



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**APLIKASI E-TICKETING WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

RAIHAN FADHLURAHMAN 2007412015

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**APLIKASI E-TICKETING WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

**Dibuat untuk Melengkapi Syarat-Syarat yang Diperlukan
untuk Memperoleh Diploma Empat Politeknik**

**RAIHAN FADHLURAHMAN
2007412015**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raihan Fadhlurahman

NIM : 2007412015

Jurusan/Prodi : Teknik Informatika dan Komputer/Teknik Informatika

Judul Skripsi : Aplikasi E-Ticketing Website Pemerintah Kabupaten Bogor

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan yang lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Bogor, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Raihan Fadhlurahman

2007412015



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

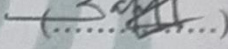
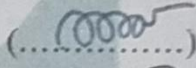
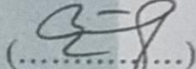
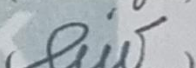
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Raihan Fadhlurahman
NIM : 2007412015
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Skripsi : Aplikasi E-Ticketing Website Pemerintah Kabupaten Bogor

Telah diuji oleh tim penguji dalam sidang skripsi pada Hari Kamis Tanggal 1, Bulan Agustus, Tahun 2024 dan dinyatakan LULUS.

Disahkan Oleh

Pembimbing 1 : Bambang Warsuta, S.Kom., M.T.I. 
Penguji I : Risna Sari, S.Kom., M.T.I. 
Penguji II : Iklima Ermis Ismail, S.Kom., M.Kom 
Penguji III : Euis Oktavianti, S.Si., M.T.I 

Mengetahui :

Jurusan Teknik Informatika dan Komputer

Ketua



Dr. Anita Hidayati, S.Kom., M.Kom.

NIP. 197908032003122003



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya yang memungkinkan penyelesaian skripsi ini. Laporan ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Diploma Empat (D4). Kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- a. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan material,
- b. Ibu Dr. Anita Hidayati, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika dan Komputer.
- c. Ibu Iklima Ermis Ismail, S.Kom., M.Kom selaku Sekretaris Jurusan Teknik Informatika dan Komputer.
- d. Ibu Euis Oktavianti, S.Si., M.T.I selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika.
- e. Bapak Bambang Warsuta, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pemikirannya dalam membimbing penyelesaian skripsi,
- f. Bapak Muhidin Susanto, S.Kom., M.Si., selaku pihak Diskominfo yang telah memberikan kesempatan serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini,
- g. Abdurojak dan Brilianto selaku teman yang mengambil studi kasus di Diskominfo.
- h. Keluarga besar Angga Print selaku penyedia tempat berdiskusi selama skripsi berlangsung
- i. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis berharap Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Depok, 18 Juli 2024

Peneliti

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya bertanda tangan dibawahini:

Nama : Raihan Fadhlurahman
NIM : 2007412015
Jurusan /Program Studi : Teknik Informatika dan Komputer / Teknik
Informatika

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Aplikasi E-Ticketing Website Pemerintah Kabupaten Bogor

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta Berhak menyimpan, mengalih mediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bogor, 18 Juli 2024

Yang Menyatakan



Raihan Fadhlurahman

NIM. 2007412015



Aplikasi E-Ticketing Website Pemerintah Kabupaten Bogor

Abstrak

Penelitian ini membahas pengembangan aplikasi E-Ticketing berbasis web sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Bogor, dengan fokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor. Aplikasi ini dirancang sebagai portal layanan untuk instansi pemerintahan setempat, dengan fitur utama pembuatan dan pengelolaan tiket layanan serta forum untuk berbagi pengetahuan antar instansi. Pengembangan sistem ini menggunakan metode waterfall yang melibatkan tahapan studi literatur, analisis kebutuhan pengguna, pembangunan, pengujian, dan evaluasi. Aplikasi dibangun menggunakan framework Laravel dan diimplementasikan dalam lingkungan berbasis web. Hasil pengujian blackbox menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem berfungsi dengan baik tanpa kesalahan fungsional, memastikan sistem berjalan sesuai ekspektasi dan siap digunakan oleh pengguna akhir. Pengujian usability dengan metode System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor 88,50, dengan penilaian dalam kategori Acceptable untuk Acceptability Ranges, kategori B untuk Grade Scale, dan kategori Excellent untuk Adjective Rating. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang positif. Diharapkan aplikasi ini dapat mendukung infrastruktur informasi pemerintah daerah dan mendorong peningkatan pelayanan yang lebih efektif.

Kata Kunci: Dinas Komunikasi dan Informatika, E-Ticketing, forum, portal layanan, Laravel, pembangunan berbasis website.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iv |
| <i>Abstrak</i> | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 2 |
| 1.1 Latar Belakang | 2 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 2 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat..... | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Metode Pengembangan <i>Waterfall</i> | 5 |
| 2.2 <i>E-Ticketing</i> | 6 |
| 2.3 <i>Helpdesk</i> | 6 |
| 2.4 Eskalasi Tingkat Kepentingan..... | 7 |
| 2.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> | 7 |
| 2.6 Forum | 7 |
| 2.7 <i>Nested Recursion</i> | 8 |
| 2.8 PHP..... | 8 |
| 2.9 <i>Laravel Framework</i> | 8 |
| 2.11 <i>MySQL Database</i> | 9 |
| 2.12 <i>Blackbox Testing</i> | 9 |
| 2.13 <i>System Usability Scale</i> | 10 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|---|---|------------|
| 2.14 | <i>Unified Modeling Language</i> | 10 |
| 2.15 | Penelitian Sejenis | 11 |
| BAB III PERENCANAAN DAN RANCANG BANGUN | | 17 |
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 17 |
| 3.2 | Tahapan Penelitian..... | 17 |
| 3.2.1 | Perumusan Masalah | 14 |
| 3.2.2 | Studi Pustaka..... | 14 |
| 3.2.3 | Analisis Kebutuhan Sistem | 14 |
| 3.2.4 | Desain Sistem..... | 14 |
| 3.2.5 | Implementasi..... | 15 |
| 3.2.6 | Pengujian..... | 15 |
| 3.2.7 | <i>Deployment</i> | 15 |
| 3.3 | Objek Penelitian | 16 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 17 |
| 4.1 | Analisis Kebutuhan | 17 |
| 4.1.1 | <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penanganan <i>E-Ticketing</i> | 18 |
| 4.2 | Perancangan Aplikasi | 21 |
| 4.2.1 | Use Case Diagram | 21 |
| 4.2.2 | <i>ERD Diagram</i> | 23 |
| 4.2.3 | Activity Diagram..... | 23 |
| 4.2.4 | <i>Sequence Diagram</i> | 33 |
| 4.2.5 | <i>Class Diagram</i> | 45 |
| 4.2.5 | <i>Wireframe</i> | 46 |
| 4.3 | Implementasi Sistem | 64 |
| 4.3.1 | Realisasi Routes | 64 |
| 4.3.2 | Realisasi Antarmuka Aplikasi | 71 |
| 4.4 | Pengujian | 81 |
| 4.4.1 | Deskripsi Pengujian | 81 |
| 4.4.2 | Prosedur Pengujian | 81 |
| 4.4.3 | Data Hasil Pengujian | 86 |
| 4.4.4 | Analisis Data Pengujian | 105 |
| BAB V PENUTUP..... | | 106 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 106 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran..... 107
DAFTAR PUSTAKA..... 108
LAMPIRAN.....111



