

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**  
**PEMBUATAN WEB *HELPDESK***  
**DISKOMINFO PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



Oleh :

Nama : M Fathurrahman Ar Ridha

Nim 190018091

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**  
**2022/2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN INSTANSI

Laporan Kerja Praktik ini telah disetujui sebagai proses pengajuan seminar bagi

Nama : M Fathurrahman Ar Ridha  
NIM : 1900018091  
Tempat Kerja Praktik : Diskominfo Provinsi Kalimantan Tengah  
Realisasi Waktu Pelaksanaan : 12 Minggu

Palangka Raya, 19 Januari 2023

Menyetujui,

Diskominfo Provinsi Kalimantan Tengah



(Ari Gunadi Palilu, S.Kom., M.T)  
NIP. 198702192010011002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KERJA PRAKTIK WEBSITE HELPDESK**


**DISKOMINFO PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**M FATHURRAHMAN AR RIDHA**

**190018091**

**PEMBIMBING**

**: Faisal Fajri Rahani, S.Si., M.Cs.  
(NIY : 60191224)**

  
.....,  
07/02/2023

**PENGUJI**

**: Dr., Ir. Ardi Pujiyanta, M. T.  
(NIY : 60030480)**

  
06/02/2023

.....,

**Yogyakarta, 6 Februari 2023**

**Kaprodi Informatika**

  
08/02/2023

**Dr. Murinto, S.Si., M.Kom.  
NIY. 60040496**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kerja Praktik dengan judul “ *Website Helpdesk Diskominfo*” pada DISKOMINFO Provinsi Kalimantan Tengah. Laporan Kerja Praktik ini Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jenjang pendidikan Strata- 1 Program Studi Informatika Universitas Ahmad Dahlan.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dan kelancaran pembuatan laporan Kerja Praktik karena adanya kerjasama, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Murinto, S.Si., M.Kom., selaku Kaprodi Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan.
2. Faisal Fari Rahani, S.Si., M.Cs. selaku dosen pembimbing Kerja praktik.
3. Ari Gunadi Palilu, S.Kom., M.T selaku pembimbing dari Diskominfo Provinsi Kalimantan Tengah yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada saya.
4. Teman-teman dan pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Kedua orang tua saya yang saya cintai, yang selalu memberikan do’a, dukungan, serta motivasi kepada saya.

Penulis menyadari bahwa laporan Kerja Praktik ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Meski begitu penulis mengharapkan semoga laporan kerja praktik ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca.

## Daftar Isi

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	1
C. Rumusan Masalah.....	2
D. Batasan Masalah.....	2
E. Tujuan Kerja Praktik .....	2
F. Manfaat Kerja Praktik .....	2
<b>BAB II GAMBARAN INSTANSI .....</b>	<b>4</b>
A. Umum .....	4
1. Sejarah Diskominfo Provinsi Kalimantan Tengah.....	4
2. Visi Misi Diskominfo .....	6
3. Alamat dan Kontak Instansi .....	6
B. Struktur Organisasi.....	7
C. Sumber Daya manusia dan Sumber Fisik.....	7
1. Sumber daya manusia .....	7
2. Sumber Daya Fisik .....	8
D. Proses Bisnis .....	8
<b>BAB III METODOLOGI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>10</b>
A. Lokasi KP, Alamat, Kontak Pembimbing KP .....	10
1. Lokasi dan Alamat Kerja Praktik.....	10
2. Kontak Pembimbing KP .....	10
3. Kontak Pembimbing Lapangan .....	10
B. Metode Pengambilan Data KP.....	10
1. Wawancara (Interview) .....	10
C. Rancangan Jadwal Kegiatan KP.....	11
D. Rancangan Sistem .....	12
1. Rancangan sistem untuk admin.....	12
2. Rancangan sistem untuk petugas.....	13
3. Rancangan sistem untuk user .....	14
a. Rancangan Design Interface pada Admin.....	15
b. