



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Riwayat Hidup



Ayu Siti Khofifah lahir di Bangli pada tanggal 30 Mei 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Basman dan Ibu Ida Ayu Nyoman Astuti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di jalan Anggrek, Gang Kenanga No.6 Kaliuntu, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Cempaga dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Bangli dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Bangli jurusan Teknik Jaringan dan Komputer dan melanjutkan pendidikan S1 Sistem Informasi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul ” **Redesain Sistem Helpdesk Dengan Pendekatan User Centered Design (Studi Kasus : UPT TIK Universitas Pendidikan Ganesha)**”. Selanjutnya, mulai tahun 2022 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Sistem Informasi di Universitas Pendidikan Ganesha.

## Lampiran 2. Surat Izin Permohonan Data di UPT. TIK Undiksha



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

Alamat Jalan Udayana Nomor 11, Singaraja 81116

Telepon (0362) 25571 Fax. (0362) 25571

Laman <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 489/UN48.11.1/DT/2022

Singaraja, 9 Maret 2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Data

Yth. Ketua UPT. TIK Undiksha  
di tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi persyaratan penyusunan Skripsi, bersama ini dimohon bantuannya untuk memberikan informasi yang diperlukan terkait data mengenai "Perancangan Sistem Helpdesk UPT TIK Undiksha", kepada mahasiswa berikut.

Nama : Ayu Siti Khofifah

NIM : 1815091001

Program Studi : Sistem Informasi

Semester : VIII (delapan)

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,  
  
Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.  
NIP 197408012000032001

### Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Operator 1

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022  
Lokasi : UPT TIK Undiksha  
Nama Narasumber : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd  
Jabatan : Anggota Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	Luh Setiani
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	28 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Banyuning , Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Dalam keseharian biasa menggunakan laptop, smartphone dan tablet.
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Menurut saya dari sisi <i>helpdesk</i> adanya sistem Miss U ini membantu operator untuk berkoordinasi dengan staf yang lainnya terutama seluruh Kadiv yang berkaitan, karena jika ada pelaporan yang masuk Kadiv juga perlu mengetahui alur tersebut.
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Tujuan dan motivasi saya menggunakan sistem ini yakni untuk membantu kami di <i>helpdesk</i> berkoordinasi dengan staf terkait untuk lebih cepat menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan pengguna.
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Kendalanya tentu saja ada

Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Saat ini dalam sistem ini belum terdapat untuk upload file saat menambahkan issue. Selain itu, ketika ada laporan pengaduan dari pengguna operator melakukan assign kepada staf terkait belum ada notifikasi untuk hal tersebut, jadi masih dilakukan secara manual.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Kalau dari sisi operator itu membutuhkan fitur untuk upload file, selanjutnya juga fitur notifikasi ke pemohon atau yang mengajukan laporan dan juga ke pegawai yang diberikan tugas.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Harapannya dalam sistem ini terdapat fitur untuk upload file pendukung laporan pengguna, baik surat maupun gambar dan semoga kedepannya terdapat fitur notifikasi jadi setiap helpdesk menugaskan issue pada petugas yang bersangkutan maka pemberituannya akan terkirim langsung pada petugas tersebut.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	“Pembelajaran yang nyata adalah sebuah pengalaman”

#### Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Operator 2

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022

Lokasi : UPT TIK Undiksha

Nama Narasumber 2 : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.

Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	Wendy Ariani
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	26 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Dalam keseharian maupun bekerja saya biasa menggunakan laptop/pc, smartphone dan juga tablet
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Sistem Miss U ini digunakan untuk manajemen seluruh issue di UPT TIK yang ada di undiksha baik permohonan layanan maupun pengaduan layanan, maka dari itu saat ini sistem ini masih membutuhkan perkembangan secara terus menerus agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan organisasi
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Tujuan dari penggunaan sistem ini yakni agar dapat mengakomodir seluruh laporan pengguna baik dari mahasiswa, dosen dan juga pegawai di lingkungan Undiksha
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Masih terdapat kendala yang dihadapi

Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Kendalanya seperti dalam sistem ini status open masih gabung dengan status issue yang sudah terclosed, memang sudah ada filternya namun lebih baik bisa dibedakan. Masalah lain juga dari sistem ini kan operator yang menginputkan keluhan pengguna yang melapor baik datang langsung atau via whatsapp, setelah laporan selesai operator perlu mengirimkan link survey atau penilaian terhadap layanan satu-persatu ke pengguna yang mengirimkan laporan sehingga hal itu belum efisien dan efektif bagi operator helpdesk. Masalah yang ada saat ini ketika kita membutuhkan laporan atau informasi yang ingin di export belum ada untuk menangani hal tersebut.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Fitur yang dibutuhkan yakni status ticket issue open dan closed dibedakan , sehingga mudah untuk memonitoring issue yang sedang open atau closed. Memerlukan agar link tracking dan survey dapat dikirim langsung kepada pemohon yang bersangkutan, serta fitur yang dibutuhkan seperti melakukan export laporan pengaduan maupun permintaan ke dalam bentuk excel, pdf.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Harapannya agar dapat memudahkan operator memilah issue yang open dan closed. Kedua, agar link survey dan tracking dapat dikirim langsung ke pengguna sehingga memudahkan pekerjaan helpdesk. Terakhir dapat mengexport informasi yang ada pada sistem ini

Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	"Jangan pernah takut untuk mencoba"





### Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Pengelola Divisi Sistem Informasi

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Agustus 2022  
Lokasi : UPT TIK Undiksha  
Nama Narasumber 2 : I Kadek Agus Panji Sujaya  
Jabatan : Pengelola Divisi Sistem Informasi

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	I Kadek Agus Panji Sujaya
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	23 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Software : HTML, CSS, PHP, Java Script, hardware : Pc/Laptop dan HP
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Sistem Missu ini membantu pegawai karena lebih terstruktur dan segala aktivitas tercatat
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Untuk mempermudah koordinasi maupun penugasan ketika ada issue yang dikirim oleh pelapor
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Iya ada kendala minor saja
Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Kendala yang dihadapi saat ini info penugasan masih dilakukan melalui WA Grup. Saat ini petugas tidak bisa melihat informasi

	jumlah issue yang telah dikerjakan dan belum adanya dashboard untuk petugas yang dapat melihat kinerja yang dilakukan
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Membutuhkan fitur notifikasi untuk memudahkan pekerjaan. Lainnya fiturnya yang belum ada pada sisi petugas yakni rekapitulasi informasi issue yang dikerjakan, seperti, isu critical berapa dibulan ini, mungkin dapat digambarkan statistiknya atau bagaimana, jadi lebih spesifik dapat dilihat data tersebut.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Harapannya sistem ini dapat memberikan notifikasi untuk petugas dan sistem ini dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh petugas. Seperti ticket yang ditugaskan, sudah selesai dan dapat dilihat dalam bulan.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Jangan malu untuk mengeluh karena itu menandakan kamu masih waras