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Penilaian SUS | 10 |
| Gambar 4. 1 Use Case Diagram Aplikasi E-Ticketing..... | 22 |
| Gambar 4. 2 ERD E-Ticketing..... | 23 |
| Gambar 4. 3 Activity Diagram Superadmin - Master Data Eskalasi Waktu Tingkat Kepentingan..... | 24 |
| Gambar 4. 4 Activity Diagram Admintiket - Validasi Tiket Ajuan | 25 |
| Gambar 4. 5 Activity Diagram Admintiket - Tiket yang dikerjakan | 26 |
| Gambar 4. 6 Activity Diagram Admintiket - Tiket Selesai..... | 26 |
| Gambar 4. 7 Activity Diagram Admintiket - Validasi Forum | 27 |
| Gambar 4. 8 Activity Diagram Admintiket - Pembuatan Forum Admintiket.... | 28 |
| Gambar 4. 9 Activity Diagram Seluruh Admin - Detail Forum | 29 |
| Gambar 4. 10 Activity Diagram Seluruh Admin - Forum Saya | 30 |
| Gambar 4. 11 Activity Diagram Adminopd - Tiket Saya..... | 30 |
| Gambar 4. 12 Activity Diagram Login | 31 |
| Gambar 4. 13 Activity Diagram Adminopd - Membuat E-Ticketing..... | 31 |
| Gambar 4. 14 Activity Diagram Admin Teknisi - Tiket Diajukan..... | 32 |
| Gambar 4. 15 Activity Diagram Admin Teknisi - Tiket Dikerjakan | 33 |
| Gambar 4. 16 Sequence Diagram Login | 34 |
| Gambar 4. 17 Sequence Diagram Konfigurasi Master Data Eskalasi Waktu... | 35 |
| Gambar 4. 18 Sequence Diagram Validasi Tiket Ajuan | 36 |
| Gambar 4. 19 Sequence Diagram Tiket yang Dikerjakan | 37 |
| Gambar 4. 20 Sequence Diagram Tiket Selesai..... | 38 |
| Gambar 4. 21 Sequence Diagram Validasi Forum | 39 |
| Gambar 4. 22 Sequence Diagram Tambah Forum Baru | 40 |
| Gambar 4. 23 Sequence Diagram Detail Forum | 41 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 24 Sequence Diagram Forum Saya | 42 |
| Gambar 4. 25 Sequence Diagram E-Ticketing | 43 |
| Gambar 4. 26 Sequence Diagram Tiket Diajukan | 44 |
| Gambar 4. 27 Sequence Diagram Tiket Selesai..... | 45 |
| Gambar 4. 28 Wireframe Login Seluruh Admin..... | 46 |
| Gambar 4. 29 Wireframe Login..... | 46 |
| Gambar 4. 30 Wireframe Reset Password Seluruh Admin..... | 47 |
| Gambar 4. 31 Wireframe Dashboard Admin Tiket | 47 |
| Gambar 4. 32 Wireframe Dashboard Admintiket | 47 |
| Gambar 4. 33 Wireframe Submenu Admintiket | 48 |
| Gambar 4. 34 Wireframe Tiket Diajukan Admintiket | 49 |
| Gambar 4. 35 Wireframe Detail Tiket Diajukan Admintiket | 49 |
| Gambar 4. 36 Wireframe Modal Validasi Admintiket..... | 50 |
| Gambar 4. 37 Wireframe Menu Tiket Dikerjakan Admintiket..... | 50 |
| Gambar 4. 38 Wireframe Detail Tiket Dikerjakan Admintiket..... | 51 |
| Gambar 4. 39 Wireframe Tiket Selesai Admintiket..... | 51 |
| Gambar 4. 40 Wireframe Detail Tiket Selesai Admintiket..... | 52 |
| Gambar 4. 41 Wireframe Submenu Forum Admintiket | 52 |
| Gambar 4. 42 Wireframe Tampilan Utama Forum Seluruh Admin | 53 |
| Gambar 4. 43 Wireframe Detail Forum Seluruh Admin..... | 53 |
| Gambar 4. 44 Wireframe Forum Saya Seluruh Admin..... | 54 |
| Gambar 4. 45 Wireframe Validasi Forum Admintiket | 54 |
| Gambar 4. 46 Wireframe Validasi Forum Admintiket | 55 |
| Gambar 4. 47 Wireframe Modal Tolak Forum Admintiket | 55 |
| Gambar 4. 48 Wireframe Detail Tolak Seluruh Admin..... | 56 |
| Gambar 4. 49 Wireframe Dashboard Admin OPD..... | 56 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 50 Wireframe Daftar Layanan Admin OPD | 57 |
| Gambar 4. 51 Wireframe Tiket Saya Admin OPD | 57 |
| Gambar 4. 52 Wireframe Detail Tiket Saya Admin OPD | 58 |
| Gambar 4. 53 Wireframe Dashboard Admin Teknisi | 59 |
| Gambar 4. 54 Wireframe Tiket yang Diajukan Admin Tiket | 59 |
| Gambar 4. 55 Wireframe Detail Tiket yang Diajukan Admin Tiket..... | 60 |
| Gambar 4. 56 Wireframe Tiket yang Dikerjakan Admin Teknisi | 60 |
| Gambar 4. 57 Wireframe List Tiket yang Dikerjakan Admin Tiket..... | 61 |
| Gambar 4. 58 Wireframe Tampilan Detail Tike yang Dikerjakan Admin Teknisi | 61 |
| Gambar 4. 59 Wireframe List Tiket Selesai Admin Teknisi..... | 62 |
| Gambar 4. 60 Wireframe Tiket Selesai Dikerjakan Admin Teknisi..... | 62 |
| Gambar 4. 61 Dashboard Superadmin | 63 |
| Gambar 4. 62 Wireframe Master Data Skala Prioritas..... | 63 |
| Gambar 4. 63 Wireframe Detail Masterdata Skala Prioritas | 64 |
| Gambar 4. 64 Halaman Login..... | 71 |
| Gambar 4. 65 Tampilan Lupa Password..... | 71 |
| Gambar 4. 66 Tampilan Dashboard Admin Tiket..... | 72 |
| Gambar 4. 67 Tampilan List Tiket yang Diajukan (Admin tiket) | 72 |
| Gambar 4. 68 Kode Hitung Mundur Admin Tiket Skala Prioritas..... | 73 |
| Gambar 4. 69 Tampilan Detail Tiket Diajukan (Admin Tiket) | 73 |
| Gambar 4. 70 Tampilan List Tiket yang Dikerjakan Teknisi (Admin Tiket) | 74 |
| Gambar 4. 71 Tampilan Detail Tiket yang Dikerjakan Admin Teknisi (Admin OPD)..... | 74 |
| Gambar 4. 72 Tampilan List Tiket Selesai (Admin Tiket)..... | 75 |
| Gambar 4. 73 Tampilan Detail Tiket Selesai (Admin Tiket) | 75 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 74 Tampilan List Forum (Seluruh Admin)..... | 76 |
| Gambar 4. 75 Tampilan Detail Forum | 76 |
| Gambar 4. 76 Tampilan Nested Comment Forum | 77 |
| Gambar 4. 77 Metode Recursive Nested Comment | 77 |
| Gambar 4. 78 Tampilan Menu Forum Divalidasi (Admin Tiket)..... | 77 |
| Gambar 4. 79 Tampilan Detail Tolak Forum (Admin Tiket)..... | 78 |
| Gambar 4. 80 Tampilan Dashboard Admin OPD E-Ticketing | 78 |
| Gambar 4. 81 Tampilan Menu Layanan Admin OPD | 78 |
| Gambar 4. 82 Tampilan List Tiket Saya (Admin OPD) | 79 |
| Gambar 4. 83 Tampilan Detail Tiket Saya (Admin OPD)..... | 79 |
| Gambar 4. 84 Tampilan Kode Waktu Skala Prioritas | 80 |
| Gambar 4. 85 Tampilan List Tiket Diajukan (Admin Teknisi)..... | 80 |
| Gambar 4. 86 Tampilan Detail Tiket Selesai (Admin Teknisi)..... | 80 |
| Gambar 4. 87 Tabel Penentuan Hasil SUS..... | 106 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1 Tabel Layanan..... | 18 |
| Tabel 2 Penanggungjawab Layanan..... | 19 |
| Tabel 3 Level Urgensi..... | 19 |
| Tabel 4 Level Dampak | 20 |
| Tabel 5 Skala Level Prioritas | 20 |
| Tabel 6 Default Kepentingan Layanan..... | 20 |
| Tabel 7 Endpoint Routes..... | 64 |
| Tabel 8 Rencana Blackbox Testing | 81 |
| Tabel 9. Skenario Pengujian UAT | 84 |
| Tabel 10 Instrumen Pengujian SUS..... | 85 |
| Tabel 11 Pengujian Autentikasi..... | 86 |
| Tabel 12 Pengujian Pembagian Dashboard..... | 87 |
| Tabel 13 Pengujian Fitur E-Ticketing Seluruh Admin..... | 88 |
| Tabel 14 Pengujian Forum..... | 93 |
| Tabel 15 Pengujian Superadmin..... | 101 |
| Tabel 16. Pengujian UAT E-Ticketing..... | 102 |
| Tabel 17 Pengujian Aplikasi E-Ticketing..... | 104 |
| Tabel 18 Perhitungan Lengkap Aplikasi E-Ticketing Menggunakan Teknik SUS | 104 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Hasil Wawancara | 111 |
| Lampiran 2. Persetujuan Pembuatan SOP Penanganan Tiket..... | 115 |
| Lampiran 3. Blackbox Testing, SUS, menampilkan hasil pengerjaan..... | 116 |
| Lampiran 4. Hasil Survei SUS | 118 |
| Lampiran 5. User Acceptance | 121 |
| Lampiran 6. Class Diagram E-Ticketing | 122 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor bertanggung jawab atas pengelolaan 176 aplikasi, 79 situs web resmi dengan domain bogorkab.go.id, dan 416 situs web desa. Tanggung jawab ini mencakup pemantauan dan pengelolaan berbagai sistem yang terhubung dengan instansi di Kabupaten Bogor. Namun, proses pengajuan layanan dari instansi-instansi tersebut saat ini masih dilakukan secara manual melalui aplikasi pesan *WhatsApp*. Proses manual ini menimbulkan kesulitan dalam mengorganisir permintaan yang masuk, mencatat perkembangan setiap permintaan, dan memastikan alokasi tugas yang sesuai.

