



Proceedings

Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)

2013

ISBN 978-602-17488-0-0

14-15 Pebruari 2013



STMIK BUMIGORA MATARAM
Jl. Ismail Marzuki Mataram Lombok
Telp. 0370-634498, Fax. 0370-638369
www.stmikbumigora.ac.id

Dipublikasikan Tahun 2013 oleh :

**STMIK BUMIGORA MATARAM
Mataram-Indonesia**

ISBN : 978-602-17488-0-0

Panitia tidak bertanggung jawab terhadap isi paper dari peserta.

PROCEEDINGS
KONFERENSI NASIONAL SISTEM INFORMASI 2013

Ketua Editor
Agus Pribadi, S.T., M.Sc

Sekretaris Editor
Ir. Bambang Krismono Triwijoyo, M.Kom.

Anggota Editor
M.Yunus,S.Kom.
Ahmad Asril Rizal, S.Si.

KOMITE KNSI 2013

STEERING COMMITTEE

- **Kridanto Surendro, Ph.D**
- **Dr. Rila Mandala**
- **Dr. Husni S Sastramihardja**
- **Prof. Iping Supriana**
- **Dr. Ing. M. Sukrisno**
- **Dyah Susilowati, M.Kom.**

PROGRAM COMMITTEE

- **Kridanto Surendro, Ph.D (ITB)**
- **Dr. Rila Mandala (ITB)**
- **Dr. Husni Setiawan Sastramihardja (ITB)**
- **Prof. Jazi Eko Istiyanto, Ph.D (UGM)**
- **Prof. Dr. Beny A Mutiara (Univ. Gunadarma)**
- **Retantyo Wardoyo, Ph.D (UGM)**
- **Agus Harjoko, Ph.D (UGM)**
- **Dra. Sri Hartati, M.Sc, Ph.D (UGM)**
- **Prof. Zainal A. Hasibuan, Ph.D (Univ. Indonesia)**
- **Dr. Djoko Soetarno (Univ. BINUS)**
- **Prof. Ir. Arief Djunaedi, M.Sc.,PhD (ITS)**
- **Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, MSc (ITS)**
- **Dr. Ir. Agus Buono, M.Si., M.Kom (IPB)**
- **Dr. Ir. Sri Nurdiati, M.Sc (IPB)**
- **Prof. Dr. M. Zarlis, M.Sc (USU)**
- **Dr. Masayu Leylia Khodra (ITB)**

TECHNICAL COMMITTEE

- **Agus Pribadi, S.T., M.Sc**
- **Ria Rosmalasari Safitri, M.M.**
- **Ni Ketut Sriwinarti, S.E, M.Ak.**
- **Ir. Bambang Krismono Triwijoyo, M.Kom.**
- **Dadang Priyanto, M.Kom.**
- **Muhammad Nur, M.Hum.**
- **Raisul Azhar, S.T., M.T.**
- **Kartarina, S.Kom.**
- **Husain, S.Kom**

Makalah Nomor: KNSI-117

ANALISIS DAN DESAIN *INTEGRATED SUPPORT SYSTEM* YANG DIIMPLEMENTASIKAN PADA PENANGANAN MASALAH DI LINGKUP UNIVERSITAS

Dhiani Tresna Absari

Program Kekhususan Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Surabaya
Jl. Raya Kalirungkut, Surabaya 60292 Indonesia
dhiani@ubaya.ac.id

Abstrak

Secara umum sebuah universitas memiliki struktur organisasi yang hampir sama, yaitu terdiri dari Rektor dan beberapa Wakil Rektor yang membawahi unit-unit yang menangani kegiatan akademik atau non akademik. Bila seorang karyawan mengalami permasalahan yang berhubungan dengan kegiatan akademik maupun non akademik, maka karyawan tersebut dapat meminta bantuan penyelesaian masalah pada unit-unit yang bersesuaian. Penyelesaian masalah dapat dilakukan sebuah unit saja atau bisa melibatkan banyak unit. Jika penyelesaian masalah melibatkan banyak unit dalam penyelesaiannya, maka bisa terjadi ada pelimpahan masalah agar masalah yang dihadapi dapat diselesaikan. Pelimpahan masalah ini dapat berpotensi untuk menimbulkan masalah baru jika tidak ada koordinasi yang baik dan jelas antara unit-unit yang menangani masalah dan karyawan pemilik masalah. Saat ini banyak universitas yang belum memiliki mekanisme bagi karyawan untuk memantau bahkan mengkomunikasikan penyelesaian permasalahan yang mereka ajukan. Sistem yang memfasilitasi mekanisme koordinasi antara unit-unit dalam menyelesaikan sebuah masalah tertentu juga belum ada. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis bagi keadaan ini dan mendesain sistem yang dapat mengintegrasikan unit-unit yang ada di sebuah universitas dalam memberikan bantuan terhadap penyelesaian sebuah masalah tertentu. Sistem ini berbasis *web* sehingga komunikasi antara pemilik masalah dengan unit yang dituju, ataupun antara unit yang hendak menyelesaikan sebuah masalah dapat dilakukan dengan mudah. Sistem ini juga mencatat semua bentuk respon yang diberikan oleh tiap unit sehingga penelusuran terhadap penyelesaian permasalahan dapat dilakukan, baik oleh karyawan sebagai pemilik masalah, ataupun unit-unit yang bersama-sama menangani sebuah masalah tertentu. Selain itu wakil rektor maupun rektor dapat dengan mudah mengawasi kinerja unit-unit yang ada di bawahnya, karena sistem tersebut memungkinkan rektor ataupun wakil rektor untuk melakukan *monitoring* terhadap penyelesaian sebuah masalah yang dilakukan oleh unit-unit dibawah mereka.

Kata kunci : *Integrated Support System, Helpdesk, Permohonan Bantuan, penyelesaian permasalahan*

1. Pendahuluan

Secara umum sebuah universitas memiliki struktur organisasi yang hampir sama. Struktur organisasi sebuah universitas secara umum terdiri dari Rektor yang dibantu oleh Wakil Rektor yang membawahi bidang akademik non-akademik. Ada banyak unit yang menangani bidang non-akademik, seperti Keuangan, Biro Administrasi Umum, Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi Informasi dan Komputer (TIK), Hubungan Masyarakat (Humas), Pengadaan dan sebagainya. Sementara untuk kegiatan akademik terdapat unit-unit seperti Fakultas yang membawahi banyak jurusan/program studi, Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan, Biro Administrasi Registrasi dan sebagainya.

Bila karyawan yang ada pada sebuah unit mengalami sebuah permasalahan, maka karyawan tersebut dapat melaporkannya ke unit tertentu yang dapat menyelesaikan permasalahannya. Contohnya, jika ada fasilitas LCD proyektor yang tidak berfungsi dengan baik di sebuah kelas, maka karyawan dapat melaporkannya pada Biro Administrasi Umum. Biro Administrasi Umum akan melakukan pemeriksaan terhadap LCD proyektor yang dilaporkan rusak. Jika gangguan itu disebabkan masalah teknis maka Biro Administrasi Umum akan melimpahkan penyelesaian permasalahan kepada unit TIK. Dan jika diperlukan pembelian suku cadang, maka TIK akan melimpahkan masalah ke bagian Pengadaan. Saat ini, banyak universitas yang belum memiliki sistem yang memfasilitasi