

BAB IV

DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

4.1 Prosedur Kerja Praktek

Dalam penyelesaian proyek kerja praktek pada PT. Pelabuhan Indonesia III ini diperlukan beberapa hal yang dapat digunakan untuk menunjang proses analisa, perancangan dan pengembangan program. Hal-hal tersebut berkaitan dengan perolehan data dan informasi proses bisnis yang ada pada perusahaan tersebut. Berikut metode-metode yang digunakan :

a. Observasi

Metode Observasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, dalam hal ini dan infrastruktur teknologi informasi yang diterapkan pada perusahaan.

b. Interview (Wawancara)

Pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber, dalam hal ini melakukan tanya jawab secara langsung kepada staff Teknologi Informasi PT Pelabuhan Indonesia III.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu pengamatan dengan cara mengumpulkan data-data dengan melihat serta mempelajari catatan yang dimiliki oleh instansi terkait, dalam hal ini PT. Pelabuhan Indonesia III. Data-data yang dikumpulkan adalah data surat keluhan resmi, data staff SDM yang bertanggung jawab dalam penanganan keluhan dan data bidang keluhan yang akan ditangani.

d. Analisa Permasalahan

Analisa permasalahan ditujukan untuk menetapkan kebutuhan pengguna atau instansi dan menentukan bagaimana solusi terbaik yang akan diterapkan pada perusahaan, dalam hal ini permasalahan mengenai manajemen penanganan keluhan yang ada pada perusahaan.

e. Rancangan Sistem

Merancang desain sistem proyek yang akan dikerjakan dengan berdasarkan pada sistem yang telah diterapkan oleh perusahaan.

f. Desain dan Struktur Data

Desain dan struktur data merupakan tahap untuk mendesain sistem dan struktur data yang digunakan untuk pembuatan aplikasi, diantaranya adalah pembuatan Sistem Flow, Contex Diagram, DFD, ERD, serta desain input dan output.

g. Pembuatan Aplikasi

Pembuatan aplikasi dilakukan untuk menyusun sebuah aplikasi yang terintegrasi yang akan menangani sistem dengan berdasarkan pada desain pengembangan sistem.

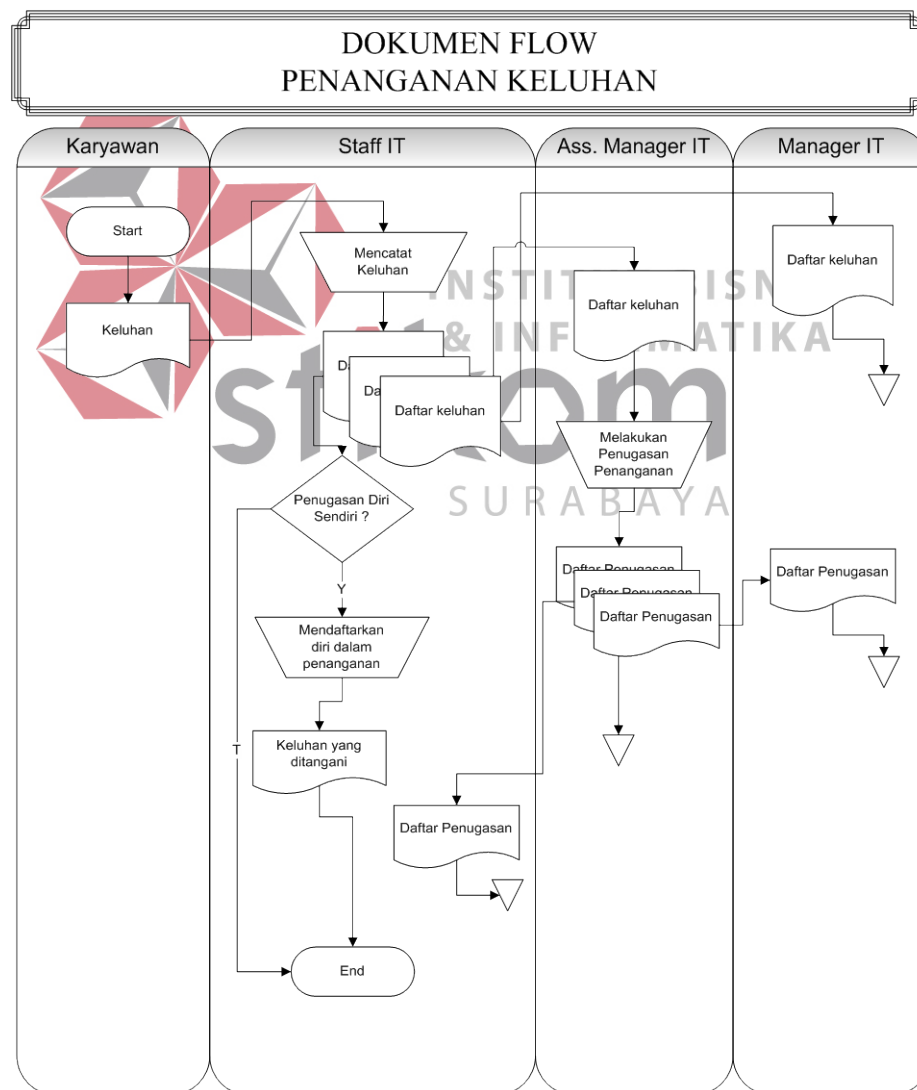
4.2 Analisa dan Perancangan Sistem

Secara umum sistem manajemen penanganan keluhan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Surabaya masih dilakukan secara manual. Saat ini manajemen penanganan keluhan dilakukan dengan pencatatan keluhan baik keluhan yang diajukan secara resmi maupun non resmi kepada divisi IT. Penugasan untuk penanganan keluhan masih dilakukan dengan penunjukan oleh asisten manager

sehingga tidak dapat terkoordinasi dengan baik. Selain itu untuk evaluasi kinerja para staff SDM yang bertanggung jawab terhadap masalah IT masih mengalami kesulitan karena tidak ada pencatatan *history* dalam penanganan keluhan.

Dalam manajemen penanganan keluhan diperlukan sebuah sistem yang dapat menangani dan memenuhi semua proses yang terkait dalam manajemen penanganan keluhan secara terkomputerisasi sehingga setiap kebutuhan akan informasi dapat dilakukan secara efektif.

4.2.1 Dokumen Flow

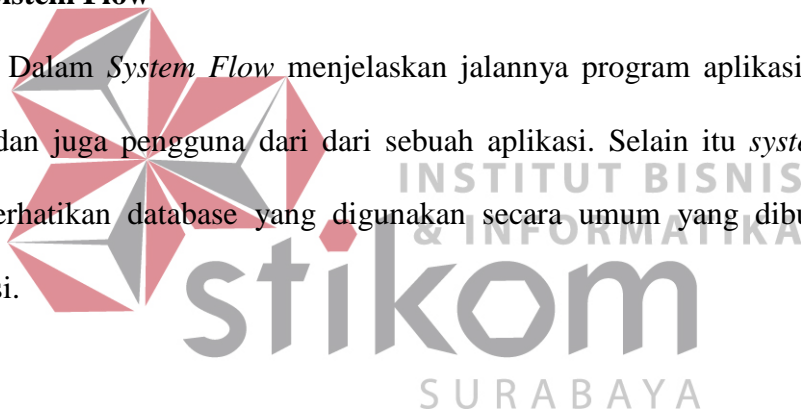


Gambar 4.1 Dokumen Flow Proses Penanganan Keluhan

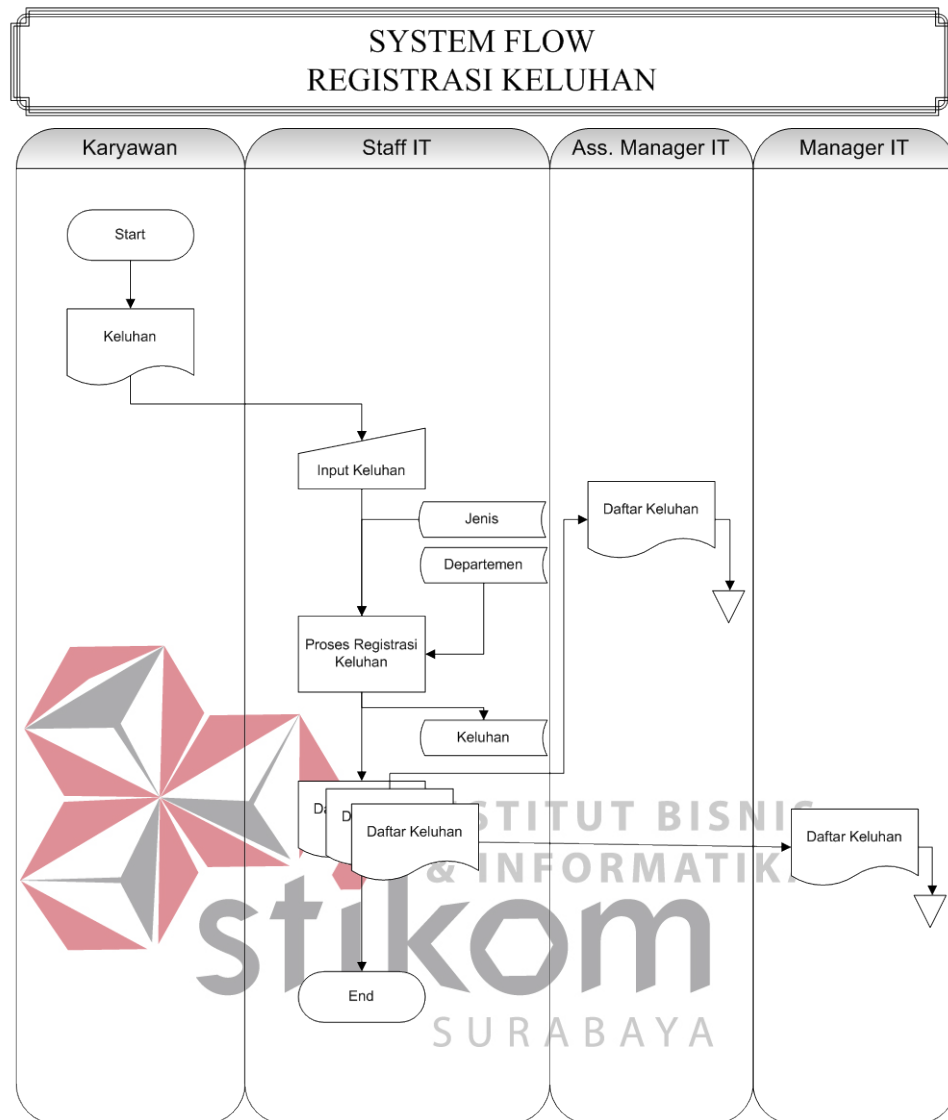
Proses penanganan keluhan saat ini yang ada pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat digambarkan pada dokumen flow, gambar 4.1. Keluhan yang masuk pada bagian Teknologi Informasi pada perusahaan tersebut masih dicatat secara manual oleh staff IT, kemudian daftar keluhan tersebut diserahkan kepada asissten manager untuk diorganisir dalam hal penugasan penanganan keluhan tersebut. Selain itu, para staff yang mengajukan dirinya dalam hal penanganan keluhan dapat mencatat dirinya sendiri pada form penanganan keluhan. Semua proses diatas masih dilakukan secara manual.

4.2.2 Sistem Flow

Dalam *System Flow* menjelaskan jalannya program aplikasi secara garis besar dan juga pengguna dari dari sebuah aplikasi. Selain itu *system flow* juga memperhatikan database yang digunakan secara umum yang dibutuhkan oleh aplikasi.



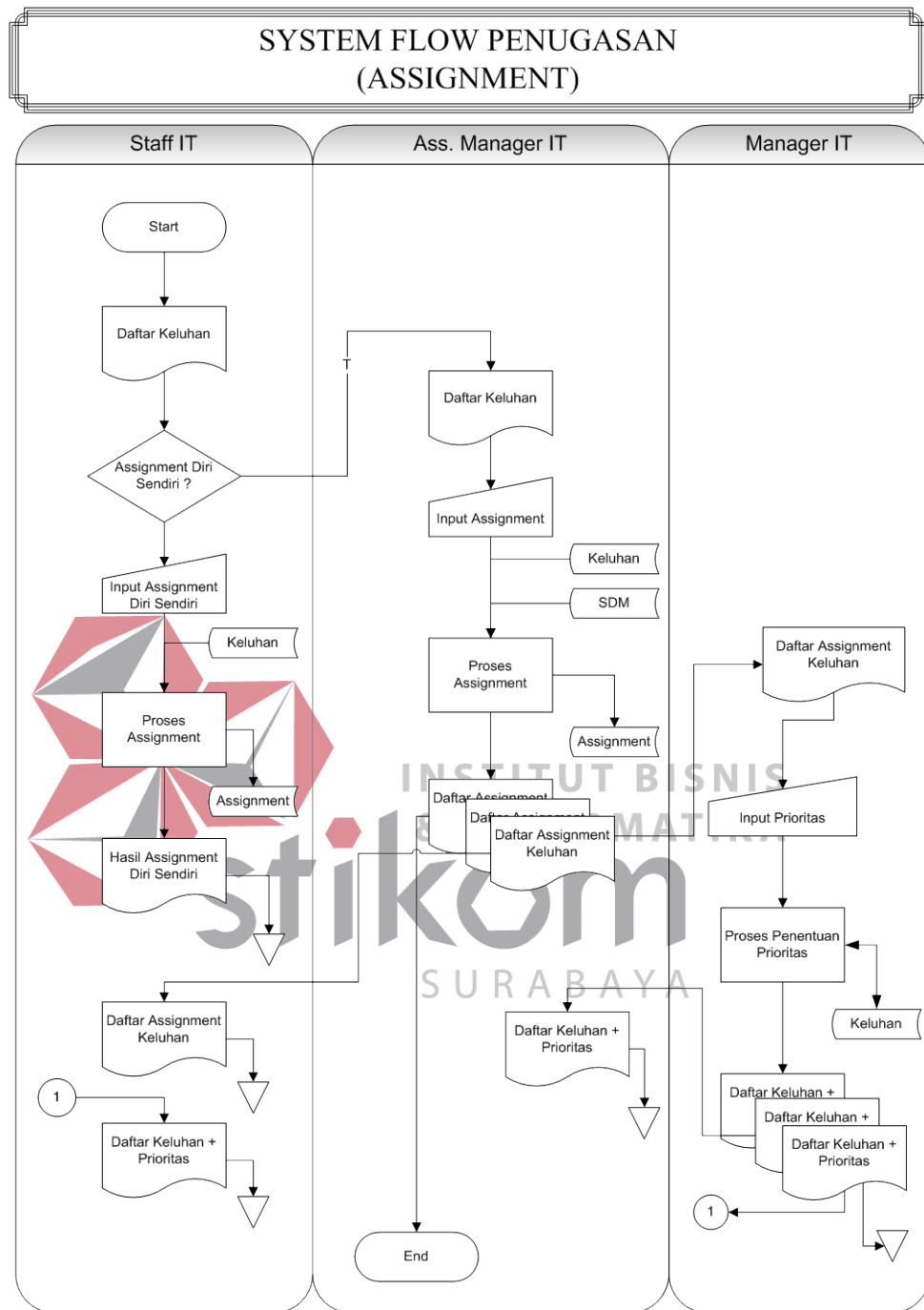
A. Sistem Flow Registrasi Keluhan



Gambar 4.2 Sistem flow registrasi keluhan

Gambar 4.2 merupakan gambaran sistem flow pada proses registrasi keluhan. Proses registrasi keluhan ini dimulai ketika ada keluhan dari karyawan perusahaan yang masuk pada divisi Teknologi Informasi yang bertanggung jawab dalam proses penanganan keluhan dalam bidang teknologi informasi. Keluhan tersebut akan didaftarkan pada sistem agar dapat diketahui semua staff dan manager.