## Lampiran 6. Hasil Wawancara Anggota Divisi Manajemen & Konten

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Agustus 2022

Lokasi : UPT TIK Undiksha

Nama Narasumber : Komang Ariasa

Jabatan : Anggota Divisi Manajemen & Konten

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	Komang Ariasa
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	28 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Software : PHP, CMS, hardware : PC, HP
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Sistem ini sangat bagus dan mendukung terutama untuk mencatat pendokumentasian dari penugasan dan permasalahan yang dihadapi oleh customer kita
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Untuk mempermudah koordinasi maupun penugasan ketika ada issue yang dikirm oleh pelapor
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Kalau kendala dari aplikasi tidak ada hanya saja kalau bisa sistem ini dikembangkan lagi untuk mempermudah kinerja.
Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?

Narasumber	Permasalahan yang mungkin masih saya alami sebagai petugas yakni ketika ada laporan issue helpdesk akan menghubungi melalui WA Grup atau secara manual, jika permasalahan yang dilaporkan cukup banyak maka sangat membutuhkan notifikasi agar pemberitahuan terurut dan lebih efisien. Selain itu petugas belum memiliki dashboard, yang mana saat masuk ke sistem akan langsung diarahkan ke halaman utama issue.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Mungkin untuk tambahan fitur sistem ini bisa terintegrasi dengan sistem notifikasi karena saat ini belum ada notifikasi. Bisa ditambahkan statistik penggunaan sistem misalkan dari trasing berapa pengaduan yang telah dilakukan, bagaimana progresnya dan rekapitulasi per bulan.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Semoga kedepannya sistem ini dapat memberikan pemberitahuan secara otomatis untuk mengirimkan laporan issue yang ditugaskan. Dan kedepannya dalam sistem ini dapat ditambahkan informasi issue yang dibuat untuk masing-masing petugas.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Kerjakan apa yang bisa dikerjakan menggunakan cara yang lebih efisien dalam bekerja

### Lampiran 7. Hasil Wawancara Programmer Divisi Pusat Data dan Informasi

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Agustus 2022  
Lokasi : UPT TIK Undiksha  
Nama Narasumber : I Wayan Bayu Diarsa  
Jabatan : Programmer Divisi Pusat Data dan Informasi

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	I Wayan Bayu Diarsa
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	27 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Software : Text Editor, Laragon, Laravel, Hardware :
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Dengan adanya sistem missu ini sangat membantu karena setiap masalah dapat tercatat dan dapat di prioritaskan dari normal, sedang hingga urgent.
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Untuk mempermudah berkomunikasi dengan staff terkait dan lebih mudah mencatat setiap data yang diinputkan.
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Kalau kendala mungkin ada tapi lebih ke teknis
Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Kendala yang saya hadapi mungkin lebih ke arah teknis. Misalnya ketika login masih memasukan username dan

	password, jika sistem sudah terintegrasi dengan sistem lainnya maka tidak perlu mengetikkan username dan password lagi. Saat ini saya tidak dapat melihat informasi yang dikerjakan berapa, tingkat issue level urgency paling banyak apa seperti itu belum ada untuk petugas.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Perlu diintegrasikan dengan sistem lainnya yakni dapat melakukan login dari SSO. Mungkin perlu ada dashboard untuk setiap pengguna atau dashboard yang memiliki akses login , jadi ada informasi mengenai berapa issue yang sudah dikerjakan, berapa tingkat issue yang dikerjakan berdasarkan setiap level prioritas
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Semoga kedepannya sistem helpdesk dapat terintegrasi dengan sistem lainnya sehingga tidak memerlukan mengisi username dan password lagi. Harapannya terdapat dashboar untuk masing-masing petugas.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Selalu berusaha semaksimal mungkin

### Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan Divisi Infrastruktur & Jaringan

Hari/Tanggal : Selasa, 18 Agustus 2022  
Lokasi : UPT TIK Undiksha  
Nama Narasumber : Made Agus Januharsa  
Jabatan : Anggota Divisi Infrastruktur & Jaringan

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	Made Agus Januharsa
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	41 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Baktisrage, Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Hardware: Laptop, Hp, PC
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Dengan adanya sistem ini sangat terbantu, karena sebelumnya pengguna langsung whatsapp atau telepon saya namun dengan adanya sistem ini terpusat jika pengguna melaporkan kendala hanya melalui helpdesk.
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Tujuannya agar pengguna tidak lagi langsung menghubungi staf-staf secara langsung namun harus melalui helpdesk terlebih dahulu
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Saat ini dari sisi saya belum ada kendala yang berarti. Namun terdapat fitur yang kurang.

Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Hanya saja mungkin perlu adanya tambahan fitur yang dapat memberitahu baik staf maupun pemohon mengenai proses pengerjaan laporan yang masuk. Jadi para pengguna sistem harus sering-sering mengecek sistem ini agar mengetahui apakah ada penugasan baru atau tidak.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Fitur yang saya butuhkan yakni fitur notifikasi agar mengetahui setiap perintah maupun laporan yang ditugaskan.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Semoga kedepannya dalam sistem ini terdapat pemberitahuan atau notifikasi secara otomatis yang langsung terkirim ke petugas yang ditugaskan secara otomatis.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Nikmati seluruh pekerjaan, tidak perlu mengharapakan hasil dahulu yang terpenting pekerjaan tersebut selesai



### Lampiran 9. Hasil Wawancara Ketua UPT TIK

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Agustus 2022

Lokasi : UPT TIK Undiksha

Nama Narasumber : I Ketut Resika Artana

Jabatan : Ketua UPT TIK Undiksha

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	I Ketut Resika Artana
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	37 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Software : internet banking, sosia, Uдеми ,Hardware : laptop, hp, ipad
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Sistem missu undiksha ini sangat membantu di UPT TIK Undiksha untuk manajemen issue yang ada di Undiksha, dengan sistem ini di UPT semua menjadi terdokumentasi membuat seluruh permasalahan yang masuk tercatat dan ditangani, karena sebelumnya sumber keluhan dari user karena ada keluhan yang tidak tertangani dengan baik
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Tujuannya untuk memudahkan mencatat dan mendokumentasikan keluhan serta permohonan pengguna dan memudahkan komunikasi dengan staf lainnya yang bertanggung jawab menyelesaikan masalah tersebut.
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?

