

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING SUPPORT
JARINGAN PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

DEDE MIFTAH SURURI

11213022

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta mengucapkan puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Tulisan saya ini dapat ku persembahkan untuk:

1. Untuk almarhumah Mama, semoga ditempatkan ditempat terbaik oleh Allah SWT.
2. Untuk Papa, semoga senantiasa diberikan kesehatan. Karena kasih sayang yang kalian berikan saya dapat menjadi seperti sekarang ini.
3. Untuk Istri saya tercinta yang selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Ananda tersayang, kehadiranmu membuat hidup Abi menjadi berwarna.
5. Tim WAN Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, semoga aplikasi ini dapat membantu pekerjaan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Miftah Sururi
NIM : 11213022
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Perancangan Sistem Informasi Ticketing Support Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 3 Januari 2023
Yang menyatakan,



Dede Miftah Sururi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dede Miftah Sururi
NIM : 11213022
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Strata Satu (S1)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Perancangan Sistem Informasi Ticketing Support Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 3 Januari 2023
Yang menyatakan,



Dede Miftah Sururi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dede Miftah Sururi
NIM : 11213022
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Ticketing Support Jaringan
Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi
DKI Jakarta

Telah dipertahankan pada periode 2022-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Januari 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Melan Susanti, M. Kom

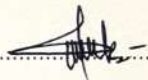

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Yuni Eka Achyani, M. Kom


.....

Penguji II : Narti, M. Kom


.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Ticketing Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta” adalah hasil karya tulis asli Dede Miftah Sururi dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Dede Miftah Sururi
Alamat : Komp. Deppen Blok O no.6 Rt.3/10 Jl. Anggrek VIII Cimanggis-Harjamukti, Depok
No. HP : 0811-9991-858
E-mail : d2calmys@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Disamping itu, penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari nilai sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu, kiranya pembaca dapat memaklumi kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini sebagai suatu karya ilmiah bukanlah merupakan hal yang mudah, karena dituntut kesiapan fisik, mental, material juga dibutuhkan ketelitian, keuletan maupun kesabaran serta mampu untuk menuangkan buah pikiran menjadi sebuah konsep. Adapun judul penulisan skripsi ini yang penulis ambil adalah sebagai berikut **“Perancangan Sistem Informasi Ticketing Support Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta”**

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri Jakarta. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil Studi kepustakaan dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini akan menemui lebih banyak hambatan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Sukmawati Anggraeni Putri, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.

5. Ibu Melan Susanti, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Staff / Karyawan / Dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
7. Bapak Aditia Prana Kusuma selaku Kepala Bidang Jaringan Komunikasi Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Jakarta.
8. Tim WAN Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
9. Orang tua, istri, adik-adik serta teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa 11.8A.10.
11. Serta semua pihak yang telah membantu sehingga terwujudnya penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 3 Januari 2023



Dede Miftah Sururi

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Simbol	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	3
1.3. Perumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Metode Penelitian.....	5
1.5.1. Teknik Pengumpulan Data	5
A. Observasi	5
B. Wawancara.....	6
C. Studi Pustaka.....	6
1.5.2. Model Pengembangan Sistem.....	6
D. Analisa Kebutuhan Sistem.....	6
E. Desain	7
F. <i>Code Generation</i>	7
G. <i>Testing</i>	7
H. <i>Support</i>	8
1.6. Ruang Lingkup	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Penelitian Terkait	20
BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN.....	23
3.1. Tinjauan Perusahaan.....	23
3.1.1. Sejarah Perusahaan	23
3.1.2. Struktur Organisasi dan Fungsi	25
3.2. Proses Bisnis Sistem.....	29
3.3. Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan.....	30

BAB IV	RANCANG SISTEM DAN PROGRAM USULAN.....	33
	4.1. Analisa Kebutuhan Software.....	33
	4.2. Desain	57
	4.2.1. <i>Database</i>	57
	4.2.2. <i>Software Architecture</i>	62
	4.2.3. <i>User Interface</i>	64
	4.3. <i>Code Generation</i>	68
	4.4. <i>Testing</i>	73
	4.5. <i>Support</i>	73
	4.5.1. Publikasi <i>Web</i>	74
	4.5.2. Spesifikasi <i>Hardware</i> dan <i>Software</i>	74
	4.6. Spesifikasi Dokumen Sistem Usulan.....	75
BAB V	PENUTUP.....	77
	5.1. Kesimpulan	77
	5.2. Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA.....	79
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	81
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	82
	SURAT KETERANGAN RISET	83
	LAMPIRAN.....	84
	Lampiran A. Dokumen Sistem Berjalan.....	84
	Lampiran B. Dokumen Sistem Usulan.....	87
	Lampiran C. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	91
	Lampiran D. Bukti <i>Submit/Publish</i> Artikel Ilmiah	96