B. Sistem Flow Penugasan (Assignment)

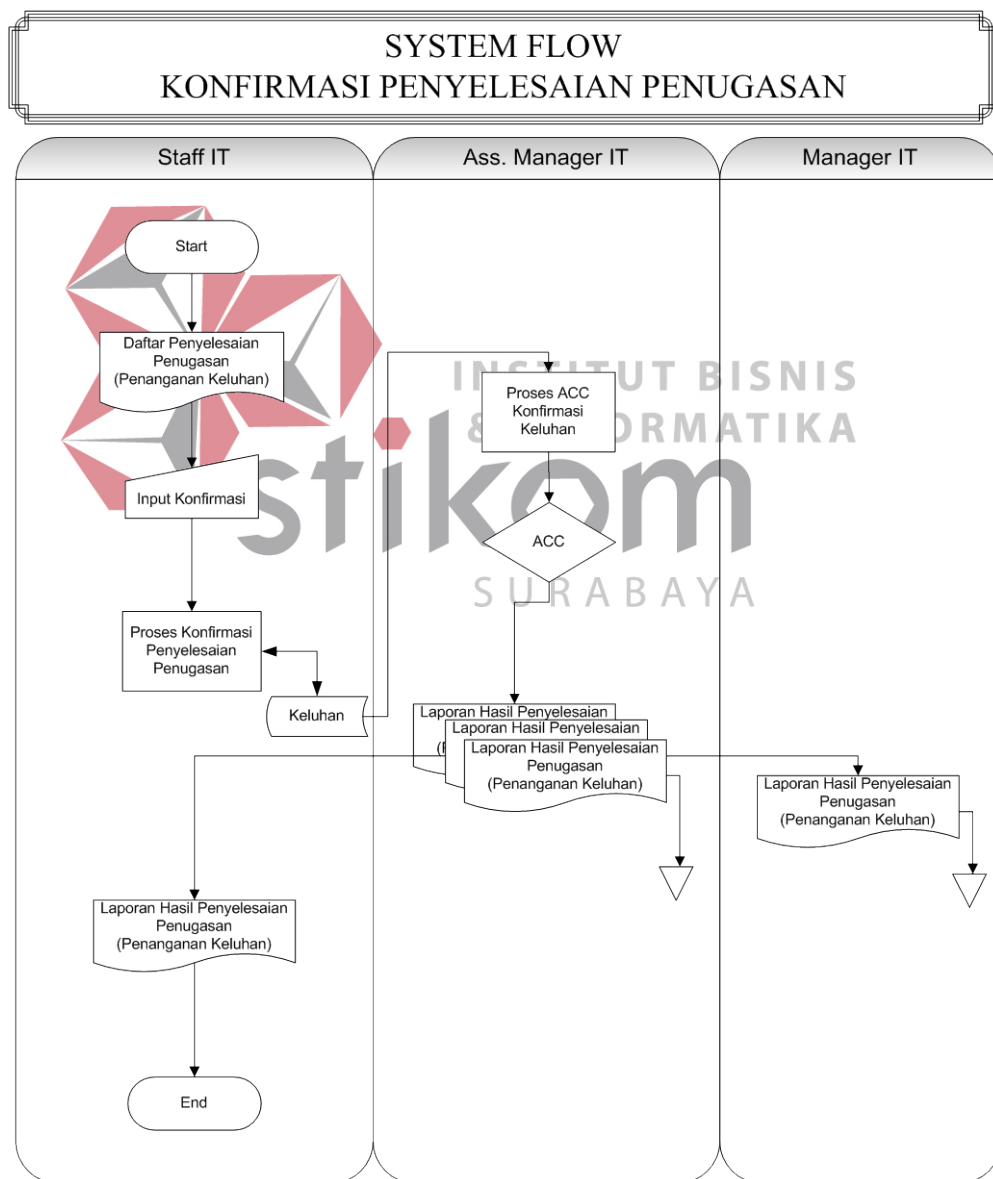


Gambar 4.3 Sistem Flow Penugasan

Pada proses penugasan terdapat dua tipe penugasan, yaitu penugasan yang dilakukan oleh staff yaitu menugasi diri sendiri dalam penanganan keluhan tertentu tetapi tidak dapat melakukan penugasan kepada orang lain. Penugasan

yang kedua adalah penugasan yang dilakukan oleh asisten manager atau manager. Dalam proses penugasan ini, manager atau asisten manager berhak untuk menunjuk beberapa staff untuk menangani suatu keluhan. Dalam proses penugasan, manager juga berhak untuk memberikan prioritas pada keluhan tertentu untuk segera ditangani. Proses penanganan ini dapat dijelaskan pada gambar 4.3.

C. Sistem Flow Konfirmasi Penyelesaian



Gambar 4.4 Sistem flow konfirmasi penyelesaian penugasan

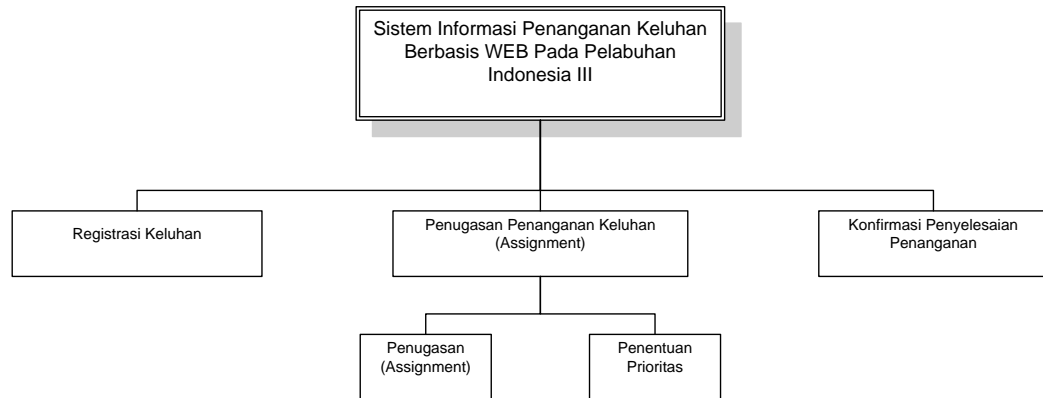
Gambar 4.4 menjelaskan mengenai alur pada proses konfirmasi penyelesaian. Ketika staff yang bertanggung jawab pada penugasan dalam menangani suatu keluhan telah menyelesaikan tugasnya, staff tersebut dapat segera melaporkan kepada sistem bahwa penugasan yang diberikan kepadanya telah diselesaikan. Setelah itu, hasil konfirmasi tersebut akan di cek ulang oleh manager untuk dievaluasi hasil kinerja dalam penanganan. Ketika manager selesai memeriksa hasil kinerja staffnya, manager dapat memberikan ACC pada konfirmasi yang dilakukan oleh staff sehingga status dari keluhan tersebut menjadi nonaktif.

4.2.3 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram adalah sebuah diagram yang menggambarkan aliran data antara satu entitas dengan entitas yang lain.

A. Diagram Berjenjang

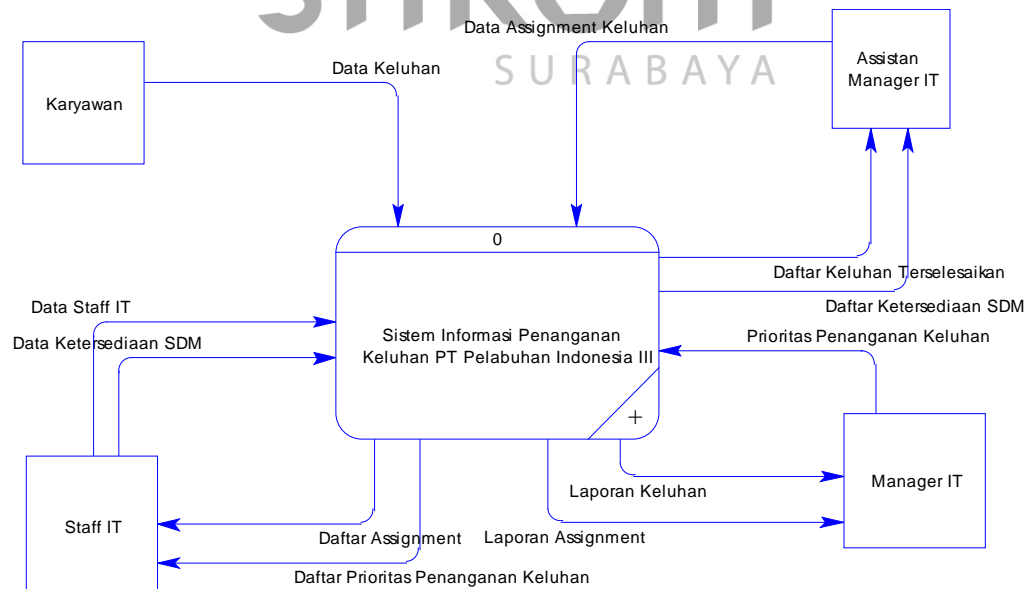
Dalam diagram berjenjang digambarkan urutan proses yang terjadi dalam sistem informasi manajemen penanganan keluhan. Proses pertama dimulai dengan proses registrasi keluhan dan diakhiri dengan proses konfirmasi penyelesaian penanganan. Diagram berjenjang dari sistem informasi manajemen penanganan keluhan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Diagram Berjenjang

B. Context Diagram

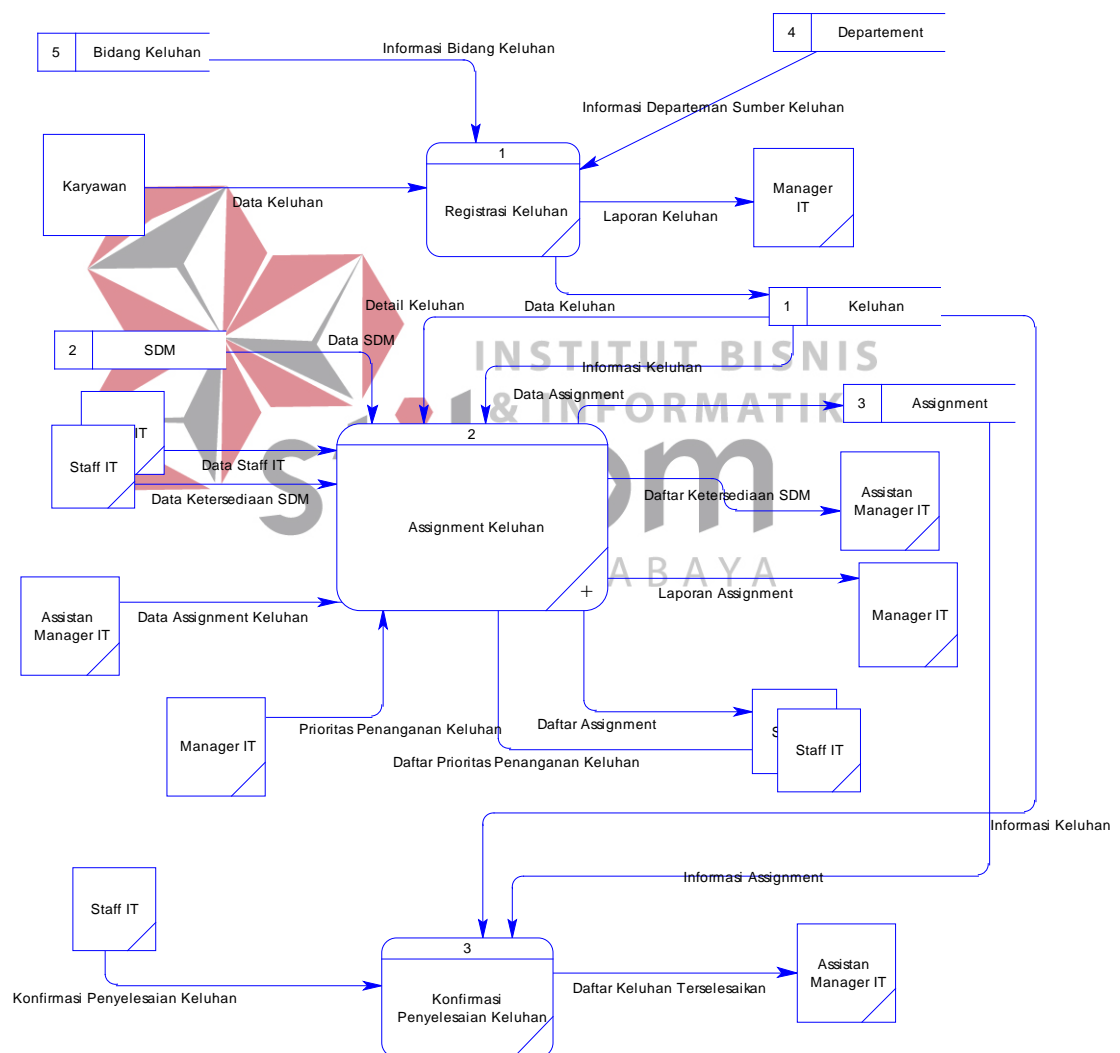
Dalam *Context Diagram* ini digambarkan terdapat empat entitas yang terlibat dalam sistem, yaitu karyawan, Staff IT, asisten manager IT dan Manager IT. Seluruh entitas tersebut memberikan input untuk diproses sistem dan menerima output sebagai hasil dari proses yang ada, kecuali karyawan.



Gambar 4.6 Context Diagram Sistem Informasi Manajemen Penanganan Keluhan

Setiap entitas pada *Context Diagram* diatas memberikan input pada sistem berupa inputan data yang diperlukan untuk diproses oleh sistem sehingga menghasilkan laporan-laporan yang nantinya akan digunakan oleh pihak manajemen. Laporan-laporan tersebut misalnya laporan penugasan atau *assignment*, laporan keluhan yang masuk dan lain sebagainya.

