

REDESAIN SISTEM *HELPDESK* DENGAN PENDEKATAN *USER CENTERED DESIGN* (STUDI KASUS : UPT TIK UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA)

Oleh

Ayu Siti Khofifah, NIM 1815091001
Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Teknik dan kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
Email : ayu.siti@undiksha.ac.id

ABSTRAK

UPT TIK merupakan salah satu unit yang berfokus dalam pemanfaatan teknologi informasi di Universitas Pendidikan Ganesha. Adapun contoh dari penggunaan teknologi informasi dalam Undiksha yakni, penggunaan SI/TI untuk memberi kelancaran terhadap kegiatan pendidikan, kegiatan administrasi dan operasional, serta pelayanan terhadap dosen, pegawai dan mahasiswa. Salah satu sistem informasi yang berhubungan dengan pelayanan bagi mahasiswa, pegawai dan dosen yakni, penggunaan sistem *helpdesk* untuk melakukan pelaporan kendala terkait masalah teknis serta melakukan permintaan layanan. Sistem *Helpdesk* merupakan inti dari fungsi layanan yang bertanggung jawab atas masalah tersebut serta mengumpulkan sumber daya agar dapat menyelesaikan masalah yang ada. Permasalahan yang dialami saat ini, sistem *helpdesk* tidak lagi digunakan. Sebelumnya, pengguna melaporkan keluhan maupun permohonan dilakukan menggunakan portal, namun tidak sedikit yang melakukan laporan secara berulang dengan menghubungi *helpdesk* maupun staf lainnya melalui kontak pribadi agar mendapatkan respon cepat. Selain itu, di sisi lain operator harus mengetikkan laporan-laporan pengguna ke *notepad* lalu mengetikkan lagi secara manual ke *git*, membuat operator menghabiskan banyak waktu hanya dalam proses penginputan saja, menyebabkan kinerja dan juga pelayanan yang diberikan oleh *helpdesk* menjadi kurang maksimal. Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan redesain untuk menghasilkan *prototype* Sistem *helpdesk* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Hasil penelitian ini berupa *prototype* sistem *helpdesk* yang memuat fitur sesuai kebutuhan pengguna. Evaluasi *prototype* menggunakan standar ISO 9241-11 menghasilkan tingkat efektivitas petugas 83%, operator 95%, tingkat efisiensi petugas 80%, operator 96% dan hasil pengukuran *satisfaction* petugas menggunakan SEQ sebesar 52% dan operator sebesar 58%.

Kata kunci : Sistem *helpdesk*, *User Centered Design*, ISO 9241-11

**REDESIGN HELPDESK SYSTEM WITH USER-CENTERED DESIGN
APPROACH (CASE STUDY: UPT TIK UNIVERSITY OF EDUCATION
GANESHA)**

By

**Ayu Siti Khofifah, NIM 1815091001
Information Systems Study Program
Departement of Informatics Engineering
Faculty of Engineering and vocational
Ganesha University of Education
Email: ayu.siti@undiksha.ac.id**

ABSTRACT

UPT TIK is one of the units that focuses on utilizing information technology at Ganesha University of Education. An example of the use of information technology in Undiksha is the use of IS/IT to provide smoothness of educational activities, administrative and operational activities, as well as services to lecturers, and students. One of the information systems related to services for students, staff and lecturers is the use of the helpdesk system to report problems related to technical problems and request service. The Helpdesk system is at the core of the function of the service responsible for the problem and gathers resources to solve the problem. The problem experienced today is that the helpdesk system is no longer used. Previously, users reported complaints or requests using the portal, but not a few made reports repeatedly by contacting the helpdesk or other staff through personal contacts in order to get a quick response. In addition, on the other hand, operators have to type user reports into notepad and then manually type them back into git, making operators spend a lot of time only in the input process, causing performance and also services provided by the helpdesk to be less than optimal. Based on these problems, a redesign was carried out to produce a prototype of the helpdesk system using the User Centered Design (UCD) method. The results of this study are in the form of a prototype helpdesk system that contains features according to user needs. Evaluation of the prototype using the ISO 9241-11 standard resulted in the effectiveness of officers being 83%, operators 95%, staff efficiency levels being 80%, operators being 96% and the results of measuring satisfaction using SEQ of 52% and operators of 58%.

Keywords : *Helpdesk system, User Centered Design, ISO 9241-11*