Narasumber	Saat ini masih ada beberapa kendala yang belum tertangani
Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?
Narasumber	Saat ini linimasa yang ada belum rinci, jadi ketika terdapat penugasan kepada lebih dari satu staff kurang jelas pembagian kerja yang dilakukan oleh masing-masing orang. Pada sistem ini juga saya tidak bisa mengetahui kinerja petugas, apakah setiap petugas bersangkutan mengerjakan issue melewati deadline atau tidak. Selain itu ketika issue telah dibuat dan petugas yang ditugaskan membutuhkan bantuan divisi lain belum ada fitur untuk men tag petugas tambahan.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Membutuhkan tracking pengerjaan berupa linimasa yang lebih rinci dapat menjelaskan pekerjaan yang dilakukan petugas, apalagi yang dilakukan lebih dari satu petugas dalam satu issue. Kemudian yang belum ada lagi di sistem ini apakah petugas mengerjakan issue sesuai deadline atau tidak. Membutuhkan fitur yang bisa men tag petugas , misalkan dia menugaskan ke orang lain dan ketika ingin menugaskan yang lain bisa langsung menambahkan comment. Kalau mau bagus bisa reply masing-masing diskusi yang mana pada sistem ini belum ada.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Harapannya agar dapat mengetahui tracking petugas secara lebih jelas, sehingga mudah untuk mengetahui apa yang sedang dilakukan oleh petugas yang ditugaskan dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan pengguna. Dapat melihat kinerja petugas jumlah issue yang dikerjakan dan waktu pengerjaan

	tepat waktu atau tidak. Semoga kedepannya sistem ini dapat melakukan tag, comment dan melakukan reply terhadap tugas yang diberikan.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Jika ada masalah itu selesaikan jangan di tunda dan kerjakan apa yang di tulis, tulis apa yang dikerjakan.



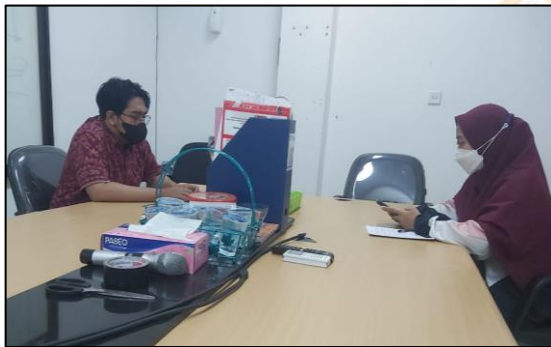
### Lampiran 10. Hasil Wawancara Sekretaris UPT TIK

Hari/Tanggal : Senin, 22 Agustus 2022  
Lokasi : Google Meet  
Nama Narasumber : Ida Komang Widhiarjaya  
Jabatan : Sekretaris UPT TIK Undiksha

Peneliti	Siapa nama anda ?
Narasumber	Ida Komang Widhiarjaya
Peneliti	Berapa usia anda ?
Narasumber	41 Tahun
Peneliti	Dimana domisili/tempat tinggal anda sekarang ?
Narasumber	Singaraja
Peneliti	Teknologi apa saja yang biasa anda gunakan dalam aktivitas keseharian?
Narasumber	Hardware : Laptop/PC, Tab, HP
Peneliti	Dilihat dari sistem Miss U bagaimana pendapat anda ?
Narasumber	Dengan adanya sistem ini seluruh issue dapat dicatat dan dikelola dengan baik serta dapat terdokumentasi
Peneliti	Apa tujuan/motivasi anda menggunakan sistem Miss U ?
Narasumber	Tujuan menggunakan sistem ini untuk membantu koordinasi dengan staf lainnya dan mendokumentasikan segala laporan maupun keluhan dari pengguna.
Peneliti	Apakah masih ada kendala yang dihadapi saat penggunaan sistem Miss U ini ?
Narasumber	Tidak ada kendala yang yang urgent. Namun perlu ada fitur yang ditambahkan.
Peneliti	Jika iya, Apa saja kendala yang dihadapi atau masalah yang masih ada saat menggunakan Miss U ?

Narasumber	Sistem ini membutuhkan berbagai penyesuaian agar mudah digunakan. Sistem ini membutuhkan berbagai penyesuaian agar mudah digunakan. Salah satunya perlu perbaikan baik dari segi tampilan dan juga sistem ini belum ada fitur untuk mendownload laporan issue yang masuk.
Peneliti	Fitur apa saja yang anda butuhkan dalam sistem Miss U? Atau anda ingin sistem Miss U yang akan dirancang nantinya dapat melakukan apa?
Narasumber	Membutuhkan untuk dapat mendownload laporan, tampilan yang baik dari sisi Uxnya agar memudahkan pengguna menggunakan sistem ini.
Peneliti	Apa harapan anda bagi sistem Miss U kedepannya ?
Narasumber	Harapannya semoga nantinya terdapat fitur untuk melakukan export laporan issue, sehingga dapat mengetahui informasi seluruh issue yang masuk baik dari permohonan dan pengaduan.
Peneliti	Apakah anda memiliki motto hidup ? Jika ada beritahu apa motto hidup dalam menyelesaikan masalah yang pernah anda hadapi!
Narasumber	Jika ingin sukses harus tetap sabar, ikhlas dan ulet.

**Lampiran 11. Bukti Dokumentasi Pencarian Data**

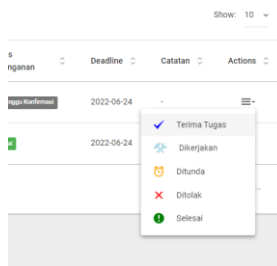






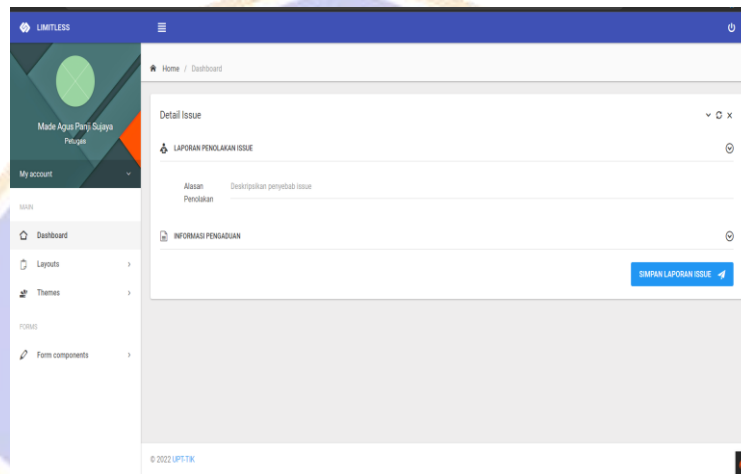


5.