Muhidin Susanto, Kepala Seksi Aplikasi Informatika (APTIKA), menjelaskan bahwa tanpa adanya sistem yang terpusat, tim sering kali kesulitan untuk memantau dan menangani permintaan layanan secara efektif. “Kami menghadapi kesulitan dalam menerima laporan atau permintaan layanan karena semuanya masih dilakukan secara manual. Hal ini sering menyebabkan kami lupa atau tidak dapat memantau dengan baik apa yang sudah dikerjakan dan apa yang masih perlu dilakukan,” tutur Muhidin Susanto. Kondisi ini dapat mengakibatkan penundaan dalam penanganan layanan, terutama jika pesan yang masuk tidak segera diperhatikan atau direspon.

Kebutuhan akan aplikasi *E-Ticketing* berbasis web semakin jelas untuk memfasilitasi proses pengajuan dan monitoring layanan. Aplikasi ini dirancang untuk memungkinkan instansi di Kabupaten Bogor mengajukan permintaan layanan secara terstruktur dan dapat dipantau dengan baik. Fitur seperti tingkat urgensi layanan akan membantu tim teknis dalam memprioritaskan tiket yang paling mendesak, sehingga masalah yang berpotensi mengganggu operasional dapat segera diatasi. Selain itu, aplikasi ini akan dilengkapi dengan notifikasi *real-time email* yang memastikan admin segera mengetahui adanya tiket baru, sehingga respon terhadap permintaan layanan dapat lebih cepat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain fungsi utama sebagai portal layanan, aplikasi *E-Ticketing* ini juga akan menyediakan fitur forum untuk *sharing knowledge* dan penyebaran informasi penting antar instansi. Forum ini diharapkan menjadi sarana diskusi terkait masalah informatika, keamanan informasi, dan topik lainnya yang relevan dengan kebutuhan instansi. Muhidin menekankan pentingnya fitur ini dengan menyatakan, “Kami butuh platform yang tidak hanya mempermudah pengajuan layanan tetapi juga mendukung komunikasi dan kolaborasi antara instansi.” Dengan fitur ini, pertukaran informasi akan lebih terstruktur, mengurangi ketergantungan pada grup *WhatsApp*.