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

DAFTAR SIMBOL

a. Simbol UML



Actor

Adalah sebuah peran yang bisa dimainkan oleh pengguna dalam interaksinya dengan sistem



Use Case

Yaitu abstraksi dari interaksi antara sistem dan actor



Use

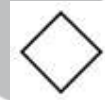
Use Yaitu untuk menghubungkan actor dan use case atau actor dengan actor

b. Activity Diagram



Activity

Menyatakan suatu kegiatan yang terjadi



Decision

Yaitu pilihan untuk pengambilan keputusan



Initial

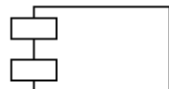
Yaitu menandakan suatu titik awal



Final

Yaitu menandakan suatu titik akhir

c. Component Diagram



Component

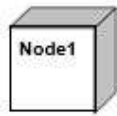
Menggambarkan fisik dari suatu sistem



Depence

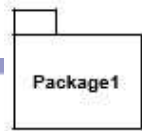
Menggambarkan alur dari suatu komponen

d. **Deployment Diagram**



Node

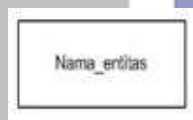
Biasanya mengacu pada perangkat keras (*Server*)



Package

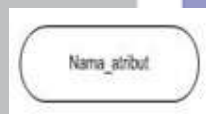
Merupakan sebuah bungkus dari satu atau lebih *node*

e. **Simbol ERD**



Entitas/*Entit*
y

Entitas merupakan data inti yang akan disimpan



Atribut

Field atau kolom data yang butuh disimpan dalam satu entitas



Relasi

Relasi yang menghubungkan antar entitas

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.....	26
Gambar III.2. <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	30
Gambar IV.1. <i>Use Case Diagram</i> Login.....	35
Gambar IV.2. <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data User.....	36
Gambar IV.3. <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Lokasi.....	37
Gambar IV.4. <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Penyedia	38
Gambar IV.5. <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Tiket	39
Gambar IV.6. <i>Use Case Diagram</i> Mencetak Laporan.....	40
Gambar IV.7. <i>Use Case Diagram</i> Login User DKI	41
Gambar IV.8. <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Lokasi User DKI	42
Gambar IV.9. <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Penyedia User DKI.....	43
Gambar IV.10. <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Tiket User DKI.....	44
Gambar IV.11. <i>Use Case Diagram</i> Cetak Laporan User DKI	45
Gambar IV.12. <i>Use Case Diagram</i> Login User Penyedia	46
Gambar IV.13. <i>Use Case Diagram</i> Proses Tiket User Penyedia	47
Gambar IV.14. <i>Activity Diagram</i> Proses Bisnis Sistem Halaman User DKI.....	48
Gambar IV.15. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data User Halaman Admin	49
Gambar IV.16. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Lokasi Halaman Admin	50
Gambar IV.17. <i>Activity Diagram</i> Mengelola Data Penyedia Halaman Admin	51
Gambar IV.18. <i>Activity Diagram</i> Menginput Tiket Halaman User DKI.....	52
Gambar IV.19. <i>Activity Diagram</i> Proses Tiket Halaman User Penyedia	52
Gambar IV.20. <i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan Halaman User DKI	53
Gambar IV.21. Rancangan Halaman Login	53
Gambar IV.22. Rancangan Halaman Tambah User	54
Gambar IV.23. Rancangan Halaman Tambah Lokasi	55
Gambar IV.24. Rancangan Halaman Tambah Penyedia.....	56
Gambar IV.25. Rancangan Halaman Tambah Tiket.....	56
Gambar IV.26. Rancangan Halaman Cetak Laporan.....	57
Gambar IV.27. <i>Entity Relationship Diagram</i> Sistem Informasi <i>Ticketing Support</i> Jaringan	58
Gambar IV.28. <i>Logical Structure Record</i> Sistem Informasi <i>Ticketing Support</i> Jaringan	58
Gambar IV.29. <i>Component Diagram</i> Sistem Informasi <i>Ticketing Support</i> Jaringan	63
Gambar IV.30. <i>Deployment Diagram</i> Sistem Informasi <i>Ticketing Support</i> Jaringan	64
Gambar IV.31. Tampilan Halaman Login	65
Gambar IV.32. Tampilan Halaman Master User.....	65
Gambar IV.33. Tampilan Halaman Master Lokasi	66
Gambar IV.34. Tampilan Halaman Master Penyedia.....	66
Gambar IV.35. Tampilan Halaman Tiket	67
Gambar IV.36. Tampilan Halaman History Tiket.....	67
Gambar IV.37. Tampilan Halaman Cetak Laporan.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Login	35
Tabel IV.2 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data User.....	36
Tabel IV.3 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Lokasi	37
Tabel IV.4 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Penyedia	38
Tabel IV.5 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mengelola Data Tiket	39
Tabel IV.6 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Mencetak Laporan	40
Tabel IV.7 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Login User DKI	41
Tabel IV.8 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Lokasi User DKI.....	42
Tabel IV.9 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Penyedia User DKI	43
Tabel IV.10 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Menginput Data Tiket User DKI	44
Tabel IV.11 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Cetak Laporan User DKI.....	45
Tabel IV.12 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Login User Penyedia	46
Tabel IV.13 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i> Proses Tiket User Penyedia	47
Tabel IV.14 Spesifikasi file tabel user.....	59
Tabel IV.15 Spesifikasi file tabel lokasi	60
Tabel IV.16 Spesifikasi file tabel penyedia	60
Tabel IV.17 Spesifikasi file tabel tiket.....	61
Tabel IV.18 Spesifikasi file tabel detail tiket.....	62
Tabel IV.19 Hasil Pengujian <i>Black Box Testing</i> Form Tiket.....	73
Tabel IV.20 Rincian Publikasi Web	74
Tabel IV.21 Spesifikasi <i>Hardware</i> dan <i>Software</i>	75