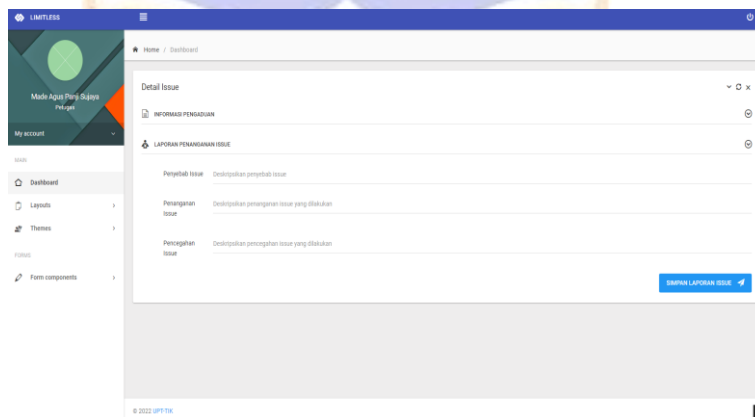
Gambar diatas menunjukkan halaman dashboard untuk petugas adapun aksi yang dapat dilakukan petugas yakni terima tugas, dikerjakan, ditunda, ditolak dan selesai.

6.



Gambar diatas menunjukkan halaman laporan penolak issue ketika petugas menolak issue yang masuk.

7.



	<p>Gambar diatas menunjukkan halaman laporan penyelesaian issue jika issue sudah diselesaikan harus mengisi laporan tersebut.</p>
<p>8.</p>	<div data-bbox="491 392 1259 837" data-label="Image"> </div> <p>Gambar diatas menunjukkan halaman <i>survey</i> kepuasan yang perlu diisi oleh pengguna yang telah mengajukan laporan dan dikirim satu – persatu melalui <i>whatsaap</i> pengguna.</p>

Dalam tabel diatas sudah dijelaskan gambaran dari sistem sebelumnya beserta fitur-fitur yang ada, dalam penelitian ini nantinya akan melakukan penambahan fitur sesuai dengan temuan masalah yang akan didapat dari *user persona* sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna.

### Lampiran 13. Task Skenario

#### 1) Task Skenario Petugas

**Nama** : .....

**Jabatan** : .....

**Tanggal**

**Pelaksanaan** : .....

#### **Task Skenario Pengguna Sistem Helpdesk (Petugas)**

##### 1. Log in

- Anda adalah seorang yang ingin menggunakan sistem helpdesk (Missu). Anda diminta masuk ke akun anda terlebih dahulu sebagai petugas.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 2. Melihat Informasi pada Dashboard

- Setelah anda melakukan login sebagai pengguna, jelajahi informasi yang tersedia dan download informasi yang ada.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 3. Issue Menunggu Konfirmasi

- Ketika terdapat tugas yang ditujukan untuk anda maka anda akan melihat informasi detail dari tugas tersebut. Anda ingin menolak untuk menangani issue karena suatu alasan.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 4. Laporan Penolakan Issue

- Karena sebelumnya telah menolak mengerjakan issue maka, pada halaman ini perlu mengisi alasan mengapa anda menolak issue lalu menyimpannya.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. Issue Diterima

- Ketika terdapat tugas yang sudah anda terima, maka anda akan melihat informasi detail dari tugas tersebut. Anda ingin mengerjakan issue tersebut.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. Issue Dikerjakan

- Pada halaman detail issue dikerjakan anda ingin menunda untuk mengerjakan issue tersebut karena suatu alasan.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Laporan Pending

- Karena sebelumnya anda telah menunda mengerjakan issue maka, pada halaman ini perlu mengisi alasan mengapa anda menolak issue lalu menyimpannya.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8. Issue Selesai

- Ketika issue yang ditugaskan kepada anda telah selesai maka selanjutnya anda akan mengisi laporan progres penanganan issue dan menyimpannya.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Export File

- Anda ingin mendownload laporan berekstensi excel/pdf/csv mengenai kegiatan dari bulan oktober hingga november.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Log out

- Setelah anda selesai menggunakan sistem helpdesk (Missu), anda diminta untuk keluar dari sistem helpdesk (Missu).

Overall this task was?						
Very Difficult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) *Task* Skenario Operator

**Nama** : .....

**Jabatan** : .....

**Tanggal**

**Pelaksanaan** : .....

***Task* Skenario Pengguna Sistem *Helpdesk* (Operator)**

1. Log in

- Anda adalah seorang yang ingin menggunakan sistem *helpdesk* (Missu). Anda diminta masuk ke akun anda terlebih dahulu sebagai operator sistem.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very
Easy							
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. Melihat Informasi pada Dashboard

- Setelah anda melakukan login sebagai pengguna, jelajahi informasi yang tersedia dan download informasi yang ada.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very
Easy							
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. Melakukan Filter Data Isue

- Anda ingin melihat data issue sesuai dengan status open atau closed.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very
Easy							
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

4. Menambahkan Issue

- Anda ingin menambahkan issue dari laporan pengguna dengan melengkapi data, file pendukung dan lainnya. Setelah itu silahkan simpan form issue yang telah diisi.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Melakukan Update Data Issue

- Setelah anda membuat data issue, terdapat inputan yang belum dimasukan atau ingin melakukan perubahan pada data issue, Setelah itu simpan data yang sudah diupdate.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Menghapus Data Issue

- Anda merasa perlu untuk menghilangkan salah satu issue karena suatu hal, maka anda akan menghapus salah satu data issue yang ada.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Melihat Detail Issue

- Anda ingin melihat informasi issue secara keseluruhan dan akan menerima issue yang masih berstatus menunggu konfirmasi.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Export Laporan Tugas Issue

- Anda ingin melakukan export pada tugas issue yang tersedia dengan ekstensi yang anda butuhkan.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 9. Melihat Detail Tugas Issue

- Saat ini anda tidak hanya sebagai operator, namun juga bisa menjadi petugas. Silahkan melihat detail issue pada salah satu data yang ada.

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 10. Mengisi Progres

- Pada issue yang ditugaskan kepada anda, silahkan untuk mengisi bagaimana progres penanganan issue yang anda lakukan serta menambahkan file pendukung lalu simpan.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 11. Export File

- Anda ingin mendownload laporan berekstensi excel/pdf/csv mengenai kegiatan dari bulan oktober hingga november.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 12. Log out



- Setelah anda selesai dalam pengguna sistem helpdesk (Missu), anda diminta untuk keluar dari sistem helpdesk (Missu).