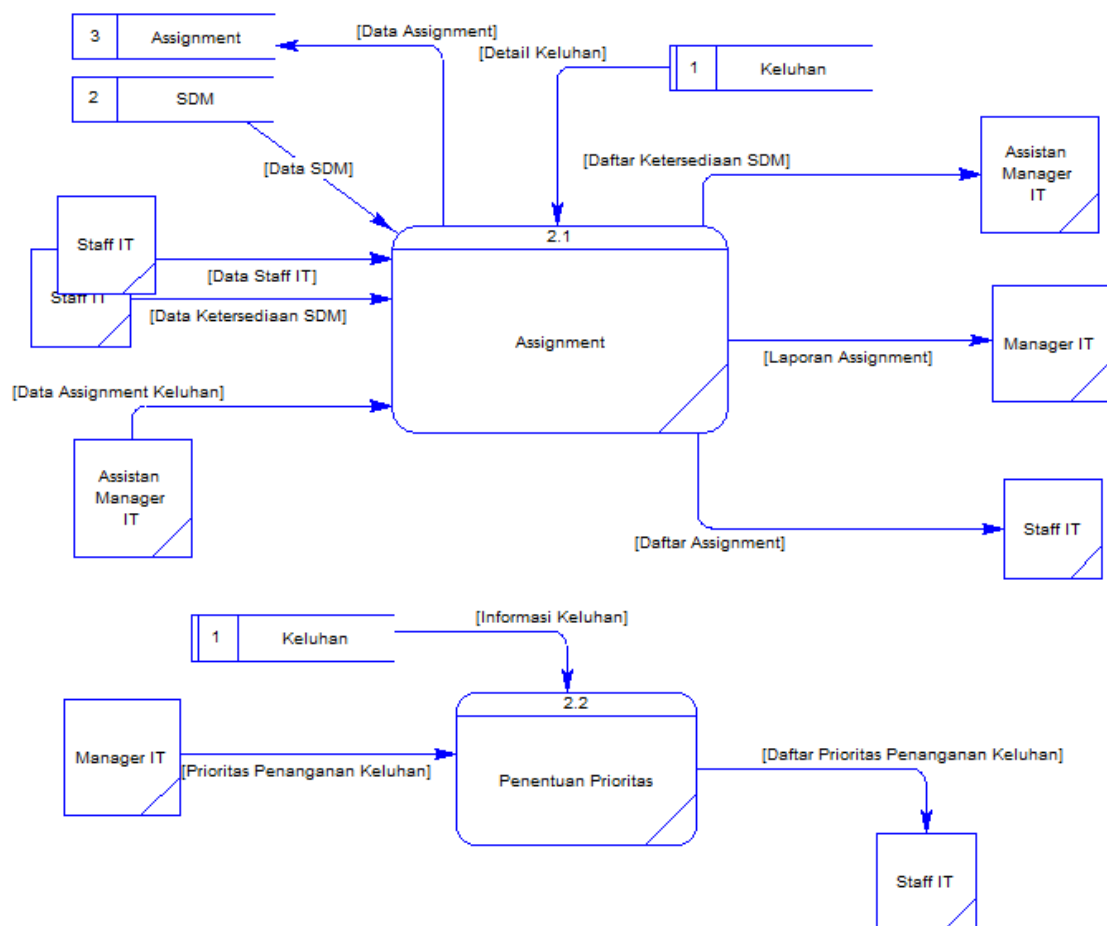
C. DFD Level 0



Gambar 4.7 DFD level 0 Sistem Informasi Penanganan Keluhan

DFD Level 0 berisi urutan proses yang terdapat pada Sistem Informasi Manajemen Penanganan Keluhan. Proses pertama dimulai dengan proses registrasi keluhan, kemudian dilanjutkan pada proses penugasan penanganan keluhan atau *assignment* dan selanjutnya proses konfirmasi penyelesaian keluhan. Dalam DFD level 0 pada gambar 4.7, terdapat lima *datastore* yang digunakan, diantaranya *datastore* keluhan, *assignment*, SDM, departemen, dan bidang keluhan.

D. DFD Level 1 Assignment Keluhan



Gambar 4.8 DFD Level 1 *Assignment* Keluhan

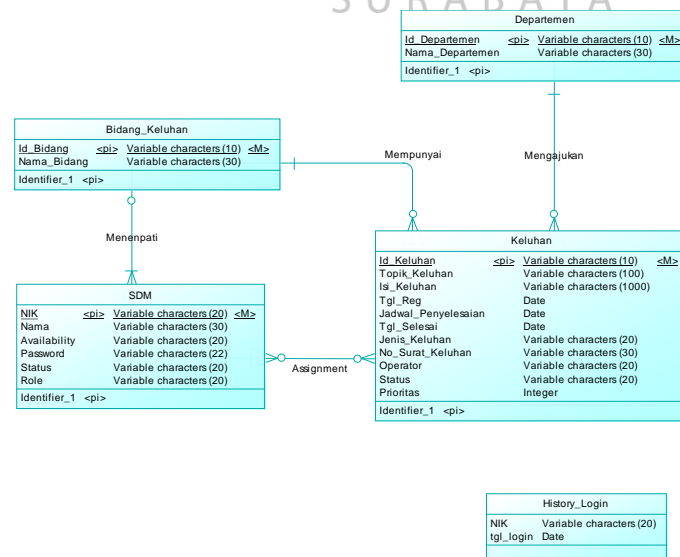
Gambar 4.8 DFD Level 1 *Assignment* Keluhan diatas menjelaskan subproses yang ada pada proses penugasan atau *assignment*. Di dalam proses tersebut terdapat dua subproses, diantaranya adalah subproses penugasan atau *assignment* keluhan dan subproses penentuan prioritas pada keluhan.

4.2.4 Entity Relation Diagram

Entity Relation Diagram (ERD) merupakan gambaran struktur database dari sistem yang dikembangkan. ERD dibagi menjadi dua, yaitu secara logik atau lebih dikenal dengan *Conceptual Data Model* (CDM) dan secara fisik lebih dikenal dengan *Physical Data Model* (PDM).

A. Conceptual Data Model

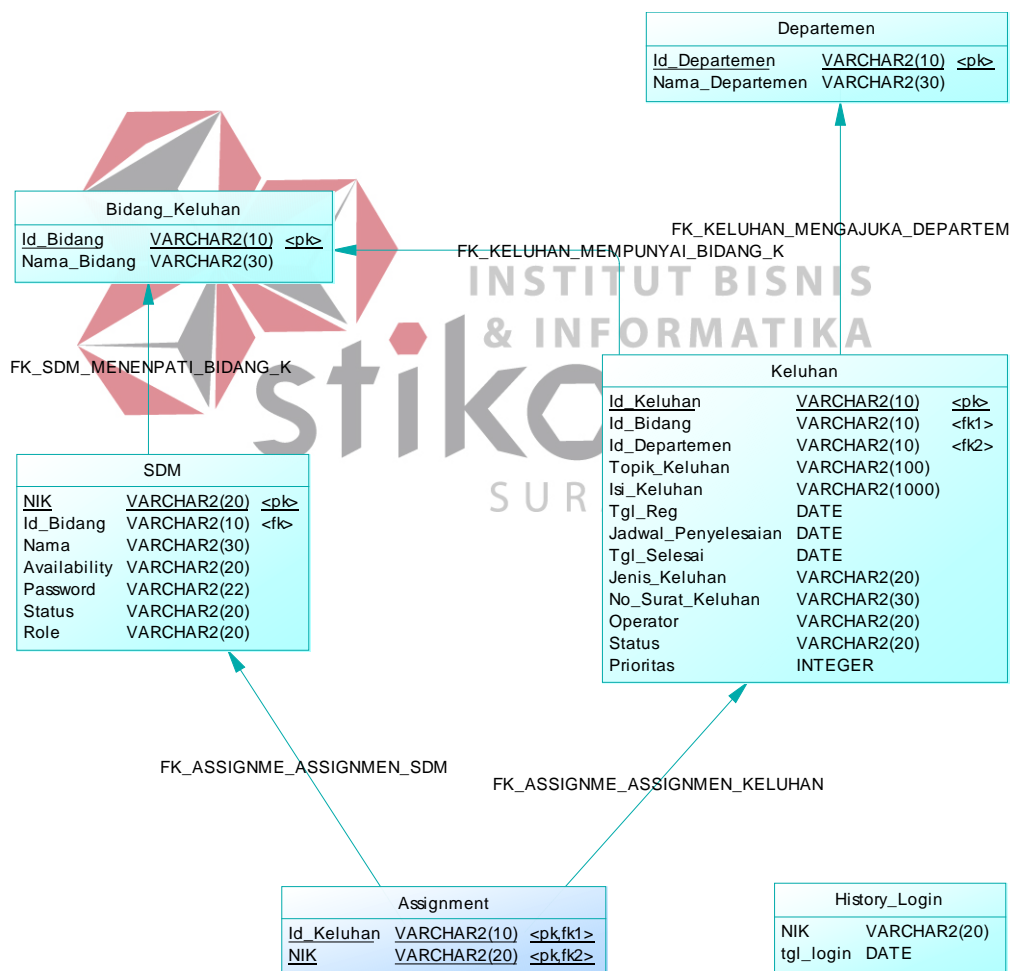
Secara logik, jumlah tabel yang ada pada database adalah 5 tabel yang terdiri dari tabel departemen, tabel bidang keluhan, tabel SDM, tabel keluhan dan tabel history login. *Conceptual Data Model* (CDM) dapat dilihat pada gambar 4.9.



Gambar 4.9 Conceptual Data Model

B. Physical Data Model

Secara fisik, jumlah tabel dalam database berubah menjadi berjumlah 6 tabel. Hal ini terjadi akibat relasi *many to many* pada tabel SDM dan tabel Keluhan seperti yang digambarkan pada CDM sehingga membentuk sebuah tabel yang diberi nama tabel *Assignment*. Tabel tersebut berfungsi untuk menampung hasil penugasan yang telah dilakukan oleh staff atau manager dalam perusahaan. *Physical Data Model* (PDM) dapat dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4.10 Physical Data Model

4.2.5 Database Management System (DBMS)

Basis data merupakan suatu kumpulan atau koleksi dari data-data yang terorganisir, saling berhubungan atau saling terintegrasi dan dapat digunakan secara bersama-sama oleh pemakainya. Tujuan dari basis data adalah memudahkan untuk memanipulasi, menghindari duplikasi data, standarisasi data dan dokumen data.

Adapun tabel yang terlibat dalam Sistem Informasi Manajemen Penanganan Keluhan ini adalah sebagai berikut :

1. Tabel SDM

Primary Key : NIK

Foreign Key : Id_Bidang

Fungsi : Menyimpan data staff-staff yang bertugas menangani keluhan.

Tabel 4.1 Tabel SDM

Field	Type	Length	Constraint
NIK	Varchar2	20	Primary Key
Id_Bidang	Varchar2	10	Foreign Key
Nama	Varchar2	30	
Availability	Varchar2	20	
Password	Varchar2	22	
Status	Varchar2	20	
Role	Varchar2	20	

2. Tabel Bidang_Keluhan

Primary Key : Id_Bidang

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan data master bidang keluhan.

Tabel 4.2 Tabel Bidang_keluhan

Field	Type	Length	Constraint
Id_Bidang	Varchar2	10	Primary Key
Nama_Bidang	Varchar2	30	

3. Tabel Departemen

Primary Key : Id_Departemen

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan data master departemen

Tabel 4.3 Tabel Departemen

Field	Type	Length	Constraint
Id_Departemen	Varchar2	10	Primary Key
Nama_Departemen	Varchar2	30	

4. Tabel Keluhan

Primary Key : Id_Keluhan

Foreign Key : Id_Bidang, Id_Departemen

Fungsi : Menyimpan data keluhan.

Tabel 4.4 Tabel Keluhan

Field	Type	Length	Constraint
Id_Keluhan	Varchar2	10	Primary Key
Id_Bidang	Varchar2	10	Foreign Key
Id_Departemen	Varchar2	10	Foreign Key
Topik_Keluhan	Varchar2	100	
Isi_Keluhan	Varchar2	1000	
Tgl_Reg	Date	-	
Jadwal_Penyelesaian	Date	-	
Tgl_Selesai	Date	-	
Jenis_Keluhan	Varchar2	20	
No_Surat_Keluhan	Varchar2	30	
Operator	Varchar2	20	
Status	Varchar2	20	
Prioritas	Integer		

5. Tabel History_Login

Primary Key : -

Foreign Key : -

Fungsi : Menyimpan data login user.

Tabel 4.5 Tabel History_Login

Field	Type	Length	Constraint
NIK	Varchar2	20	
Tgl_Login	Date	-	

6. Tabel Assignment

Primary Key : Id_Keluhan, NIK

Foreign Key : Id_Keluhan, NIK

Fungsi : Menyimpan data *assignment* penanganan keluhan.

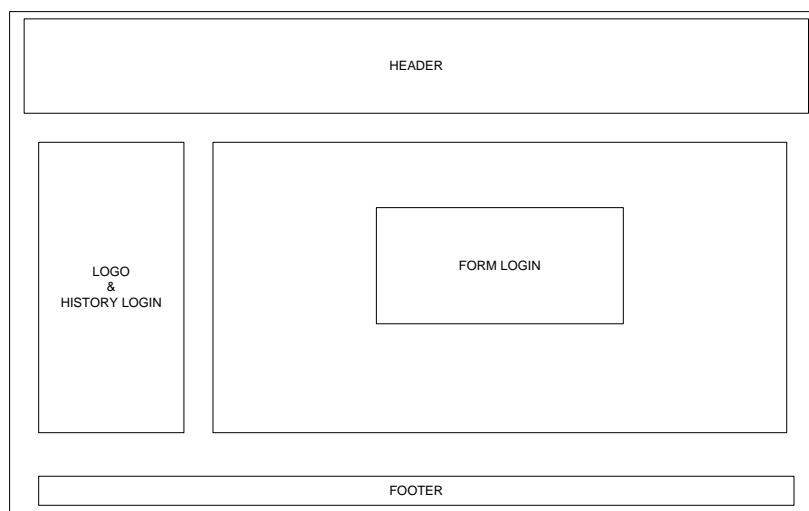
Table 4.6 Tabel Assignment

Field	Type	Length	Constraint
Id_Keluhan	Varchar2	10	Primary Key, Foreign Key
NIK	Varchar2	20	Primary Key, Foreign Key

4.2.6 Desain Input-Output

Desain Input/Output merupakan rancangan input/output berupa form untuk memasukkan data dan laporan sebagai informasi yang dihasilkan dari pengolahan data. Desain input/output juga merupakan acuan pembuatan aplikasi dalam hal merancang dan membangun suatu sistem.

1. Desain Halaman Login



Gambar 4.11 Desain Halaman Login

Desain halaman pada gambar 4.11 merupakan desain halaman untuk login. Pada halaman ini terdapat *header* yang berisi nama aplikasi, sedangkan disamping kiri terdapat *content* yang berisi *history* login dari user. Form untuk melakukan login tersedia pada bagian utama *content* yaitu bagian sebelah kanan dari halaman.

2. Desain Halaman Master Departemen

Halaman master departemen merupakan halaman yang digunakan untuk menambah data departemen. Data departemen merupakan data yang digunakan untuk keterangan sumber dari keluhan berasal. Dalam data departemen, terdapat dua inputan yaitu id departemen dan nama departemen. Desain halaman master departemen dapat dilihat pada gambar 4.12.

The wireframe shows a rectangular layout with three main sections: a top 'HEADER' bar, a bottom 'FOOTER' bar, and a central content area. The central area is divided into a left sidebar labeled 'Menu' and a main form area. The form area contains two input fields: 'ID Departemen' and 'Nama Departemen'. Below these fields are two buttons: 'Simpan' and 'Batal'.

Gambar 4.12 Desain Halaman Master Departemen

3. Desain Halaman Master Bidang Keluhan

Halaman master bidang keluhan merupakan halaman yang digunakan untuk menambah atau mengubah data bidang keluhan. Data bidang keluhan merupakan data yang disesuaikan dengan jumlah dinas staff yang ada pada perusahaan. Dimana untuk saat ini masih terdapat tiga dinas, yaitu dinas perangkat lunak dan penyajian data, dinas perangkat keras dan jaringan, dan dinas manajemen sistem. Halaman master bidang keluhan dapat dilihat pada gambar 4.13.

The wireframe shows a rectangular layout with three main sections: a top 'HEADER' bar, a bottom 'FOOTER' bar, and a central content area. The central area is divided into a left sidebar labeled 'Menu' and a main form area. The form area contains two input fields: 'ID Bidang' and 'Nama Bidang'. Below these fields are two buttons: 'Simpan' and 'Batal'.