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A.1 Form Aduan Gangguan Jaringan	84
Lampiran A.2 Form Aduan Troubleshooting Jaringan	85
Lampiran A.3 Form Laporan Troubleshooting	86
Lampiran B.1 Tampilan Data User	87
Lampiran B.2 Tampilan Data Penyedia	88
Lampiran B.3 Tampilan Data Lokasi	89
Lampiran B.4 Laporan Data Tiket	90
Lampiran C.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I	91
Lampiran C.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II	92
Lampiran C.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB III	93
Lampiran C.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV	94
Lampiran C.1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB V	95
Lampiran D Bukti Submit Artikel Ilmiah	96



ABSTRAK

Dede Miftah Sururi (11213022), Perancangan Sistem Informasi Ticketing Support Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mempengaruhi segala aspek kehidupan khususnya sistem informasi. Dengan berkembangnya teknologi tersebut dibutuhkan kecepatan dan ketepatan untuk mengirim informasi agar dapat diterima oleh penerima. Untuk proses pengiriman data dibutuhkan jaringan komunikasi sebagai wadah transportasinya. Dalam prosesnya, tidak selamanya berjalan dengan baik, terkadang terjadi masalah gangguan jaringan. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibutuhkan sistem yang dapat melakukan pencatatan gangguan jaringan agar masalah dapat segera teratasi dan dianalisa. Proses pencatatan gangguan jaringan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta saat ini masih menggunakan metode konvensional atau manual dan hal tersebut seringkali menimbulkan kendala dalam pengelolaan permasalahan dan pencarian data gangguan jaringan. Sehingga perlu adanya sebuah sistem yang dapat mencatat gangguan tersebut. Perancangan sistem ini dibuat untuk mempermudah perusahaan dalam melakukan pencatatan gangguan jaringan dan memudahkan analisa jika terdapat gangguan yang berulang. Dengan menggunakan model *waterfall*, dapat diteliti permasalahan yang ada sehingga sistem yang dirancang dapat sesuai harapan. Sehingga sistem ini memudahkan pengelola jaringan untuk melakukan dokumentasi data gangguan jaringan yang dilaporkan sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk mencari ataupun mengumpulkan catatan manual. Juga dari kumpulan data tersebut dapat dilakukan analisa dengan lebih cepat. Maka dari itu sistem ini akan membuat sistem kerja lebih efektif dan efisien dari segi waktu, tenaga maupun biaya.