Overall this task was?						
Very Difficult						Very
Easy						
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Lampiran 14. Panduan Pengujian *Usability*

### 1) Panduan untuk Pengguna

#### **PANDUAN PENGUJIAN SISTEM HELPDESK UPT TIK UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

1. Sistem yang akan diuji adalah Sistem Helpdesk (Missu) UPT TIK Undiksha. Sistem Helpdesk (Missu) ini merupakan portal berbasis *website* yang digunakan oleh internal UPT TIK untuk melakukan manajemen issue, baik pengaduan maupun permohonan yang dikirimkan oleh pengguna diluar UPT TIK Undiksha. Sistem ini diintegrasikan dengan sistem lain yang ada dalam SSO undiksha, untuk menggunakan sistem ini perlu melakukan login SSO dan memilih layanan sistem missu.
2. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan perangkat yang telah disediakan. Responden diharapkan untuk mengerjakan pengujian dengan sungguh – sungguh untuk mendapatkan data yang konsisten tanpa ada faktor lain yang memengaruhi.
3. Pengujian dilakukan di UPT TIK Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Pengujian dilakukan kisaran pukul 08.00 - 17.00 WITA.
5. Responden akan diberikan *task* skenario yang berisikan tugas yang harus dikerjakan dalam pengujian. Setelah menyelesaikan satu *task* responden mengisi kuesioner SEQ dengan cara memberikan cheklist pada skala likert yang ada (1 sampai 7) sebelum melanjutkan mengerjakan *task* berikutnya. Setelah pengerjaan *task* skenario selesai responden akan diwawancarai berdasarkan cheklist yang telah diisi untuk mendapatkan data kualitatif.
6. Responden tidak diperkenankan untuk mengajukan pertanyaan selama proses pengujian berlangsung. Pertanyaan hanya boleh diajukan sebelum proses pengujian *prototype* atau sesudah proses pengujian *prototype*.

2) Panduan untuk Peneliti

**SKENARIO PENGUJIAN SISTEM HELPDESK UNTUK PENELITI**

1. Sebelum memulai pengujian peneliti memberikan dan membacakan panduan pengujian bagi pengguna.
2. Selanjutnya pengguna akan diberikan task skenario atau tugas yang berisikan langkah-langkah harus dilakukan responden sesuai arahan pada tugas yang diberikan.
3. Peneliti menyediakan laptop dan mulai screen recorder saat pengujian dimulai untuk merekam kegiatan yang dilakukan responden.
4. Responden mulai mengerjakan task dengan mengikuti skenario yang telah dibuat (sebelumnya responden diminta untuk mengisi skala likert SEQ setelah menyelesaikan satu task).
5. Setelah itu peneliti menyimpan rekaman kegiatan yang dilakukan oleh responden dan mengumpulkan task skenario yang sudah dikerjakan, berisi identitas dan skala likert yang sudah diisi.
6. Setelah pengujian selesai peneliti akan memberikan pertanyaan kepada responden terkait skala likert yang sudah diisi untuk mendapatkan tambahan data kualitatif.
7. Pertanyaan ini akan dilakukan pada setiap responden dalam pengujian. Pertanyaan yang dapat diajukan yakni :
  - a. Bagaimana tugas ini secara keseluruhan, jelaskan pendapat anda?
  - b. Apakah anda kesulitan dalam melakukan task ini? Jika iya apa kesulitan yang anda rasakan?
  - c. Jika tidak, bagaimana pendapat anda mengenai tampilan pada task ini? Apakah ada yang perlu ditambahkan lagi?
  - d. Jika ada fitur/menu yang perlu ditambahkan apa saja? Dan kenapa memerlukan fitur tersebut?
8. Setelah seluruh data pengujian terkumpul peneliti akan mengukur usability ISO 9241-11. Pertama, untuk mendapatkan data efektivitas dilakukan dengan menghitung keberhasilan responden dalam menyelesaikan task. Kedua, untuk mengukur efisiensi dilakukan dengan mengukur waktu pengerjaan yang

dilakukan oleh responden dalam menyelesaikan tiap task skenario. Terakhir, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap prototype yang telah dibuat akan mengakumulasikan jumlah skala likert (1 sampai 7) SEQ untuk menghasilkan Diagram atau grafik agar dapat mengetahui persentase kepuasan pengguna.



## Lampiran 15. Checklist Kesesuaian Persona dengan Penelitian

### 1) Divisi Sistem Informasi

#### CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN

Nama Responden : Made Agus Panji Sujaya S.Pd.

Jabatan : Pengelola Divisi Sistem Informasi

#### Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda checklist (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Mebutuhkan fitur notifikasi untuk memudahkan pekerjaan	✓	
2.	Fiturnya yang belum ada pada sisi petugas yakni rekapitulasi informasi issue yang dikerjakan, seperti, isu critical berapa dibulan ini, mungkin dapat digambarkan statistiknya atau bagaimana, jadi lebih spesifik dapat dilihat data tersebut	✓	

## 2) Divisi Pusat Data

### CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN

Nama Responden : I Wayan Bayu Diarsa S.Pd.

Jabatan : Programer Divisi Pusat Data dan Informasi

#### Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda cheklist (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Perlu diintegrasikan dengan sistem lainnya yakni dapat melakukan login dari SSO	✓	
2.	Perlu ada dashboard untuk setiap pengguna atau dashboard yang memiliki akses login , jadi ada informasi mengenai berapa issu yang sudah dikerjakan, berapa tingkat issu yang dikerjakan berdasarkan setiap level prioritas	✓	

### 3) Divisi Jaringan

#### CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN

Nama Responden : Made Agus Januharsa S.Kom.

Jabatan : Anggota Divisi Infrastruktur & Jaringan

##### Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda cheklist (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Fitur yang saya butuhkan yakni fitur notifikasi agar mengetahui setiap perintah maupun laporan yang ditugaskan.	✓	

#### 4) Divisi Manajemen & Konten

### CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN

Nama Responden : Komang Ariasa S.Pd.,M.Kom

Jabatan : Anggota Divisi Manajemen & Konten

#### Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda checklist (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Mungkin untuk tambahan fitur sistem ini bisa terintegrasi dengan sistem notifikasi karena saat ini belum ada notifikasi	✓	
2.	Bisa ditambahkan statistik penggunaan sistem misalkan dari trasing berapa pengaduan yang telah dilakukan, bagaimana progresnya dan rekapitulasi perbulan.	✓	



5) Divisi Helpdesk (Operator 1)

**CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN**

Nama Responden : Luh Setiani S.Pd.,M.Pd

Jabatan : Operator Sistem Helpdesk

Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda checklist (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Dari sisi operator membutuhkan fitur untuk upload file	✓	
2.	Fitur notifikasi ke pemohon dan juga ke pegawai yang diberikan tugas	✓	

6) Divisi Helpdesk (Operator 2)

**CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN**

Nama Responden : Putu Wendy Ariyani S.Pd.