Gambar 4.13 Desain Halaman Master Bidang Keluhan

4. Desain Halaman Master Karyawan (Staff IT)

Halaman master karyawan merupakan halaman yang digunakan untuk menambah atau menghapus data karyawan. Karyawan disini merupakan karyawan tertentu yang memang bertugas dalam hal penanganan keluhan dalam bidang IT di perusahaan. Desain halaman master karyawan dapat dilihat pada gambar 4.14.

The image shows a wireframe of a web page for managing employees. It features a header section at the top, a sidebar menu on the left, and a main content area. The main content area contains a form with the following fields: NIK (text input), Nama (text input), Bidang Ahli (dropdown menu), and Jabatan (radio buttons for Staff, Ass. Man, and Man). Below the form are two buttons: 'Simpan' and 'Batal'. The page also includes a footer section at the bottom.

Gambar 4.14 Desain Halaman Master Karyawan

5. Desain Halaman Master Keluhan

Halaman keluhan merupakan halaman yang digunakan untuk menambah atau mengubah data keluhan. Desain dari halaman ini sama dengan desain halaman registrasi keluhan karena pada dasarnya menambah data keluhan merupakan registrasi data keluhan. Desain halaman master keluhan dapat dilihat pada gambar 4.15.

Gambar 4.15 Desain Halaman Master Keluhan

6. Desain Halaman Assignment

Untuk dapat melakukan penugasan atau *assignment*, maka user akan melalui beberapa halaman terlebih dahulu. Halaman yang pertama menampilkan daftar dari keluhan yang belum terselesaikan atau masih dalam tahan proses penyelesaian. Pada halaman ini user akan memilih keluhan yang akan diproses.

Desain halaman daftar keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar 4.16.

No	Id keluhan	Tgl reg	topik	PIC	Pilih

Gambar 4.16 Desain Halaman Daftar Keluhan

Setelah user memilih keluhan yang akan diproses untuk proses penugasan, maka akan tampil form yang berisi jadwal penyelesaian dan daftar staff yang dipilih untuk menangani keluhan tersebut. Desain form tersebut dapat dilihat pada gambar 4.17.

The wireframe shows a web page layout with the following components:

- HEADER**: A horizontal bar at the top.
- Menu**: A vertical sidebar on the left side.
- Jadwal Penyelesaian**: A text input field for scheduling.
- Table**: A table with the following columns: No, NIK, Nama, Bisang, Availabilit, and Pilih.
- Assignment**: A button located at the bottom right of the main content area.
- FOOTER**: A horizontal bar at the bottom.

Gambar 4.17 Desain Halaman Pemilihan Staff & Penentuan Jadwal

7. Desain Halaman Konfirmasi dan ACC Konfirmasi

Desain dari halaman konfirmasi penyelesaian sama seperti gambar 4.16. halaman konfirmasi ini akan ditampilkan daftar keluhan yang isinya keluhan-keluhan yang saat ini sedang ditangani oleh user yang sedang login pada aplikasi penanganan keluhan. Keluhan yang sudah mendapatkan konfirmasi penyelesaian penanganannya, kemudian akan berubah status menjadi “Waiting ACC”. Status tersebut akan berubah menjadi “Pasif” ketika mendapatkan ACC dari manager. Halaman ACC konfirmasi ini juga sama dengan gambar 4.16, tetapi bedanya data keluhan yang ditampilkan adalah keluhan yang memiliki status “Waiting ACC”.

8. Desain Halaman Set Prioritas

Halaman set prioritas merupakan halaman yang digunakan untuk memberikan prioritas tertentu pada suatu keluhan. Untuk melakukan proses perubahan prioritas, aplikasi akan menampilkan daftar keluhan seperti pada gambar 4.16 kemudian aplikasi akan mengarahkan pada form dimana dalam form tersebut bisa merubah status prioritas pada keluhan yang dipilih. Desain dari form tersebut dapat dilihat pada gambar 4.18.

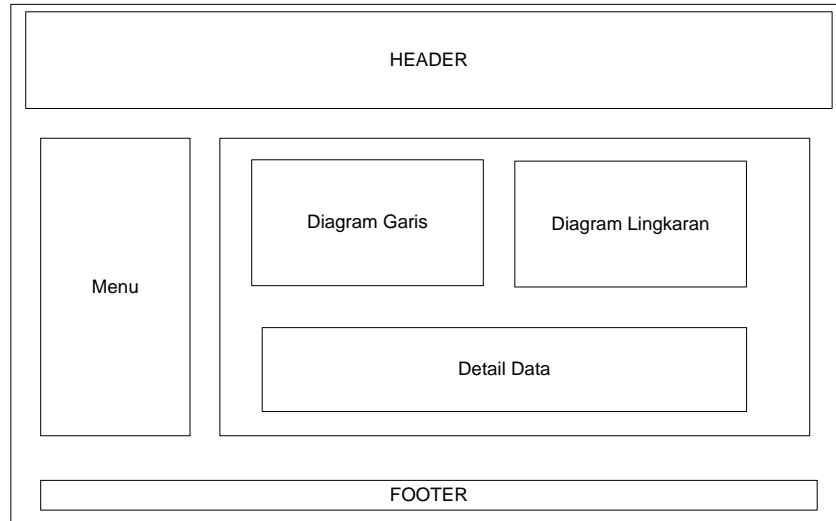
The diagram shows a wireframe for a 'Set Prioritas' form. It features a header section at the top and a footer section at the bottom. On the left side, there is a vertical menu section. The main content area on the right contains the following elements:

- Input field for 'ID Keluhan'
- Input field for 'Topik'
- Radio button options for 'Prioritas': 'Standart' and 'Urgent'
- 'Simpan' button
- 'Batal' button

Gambar 4.18 Desain Form Set Prioritas

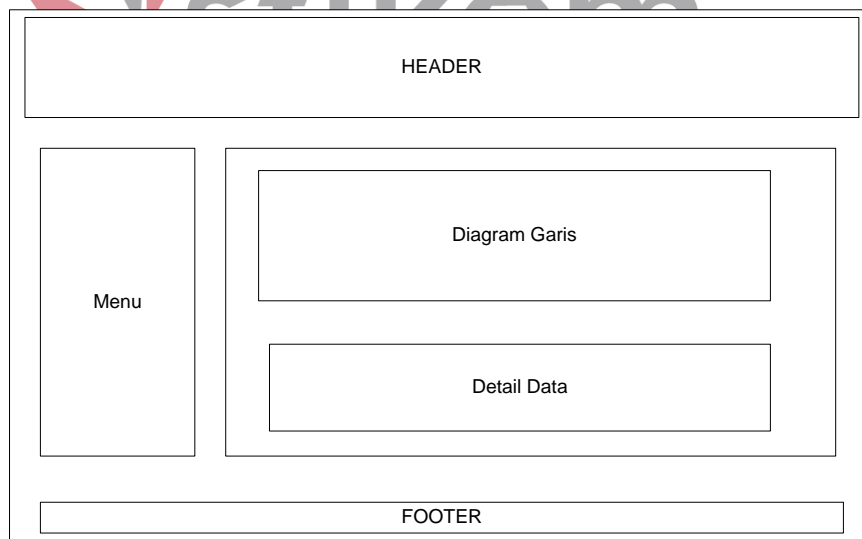
9. Desain Halaman Laporan

Laporan pada aplikasi penanganan keluhan ini terdiri dari tiga jenis laporan, yaitu laporan berdasarkan bidang keluhan, laporan keaktifan staff, dan laporan keluhan. Laporan berdasarkan bidang keluhan ini bertujuan untuk mengetahui bidang keluhan mana yang paling banyak mendapatkan keluhan sehingga dapat ditentukan perhatian khusus pada bidang keluhan tersebut. Desain laporan berdasarkan bidang keluhan dapat dilihat pada gambar 4.19.



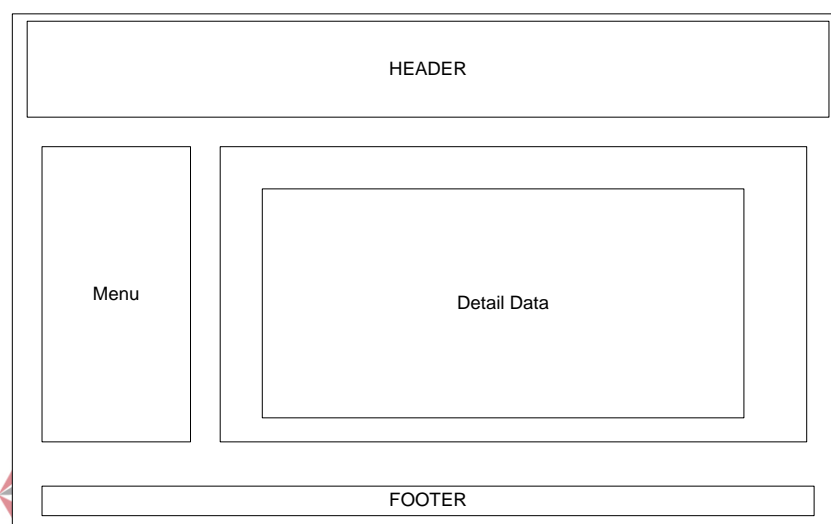
Gambar 4.19 Desain Halaman Laporan Berdasarkan Bidang Keluhan

Jenis laporan kedua adalah laporan keaktifan staff. Dalam laporan ini akan menampilkan beberapa staff yang paling aktif dan menampilkan informasi jumlah keluhan yang pernah ditangani oleh masing staff. Desain halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 4.20.



Gambar 4.20 Desain Laporan Keaktifan Staff

Untuk jenis laporan ketiga adalah laporan keluhan. Dalam laporan ini akan menampilkan data laporan baik yang memiliki status belum ditangani sampai yang sudah selesai ditangani. Desain laporan ketiga ini dapat dilihat pada gambar 4.21.



Gambar 4.21 Desain Laporan Keluhan

4.3 Implementasi dan Evaluasi

Implementasi aplikasi merupakan hasil implementasi dari analisa dan desain sistem yang telah dibuat sebelumnya. Tahap ini merupakan pembuatan perangkat lunak yang disesuaikan dengan rancangan atau desain sistem yang telah dibuat.

4.3.1 Hardware dan Software

Dalam pengerjaan proyek Kerja Praktek ini, *Hardware* dan *Software* pendukung yang digunakan antara lain adalah sebagai berikut :

a. Software Pendukung

Dalam pembuatan aplikasi penanganan keluhan ini, beberapa perangkat lunak yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

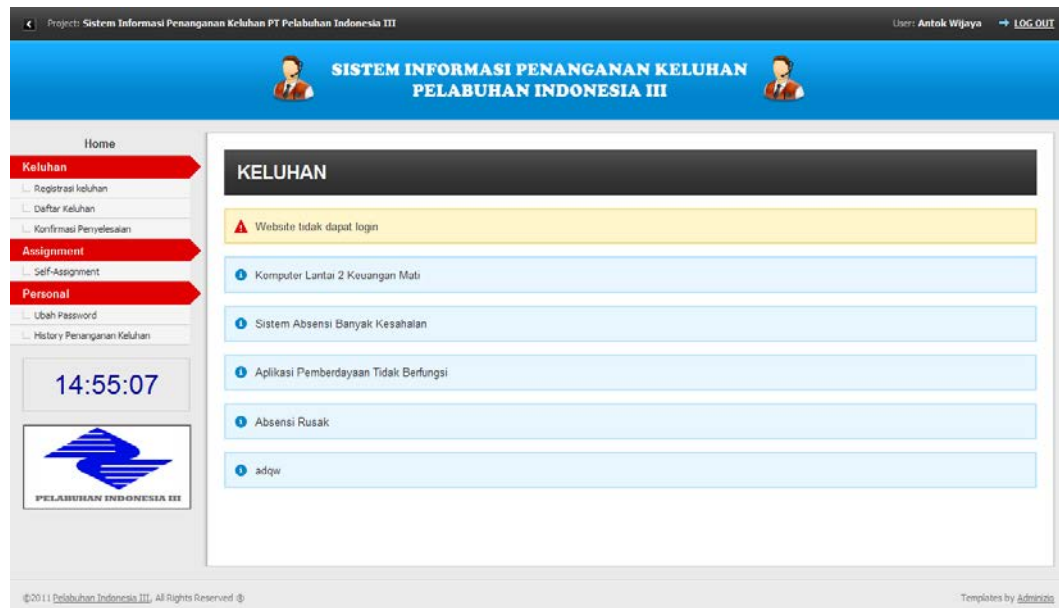
- XAMMP
 - Adobe Dreamweaver
 - Oracle XE
 - Windows XP/Vista/7 (Operating System)
- b. Hardware Pendukung
- Processor Pentium Dual-Core atau lebih tinggi
 - Memory 1 GB RAM atau lebih tinggi.
 - Harddisk minimal 20 GB.

4.3.2 Implementasi Sistem

Setelah semua komponen pendukung aplikasi penilaian kinerja pelayanan operasional baik sistem flow, diagram relasi antar *entity* (Entity Relationship Diagram) sudah diselesaikan, proses selanjutnya adalah melakukan implementasi sistem penanganan keluhan berdasarkan ketentuan dan proses bisnis pada Pelabuhan Indonesia III.

Dibawah ini merupakan penjelasan penggunaan masing-masing form atau menu pada Sistem Informasi Manajemen Penanganan Keluhan Pada PT. Pelabuhan Indonesia III.

1. Tampilan Umum



Gambar 4.22 Tampilan Umum


Berikut penjelasan masing-masing bagian dari gambar 4.22.

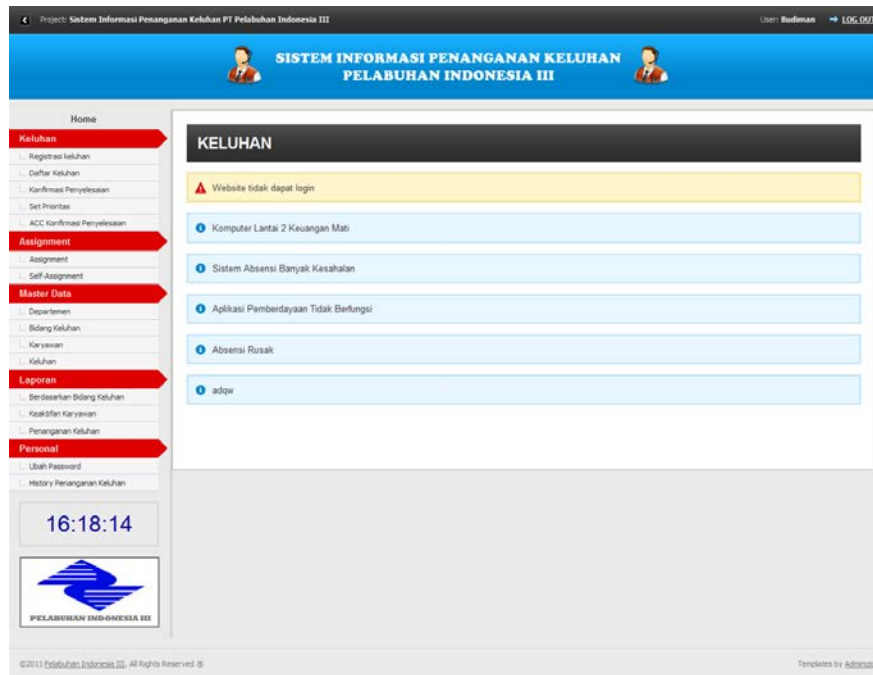
➤ Panel Info

Panel info ini merupakan bagian yang menampilkan informasi dari *button* menampilkan atau menyembunyikan menu, nama proyek, pengguna yang sedang login, dan menu logout. Bagian panel info dapat dilihat pada gambar 4.23.



