

ABSTRACT

Helpdesk is a management system that handles customer needs related to services and questions. In the LPSE (Electronic Procurement Service) Ministry of Commerce (KEMENDAG) the helpdesk system is still using conventional system, it causes problems such as searching old data, difficulty in report making, high risk of information error, inaccurate information, information authorization, inaccuracy of information, and the need for excess effort in report generation. These problems result in poor quality of information and the inefficiency of the reporting process. In designing the helpdesk system the authors use waterfall method and fishbone analysis with PHP programming language and MySQL database. In this research resulted a web based helpdesk system that suits the needs of agencies.

Keywords : helpdesk, information quality, reporting process efficiency, system, waterfall, fishbone, Electronic Procurement Service.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Helpdesk merupakan sistem manajemen yang menangani kebutuhan konsumen terkait pelayanan maupun pertanyaan. Pada kegiatan LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Kementerian Perdagangan (KEMENDAG) sistem helpdesk yang diterapkan masih menggunakan sistem konvensional, hal ini menimbulkan permasalahan seperti pencarian data yang lama, kesulitan dalam pembuatan laporan, resiko kesalahan informasi yang tinggi, ketidakakuratan informasi, belum adanya otorisasi informasi, ketidaktepatan informasi, dan perlunya usaha berlebih dalam pembuatan laporan. Permasalahan tersebut berakibat pada buruknya kualitas informasi serta ketidakefisiennya proses pelaporan. Dalam merancang sistem helpdesk tersebut penulis menggunakan metode *waterfall* dan analisa fishbone dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Pada penelitian ini dihasilkan suatu sistem helpdesk berbasis web yang sesuai dengan kebutuhan instansi.

Kata Kunci : helpdesk, kualitas informasi, efisiensi proses pelaporan, sistem, *waterfall*, *fishbone*, Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