Pengembangan aplikasi ini akan menggunakan *framework* Laravel, yang telah dikenal baik oleh tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor. Pemilihan *framework* ini diharapkan dapat mempercepat proses pengembangan dan memastikan kemudahan dalam pemeliharaan aplikasi di masa mendatang. Aplikasi *E-Ticketing* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat transparansi, responsivitas, dan efektivitas dalam manajemen layanan di lingkungan instansi pemerintahan Kabupaten Bogor.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah: "bagaimana rancang bangun aplikasi Aplikasi E-Ticketing website Pemerintah Kabupaten Bogor?"

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan relevansi penelitian, beberapa batasan masalah yang diberlakukan melibatkan:

1. Aplikasi *E-Ticketing* ini hanya untuk dinas yang ada di Kabupaten Bogor di bawah tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor untuk melakukan layanan.
2. Aplikasi *E-Ticketing* ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel dengan basis *web application responsive*.
3. Aplikasi *E-Ticketing* memiliki batasan lingkup yaitu hanya pelayanan yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor bidang APTIKA dan INFRASTRUKTUR.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Aplikasi *E-Ticketing* memiliki fitur forum untuk memposting informasi/*sharing knowledge* antar instansi.
5. Aplikasi *E-Ticketing* menggunakan skala prioritas berdasarkan SOP Penanganan tiket.

1.4 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan

Mengembangkan aplikasi E-Ticketing berbasis web yang memungkinkan instansi di Kabupaten Bogor untuk mengajukan permintaan layanan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor secara terstruktur.

B. Manfaat Penelitian:

1. Membuat proses pengajuan dan pengelolaan permintaan layanan lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga meminimalkan potensi kesalahan administrasi.
2. Memberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor sarana yang dapat digunakan untuk melacak dan mencatat semua permintaan layanan dari instansi lain secara sistematis.
3. Menyediakan sistem yang memungkinkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor untuk melakukan penanganan layanan berdasarkan urutan prioritas yang sudah ditetapkan.
4. Memfasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dalam melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada instansi lain.
5. Menghadirkan platform untuk berbagi pengetahuan dan informasi penting antarinstansi melalui fitur forum di dalam aplikasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Terdapat sistematika penulisan untuk mempermudah dalam melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi secara menyeluruh. Berikut adalah kerangkanya:

1. Bagian Awal

Halaman sampul depan, judul, pernyataan orisinalitas, dan persetujuan oleh dosen pembimbing, abstrak, daftar isi, dan lampiran.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Bagian Isi

Bagian isi pada skripsi terdiri atas bab dan subbab yaitu sebagai berikut:

A. BAB 1 PENDAHULUAN

Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pemaparan teori yang terkait dengan perumusan masalah dan studi literatur dari penelitian terdahulu.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian, tahapan penelitian, dan objek penelitian.

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengujian, dan implementasi. Termasuk deskripsi pengujian, data *blackbox testing*, dan analisis data pengujian

E. BAB V PENUTUP

Simpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagian Akhir

Daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perancangan dan pengembangan sistem E-Ticketing ini telah berhasil memenuhi kebutuhan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dengan menyediakan sistem terpusat yang memungkinkan pengajuan dan pengelolaan tiket layanan menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mengurangi potensi kesalahan administrasi. Sistem ini juga memberikan sarana yang memudahkan pelacakan dan pencatatan semua permintaan layanan secara sistematis, serta memungkinkan penanganan layanan berdasarkan urutan prioritas yang telah ditetapkan sehingga tiket yang memiliki urgensi mendesak dapat diselesaikan tepat waktu karena berdasarkan SOP yang ada. Selain itu, sistem ini mendukung evaluasi terhadap layanan yang diberikan karena adanya *dashboard* mengenai informasi layanan seperti waktu respon dan tiket yang terlambat sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi internal admin tiket dan menyediakan platform untuk berbagi pengetahuan antar instansi melalui fitur forum, menjadikannya solusi yang komprehensif bagi Diskominfo dalam mengelola layanan publik di Kabupaten Bogor.

Hasil pengujian melalui metode *blackbox* menunjukkan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik tanpa kesalahan fungsionalitas, menandakan kesiapan sistem untuk digunakan oleh masyarakat desa, pihak desa, serta admin di lingkungan Kabupaten Bogor. Sama halnya dengan pengujian *User Acceptance* sudah memenuhi kebutuhan fitur pada sistem *E-Ticketing* yang diharapkan oleh Diskominfo Kabupaten Bogor. Pengujian usability dengan metode *System Usability Scale (SUS)* menghasilkan skor 88.5, yang menempatkan sistem ini dalam kategori *Acceptable* untuk *Acceptability Ranges*, kategori B untuk *Grade Scale*, dan kategori *Excellent* untuk *Adjective Rating*. Berdasarkan hasil dari pengujian *blackbox*, *User Acceptance Testing (UAT)*, dan *SUS*, dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi ini layak untuk digunakan dan diimplementasikan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengembangan dan implementasi yang dilakukan dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut yang dapat menyempurnakan sistem aplikasi *E-Ticketing* di masa mendatang:

