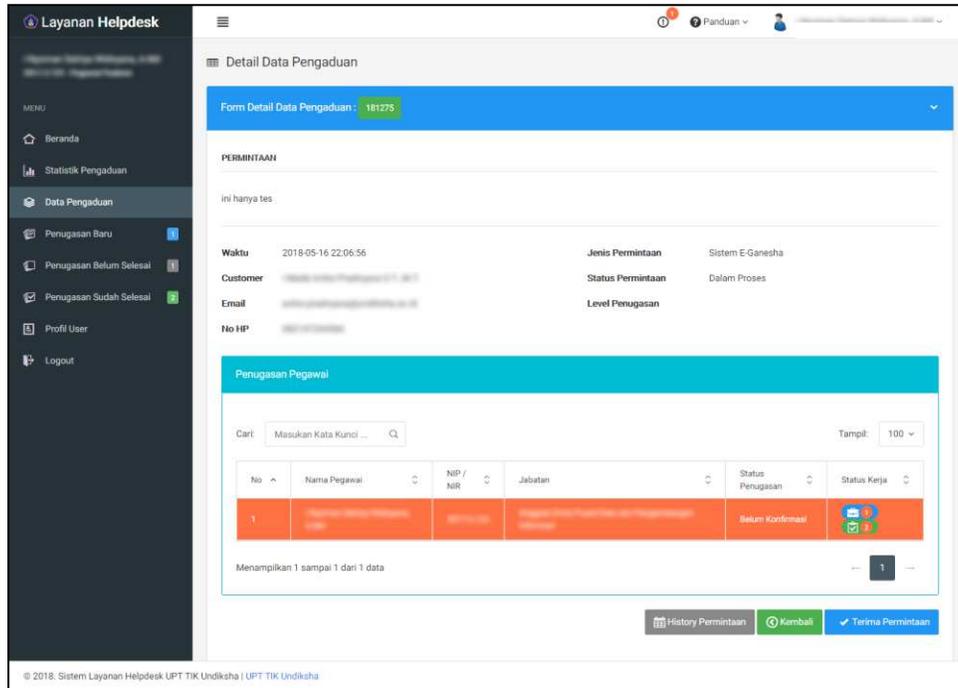
No	Kode Pengaduan	Waktu	Customer	Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Aksi
1	181275	2018-05-16 22:06:56	[Redacted]	Sistem E-Ganesha	DALAM PROSES	DETAIL
2	171242	2017-09-15 11:25:05	[Redacted]	Lain - Lain	DALAM PROSES	DETAIL
3	171241	2017-08-31 07:32:19	[Redacted]	Sistem E-Ganesha	DALAM PROSES	DETAIL
4	171237	2017-08-15 09:40:49	[Redacted]	Sistem E-Ganesha	DALAM PROSES	DETAIL

Gambar 7. Data Pengaduan

3.1 Detail Data Pengaduan

Detail data pengaduan yang ada dapat dilihat dan diperlihatkan detailnya, dengan melihat detail, pegawai UPT TIK akan diberikan informasi sampai mana permintaan tersebut di proses, tidak hanya itu data pengaduan juga bisa di cetak oleh pegawai UPT TIK untuk mengetahui data-

data pengaduan secara hardcopy dan mampu melihat pekerjaan apa saja yang sudah dikerjakan dengan meng-klik tombol history pada web, berikut merupakan gambar dari Detail Data Pengaduan.