Gambar 4.23. Panel Info

Pada panel info terdapat *button* dengan gambar seperti anak panah  berfungsi untuk menampilkan atau menyembunyikan bagian menu pada halaman aplikasi. Berikut tampilan halaman jika bagian menu disembunyikan atau ditampilkan.



Gambar 4.24 Tampilan Bagian Menu Diaktifkan



Gambar 2.25 Tampilan Bagian Menu Dinonaktifkan

➤ Header

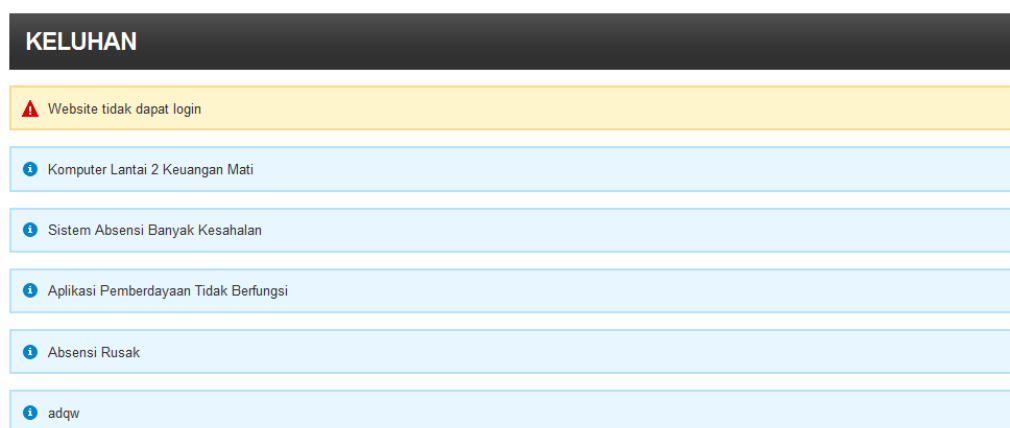
Bagian *header* menampilkan nama dari aplikasi penanganan keluhan yaitu Sistem Informasi Managemen Penanganan Keluhan Pelabuhan Indonesia III. Bagian *header* dapat dilihat seperti gambar 2.26.



Gambar 2.26 Header

➤ Konten

Bagian konten ini merupakan bagian yang berisi semua fungsi dari aplikasi penanganan keluhan. Bagian konten ini terletak dibawah *header* dan disamping kanan bagian Menu.



Gambar 2.27 Konten

➤ Menu

Bagian menu merupakan bagian yang berisi menu-menu pada aplikasi. Bagian menu ini terletak pada bagian kiri halaman aplikasi penanganan keluhan.

➤ Footer

Bagian *footer* hanya berisi informasi dari aplikasi penanganan keluhan ini.

2. Menu Login

Aplikasi penanganan keluhan merupakan aplikasi yang dibangun dengan berbasis web. Untuk menjalankan aplikasi tersebut, pengguna harus

menggunakan *browser*. Saat memulai menjalankan aplikasi, maka pengguna harus melakukan login terlebih dahulu. Tampilan halaman login dapat dilihat pada gambar 4.28.



Gambar 4.28 Tampilan Halaman Login

Dalam aplikasi ini terdapat tiga jenis pengguna, diantaranya sebagai berikut :

➤ Staff

Hak akses untuk staff merupakan hak akses yang hanya digunakan untuk registrasi keluhan dan penugasan diri sendiri saja. Pengguna jenis ini tidak dapat melihat laporan atau mengakses form master.

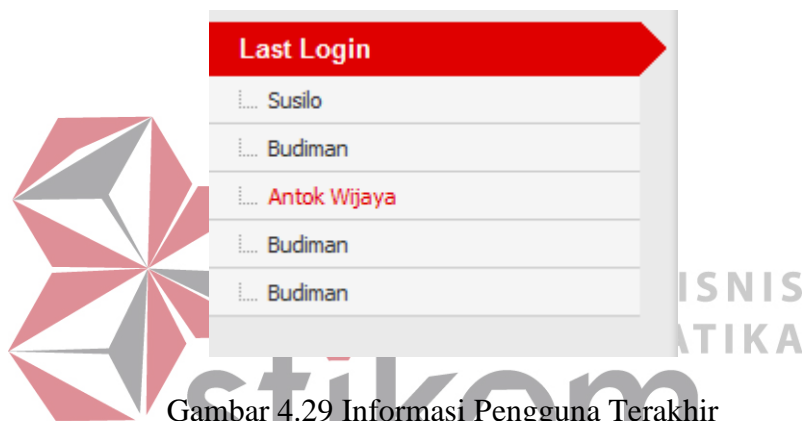
➤ Assisten Manager

Hak akses untuk asisten manager ini memiliki hak untuk melakukan penugasan atau *assignment* pada para staffnya. Hak akses tersebut juga tidak dapat menambah data master tetapi masih dapat melihat laporan.

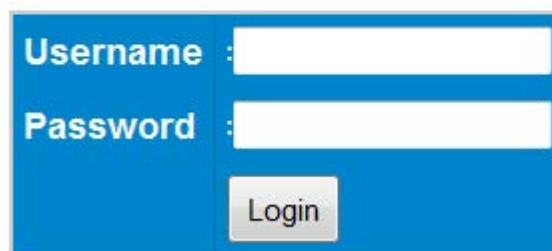
➤ Manager

Untuk hak akses manager ini merupakan hak akses yang bertipe sebagai admin atau hak akses tertinggi dalam aplikasi penanganan keluhan. Hak akses manager dapat melakukan semua fungsi atau fitur yang ada pada aplikasi.

Pada gambar 4.28, terlihat form login untuk melakukan login bagi pengguna dan terlihat informasi mengenai pengguna terakhir yang melakukan login. Tampilan informasi pengguna terakhir dan form login ditampilkan pada gambar 4.29 dan 4.30.



Gambar 4.29 Informasi Pengguna Terakhir

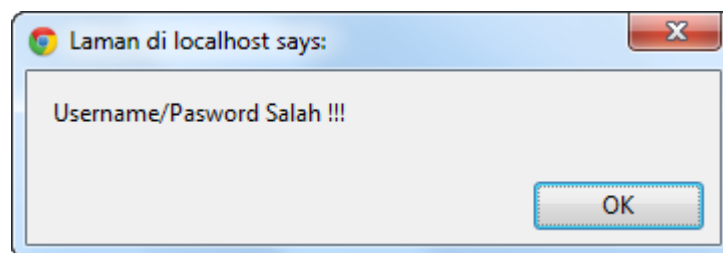


The image shows a login form with a blue background. It has two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the 'Password' field is a 'Login' button.

Username	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Login"/>

Gambar 4.30 Form Login

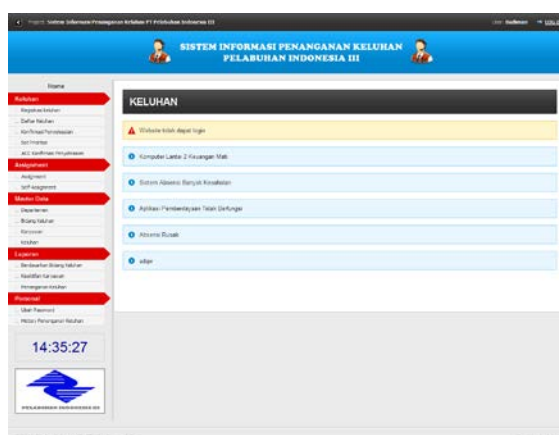
Login dapat dilakukan dengan *username* berupa NIK dari masing-masing karyawan yang bertugas dalam menangani keluhan. Jika login yang dilakukan gagal atau kombinasi *username* dan *password* tidak sesuai, maka akan muncul informasi berupa *alert* yang berisi “Username/Password Salah !!!” seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.31 Allert Login Gagal

3. Halaman Utama (Home)

Halaman utama dapat diakses jika pengguna sudah melakukan login terlebih dahulu. Tampilan halaman utama ini disesuaikan dengan hak akses pengguna yang melakukan login. Dalam hal ini perbedaannya terletak pada menu-menu yang ada pada sisi kiri halaman utama. Halaman utama ini berisi daftar keluhan yang belum ditangani atau masih dalam proses penanganan. Tampilan halaman utama dapat dilihat pada gambar 4.32

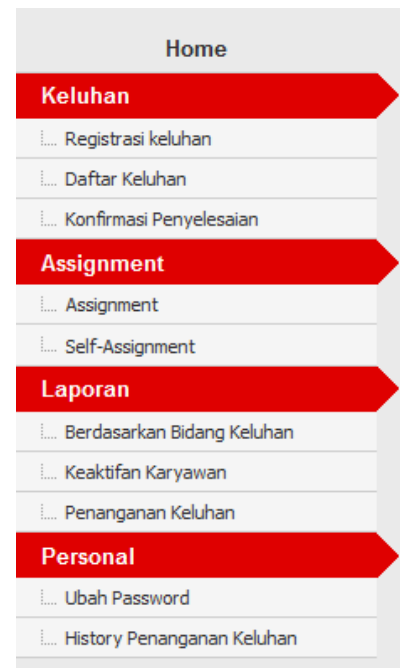


Gambar 4.32 Tampilan Halaman Utama (Home)

Berikut perbedaan menu dari masing-masing hak akses pada halaman utama.



Gambar 4.33 Menu Manager

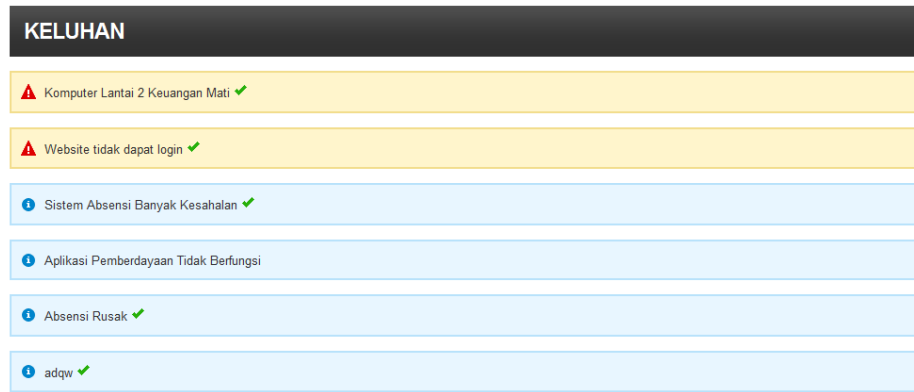


Gambar 4.34 Menu Ass. Manager



Gambar 4.35 Menu Staff

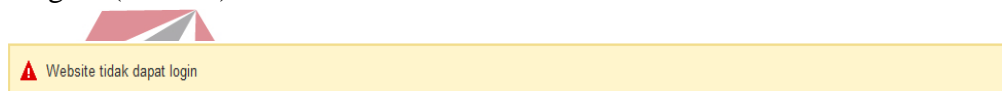
Daftar Keluhan pada halaman utama ini disertai dengan *icon* berbeda sesuai dengan prioritasnya. Keluhan yang memiliki tanda centang pada akhir topik keluhannya merupakan keluhan yang sudah dilakukan penugasan dan ditentukan jadwal penyelesaiannya. Daftar keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar 4.36.



Gambar 4.36 Tampilan Daftar Keluhan di Halaman Utama

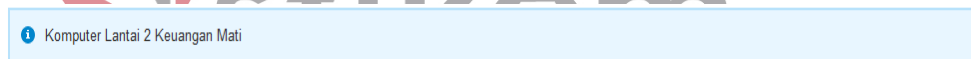
Berikut tampilan dari *icon* pada masing-masing keluhan berdasarkan prioritas penanganannya.

➤ Urgent (Darurat)



Gambar 4.37 Tampilan Keluhan Urgent (Darurat)

➤ Standart (Biasa)



Gambar 4.38 Tampilan Keluhan Standart (Biasa)

4. Halaman Registrasi Keluhan

Registrasi keluhan digunakan untuk mendaftarkan atau memasukkan data keluhan yang masuk pada bagian IT pada perusahaan tersebut. Registrasi keluhan dapat dilakukan oleh semua jenis hak akses yang ada pada aplikasi, mulai dari staff, asisten manager dan manager. Halaman registrasi keluhan dapat dilihat pada gambar 4.39 dibawah ini.

Gambar 4.39 Halaman Registrasi Keluhan

5. Daftar Keluhan

Halaman daftar keluhan ini digunakan untuk mempermudah karyawan dalam melihat keluhan yang saat ini dalam status penanganan ataupun belum dilakukan penjadwalan untuk ditangani. Dengan melihat halaman daftar keluhan, pengguna dapat melihat ataupun melakukan pencarian karena didalam tabel daftar

keluhan terdapat kolom pencarian. Halaman daftar keluhan dapat dilihat pada gambar 4.40.

The screenshot displays the 'SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELABUHAN INDONESIA III' interface. The main content area features a table titled 'DAFTAR KELUHAN' with the following data:

No.	ID Kel.	Tgl	Bidang	Topik	PIC	Detail
1	1000001	2011-09-27	Software dan Penyediaan Data	Website tidak dapat login	-Moch. Marzuki -Malik	
2	1000000	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Lantai 2 Keuangan Mati	-Antok Wijaya	
3	1000002	2011-09-27	Manajemen Sistem	Sistem Absensi Banyak Kesalahan	-Badri	
4	1000003	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Input Absensi Rusak	-Antok Wijaya	
5	1000004	2011-09-28	Software dan Penyediaan Data	Aplikasi Pemberdayaan Tidak Berfungsi	-	
6	1000005	2011-09-28	Hardware dan Jaringan	Absensi Rusak	-Antok Wijaya	
7	1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqw	-	

The table includes a search bar at the top right and pagination controls at the bottom: 'Showing 1 to 7 of 7 entries' and 'First Previous 1 Next Last'.

Gambar 4.40 Daftar Keluhan

Untuk melakukan pencarian dapat dilakukan pada pojok kanan atas tabel. Tampilan tabel pada daftar keluhan ini diterapkan pada daftar data lainnya sehingga dapat memberikan kemudahan pada pengguna. Gambar proses pencarian dapat dilihat pada gambar 4.41.

The close-up screenshot shows the search functionality. The search bar contains the text 'hardware'. The table displays the following filtered results:

No.	Tgl	Bidang	Topik	PIC	Detail
2	1000000	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Lantai 2 Keuangan Mati	-Antok Wijaya
4	1000003	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Input Absensi Rusak	-Antok Wijaya
6	1000005	2011-09-28	Hardware dan Jaringan	Absensi Rusak	-Antok Wijaya
7	1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqw	-

The table includes a search bar at the top right and pagination controls at the bottom: 'Showing 1 to 4 of 4 entries (filtered from 7 total entries)' and 'First Previous 1 Next Last'.

Gambar 4.41 Tabel Daftar Keluhan

Sistem pencarian ini akan melakukan pencarian pada semua obyek yang mengandung karakter pada kata kunci yang digunakan dalam pencarian. Data yang tampil akan secara otomatis mengeliminasi data yang tidak mengandung kata kunci sehingga data yang ditampilkan akan semakin sedikit dan spesifik.