1. **Penambahan Estimasi Waktu Penyelesaian:** Disarankan untuk menambahkan fitur estimasi waktu penyelesaian pada halaman detail tiket bagi Admin OPD. Fitur ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat kepada pengguna mengenai waktu penyelesaian layanan yang diajukan, sehingga dapat meningkatkan transparansi dan perencanaan kerja.
2. **Aksesibilitas Forum yang Lebih Luas:** Pengembangan lebih lanjut dapat mempertimbangkan aksesibilitas forum bagi masyarakat umum, terutama untuk informasi yang penting dan relevan bagi seluruh instansi serta publik. Langkah ini dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam diskusi yang konstruktif dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga.
3. **Optimalisasi Kinerja Halaman:** Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, disarankan agar dilakukan optimalisasi pada waktu muat (loading time) halaman aplikasi. Optimalisasi ini bisa mencakup perbaikan pada sisi server, kompresi data, atau peningkatan efisiensi kode, sehingga waktu respon aplikasi menjadi lebih cepat dan responsif.
4. **Pemeliharaan dan Pengembangan Berkelanjutan:** Pengembangan framework dan teknologi pendukung aplikasi harus selalu disesuaikan dengan inovasi terkini di bidang teknologi informasi. Selain itu, perlu dipastikan bahwa proses pemeliharaan dilakukan secara berkala untuk menjaga keamanan, stabilitas, dan performa sistem.
5. **Peningkatan Fitur Analitik:** Menambahkan fitur analitik dan laporan yang lebih canggih dapat membantu pengambil keputusan untuk memantau kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Fitur ini bisa mencakup dashboard yang menampilkan data real-time tentang jumlah tiket, waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Fatin, Tsulis Shoumi, Susan Febriantina, dan Terrylina Arvinta Monoarfa. "Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi ASN pada Instansi X."
- Fitriani, Yuni, dan Roida Pakpahan. 2020. "SISTEM INFORMASI FORUM DISKUSI ONLINE ANTAR MAHASISWA PADA SMARTPHONE." 4.
- Jantce Tj Sitinjak, Daniel Dido, . Maman, dan Jaka Suwita. 2020. "ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KURSUS BAHASA INGGRIS PADA INTENSIVE ENGLISH COURSE DI CILEDUG TANGERANG." *Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM)* 8(1). doi:10.58217/ipsikom.v8i1.164.
- Kadim, Ahmad Azhar, I Ketut Sutriana, dan Irham H Masir. 2022. "Perancangan Sistem Aplikasi Layanan Kelurahan Berbasis Web." *Jambura Journal of Informatics* 4(1): 38–48. doi:10.37905/jji.v4i1.13206.
- Kurniawan, T Bayu. 2020. "PERANCANGAN SISTEM APLIKASI PEMESANAN MAKANAN DAN MINUMAN PADA CAFETERIA NO CAFFE DI TANJUNG BALAI KARIMUN MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN MYSQL." 1(2).
- Lutfina, Erba, Nur Inayati, dan Galuh Wilujeng Saraswati. 2022. "Analisis Perbandingan Kinerja Metode Rekursif dan Metode Iteratif dalam Algoritma Linear Search." *Komputika : Jurnal Sistem Komputer* 11(2): 143–50. doi:10.34010/komputika.v11i2.5493.
- Maulani, Jauhari. 2020. "PENERAPAN METODE WATERFALL PADA PENGEMBANGAN APLIKASI SISTEM INFORMASI JASA DAN PENJUALAN DENGAN PEMODELAN BERORIENTASI OBJEK." *Technologia: Jurnal Ilmiah* 11(2): 64. doi:10.31602/tji.v11i2.2779.
- Maulidiyah, Afiani, Rudhy Ho Purabaya, dan Theresia Wati. 2021. "Rancang Bangun E-Government Pemerintah Desa Tengkurak untuk Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pemangku Kepentingan dengan Menggunakan Framework Laravel."
- Mohanty, Aishwarya. 2023. "ARTIFICIAL INTELLIGENCE TRANSFORMING CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT: EMBRACING THE FUTURE." 72(03).
- Ogala, E, dan A O Sylvester. 2019. "CONCEPT OF WEB PROGRAMMING, AN OVERVIEW OF PHP VOL. 1." 10(12).
- Padel, Padel Mohammad Agam, dan Tata Sutabri. 2023. "Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Intelektual.” *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology* 1(2): 61–68. doi:10.31004/ijmst.v1i2.121.

Pan, Gary, Shan L. Pan, dan Michael Newman. 2009. “Managing Information Technology Project Escalation and De-Escalation: An Approach-Avoidance Perspective.” *IEEE Transactions on Engineering Management* 56(1): 76–94. doi:10.1109/TEM.2008.922638.

Prayitno, Arief. 2023. “Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia.” *Journal of Governance* 8(4). doi:10.31506/jog.v8i4.23017.

“PROSEDUR PENANGANAN INSIDEN E-Ticketing Diskominfo Kabupate Bogor.pdf.”

Rahayu, Raden Erwin Gunadhi, dan Parid Marup. 2021. “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web.” *Jurnal Algoritma* 18(1): 25–34. doi:10.33364/algoritma/v.18-1.826.

Rainskas, Mantas. “MDA Approach for Laravel Framework Code Generation from UML Diagrams.”

Swala Putra, I Gusti Ngurah, I Putu Satwika, dan I Gede Juliana Eka Putra. 2020. “Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel.” *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 9(2): 163. doi:10.35889/jutisi.v9i2.522.

Welda, Welda, Desak Made Dwi Utami Putra, dan Ayu Manik Dirgayusari. 2020. “Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)s.” *International Journal of Natural Science and Engineering* 4(3): 152–61. doi:10.23887/ijnse.v4i2.28864.

Wibowo, Sastya Hendri. “TEKNOLOGI DIGITAL DI ERA MODERN.”

Wijaya, Yahya Dwi, dan Muna Wardah Astuti. 2021. “PENGUJIAN BLACKBOX SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT INKA (PERSERO) BERBASIS EQUIVALENCE PARTITIONS.” *Jurnal Digital Teknologi Informasi* 4(1): 22. doi:10.32502/digital.v4i1.3163.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Raihan Fadhlurahman

Lahir pada tanggal 29 Oktober 2002 di Jakarta. Lulus dari SMA PLUS PGRI Cibinong, melanjutkan studi pada tahun 2020 di CCIT FTUI dengan konsentrasi *Software Engineering* dan lulus pada tahun 2022, saat ini melanjutkan studi Diploma 4 di Politeknik Negeri Jakarta dengan program Teknik Informatika.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara

Laporan Hasil Wawancara

1. Topik Wawancara : Mencari informasi kebutuhan dan permasalahan narasumber
2. Tujuan Wawancara : Mendapatkan informasi kebutuhan narasumber
3. Waktu Pelaksanaan : 30 Januari 2024
4. Tempat Pelaksanaan : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor
5. Narasumber : Muhidin Susanto, S.Kom, M.Si (Kepala Seksi Bidang Aplikasi Informatika)
6. Pewawancara : Raihan Fadhlurahman

Wawancara

Raihan : Selamat siang Pak. Saya Raihan Fadhlurahman dari Politeknik Negeri Jakarta. Saya izin untuk mewawancarai bapak untuk penilitan skripsi saya. Jadi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor khususnya bidang APTIKA, aplikasi apa yang belum dimiliki dan sedang dibutuhkan dalam waktu dekat ini pak?

Muhidin : Ya selamat siang. Untuk saat ini bidang APTIKA sedang membutuhkan aplikasi portal untuk mengurus aplikasi yang menjadi tanggung jawab kita. Jadi kita memiliki tanggung jawab untuk mengawasi seluruh aplikasi yang ada di Dinas Kabupaten Bogor. Totalnya per Januari 2024 ini ada 176 aplikasi, 79 situs web resmi dengan domain bogorkab.go.id, dan 416 situs web desa. Dari beberapa yang saya sebutkan itu ada yang hasil kerjasama antara APTIKA dengan instansi dinas adapun yang kami kelola namun bukan hasil kerjasama kami. Nah kami agak kesulitan ketika menerima laporan atau permintaan terkait apa yang kami kelola, kami belum memiliki aplikasi *E-Ticketing* secara resmi jadi masih manual. Raihan : Baik pak, boleh saya tau manualnya itu seperti apa?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Lanjutan)

Muhidin : Jadi manualnya itu adalah kalau ada instansi yang ingin menggunakan layanan kami itu mereka masih melakukannya via WhatsApp ke saya tim APTIKA atau ke bagian INFRASTRUKTUR. Tapi seringnya itu ke saya padahal mereka mintanya instalasi jaringan atau pentest yang sebenarnya bukan ranah saya. Disitu juga kan jadi ada celah, kita kadang lupa kemarin ngerjain apa ya, kemarin ada tambahan request email domain siapa ya, kemarin pentest aplikasi apa ya. Jadi kurang termonitor dan kurang efektif, belum lagi kalau kita ngelayanin aplikasi atau website itu mati ntah itu karena server mereka down atau ada kesalahan lain, terus juga kadang SSL habis kontrak jadinya not secure kan itu bahaya. Banyak celah yang jadinya itu buat tantangan ke kitanya juga gimana caranya biar semua itu termonitor, semua itu alurnya harus jelas ketika instansi lagi gunain layanan kita, dan juga pelayanan kita harus bisa respon cepat kalau lagi ada yang request layanan, jadi kalau masih manual itu gak efektif, kalau saya sibuk gak buka whatsapp ada berapa pelayanan yang kelewat kan jadinya.