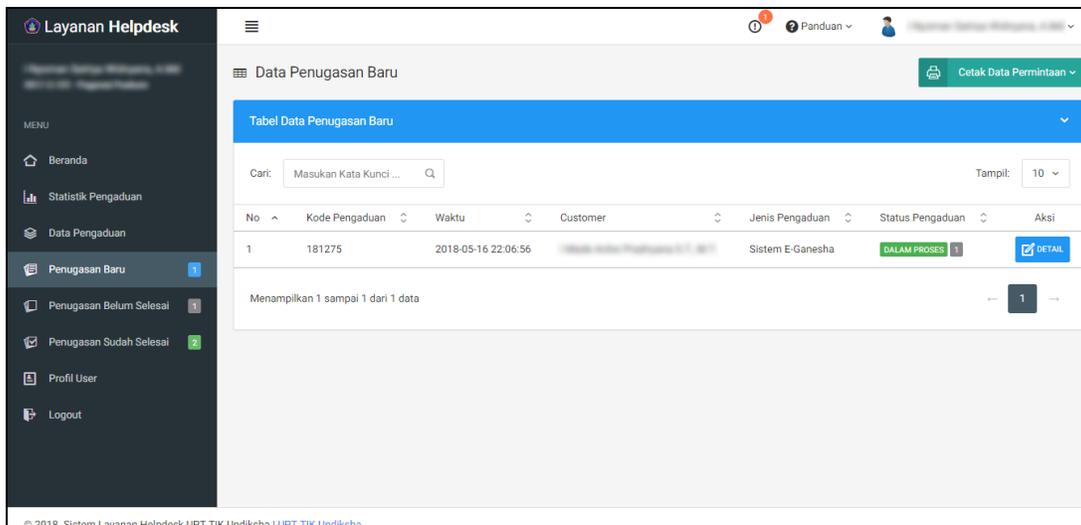


Gambar 8. Detail Data Pengaduan

4 PENUGASAN BARU

Penugasan baru merupakan data-data yang berisi informasi mengenai data penugasan baru yang ditujukan untuk pegawai UPT TIK Undiksha, berikut gambar Data Penugasan Baru.

Tampilan Data Penugasan Baru dalam proses dimana pada halaman terdapat beberapa aktifitas yang dapat dilakukan seperti, pencarian, pengurutan atau sorting data, detail data dan cetak data permintaan keseluruhan. Berikut merupakan gambar dari Menu Penugasan Baru.

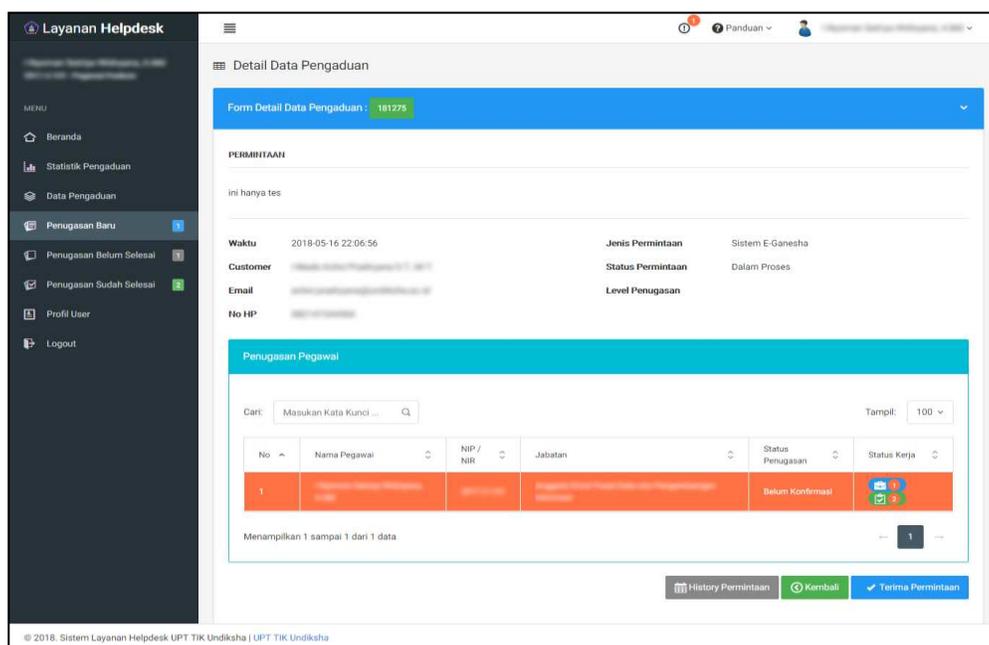


Gambar 9. Penugasan Baru

4.1 Detail Penugasan Baru

Detail penugasan pegawai ditujukan untuk memperlihatkan detail informasi penugasan yang ditugaskan kepada pegawai. Setiap detail penugasan akan memiliki informasi, tampilan dan tombol yang berbeda-beda sesuai status permintaan yang ditugaskan.