Untuk melihat detail keluhan maka dapat memilih *icon* pada kolom detail.

Berikut tampilan detail keluhan.

The screenshot shows a web application interface for 'SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELABUHAN INDONESIA III'. The main content area displays the 'DETAIL KELUHAN' for a specific complaint. The details are as follows:

ID Keluhan	: 1000003
Tanggal Registrasi	: 2011-09-27
Bidang	: Hardware dan Jaringan
Jenis	: Non Resmi
No. Surat	: null
Operator	: 5000001
Sumber	: HRD
Topik	: Komputer Input Absensi Rusak
Keluhan	: Komputer Input absensi di lantai utama tidak dapat digunakan (Monitor Mati)
PIC	: Antok Wijaya
Prioritas	: 0
Jadwal Penyelesaian	: 2011-09-30
Tanggal Selesai	: 2011-09-28
Status	: Pasif

At the bottom of the detail view, there is a blue arrow button labeled 'Kembali' (Back).

Gambar 4.42 Detail Keluhan

6. Konfirmasi Penyelesaian

Konfirmasi penyelesaian ini digunakan untuk melakukan konfirmasi ketika pengguna atau staff telah menyelesaikan penanganan dari keluhan yang sudah menjadi tanggung jawabnya untuk ditangani. Gambar halaman konfirmasi penyelesaian dapat dilihat pada gambar 4.43.



Gambar 4.43 Halaman Konfirmasi Keluhan

Proses konfirmasi ini adalah dengan mengubah status suatu keluhan yang ditangani oleh staff pengguna aplikasi. Untuk melakukan konfirmasi atau perubahan status, dapat memilih keluhan yang akan dikonfirmasi. Setelah itu akan muncul form perubahan status pada keluhan yang dipilih. Form perubahan status dapat dilihat pada gambar 4.44.

KONFIRMASI PENYELESAIAN PENANGANAN KELUHAN

Konfirmasi

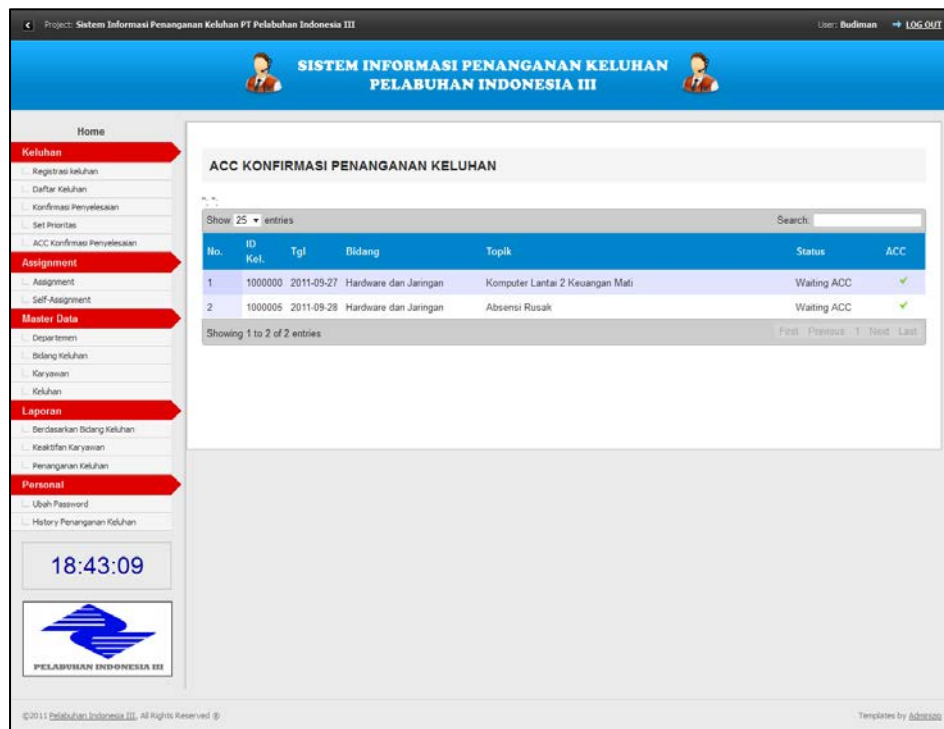
ID Keluhan : 1000005
 Topik : Absensi Rusak
 Konfirmasi : Proses Selesai

Gambar 4.44 Form perubahan status atau konfirmasi penanganan keluhan

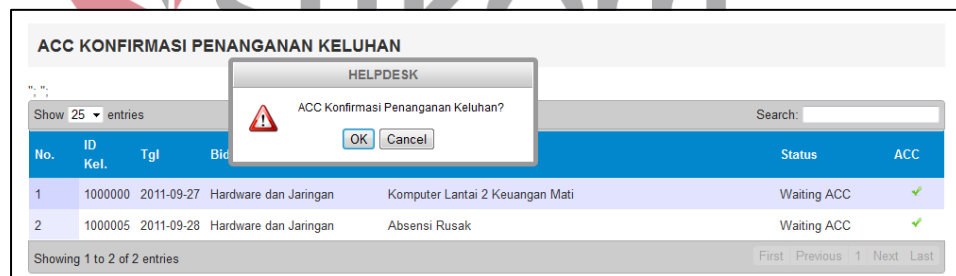
7. ACC Konfirmasi Penyelesaian

Menu ACC Konfirmasi Penyelesaian ini digunakan untuk memberikan ACC pada keluhan yang sudah diselesaikan oleh staff yang bertanggung jawab. Pemberian ACC ini hanya boleh dilakukan oleh asisten manager dan manager. Daftar keluhan yang tampil pada halaman ACC ini merupakan keluhan yang

mempunyai status “Waiting ACC”. Berikut gambar proses ACC Konfirmasi Penyelesaian.



Gambar 4.45 Halaman ACC Konfirmasi Penanganan Keluhan



Gambar 4.46 Proses ACC

8. Penentuan Prioritas

Penentuan prioritas merupakan menu yang digunakan untuk merubah status prioritas dari suatu keluhan. Keluhan yang akan diubah statusnya merupakan keluhan yang harus ditangani terlebih dahulu karena bersifat darurat. Penentuan prioritas ini hanya dapat dilakukan oleh manager karena mempunyai hak akses tertinggi. Tampilan halaman penentuan prioritas dapat dilihat pada gambar 4.47.

The screenshot shows a web application interface for handling complaints. The main content area is titled 'DAFTAR KELUHAN (SET PRIORITAS)'. It contains a table with the following data:

No.	ID Kel.	Tgl.	Bidang	Topik	Prioritas	Pilih
1	1000001	2011-09-27	Software dan Penyediaan Data	Website tidak dapat login	Urgent	✓
2	1000000	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Lantai 2 Keuangan Mati	Standard	✓
3	1000002	2011-09-27	Manajemen Sistem	Sistem Absensi Banyak Kesalahan	Standard	✓
4	1000004	2011-09-28	Software dan Penyediaan Data	Aplikasi Pemberdayaan Tidak Berfungsi	Standard	✓
5	1000005	2011-09-28	Hardware dan Jaringan	Absensi Rusak	Standard	✓
6	1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqw	Standard	✓
7	1000007	2011-10-06	Hardware dan Jaringan	asdqwq	Standard	✓

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Home', 'Keluhan', 'Assignment', 'Master Data', 'Laporan', and 'Personal'. A clock shows the time as 16:41:31.

Gambar 4.47 Daftar keluhan pada penentuan prioritas

Untuk melakukan penentuan prioritas, pengguna harus memilih prioritas tersebut. Ketika memilih suatu keluhan, pengguna akan diarahkan ke form penentuan prioritas. Dalam form tersebut, dapat melakukan perubahan status prioritas dari “Standart” menjadi “Urgent”. Form tersebut dapat dilihat pada gambar 4.48.

The screenshot shows a form titled 'PRIORITAS' with the following fields and options:

Form Inputan

ID Keluhan : 1000000

Topik : Komputer Lantai 2 Keuangan Mati

Prioritas : STANDARD URGENT

Buttons: SUBMIT, BATAL

Gambar 4.48 Form Penentuan Prioritas

9. Assignment atau Penugasan

Assignment atau Penugasan ini digunakan untuk melakukan koordinasi penanganan pada suatu keluhan tertentu. Penugasan ini dapat dilakukan oleh asisten manager dan manager saja. Setiap asisten manager atau manager berhak untuk

memberikan tugas kepada seorang atau beberapa orang dalam menangani suatu keluhan. Untuk dapat melakukan penugasan, pengguna akan diberikan daftar keluhan (gambar 4.49) untuk dipilih dan dilakukan penugasan serta menentukan jadwal kapan keluhan tersebut harus ditangani.

No.	ID Kel.	Tgl	Bidang	Topik	PIC	Pilih
1	1000007	2011-10-06	Hardware dan Jaringan	asdqwdqw	-	<input type="checkbox"/>
2	1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqw	-	<input checked="" type="checkbox"/>
3	1000005	2011-09-28	Hardware dan Jaringan	Absensi Rusak	-Antok Wijaya	<input checked="" type="checkbox"/>
4	1000004	2011-09-28	Software dan Penyediaan Data	Aplikasi Pemberdayaan Tidak Berfungsi	-	<input checked="" type="checkbox"/>
5	1000002	2011-09-27	Manajemen Sistem	Sistem Absensi Banyak Kesalahan	-Badri	<input checked="" type="checkbox"/>
6	1000001	2011-09-27	Software dan Penyediaan Data	Website tidak dapat login	-Moch Marzuka -Malik	<input checked="" type="checkbox"/>
7	1000000	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Lantai 2 Keuangan Mati	-Antok Wijaya	<input checked="" type="checkbox"/>

Gambar 4.49 Daftar Keluhan Pada Penugasan

Setelah memilih keluhan, pengguna akan diarahkan ke halaman yang berisi daftar SDM yang *available* untuk menangani keluhan tersebut. Selain terdapat daftar SDM, di halaman tersebut juga terdapat *field* untuk mengisikan jadwal penyelesaian yang dapat dilihat pada gambar 4.50 dan gambar 4.51.

Project: Sistem Informasi Penanganan Keluhan PT Pelabuhan Indonesia III User: Budiman LOG OUT

SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELABUHAN INDONESIA III

Home

Keluhan

- Registrasi keluhan
- Daftar Keluhan
- Konfirmasi Penyelesaian
- Set Prioritas
- ACC Konfirmasi Penyelesaian

Assignment

- Assignment
- Self-Assignment

Master Data

- Departemen
- Bidang Keluhan
- Karyawan
- Keluhan

Laporan

- Berdasarkan Bidang Keluhan
- Kualitas Karyawan
- Penanganan Keluhan

Personal

- Ubah Password
- History Penanganan Keluhan

16:49:05

PELABUHAN INDONESIA III

©2011 Pelabuhan Indonesia III. All Rights Reserved © Templates by Admin32

Staff SDM

ID Keluhan : 1000001
 Topik Keluhan : Website tidak dapat login
 Jadwal Penyelesaian : 2011-09-30

Pilih Staff yang akan ditugaskan :

Show 25 entries Search:

No.	NIK	Nama	Bidang	Jabatan	Availability	Pilih
1	5000001	Budiman	Hardware dan Jaringan	Manager	Ready	<input type="checkbox"/>
2	5000002	Aritok Wijaya	Hardware dan Jaringan	Staff	Ready	<input type="checkbox"/>
3	5000003	Susilo	Manajemen Sistem	Ass. Manager	Ready	<input type="checkbox"/>
4	5000004	Badi	Manajemen Sistem	Staff	Ready	<input type="checkbox"/>
5	5000005	Moch. Marzuki	Software dan Penyediaan Data	Ass. Manager	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>
6	5000006	Malik	Software dan Penyediaan Data	Staff	Ready	<input checked="" type="checkbox"/>
7	5000007	Achmad Ramadhan	Software dan Penyediaan Data	Staff	Ready	<input type="checkbox"/>
8	5000008	Supriadi	Manajemen Sistem	Staff	Ready	<input type="checkbox"/>

Showing 1 to 8 of 8 entries First Previous Next Last

Submit Assignment

Gambar 4.50 Daftar SDM untuk Penugasan

Pemilihan staff SDM dilakukan dengan memberikan centang pada *checkbox* yang terdapat pada daftar SDM yang berstatus *available*.

ID Keluhan : 1000001
 Topik Keluhan : Website tidak dapat login
 Jadwal Penyelesaian : 2011-09-30

Pilih Staff yang akan ditugaskan :

Show 25 entries

No.	NIK	Bidang
1	5000001	Hardwar
2	5000002	Hardwar
3	5000003	Manajer

Gambar 4.51 Tampilan *field* jadwal penyelesaian

INFO ASSIGNMENT	
ID Keluhan	: 1000001
Bidang	: Software dan Penyediaan Data
Jenis	: Non Resmi
Topik	: Website tidak dapat login
Keluhan	: Password tidak dapat digunakan sehingga tidak dapat meng-update profil terbaru.
PIC	: -Susilo -Badri -Moch. Marzuki -Malik
Jadwal Penyelesaian	: 2011-10-29

[← Kembali](#)

Gambar 4.52 Informasi Penugasan

Gambar 4.52 menjelaskan informasi penugasan yang telah dilakukan, dimana terdapat detail dari keluhan beserta staff SDM yang telah dipilih untuk menangani keluhan tersebut.

10. Self-Assignment (Penugasan Pribadi)

Halaman *Self-Assignment* atau penugasan pribadi ini digunakan oleh para staff untuk mengajukan dirinya dalam menangani suatu keluhan yang belum dilakukan penugasan. Dengan adanya menu ini, staff dapat memiliki inisiatif dalam menangani keluhan yang ada agar segala permasalahan yang berkaitan dengan IT dapat segera teratasi. Halaman Penugasan Pribadi ini dapat dilihat pada gambar 4.53.

No.	ID	Tgl	Bidang	Topik	PIC	PIRY
1	1000007	2011-10-08	Hardware dan Jaringan	adipgudip	-	✓
2	1000008	2011-09-25	Hardware dan Jaringan	adip	-	✓

Showing 1 to 2 of 2 entries

Gambar 4.53 Halaman Penugasan Pribadi

Daftar keluhan yang ditampilkan pada halaman penugasan pribadi ini berbeda dengan daftar keluhan pada *assignment* milik asisten manager dan manager. Pada halaman penugasan pribadi ini hanya menampilkan keluhan yang belum dilakukan penugasan dan belum ditentukan jadwal penanganannya. Setelah memilih keluhan yang ingin ditanganinya, maka staff akan diarahkan ke halaman penentuan jadwal penanganan yang dapat dilihat pada gambar 4.54.

The screenshot shows a web interface titled "Assignment". It contains the following information:

- ID Keluhan : 1000006
- Topik Keluhan : adqw
- Jadwal Penyelesaian : [Calendar for Oct 2011]
- Submit Assignment button

Gambar 4.54 Halaman penentuan jadwal pada penugasan pribadi

11. Master Departemen

Master Departemen digunakan untuk manajemen data departemen, yaitu menambah, merubah dan menghapus data departemen. Pada halaman ini akan ditampilkan tabel yang berisi data departemen. Halaman master departemen dapat dilihat pada gambar 4.55.