Jabatan : Operator Sistem Helpdesk

Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda checklist (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Fitur yang dibutuhkan seperti melakukan export laporan pengaduan maupun permintaan kedalam bentuk excel, pdf	✓	
2.	Status ticket issue open dan closed dibedakan , sehingga mudah untuk memonitoring issue yang sedang open atau closed	✓	

## 7) Sekretaris

### CHECKLIST KETERKAITAN ISI PERSONA DENGAN PENELITIAN

Nama Responden : Ida Komang Widhiarjaya,S.T.,M.Pd.

Jabatan : Sekertaris UPT TIK

#### Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini berisikan mengenai keterkaitan isi persona dengan hasil penelitian.
2. Berikan tanda cheklist (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan pilihan pernyataan ya untuk fitur yang sudah ada dan tidak untuk fitur yang belum ada.

No.	Needs	Kesesuaian	
		Ya	Tidak
1.	Mebutuhkan untuk dapat mendownload laporan	✓	
2.	Tampilan yang baik dari sisi UX nya agar sistem ini terurut prosesnya sehingga memudahkan pengguna menggunakan sistem ini.	✓	

## Lampiran 16. Hasil Pengisian Task Skenario dan Single Ease Question (SEQ)

### 1. Petugas

Nama : Made Agus Panji Syaya, S.Pd.  
Jabatan : Pemeloh Divisi Sistem Informasi  
Tanggal Pelaksanaan : 18 Oktober 2022

#### Task Skenario Pengguna Sistem Helpdesk (Petugas)

##### 1. Log in

- Anda adalah seorang yang ingin menggunakan sistem helpdesk (Missu). Anda diminta masuk ke akun anda terlebih dahulu sebagai petugas.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

##### 2. Melihat Informasi pada Dashboard

- Setelah anda melakukan login sebagai pengguna, jelajahi informasi yang tersedia dan download informasi yang ada.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 3. Issue Menunggu Konfirmasi

- Ketika terdapat tugas yang ditujukan untuk anda maka anda akan melihat informasi detail dari tugas tersebut. Anda ingin menolak untuk menangani issue karena suatu alasan.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 4. Laporan Penolakan Issue

- Karena sebelumnya telah menolak mengerjakan issue maka, pada halaman ini perlu mengisi alasan mengapa anda menolak issue lalu menyimpannya.

Overall this task was?

Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

5. Issue Diterima

- Ketika terdapat tugas yang sudah anda terima, maka anda akan melihat informasi detail dari tugas tersebut. Anda ingin mengerjakan issue tersebut.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

6. Issue Dikerjakan

- Pada halaman detail issue dikerjakan anda ingin menunda untuk mengerjakan issue tersebut karena suatu alasan.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7. Laporan Pending

- Karena sebelumnya anda telah menunda mengerjakan issue maka, pada halaman ini perlu mengisi alasan mengapa anda menolak issue lalu menyimpannya.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

8. Issue Selesai

- Ketika issue yang ditugaskan kepada anda telah selesai maka selanjutnya anda akan mengisi laporan progres penanganan issue dan menyimpannya.

Overall this task was?							
Very Difficult							Very Easy
1	2	3	4	5	6	7	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

9. Export File

- Anda ingin mendownload laporan berekstensi excel/pdf/csv mengenai kegiatan dari bulan oktober hingga november.

Overall this task was?						
Very Dificult			Very Easy			
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

10. Log out

- Setelah anda selesai menggunakan sistem helpdesk (Missu), anda diminta untuk keluar dari sistem helpdesk (Missu).

Overall this task was?						
Very Dificult			Very Easy			
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 2. Operator

Nama : Luh Sekani, S.Pd., M.Pd  
Jabatan : Pengelola Sistem Informasi / Helpdesk  
Tanggal : 20-10-2022  
Pelaksanaan : .....

### Task Skenario Pengguna Sistem Helpdesk (Operator)

#### 1. Log in

- Anda adalah seorang yang ingin menggunakan sistem helpdesk (Missu). Anda diminta masuk ke akun anda terlebih dahulu sebagai operator sistem.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. Melihat Informasi pada Dashboard

- Setelah anda melakukan login sebagai pengguna, jelajahi informasi yang tersedia dan download informasi yang ada.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

#### 3. Melakukan Filter Data Isue

- Anda ingin melihat data issue sesuai dengan status open atau closed.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. Menambahkan Issue

- Anda ingin menambahkan issue dari laporan pengguna dengan melengkapi data, file pendukung dan lainnya. Setelah itu silahkan simpan form issue yang telah diisi.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Melakukan Update Data Issue

- Setelah anda membuat data issue, terdapat inputan yang belum dimasukkan atau ingin melakukan perubahan pada data issue, Setelah itu simpan data yang sudah diupdate.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Menghapus Data Issue

- Anda merasa perlu untuk menghilangkan salah satu issue karena suatu hal, maka anda akan menghapus salah satu data issue yang ada.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

7. Melihat Detail Issue

- Anda ingin melihat informasi issue secara keseluruhan dan akan menerima issue yang masih berstatus menunggu konfirmasi.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

8. Export Laporan Tugas Issue

- Anda ingin melakukan export pada tugas issue yang tersedia dengan ekstensi yang anda butuhkan.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

9. Melihat Detail Tugas Issue

- Saat ini anda tidak hanya sebagai operator, namun juga bisa menjadi petugas. Silahkan melihat detail issue pada salah satu data yang ada.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy



1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mengisi Progres

- Pada issue yang ditugaskan kepada anda, silahkan untuk mengisi bagaimana progres penanganan issue yang anda lakukan serta menambahkan file pendukung lalu simpan.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

11. Export File

- Anda ingin mendownload laporan berckstensi excel/pdf/csv mengenai kegiatan dari bulan oktober hingga november.