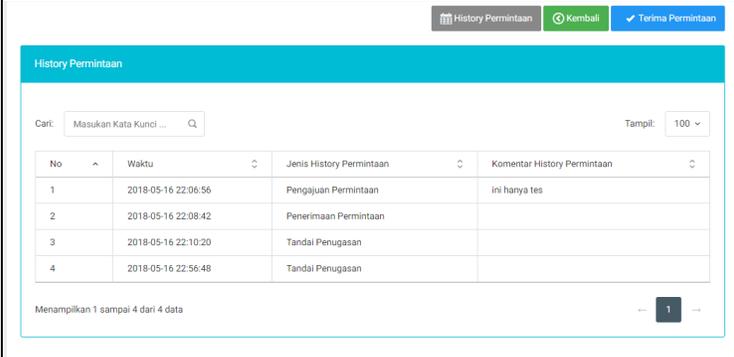
Tombol Menu Detail Penugasan Baru Berikut ini adalah fungsi dari tombol yang ada pada tampilan halaman “Detail Penugasan Baru” yang harus di perhatikan dan dipahami. Berikut merupakan gambar dari Detail Penugasan Baru.



Gambar 10. Detail Penugasan Baru

4.2 History

Sub menu History disini dapat digunakan untuk melihat pekerjaan yang sudah selesai dengan memilih tombol yang ada pada halaman detail data pengaduan, berikut merupakan gambar history.



The screenshot shows a web interface for 'History Permintaan'. At the top, there are navigation buttons: 'History Permintaan', 'Kembali', and 'Terima Permintaan'. Below the header is a search bar with the placeholder 'Masukan Kata Kunci ...' and a 'Tampil: 100' dropdown. The main content is a table with the following data:

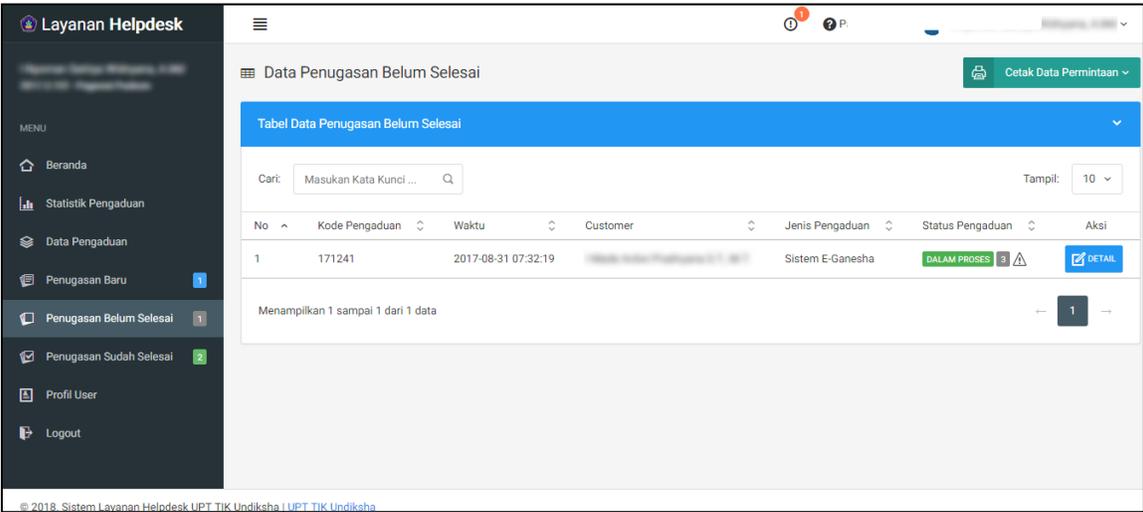
No	Waktu	Jenis History Permintaan	Komentar History Permintaan
1	2018-05-16 22:06:56	Pengajuan Permintaan	ini hanya tes
2	2018-05-16 22:08:42	Penerimaan Permintaan	
3	2018-05-16 22:10:20	Tandai Penugasan	
4	2018-05-16 22:56:48	Tandai Penugasan	

At the bottom of the table, it says 'Menampilkan 1 sampai 4 dari 4 data' and a pagination control showing '1'.