Raihan : Dengan adanya penelitian yang akan saya lakukan yaitu rancang bangun aplikasi untuk *E-Ticketing*, kira-kira ada request apa pak?

Muhidin : Saya sih maunya itu aplikasi bisa terintegrasi sama monitoring aplikasi yang kita kelola ya, jadi nanti kalau ada aplikasi yang memang sudah mati lama kita bisa kirim recordnya nanti kita arahnya ke aplikasi tiket itu untuk nantinya instansi lain itu notice dengan aplikasi yang mereka miliki ntah itu mereka bisa menghidupkan kembali dengan bantuan kami atau request layanan lainnya, seperti request domain bogorkab.go.id untuk email atau untuk url aplikasi. Karena kan kita lagi melakukan smart city juga akan banyak aplikasi digital baru atau pengembangan dari yang sudah ada, itu semua kan harus termonitor sama kita. Dengan adanya portal *E-Ticketing* itu kan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Lanjutan)

kami lebih mudah untuk menerima laporan atau permintaan layanan dari dinas-dinas, kita juga jadi gampang untuk nantinya masukin ke dashboard monitoring. Dan juga pengembangannya kalau bisa pake framework yang udah sering kita pake aja laravel jadi nanti orang kita kalau mau maintenance juga gampang gak harus banyak belajar, karena kan kita butuh cepat dan stabil disini jadi pake laravel pun cukup. Dan kalau bisa ada fitur tingkat urgensi dari permasalahan yang di buat di tiket itu, jadi ada tingkatannya nanti semisal dia urgent sekali atau sedang atau biasa saja jadi nanti ada waktu maksimal respon dari urgensi itu dan kalau bisa ada notifikasi ke admin nanti kalau ada tiket baru masuk biar admin lebih cepat untuk respon, notifikasi bisa lewat email, atau WhatsApp, atau bagaimana itu terserah tapi notifikasi hal yang penting ada juga ya. Jadi kita bisa lebih responsif untuk menangani masalah. Nanti dari admin bisa didistribusikan tugasnya ke yang memang divisinya misal tiket A itu harus ke APTIKA ya nanti di tugaskannya ke APTIKA begitu juga sebaliknya.

Raihan : Baik pak, berarti aplikasi ini terbatas untuk dinas-dinas di Kabupaten Bogor dengan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor saja, lalu aplikasi ini untuk pembuatan tiket yang akan digunakan oleh dinas untuk permintaan layanan ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkhusus untuk layanan aplikasi, web resmi, dan web desa ya pak? Lalu apa harapan bapak dengan adanya aplikasi ini?

Muhidin : Ya betul terbatas di dinas saja ini bukan untuk warga sipil luar dinas dan untuk harapannya adalah dengan adanya aplikasi ini Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terlebih divisi yang banyak terlibat yaitu APTIKA dan INFRASTRUKTUR bisa lebih mudah memonitor permintaan layanan dari dinas atau instansi, lalu kami menjadi sigap dalam menangani masalah itu sesuai dengan tupoksi kami. Dan kualitas layanan kami juga menjadi lebih



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Lanjutan)

meningkat ya lebih transparan juga dan lebih mudah juga digunakan oleh dinas/instansi nantinya dan kita tracking masalah juga jadi gampang gausah lagi cek cek chat di WhatsApp, gak efisien itu dan juga saya mau aplikasi itu ada tempat kita untuk diskusi dengan instansi lain perihal informatika, informasi keamanan dan lainnya. Jadi gak harus pakai group Whatsapp kebanyakan group gak efisien juga pastinya.

Raihan : Baik pak saya smpulkan kembali ya, jadi aplikasi ini memang hanya untuk dinas di Kabupaten bogor yang teritegrasi dengan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor divisi APTIKA dan INFRASTRUKTUR. Lalu aplikasi ini dibangun dengan Laravel saja ya karena lebih mudah di maintenance kedepannya, lalu aplikasi *E-Ticketing* ini bisa terhubung dengan dashboard monitoring aplikasi dan juga fitur penting itu ada tingkat urgensi dan notifikasi realtime ya untuk admin. Dan mungkin tempat diskusi kalau seperti forum mungkin sesuai dengan yang diinginkan ya. Apakah sesuai pak?

Muhidin : Ya sesuai

Raihan : Baik pak terimakasih atas waktunya, kita izin untuk foto untuk bukti boleh pak?

Muhidin : sama sama, boleh silahkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Narasumber

Muhidin Susanto, S.Kom, M.Si

Lampiran 2. Persetujuan Pembuatan SOP Penanganan Tiket

Membuat SOP Tiket untuk menjadi acuan skala prioritas dalam pemilihan penanganan tiket.



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOGOR

BIDANG APLIKASI INFORMATIKA
SEKSI PENGEMBANGAN APLIKASI

| | |
|-------------------|---|
| Nomor | : 1 |
| Tanggal Pembuatan | : Kamis, 4 April 2024 |
| Tanggal Revisi | : |
| Tanggal Efektif | : |
| Disahkan Oleh | KEPALA KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BOGOR |
| | Muhidin Susanto, S.Kom, M.Si Sub Koordinator Pengembangan Aplikasi Nip. 198007122009021001 |
| Judul SOP | : MEKANISME E-TICKETING HELP DESK |

| | |
|---|---|
| DESKRIPSI SOP | KUALIFIKASI PELAKSANA DAN PELAKSANA |
| SOP penanganan insiden merupakan panduan yang berisikan langkah-langkah untuk melaksanakan aktivitas penanganan insiden yang dilaporkan klien kepada service desk | Daftar Pelaksana: - Service Desk Operator - Teknisi Bidang Kualifikasi: - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki pemahaman mengenai penanganan insiden layanan TI - Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi Portal E-Ticket KOMINFO Kab. Bogor |
| KETERKAITAN | PERALATAN / PERLENGKAPAN |
| SOP Penanganan Insiden dan SOP Penanganan layanan | 1. Komputer, Media Presentasi, Peralatan Cetak 2. Aplikasi 3. Email |
| REFERENSI | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| -Incident Management ITIL V3 | Disimpan sebagai data elektronik dan manual |