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

12. Log out

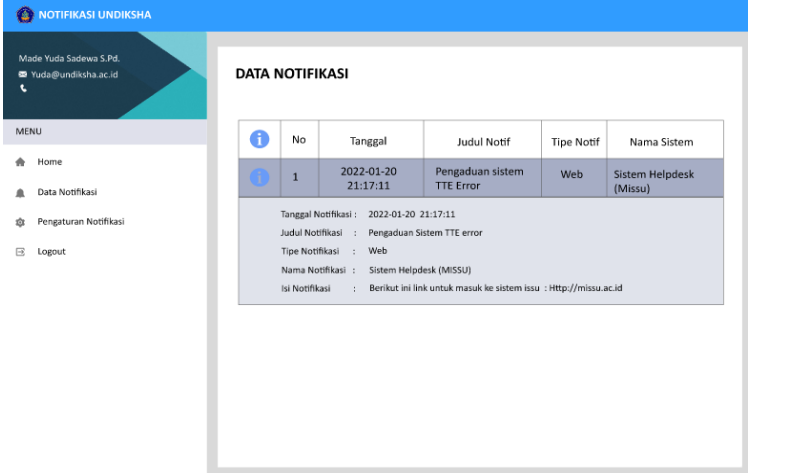
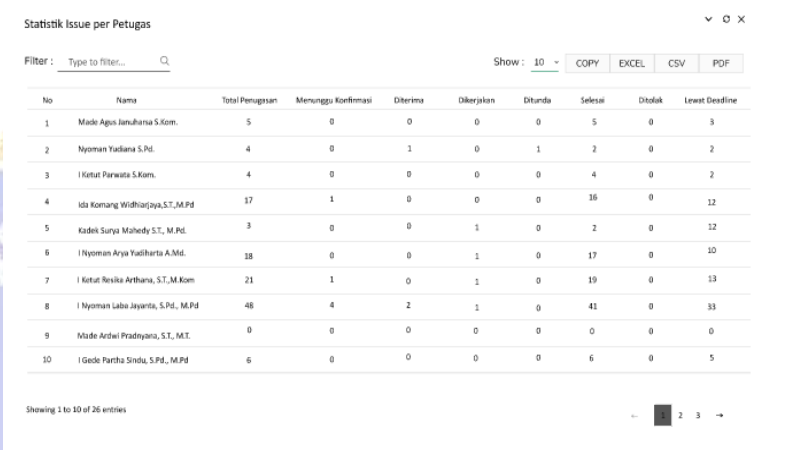
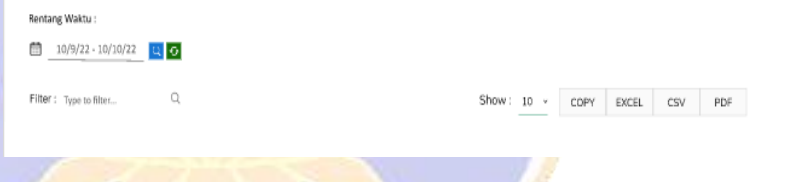
- Setelah anda selesai dalam pengguna sistem helpdesk (Missu), anda diminta untuk keluar dari sistem helpdesk (Missu).

Overall this task was?						
Very Dificult						Very Easy
1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

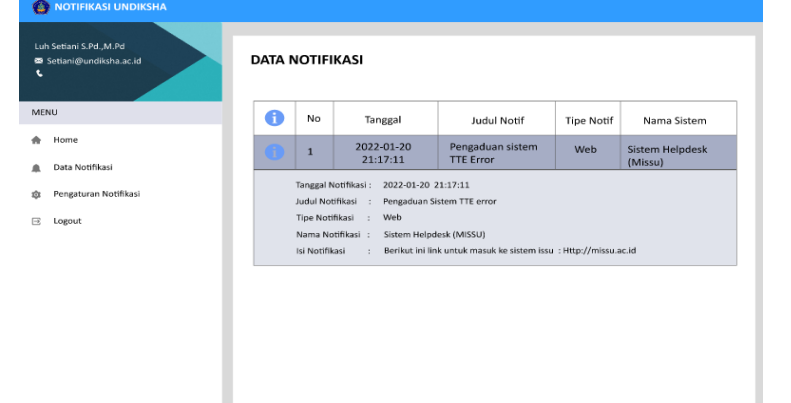
## Lampiran 17. Kesesuaian Checklist dengan Prototype

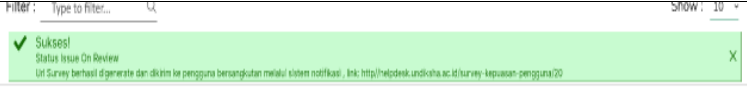

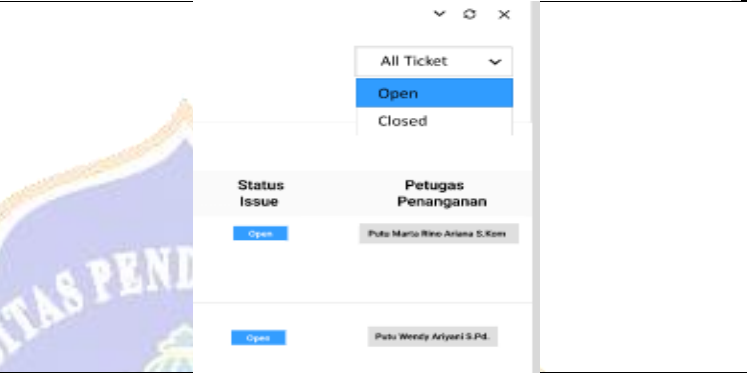

### 1) Petugas

No.	Requirement	Tampilan
1.	<p>Perlu diintegrasikan dengan sistem SSO agar mudah saat menggunakan sistem karena dengan SSO seluruh layanan terintegrasi ke dalam satu login saja.</p>	
2.	<p>Perlu ada dashboard untuk petugas yang berisikan informasi issue yang sudah dikerjakan, selesai, ditolak, pending dan lainnya</p>	