Gambar 11. History

5 PENUGASAN BELUM SELESAI

Halaman Penugasan Belum Selesai merupakan halaman yang terdapat beberapa aktifitas untuk melakukan pencarian, pengurutan atau sorting data, detail data dan cetak data permintaan keseluruhan. Khusus untuk detail pada “Penugasan Belum Selesai”, pegawai UPT TIK hanya dapat melakukan simpan data untuk memberi informasi status penugasan atas permintaan yang ditugaskan kepadanya terselesaikan, seperti terlihat pada dibawah.



The screenshot shows a web interface for 'Data Penugasan Belum Selesai'. On the left is a sidebar menu with options: 'Beranda', 'Statistik Pengaduan', 'Data Pengaduan', 'Penugasan Baru', 'Penugasan Belum Selesai', 'Penugasan Sudah Selesai', 'Profil User', and 'Logout'. The main content area has a search bar with the placeholder 'Masukan Kata Kunci ...' and a 'Tampil: 10' dropdown. The table below contains the following data:

No	Kode Pengaduan	Waktu	Customer	Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Aksi
1	171241	2017-08-31 07:32:19		Sistem E-Ganesha	DALAM PROSES	DETAIL

At the bottom of the table, it says 'Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 data' and a pagination control showing '1'.

Gambar 12. Penugasan Belum Selesai

5.1 Detail Penugasan Belum Selesai

Halaman Detail Penugasan Belum di proses dapat melakukan konfirmasi atas penugasan yang diberikan yang selanjutnya permintaan akan otomatis dipindah ke Detail Penugasan Belum di Proses. Pada menu ini pegawai dapat melihat file yang dikirim serta mengganti status pekerjaan. Sub menu history dapat menampilkan pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh pegawai dengan meng-klik tombol history.

Pada Detail Penugasan Belum Selesai pegawai hanya dapat melakukan simpan data untuk memberi informasi status penugasan atas permintaan yang ditugaskan kepadanya terselesaikan yang selanjutnya permintaan akan otomatis dipindah ke Penugasan Sudah Selesai. Untuk Detail Penugasan Belum Selesai dapat dilihat pada gambar dibawah.

Layanan Helpdesk

Detail Data Pengaduan

Form Detail Data Pengaduan: 171241

PERMINTAAN

Mohon bantu saya kenapa nama saya di beberapa sistem di undiksha tidak konsisten. Nama lengkap daya [redacted] tapi di beberapa sistem T nya hilang.

Waktu: 2017-08-31 07:32:19 Jenis Permintaan: Sistem E-Ganesha
 Customer: [redacted] Status Permintaan: Dalam Proses
 Email: [redacted] Level Penugasan: Evaluasi
 No HP: [redacted]

File View File

Penugasan Pegawai

Cari: Masukan Kata Kunci ...

No	Nama Pegawai	NIP / NIR	Jabatan	Status Kerja
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Belum Selesai
2	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Belum Konfirmasi
3	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Belum Konfirmasi

Menampilkan 1 sampai 3 dari 3 data

History Permintaan

Cari: Masukan Kata Kunci ...

No	Waktu	Jenis History Permintaan	Komentar History Permintaan
1	2017-08-31 07:32:19	Pengajuan Permintaan	Mohon bantu saya kenapa nama saya di beberapa sistem di undiksha tidak konsisten. Nama lengkap daya [redacted] tapi di beberapa sistem T nya hilang.
2	2017-09-14 15:23:33	Penerimaan Permintaan	
3	2017-09-14 15:24:26	Tandai Penugasan	
4	2018-05-16 21:59:17	Penerimaan Tugas Oleh Pegawai	
5	2018-05-16 22:01:06	Pernyataan Selesai Dari Pegawai	

Menampilkan 1 sampai 5 dari 5 data

© 2018. Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha | UPT TIK Undiksha

Gambar 13. Detail Penugasan Belum Selesai

5.2 Penugasan Sudah Selesai

Berikut ini merupakan halaman “Penugasan Sudah Selesai” yang dimana pada halaman terdapat beberapa aktifitas yang dapat dilakukan seperti, pencarian, pengurutan atau sorting data, detail data dan cetak data permintaan keseluruhan. Khusus untuk detail pada “Pengaduan Sudah

Selesai”, pegawai UPT TIK hanya dapat melihat detail data pengaduan yang sudah terselesaikan, seperti terlihat pada gambar dibawah.