The screenshot shows a web interface titled "DATA DEPARTEMEN". It features a table with the following data:

No.	ID Dep.	Departemen	Edit	Hapus
1	D001	Keuangan		
2	D002	HRD		
3	D003	Operasi dan Teknik		
4	D004	Pemasaran		

Additional UI elements include a search bar, pagination (Showing 1 to 4 of 4 entries), and a "Tambah Data" button.

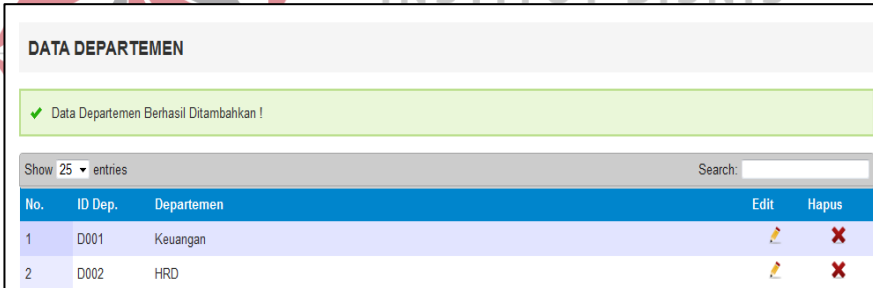
Gambar 4.55 Master Departemen

Untuk menambah data departemen maka pengguna dapat memilih button “Tambah Data”. Setelah memilih “Tambah Data”, pengguna akan diarahkan pada form penambahan data departemen seperti pada gambar 4.56.



Gambar 4.56 Form Tambah Data Departemen

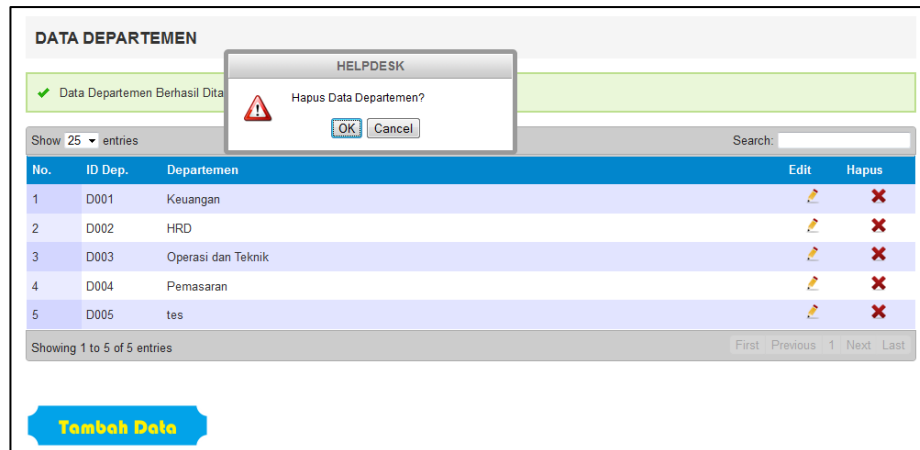
Ketika penambahan data berhasil dilakukan, maka akan muncul notifikasi pada halaman master departemen yang terletak diatas data departemen. Notifikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.57.



No.	ID Dep.	Departemen	Edit	Hapus
1	D001	Keuangan		
2	D002	HRD		

Gambar 4.57 Notifikasi penambahan data berhasil

Pada halaman master departemen ini juga dapat melakukan perubahan data dan penghapusan data. Untuk proses perubahan data hampir sama dengan proses penambahan data. Untuk proses penghapusan data, pengguna dapat memilih data yang akan dihapus dan mengkonfirmasi penghapusan data tersebut. Proses penghapusan dapat dilihat pada gambar 4.58 dan 4.59.



Gambar 4.58 Konfirmasi penghapusan data



Gambar 4.59 Notifikasi penghapusan data

12. Master Bidang Keluhan

Master Bidang Keluhan digunakan untuk manajemen data bidang keluhan. Data bidang keluhan merupakan bidang keluhan yang disesuaikan dengan jenis dinas yang ada di bagian Teknologi Informasi pada perusahaan. Tujuan adanya bidang keluhan adalah untuk mempermudah pembagian tugas dalam menangani keluhan agar keluhan dapat ditangani oleh ahlinya. Master bidang keluhan dapat dilihat pada gambar 4.60.

No.	ID Bidang	Bidang Keluhan	Edit	Hapus
1	B001	Software dan Penyediaan Data		
2	B002	Hardware dan Jaringan		
3	B003	Manajemen Sistem		

Showing 1 to 3 of 3 entries

Tambah Data

Gambar 4.60 Master Bidang Keluhan

Untuk menambah data bidang keluhan maka pengguna dapat memilih button “Tambah Data”. Setelah memilih “Tambah Data”, pengguna akan diarahkan pada form penambahan data bidang keluhan seperti pada gambar 4.61.

Bidang Keluhan

Form Inputan

ID Bidang:

Nama Bidang:

SIMPAN **BATAL**

Gambar 4.61 Form penambahan data bidang keluhan

Ketika penambahan data berhasil dilakukan, maka akan muncul notifikasi pada halaman master bidang keluhan yang terletak diatas data bidang keluhan. Notifikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.62.

DATA BIDANG KELUHAN

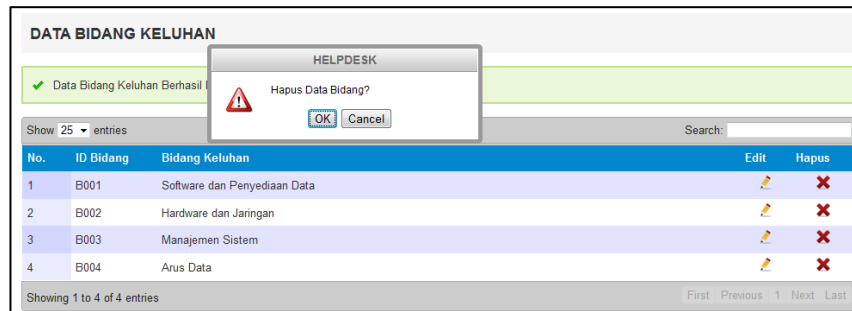
✓ Data Bidang Keluhan Berhasil Ditambahkan !

Showing 25 entries

No.	ID Bidang	Bidang Keluhan
1	B001	Software dan Penyediaan Data

Gambar 4.62 Notifikasi penambahan data bidang keluhan

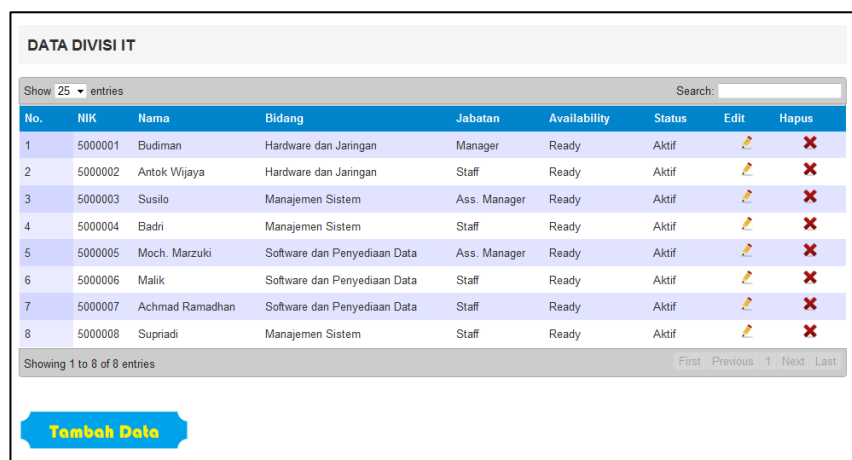
Pada halaman master bidang keluhan ini juga dapat melakukan perubahan data dan penghapusan data. Untuk proses perubahan data hampir sama dengan proses penambahan data. Untuk proses penghapusan data, pengguna dapat memilih data yang akan dihapus dan mengkonfirmasi penghapusan data tersebut. Proses penghapusan dapat dilihat pada gambar 4.63.



Gambar 4.63 Proses penghapusan data bidang keluhan

13. Master Karyawan (SDM)

Master Karyawan digunakan untuk memajemen data karyawan atau SDM bagian Teknologi Informasi pada perusahaan Pelabuhan Indonesia III, yaitu menambah, merubah dan menghapus data karyawan. Pada halaman ini akan ditampilkan tabel yang berisi data karyawan. Halaman master karyawan dapat dilihat pada gambar 4.64.



Gambar 4.64 Master Karyawan (SDM)

Untuk menambah data karyawan maka pengguna dapat memilih button “Tambah Data”. Setelah memilih “Tambah Data”, pengguna akan diarahkan pada form penambahan data karyawan seperti pada gambar 4.61.

Gambar 4.65 Form penambahan data karyawan (SDM)

Ketika penambahan data berhasil dilakukan, maka akan muncul notifikasi pada halaman master karyawan yang terletak diatas tabel data karyawan. Notifikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.66.

Gambar 4.66 Notifikasi penambahan data karyawan (SDM)

Pada halaman master karyawan (SDM) ini juga dapat melakukan perubahan data dan penghapusan data. Untuk proses perubahan data hampir sama dengan proses penambahan data tetapi dalam perubahan data pengguna dapat mengganti status dan *availability* dari karyawan atau SDM yang dipilih (gambar 4.67). Untuk proses penghapusan data, pengguna dapat memilih data yang akan dihapus dan

mengkonfirmasi penghapusan data tersebut. Proses penghapusan dapat dilihat pada gambar 4.68 dan gambar 4.69.

Edit Data Karyawan IT

Form Inputan

NIK: 5000001

Nama: Budiman

Bidang Ahli: Hardware dan Jaringan

Jabatan:

 Staff

 Assistan Manager

 Manager

Availability:

 Ready

 Non Ready

Status:

 Aktif

 Non Aktif

SIMPAN BATAL

Gambar 4.67 Form perubahan data karyawan (SDM)

✓ Data SDM Berhasil Ditambahkan !

Show 25 entries Search:

No.	NIK	Nama	Jabatan	Availability	Status	Edit	Hapus
1	5000001	Budiman	Manager	Ready	Aktif		
2	5000002	Antok Wijaya	Staff	Ready	Aktif		
3	5000003	Susilo	Manajemen Sistem	Ready	Aktif		
4	5000004	Badri	Manajemen Sistem	Ready	Aktif		

HELPDESK

Hapus Data Karyawan?

OK Cancel

Gambar 4.68 Proses penghapusan data karyawan (SDM)

✓ Data SDM Berhasil Dihapus !

Show 25 entries

No.	NIK	Nama	Bidang
1	5000001	Budiman	Hardware dan Jaringan

Gambar 4.69 Notifikasi penghapusan data karyawan (SDM)

14. Master Keluhan

Master Keluhan digunakan untuk merubah atau menghapus data keluhan. Dalam master keluhan ini tidak ada menu untuk menambah atau registrasi keluhan baru karena sudah terdapat menu sendiri untuk melakukan registrasi keluhan baru

(Registrasi Keluhan). Gambar halaman master keluhan dapat dilihat pada gambar 4.70.

No.	ID Kel.	Tgl	Bidang	Topik	Detail	Edit	Hapus
1	1000007	2011-10-06	Hardware dan Jaringan	asdqwdqw			
2	1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adpqr			
3	1000005	2011-09-28	Hardware dan Jaringan	Aborsi Rusak			
4	1000004	2011-09-28	Software dan Penyediaan Data	Aplikasi Pemberdayaan Tidak Berfungsi			
5	1000003	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Input Absensi Rusak			
6	1000002	2011-09-27	Manajemen Sistem	Sistem Absensi Banyak Kesalahan			
7	1000001	2011-09-27	Software dan Penyediaan Data	Website tidak dapat login			
8	1000000	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Lanta 2 Keuangan Mat.			

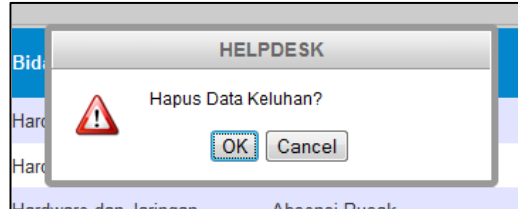
Gambar 4.70 Master Keluhan

Ketika melakukan perubahan data keluhan, maka pengguna akan diarahkan ke halaman registrasi keluhan seperti pada gambar 4.39 dengan semua *field* sudah terisi sesuai data yang lama. Ketika proses perubahan data berhasil, maka akan muncul notifikasi seperti pada gambar 4.71.

No.	ID Kel.	Tgl	Bidang	Topik
1	1000007	2011-10-06	Hardware dan Jaringan	asdqwdqw

Gambar 4.71 Notifikasi perubahan data keluhan

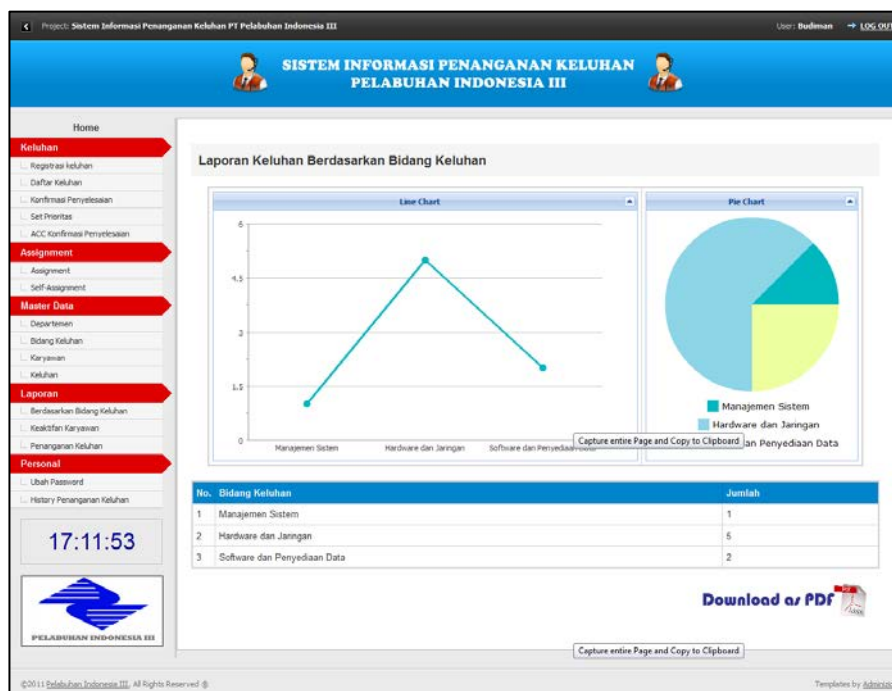
Untuk proses penghapusan data, pengguna dapat memilih data yang akan dihapus dan mengkonfirmasi penghapusan data tersebut. Proses penghapusan dapat dilihat pada gambar 4.72.