3.	Membutuhkan fitur notifikasi untuk memudahkan pekerjaan bisa diintegrasikan dengan sistem notifikasi	 <p>NOTIFIKASI UNDIKSHA</p> <p>Made Yuda Sadewo S.Pd. Yuda@undiksha.ac.id</p> <p>MENU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Home</li> <li>Data Notifikasi</li> <li>Pengaturan Notifikasi</li> <li>Logout</li> </ul> <p><b>DATA NOTIFIKASI</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Tanggal</th> <th>Judul Notif</th> <th>Tipe Notif</th> <th>Nama Sistem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2022-01-20 21:17:11</td> <td>Pengaduan sistem TTE Error</td> <td>Web</td> <td>Sistem Helpdesk (Missu)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tanggal Notifikasi : 2022-01-20 21:17:11 Judul Notifikasi : Pengaduan Sistem TTE error Tipe Notifikasi : Web Nama Notifikasi : Sistem Helpdesk (MISSU) Isi Notifikasi : Berikut ini link untuk masuk ke sistem isu : <a href="http://missu.ac.id">Http://missu.ac.id</a></p>	No	Tanggal	Judul Notif	Tipe Notif	Nama Sistem	1	2022-01-20 21:17:11	Pengaduan sistem TTE Error	Web	Sistem Helpdesk (Missu)																																																																																																				
No	Tanggal	Judul Notif	Tipe Notif	Nama Sistem																																																																																																												
1	2022-01-20 21:17:11	Pengaduan sistem TTE Error	Web	Sistem Helpdesk (Missu)																																																																																																												
4.	Membutuhkan rekapitulasi informasi yang dikerjakan seperti isu critical berapa dibulan ini dan lainnya	 <p>Statistik Issue per Petugas</p> <p>Filter: Type to filter... Show: 10 COPY EXCEL CSV PDF</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama</th> <th>Total Pengisian</th> <th>Menunggu Konfirmasi</th> <th>Diterima</th> <th>Dikerjakan</th> <th>Ditunda</th> <th>Selesai</th> <th>Ditolak</th> <th>Lowest Deadline</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Made Agus Januharia S.Kom.</td><td>5</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>5</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>2</td><td>Nyoman Yadiana S.Pd.</td><td>4</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>0</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>I Ketut Parwata S.Kom.</td><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>4</td><td>0</td><td>2</td></tr> <tr><td>4</td><td>Ida Komang Widhiarjaya,S.T.,M.Pd</td><td>17</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>16</td><td>0</td><td>12</td></tr> <tr><td>5</td><td>Kadek Surya Mahedy S.T., M.Pd.</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td><td>12</td></tr> <tr><td>6</td><td>I Nyoman Arya Yadiharta A.Md.</td><td>18</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>17</td><td>0</td><td>10</td></tr> <tr><td>7</td><td>I Ketut Resika Arthana, S.T.,M.Kom</td><td>21</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>19</td><td>0</td><td>13</td></tr> <tr><td>8</td><td>I Nyoman Laba Jayarita, S.Pd., M.Pd</td><td>48</td><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td><td>41</td><td>0</td><td>33</td></tr> <tr><td>9</td><td>Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>I Gede Partha Sindu, S.Pd., M.Pd</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>6</td><td>0</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <p>Showing 1 to 10 of 26 entries</p>	No	Nama	Total Pengisian	Menunggu Konfirmasi	Diterima	Dikerjakan	Ditunda	Selesai	Ditolak	Lowest Deadline	1	Made Agus Januharia S.Kom.	5	0	0	0	0	5	0	3	2	Nyoman Yadiana S.Pd.	4	0	1	0	1	2	0	2	3	I Ketut Parwata S.Kom.	4	0	0	0	0	4	0	2	4	Ida Komang Widhiarjaya,S.T.,M.Pd	17	1	0	0	0	16	0	12	5	Kadek Surya Mahedy S.T., M.Pd.	3	0	0	1	0	2	0	12	6	I Nyoman Arya Yadiharta A.Md.	18	0	0	1	0	17	0	10	7	I Ketut Resika Arthana, S.T.,M.Kom	21	1	0	1	0	19	0	13	8	I Nyoman Laba Jayarita, S.Pd., M.Pd	48	4	2	1	0	41	0	33	9	Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.	0	0	0	0	0	0	0	0	10	I Gede Partha Sindu, S.Pd., M.Pd	6	0	0	0	0	6	0	5
No	Nama	Total Pengisian	Menunggu Konfirmasi	Diterima	Dikerjakan	Ditunda	Selesai	Ditolak	Lowest Deadline																																																																																																							
1	Made Agus Januharia S.Kom.	5	0	0	0	0	5	0	3																																																																																																							
2	Nyoman Yadiana S.Pd.	4	0	1	0	1	2	0	2																																																																																																							
3	I Ketut Parwata S.Kom.	4	0	0	0	0	4	0	2																																																																																																							
4	Ida Komang Widhiarjaya,S.T.,M.Pd	17	1	0	0	0	16	0	12																																																																																																							
5	Kadek Surya Mahedy S.T., M.Pd.	3	0	0	1	0	2	0	12																																																																																																							
6	I Nyoman Arya Yadiharta A.Md.	18	0	0	1	0	17	0	10																																																																																																							
7	I Ketut Resika Arthana, S.T.,M.Kom	21	1	0	1	0	19	0	13																																																																																																							
8	I Nyoman Laba Jayarita, S.Pd., M.Pd	48	4	2	1	0	41	0	33																																																																																																							
9	Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																							
10	I Gede Partha Sindu, S.Pd., M.Pd	6	0	0	0	0	6	0	5																																																																																																							
5.	Membutuhkan fitur untuk download laporan	 <p>Rentang Waktu :</p> <p>10/9/22 - 10/10/22</p> <p>Filter: Type to filter... Show: 10 COPY EXCEL CSV PDF</p>																																																																																																														

## 2) Operator

No	Requirement	Tampilan										
1.	Membutuhkan fitur notifikasi ke pemohon dan petugas	 <p>NOTIFIKASI UNDIKSHA</p> <p>Luh Sebiani S.Pd.,M.Pd. Setiani@undiksha.ac.id</p> <p>MENU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Home</li> <li>Data Notifikasi</li> <li>Pengaturan Notifikasi</li> <li>Logout</li> </ul> <p><b>DATA NOTIFIKASI</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Tanggal</th> <th>Judul Notif</th> <th>Tipe Notif</th> <th>Nama Sistem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2022-01-20 21:17:11</td> <td>Pengaduan sistem TTE Error</td> <td>Web</td> <td>Sistem Helpdesk (Missu)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tanggal Notifikasi : 2022-01-20 21:17:11 Judul Notifikasi : Pengaduan Sistem TTE error Tipe Notifikasi : Web Nama Notifikasi : Sistem Helpdesk (MISSU) Isi Notifikasi : Berikut ini link untuk masuk ke sistem isu : <a href="http://missu.ac.id">Http://missu.ac.id</a></p>	No	Tanggal	Judul Notif	Tipe Notif	Nama Sistem	1	2022-01-20 21:17:11	Pengaduan sistem TTE Error	Web	Sistem Helpdesk (Missu)
No	Tanggal	Judul Notif	Tipe Notif	Nama Sistem								
1	2022-01-20 21:17:11	Pengaduan sistem TTE Error	Web	Sistem Helpdesk (Missu)								

		
2.	Mebutuhkan fitur export laporan dalam bentuk excel, pdf dan lainnya	
3.	Mebutuhkan agar status ticket issue open dan closed dibedakan	
4.	Mebutuhkan fitur untuk upload file	



Lampiran 18. Dokumentasi Pengujian *Usability*