No	Kode Pengaduan	Waktu	Customer	Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Aksi
1	171242	2017-09-15 11:25:05	[Redacted]	Lain - Lain	DALAM PROSES	DETAIL
2	171237		[Redacted]	Sistem E-Ganesh	DALAM PROSES	DETAIL

Gambar 14. Penugasan Sudah Selesai

5.3 Detail Penugasan Sudah Selesai

Pada Detail Penugasan Sudah Selesai pegawai hanya dapat melakukan simpan data untuk memberi informasi status penugasan atas permintaan yang ditugaskan kepadanya terselesaikan. Sub menu history digunakan untuk melihat pekerjaan yang sudah diselesaikan oleh pegawai bersangkutan. Untuk Detail Penugasan Sudah Selesai dapat dilihat pada gambar dibawah.

Layanan Helpdesk
Panduan
I Nyoman Satriya Widryana, A.Md

I Nyoman Satriya Widryana, A.Md
2017.3.122 - Pegawai Posision

MENU

- [Beranda](#)
- [Statistik Pengaduan](#)
- [Data Pengaduan](#)
- [Penugasan Baru](#) 1
- [Penugasan Belum Selesai](#) 1
- [Penugasan Sudah Selesai](#) 2
- [Profil User](#)
- [Logout](#)

Detail Data Pengaduan

Form Detail Data Pengaduan : 171242

PERMINTAAN

Yth Operator Helpdesk,

Nama saya tertera di dalam SSO Undiksha terdapat kekurangan. Nama saya yang benar adalah I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. namun tercatat sebagai Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd.

Semoga nama saya bisa diperbaiki secepatnya.

Hormat Saya,
I Putu Indra Kusuma

Waktu	2017-09-15 11:25:05	Jenis Permintaan	Lain - Lain
Customer	I Putu Indra Kusuma S.Pd., M.Pd.	Status Permintaan	Dalam Proses
Email	indra.kusuma@undiksha.ac.id	Level Penugasan	Urgent
No HP	081933026461		

Penugasan Pegawai

Cari:

Tampil: 100

No	Nama Pegawai	NIP / NIR	Jabatan	Status Penugasan	Status Kerja
1	I Nyoman Satriya Widryana, A.Md	2017.3.122	Anggota Divisi Pusat Data dan Pengembangan Informatika	Selesai	

Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 data

History Permintaan
Kembali
Simpan

History Permintaan

Cari:

Tampil: 100

No	Waktu	Jenis History Permintaan	Komentar History Permintaan
1	2017-09-15 11:25:05	Pengajuan Permintaan	Yth Operator Helpdesk, Nama saya tertera di dalam SSO Undiksha terdapat kekurangan. Nama saya yang benar adalah I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. namun tercatat sebagai Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. Semoga nama saya bisa diperbaiki secepatnya. Hormat Saya, I Putu Indra Kusuma
2	2017-10-02 11:56:21	Penerimaan Permintaan	
3	2017-10-02 11:58:39	Tandai Penugasan	Selamat Pagi Bapak Indra Kusuma, untuk kekurangan nama pada sistem data dosen silakan bapak menghubungi bagian kepegawaian untuk ditindaklanjuti. Terimakasih
4	2017-10-02 16:06:18	Tandai Penugasan	
5	2017-10-18 21:00:35	Penerimaan Tugas Oleh Pegawai	
6	2017-10-18 21:01:27	Pernyataan Selesai Dari Pegawai	
7	2018-05-16 22:14:39	Pernyataan Selesai Dari Pegawai	
8	2018-05-16 22:15:28	Pernyataan Selesai Dari Pegawai	