Gambar 4.72 Proses penghapusan data keluhan

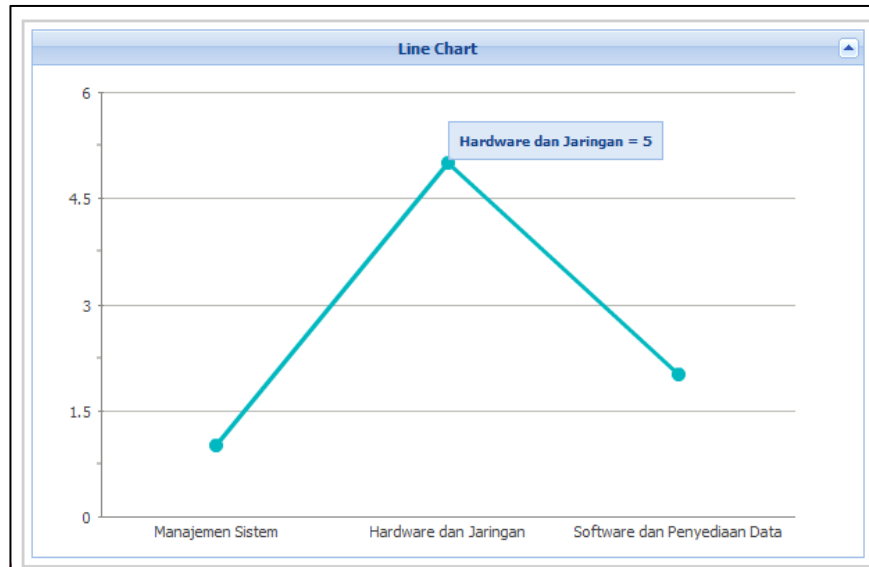
15. Laporan Berdasarkan Bidang Keluhan

Laporan berdasarkan bidang keluhan ini digunakan untuk memberikan informasi kepada manager IT tentang jumlah keluhan berdasarkan bidang keluhannya. Hal ini digunakan untuk mengetahui bidang keluhan yang sering mendapatkan keluhan agar dapat dimanagemen dan dipersiapkan strategi pemeliharaan agar proses bisnis dapat berjalan lancar. Laporan tersebut dapat dilihat pada gambar 4.73.

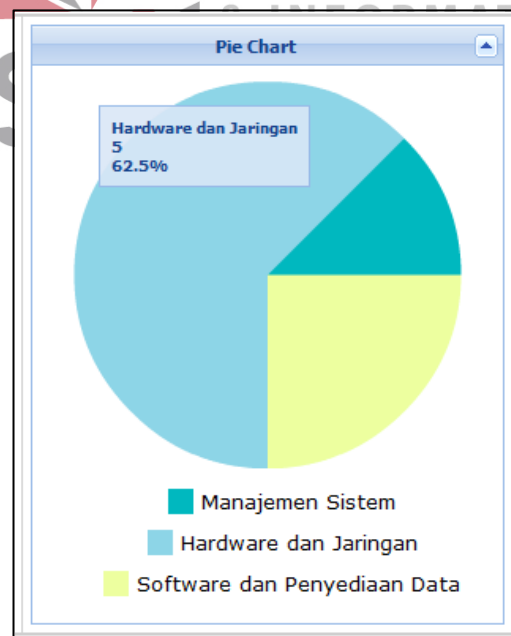


Gambar 4.73 Laporan jumlah keluhan berdasarkan bidang keluhan

Laporan ini disajikan dengan dua bentuk diagram. Diagram tersebut adalah diagram garis dan diagram lingkaran. Diagram tersebut dapat dilihat pada gambar 4.74 dan gambar 4.75 dibawah ini.



Gambar 4.74 Diagram garis jumlah keluhan berdasarkan bidang keluhan



Gambar 4.75 Diagram lingkaran jumlah keluhan berdasarkan bidang keluhan

No.	Bidang Keluhan	Jumlah
1	Manajemen Sistem	1
2	Hardware dan Jaringan	5
3	Software dan Penyediaan Data	2

[Download as PDF](#)

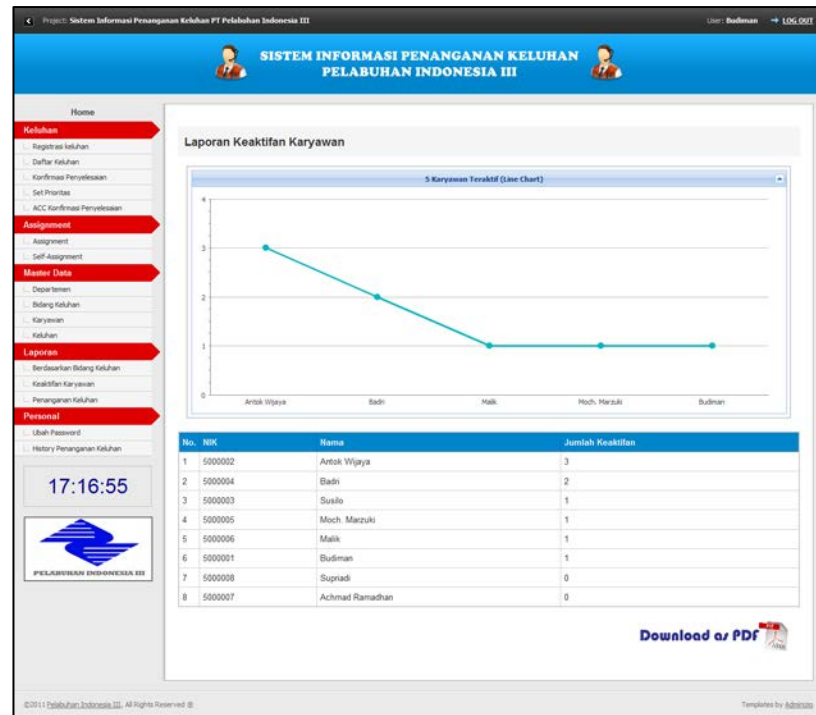
Gambar 4.76 Data jumlah keluhan berdasarkan bidang keluhan

No.	Bidang Keluhan	Jumlah
1	Manajemen Sistem	1
2	Hardware dan Jaringan	5
3	Software dan Penyediaan Data	2

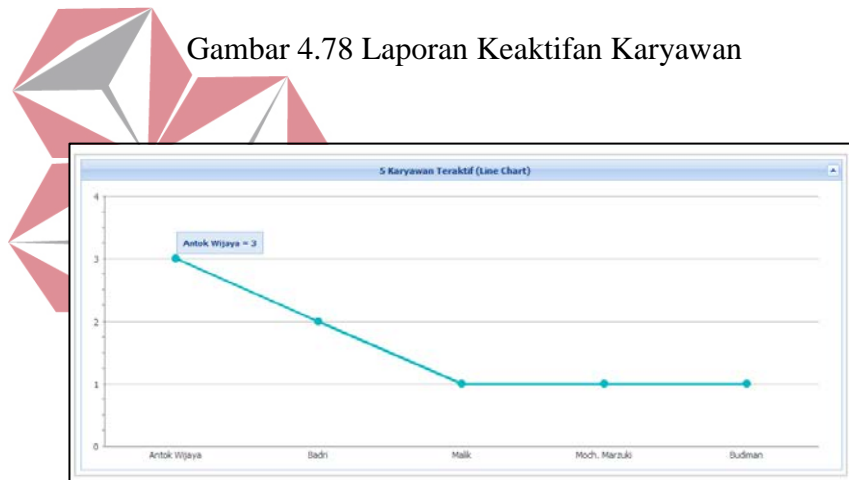
Gambar 4.77 Laporan dalam bentuk PDF

16. Laporan Keaktifan Karyawan

Laporan keaktifan karyawan ini digunakan untuk memberikan informasi keaktifan karyawan atau staff yang berapa pada bagian Teknologi Informasi. Laporan ini menyajikan diagram garis yang menunjukkan lima karyawan teraktif dalam menangani keluhan. Dengan adanya laporan ini diharapkan dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk selalu aktif dalam hal menangani keluhan yang ada, karena keaktifan akan selalu dipantau oleh manager. Laporan keaktifan karyawan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.78 Laporan Keaktifan Karyawan



Gambar 4.79 Diagram garis 5 karyawan teraktif

No.	NIK	Nama	Jumlah Keaktifan
1	5000002	Antok Wijaya	3
2	5000004	Badi	2
3	5000003	Susilo	1
4	5000005	Moch. Marzuki	1
5	5000006	Malik	1
6	5000001	Budiman	1
7	5000008	Supriadi	0
8	5000007	Achmad Ramadhan	0

Download as PDF

Gambar 4.80 Laporan keaktifan karyawan bagian Teknologi Informasi



No.	NIK	NAMA	JUMLAH KEAKTIFAN
1	5000002	Antok Wijaya	3
2	5000004	Badri	2
3	5000003	Susilo	1
4	5000005	Moch. Marzuki	1
5	5000006	Malik	1
6	5000001	Budiman	1
7	5000008	Supriadi	0
8	5000007	Achmad Ramadhan	0

Gambar 4.81 Laporan berupa file PDF

17. Laporan Penanganan Keluhan

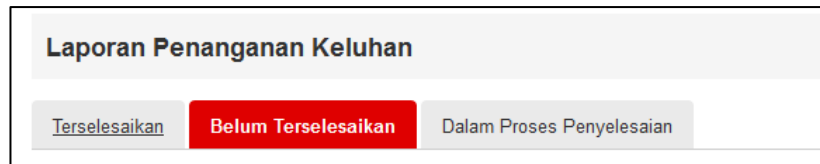
Laporan penanganan keluhan ini menyajikan informasi mengenai semua keluhan yang pernah diajukan oleh karyawan baik yang sudah ditangani, belum ditangani—maupun masih dalam proses penanganan. Semua laporan ini dapat disajikan atau di *download* ke dalam format PDF. Tujuan adanya laporan ini adalah untuk memberikan informasi kepada manajer mengenai semua keluhan yang masuk sehingga dapat dilakukan evaluasi terhadap strategi pemeliharaan teknologi informasi pada perusahaan. Laporan ini dikelompokkan berdasarkan status penanganannya yang dipisahkan oleh *tab* status penanganan. Laporan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



No.	ID Kel.	Tanggal Reg.	Bidang	Tipe	Tanggal Selesai
1	1000002	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Input Alvarius Rusak	2011-09-28

Download as PDF

Gambar 4.82 Laporan penanganan keluhan



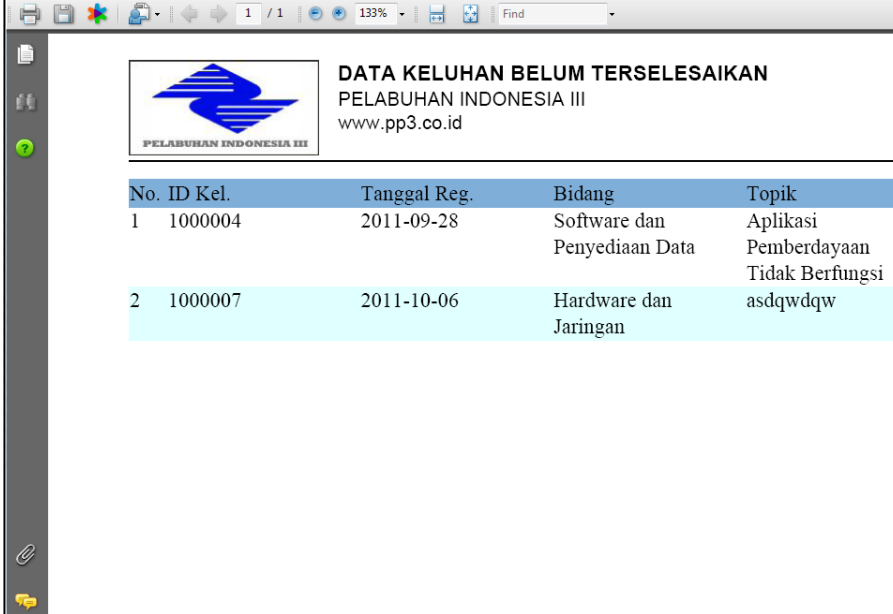
Gambar 4.83 Tab status penanganan keluhan

No. ID Kel.	Tanggal Reg.	Bidang	Topik	PIC
1 1000001	2011-09-27	Software dan Penyediaan Data	Website tidak dapat login	-Susilo -Badri -Moch. Marzuki -Malik
2 1000002	2011-09-27	Manajemen Sistem	Sistem Absensi Banyak Kesalahan	-Badri
3 1000006	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqw	-Budiman

Gambar 4.84 Laporan keluhan dalam proses penanganan dalam bentuk PDF

No. ID Kel.	Tanggal Reg.	Bidang	Topik	Tanggal Selesai
1 1000003	2011-09-27	Hardware dan Jaringan	Komputer Input Absensi Rusak	2011-09-28

Gambar 4.85 Laporan keluhan terselesaikan dalam bentuk PDF



No.	ID Kel.	Tanggal Reg.	Bidang	Topik
1	1000004	2011-09-28	Software dan Penyediaan Data	Aplikasi Pemberdayaan
2	1000007	2011-10-06	Hardware dan Jaringan	Tidak Berfungsi asdqwdqw

Gambar 4.86 Laporan keluhan belum terselesaikan dalam bentuk PDF

18. Form Ubah Password

Form “Ubah Pasword” ini digunakan untuk mengubah *password* pengguna. Pengguna diharapkan merubah *password* setelah didaftarkan oleh manager, karena pada saat pendaftaran atau registrasi karyawan *password* yang didaftarkan adalah *default password* yaitu “1234”. Proses perubahan *password* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Project: Sistem Informasi Penanganan Keluhan PT Pelabuhan Indonesia III

User: Budiman → LOG OUT

**SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN
PELABUHAN INDONESIA III**

Home

Keluhan

- Registrasi keluhan
- Daftar Keluhan
- Konfirmasi Penyelesaian
- Set Prioritas
- ACC Konfirmasi Penyelesaian

Assignment

- Assignment
- Self-Assignment

Master Data

- Departemen
- Bidang Keluhan
- Karyawan
- Keluhan

Ubah Password

Form Inputan

NIK: 5000001

Password Lama: *****

Password Baru: *****

Ulangi Password Baru: *****

SIMPAN BATAL

Gambar 4.87 Form perubahan *password*

The screenshot shows a web form titled "Ubah Password". It contains input fields for "NIK" (with value 5000001), "Password Lama", "Password Baru", and "Ulangi Password Baru". There are "SIMPAN" and "BATAL" buttons. A green notification bar at the bottom states "✓ Password Berhasil Diubah!".

Gambar 4.88 Notifikasi keberhasilan perubahan *password*

A red notification bar with a red 'X' icon and the text "✘ Password lama salah!".

Gambar 4.89 Notifikasi *password* lama salah

A yellow notification bar with a red triangle icon and the text "⚠ Password baru tidak sama, harap periksa kembali password baru anda!".

Gambar 4.90 Notifikasi *password* baru tidak sama

19. Halaman History Penanganan Keluhan

Halaman *history* ini digunakan untuk melihat daftar keluhan yang pernah ditangani oleh pengguna aplikasi (staff yang sedang login) baik yang sudah selesai ditangani maupun masih dalam proses penanganan.

The screenshot shows the main interface of the "SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELABUHAN INDONESIA III". The left sidebar contains navigation menus for "Keluhan", "Assignment", "Master Data", "Laporan", and "Personal". The main content area displays the "History Keluhan Yang Pernah Ditangani" section, which includes a table of complaint records and a "Keterangan Status" section.

No.	ID Kel.	Tgl	Bidang	Topik	PKC	Status	Detail
1	1000005	2011-09-29	Hardware dan Jaringan	adqpe	-Budiman	On Progress	

Keterangan Status

- On Progress : Status keluhan masih dalam proses penanganan.
- Waiting ACC : Status keluhan sudah selesai (tetapi masih dalam tahap proses audit).
- Pasif : Status keluhan sudah ditangani (selesai).

Gambar 4.91 History penanganan keluhan