Lampiran 3. Blackbox Testing, SUS, menampilkan hasil pengerjaan

Menampilkan bukti aplikasi sudah dilakukan *testing* dan *demo* bersama pihak Diskominfo Kabupaten Bogor dengan perwakilan Kepala Seksi Bidang Aplikasi Informatika dan pemasangan aplikasi di *Command Center* Kabupaten Bogor.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKN
NEGERI
JAKARTA**

Muhidin Susanto, S.Kom, M.Si



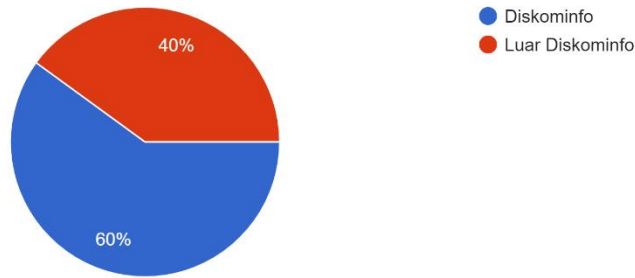
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

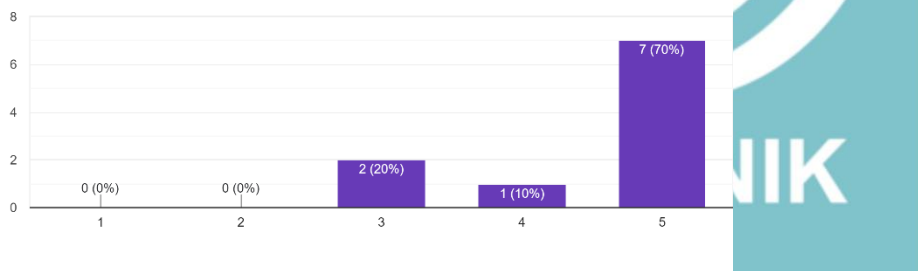
Lampiran 4. Hasil Survei SUS

1. **Tujuan :** Memperoleh pandangan *user* mengenai tingkat *usability*
2. **Waktu :** Rabu, 10 Juli 2024
3. **Alat Pengumpulan :** Google Form
4. **Jumlah Responden :** 10 Orang (Diskominfo dan Luar Diskominfo OPD)

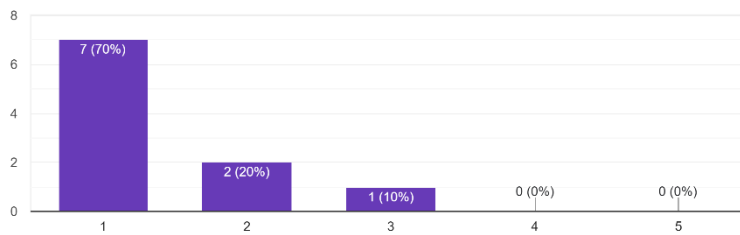
Asal Instansi
10 responses



Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
10 responses



Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
10 responses





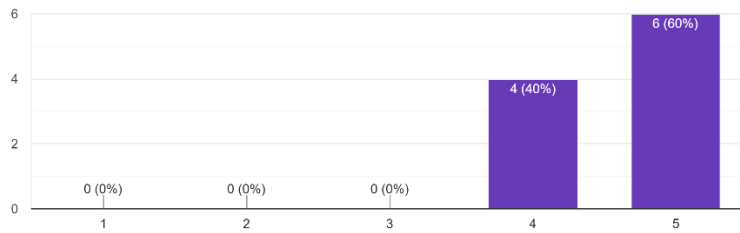
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

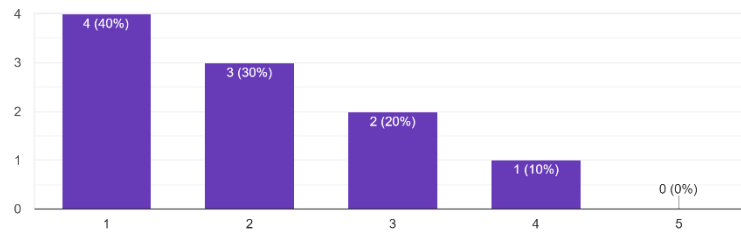
Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya

10 responses



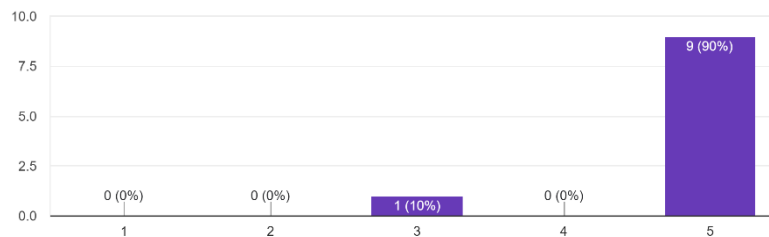
Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini

10 responses



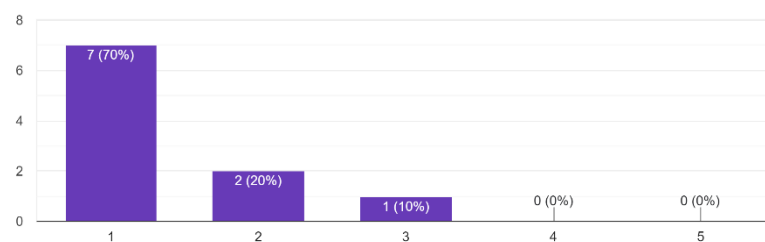
Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat

10 responses



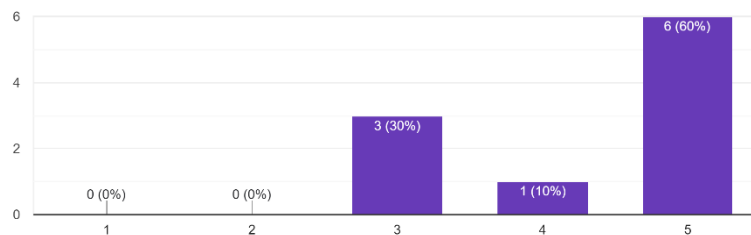
Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)

10 responses



Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi

10 responses





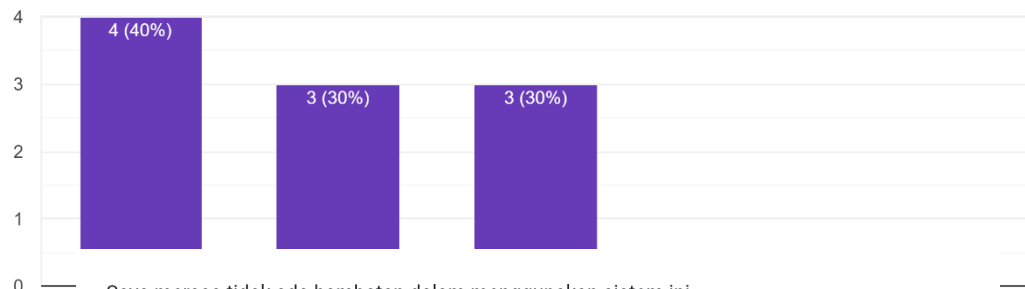
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