Kata Kunci : Jaringan, Ticketing, Waterfall

ABSTRACT

Dede Miftah Sururi (11213022), Design of a Ticketing Support Information System for the DKI Jakarta Provincial Office of Communication, Informatics, and Statistics

The rapid development of technology affects all aspects of life, especially information systems. With the development of this technology, speed and accuracy are needed to send information so that it can be received by the recipient. For the process of sending data, a communication network is needed as a means of transportation. In the process, it doesn't always go well; sometimes network interference problems occur. To overcome this problem, a system is needed that can record network disturbances so that problems can be resolved and analyzed immediately. The process of recording network disturbances at the DKI Jakarta Province Communication, Informatics, and Statistics Office is currently still using conventional or manual methods, and this often creates problems in managing problems and searching for network disturbance data. So it is necessary to have a system that can record these disturbances. The design of this system is made to make it easier for companies to record network disturbances and facilitate analysis if there are repeated disturbances. By using the waterfall model, existing problems can be examined so that the designed system can perform as expected. It does not take long to search for or collect manual records, so this system makes it easier for network managers to document reported network disturbance data. Also, these data sets can be analyzed more quickly. Therefore, this system will make the work system more effective and efficient in terms of time, effort, and cost.

Keywords: network, ticketing, waterfall

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. A. Rachmawati, S. Adam, and H. Alwi, "PEMBANGUNAN HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB (STUDI KASUS: UNIVERSITAS YARSI)," *Jurnal Teknologi Informasi YARSI (JTIY)*, vol. 6, no. 1, pp. 19–24, 2019.
- [2] R. Novita Wardhani *et al.*, "SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING PADA PT. BANK MEGA Tbk," *Jurnal Ilmiah MATRIK*, vol. 22, no. 2, 2020.
- [3] A. Alfian, Y. N. Dewi, F. W. Fibriany, H. Rianto, and A. M. Sari, "Rancang Bangun Sistem Informasi Ticketing Helpdesk pada DPMPSTSP Pemprov DKI Jakarta," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 7, no. 2, p. 334, Apr. 2020, doi: 10.30865/jurikom.v7i2.2114.
- [4] P. Gede Surya Cipta Nugraha, N. Wayan Wardani, and I. Wayan Sukarmayasa, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SOFTWARE POINT OF SALE (POS) DENGAN METODE WATERFALL BERBASIS WEB," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 10, no. 1, 2021.
- [5] Yuli Syafitri, Guna Yanti Kemala Sari Siregar, and Sita Muharni, *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN* - Google Books. Indramayu: Adanu Abimata, 2022. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=es11EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA44&dq=buku+sistem+informasi+manajemen+raymond+mcleod+edisi+8&ots=T-jutxYs3b&sig=PluoilSh7EWni2x_v05E2pfNQwM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [6] H. A. Rusdiana, M. M. Moch, S. T. Irfan, M. Kom, and H. M. A. Ramdhadi, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung, 2014.
- [7] Rahayu and Muthmainnah, "SISTEM INFORMASI PENDATAAN SURAT PADA INSTANSI PEMERINTAHAN," *Jurnal Sistem Informasi Universitas Malikussaleh*, vol. 3, 2019, doi: DOI: <https://doi.org/10.29103/sisfo.v3i1.6300>.
- [8] M. Tabrani and I. R. Aghniya, "Implementasi Metode Waterfall Pada Program Simpan Pinjam Koperasi Subur Jaya Mandiri Subang," *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 14, no. 1, pp. 44–53, Apr. 2019, doi: 10.35969/interkom.v14i1.46.
- [9] "Waring Wera Wanua," *Wikipedia*, Jan. 2023. <http://id.wikipedia.org/wiki/Www>
- [10] A. Sofwan, "Belajar PHP dengan Framework Belajar PHP dengan Framework Code Igniter Code Igniter," 2003. [Online]. Available: www.codeigniter.com
- [11] D. Wira, T. Putra, and R. Andriani, "Unified Modelling Language (UML) dalam Perancangan Sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD," *Jurnal TEKNOIF*, vol. 7, no. 1, Apr. 2019.