Menampilkan 1 sampai 8 dari 8 data

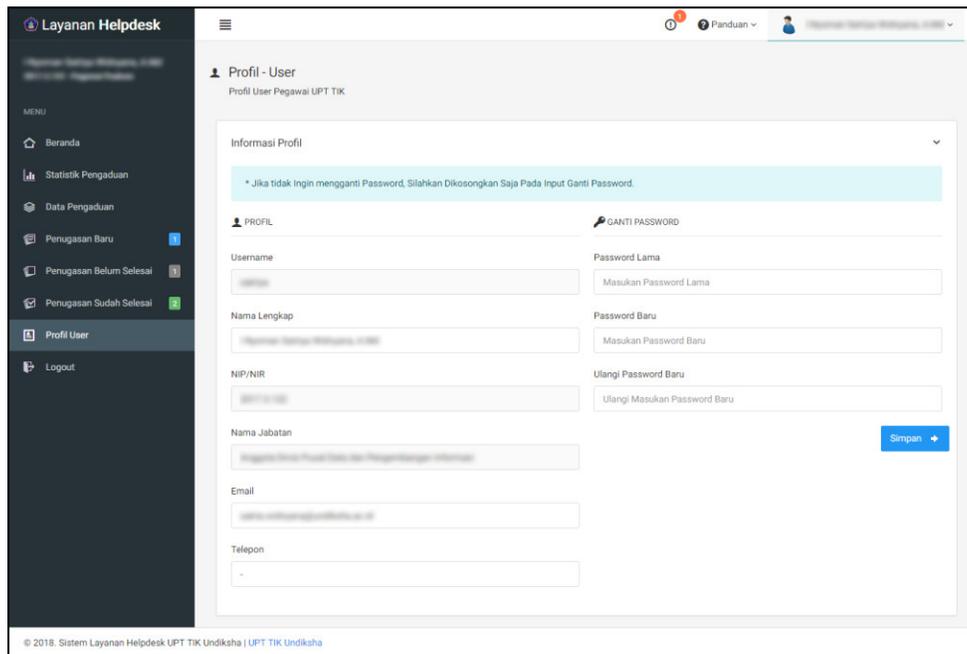
© 2018. Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha | UPT TIK Undiksha

Gambar 15. Detail Penugasan Sudah Selesai

6 PROFIL USER

Menu profil user dimaksudkan untuk memberikan informasi khusus kepada user (Pegawai UPT TIK) dan melakukan perubahan-perubahan data terkait dengan profil user yang bersangkutan.

Tampilan Profil User Berikut ini merupakan halaman “Profil User”, dimana pada halaman terdapat beberapa aktifitas yang dapat dilakukan seperti, mengganti nama lengkap, nip, telepon, mengganti password lama dengan password yang baru dan menyimpan hasil perubahan, untuk lebih jelas silakan lihat Gambar bawah ini.

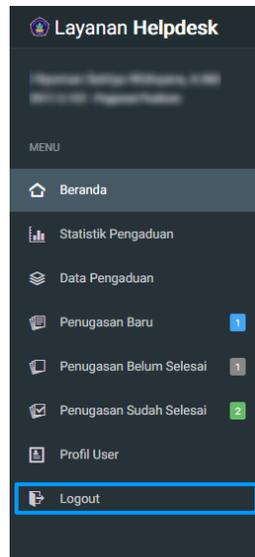


The screenshot displays the 'Profil - User' interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'Beranda', 'Statistik Pengaduan', 'Data Pengaduan', 'Penugasan Baru', 'Penugasan Belum Selesai', 'Penugasan Sudah Selesai', 'Profil User', and 'Logout'. The main content area is titled 'Profil - User' and 'Profil User Pegawai UPT TIK'. It features a 'GANTI PASSWORD' section with a warning message: '* Jika tidak ingin mengganti Password, Silahkan Dikosongkan Saja Pada Input Ganti Password.' Below this are two columns of form fields. The left column includes 'Username', 'Nama Lengkap', 'NIP/NIR', 'Nama Jabatan', 'Email', and 'Telepon'. The right column includes 'Password Lama', 'Password Baru', and 'Ulangi Password Baru'. A blue 'Simpan' button is located at the bottom right of the form area. The footer contains the text '© 2018. Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha | UPT TIK Undiksha'.

Gambar 16. Profil User

7 MENU LOGOUT

Menu logout merupakan menu yang digunakan untuk keluar dari Sistem Layanan Helpdesk UPT TIK Undiksha. Berikut merupakan gambar menu logout.



Gambar 17. Logout

8 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/>.