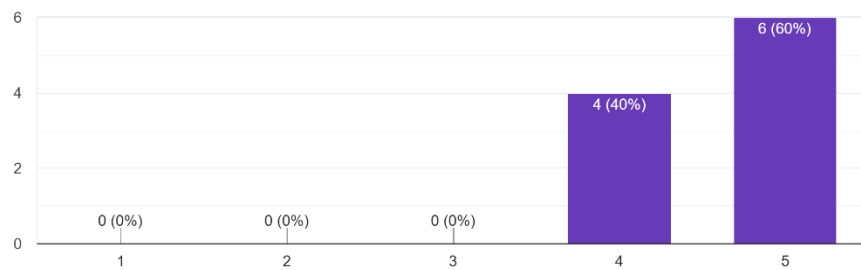
Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

10 responses



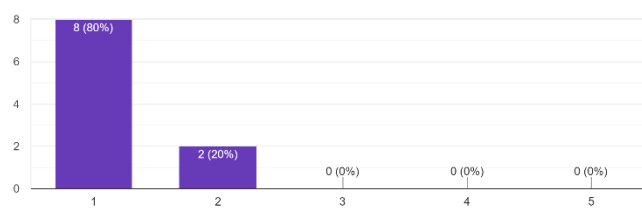
Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini

10 responses



Saya merasa sistem ini membingungkan

10 responses



NEGERI
JAKARTA

Muhidin Susanto, S.Kom, M.Si



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 Jl. Tegar Beriman Telp 021- 8758605 Fax 021-8755067 Cibinong 16914
 e-mail : diskominfo@bogorkab.go.id website : www.diskominfo.bogorkab.go.id

USER ACCEPTANCE TESTING (UAT)
 Sistem Manajemen Web Pemerintah Kabupaten Bogor

| No | Kebutuhan Fitur | Skenario | Hasil Diharapkan | Hasil Pengujian | Keputusan |
|----|---------------------------|--|---|---|-----------|
| 1. | Tabel <i>list website</i> | Membuka halaman daftar web Pemerintah Kabupaten Bogor. | Dapat menampilkan <i>list website</i> yang terdaftar beserta statusnya. | Dapat menampilkan <i>list website</i> yang terdaftar beserta statusnya. | Diterima |
| | | Menekan nama web pada tabel | Dapat mengarahkan tautan pada web yang dituju. | Dapat mengarahkan tautan pada web yang dituju. | Diterima |
| 2. | Login | Membuka halaman <i>login</i> . | Dapat menampilkan halaman <i>login</i> . | Dapat menampilkan halaman <i>login</i> . | Diterima |
| | | Mengisi <i>form</i> dan melakukan <i>login</i> . | Login berhasil dan menampilkan <i>pop up</i> | Login berhasil dan menampilkan <i>pop up</i> | Diterima |
| | | Melakukan <i>logout</i> . | Logout berhasil dan kembali ke halaman <i>login</i> . | Logout berhasil dan kembali ke halaman <i>login</i> . | Diterima |
| 3. | Pengecekan status web | Melakukan pengecekan status secara otomatis oleh sistem. | Dapat melakukan <i>update</i> status web secara otomatis. | Dapat melakukan <i>update</i> status web secara otomatis. | Diterima |
| 4. | CRUD web | Menambah data web. | Dapat menambah data web oleh admin. | Dapat menambah data web oleh admin. | Diterima |
| | | Mengubah data web. | Dapat mengubah data web oleh admin. | Dapat mengubah data web oleh admin. | Diterima |
| | | Menghapus data web | Dapat menghapus data web oleh admin. | Dapat menghapus data web oleh admin. | Diterima |
| 5. | Dashboard | Membuka halaman <i>dashboard</i> . | Dapat menampilkan statistik berupa grafik. | Dapat menampilkan statistik berupa grafik. | Diterima |

Lampiran 5. User Acceptance

| No | Kebutuhan Fitur | Skenario | Hasil Diharapkan | Hasil Pengujian | Keputusan |
|-----|--------------------------|---|--|--|-----------|
| 5. | Dashboard | Membuka halaman <i>dashboard</i> . | Dapat menampilkan statistik riwayat pengecekan status web berdasarkan input. | Dapat menampilkan statistik riwayat pengecekan status web berdasarkan input. | Diterima |
| 6. | Export excel | Menekan tombol <i>export</i> . | Dapat melakukan <i>export</i> ke dalam bentuk <i>file excel</i> | Dapat melakukan <i>export</i> ke dalam bentuk <i>file excel</i> | Diterima |
| 7. | Konsultasi via chat | Mengirim pesan. | Dapat mengirim pesan berupa teks dan gambar. | Dapat mengirim pesan berupa teks dan gambar. | Diterima |
| | | Menerima pesan. | Dapat menerima pesan berupa teks dan gambar. | Dapat menerima pesan berupa teks dan gambar. | Diterima |
| 8. | Notifikasi real-time | Menerima Notifikasi | Dapat menerima notifikasi secara <i>real-time</i> . | Dapat menerima notifikasi secara <i>real-time</i> . | Diterima |
| 9. | Mengajukan Tiket | Membuat tiket layanan | Dapat membuat tiket baru dengan pilihan layanan yang tersedia. | Dapat membuat tiket baru dengan pilihan layanan yang tersedia. | Diterima |
| 10. | Detail tiket | Melihat tiket yang diajukan | Dapat melihat detail tiket yang sedang / selesai dikerjakan. | Dapat melihat detail tiket yang sedang / selesai dikerjakan. | Diterima |
| 11. | Skala Prioritas | Memilih skala prioritas tiket | Dapat melakukan pemilihan skala prioritas . | Dapat melakukan pemilihan skala prioritas . | Diterima |
| 12. | Membuat forum | Membuka menu forum dan menambahkan forum baru | Dapat membuat forum. | Dapat membuat forum. | Diterima |
| 13. | Berinteraksi dalam forum | Melihat dan berkomentar di dalam forum | Dapat melihat dan berkomentar pada forum. | Dapat melihat dan berkomentar pada forum. | Diterima |

Bogor, 08 Agustus 2024
 Sub Koordinator

Pengembangan Aplikasi



(Mahidin Susanto, S.Kom, M.Si)
 19800702060021001

**NEGERI
 JAKARTA**

Lampiran 6. Class Diagram E-Ticketing