- [12] Rosa A S and Shalahuddin, *Rekayasa Perangkat Lunak*, 2nd ed. Bandung: Informatika, 2019.
- [13] Ardhan Agung Yulianto, Inne Gartina, Rini Astuti, Sari Dewi, Siska Komala Sari, and Wina Witanti, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Bandung, 2009.
- [14] Sartim, “ERD (Entity Relationship Diagram) - PDF Free Download.” Accessed: Nov. 03, 2022. [Online]. Available: <https://adoc.pub/erd-entity-relationship-diagram.html>
- [15] H. Widyastuti and I. M. Muttaqien, “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LOWONGAN KERJA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER,” 2019. doi: <https://doi.org/10.47942/gi.v12i2.377>.
- [16] S. M. Wijaya, W. Prima Mustika, and A. Sanjaya, “Sistem Informasi Trouble Ticket (SIKET) Untuk Layanan Gangguan Jaringan Berbasis Web,” *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, vol. 6, pp. 1171–1182, 2022.
- [17] Y. Liharja, A. O. Sari, and A. Satriansyah, “Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk IT Support Berbasis Website,” *Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, pp. 157–166, Jan. 2022, doi: 10.29408/jit.v5i1.4738.
- [18] Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta, *PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA NOMOR 265 TAHUN 2016 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK*. 2016.
- [19] Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta, *PERATURAN DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA NOMOR 10 TAHUN 2008 TENTANG ORGANISASI PERANGKAT DAERAH*. 2008.
- [20] Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta, *PERATURAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA NOMOR 144 TAHUN 2019 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK*. Jakarta, 2019.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11213022
Nama Lengkap : Dede Miftah Sururi
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Desember 1987
Alamat Lengkap : Komp Deppen Blok O no.6 Rt.3/10
Cimanggis-Harjamukti, Depok

II. Pendidikan

1. MI Saadatuddarain Jakarta, Lulus Tahun 1999
2. SLTP Negeri 104 Jakarta, Lulus Tahun 2005
3. SMA Negeri 55 Jakarta, Lulus Tahun 2022
4. AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta, Lulus Tahun 2008

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Asisten Lab Komputer AMIK BSI Jakarta, Tahun 2007-2009
2. Operasional Card Center BRI, Tahun 2009-2011
3. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta, Tahun 2011-Sekarang



Jakarta, 3 Januari 2023

Dede Miftah Sururi



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11213022
 Nama Lengkap : Dede Miftah Sururi
 Dosen Pembimbing : Melan Susanti, M.Kom
 Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *Ticketing Support*
 Jaringan Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan
 Statistik Provinsi DKI Jakarta

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	15 Oktober 2022	Bimbingan perdana dan pengajuan judul	
2	27 Oktober 2022	Pengajuan dan ACC Bab I	
3	3 November 2022	Pengajuan Bab II	
4	26 November 2022	Revisi dan ACC Bab II	
5	5 Desember 2022	Pengajuan Bab III	
6	11 Desember 2022	Revisi dan ACC Bab III	
7	22 Desember 2022	Pengajuan Bab IV	
8	23 Desember 2022	Revisi Bab IV dan Pengajuan Bab V	
9	30 Desember 2022	Revisi Bab IV dan ACC Bab V	
10	3 Januari 2023	ACC Keseluruhan	

Catatan Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 15 Oktober 2022
- Diakhiri pada tanggal : 3 Januari 2023
- Jumlah pertemuan bimbingan : 10 (Sepuluh) pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

Melan Susanti, M.Kom

SURAT KETERANGAN RISET



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan Medan Merdeka Selatan 8-9 Blok G Lt. 13 dan 3
Telp. (021) 3823355, Fax. (021) 3848850 dan Fax. (021) 3823253
J A K A R T A

Kode Pos 10110

SURAT KETERANGAN

Nomor : PKL-13/JKD/22

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Nusa Mandiri, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Dede Miftah Sururi
NIM : 11213022
Asal Kampus : Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan kegiatan riset tentang pengelolaan Jaringan pada Bidang Jaringan Komunikasi Data, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta sejak tanggal 10 Oktober 2022 sampai dengan 30 November 2022. Dan telah melakukan kegiatan riset dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Desember 2022
a.n. Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika
dan Statistik Provinsi DKI Jakarta
Ka. Bidang Jaringan Komunikasi Data




Aditia Prana Kusuma
NIP.198011162006041004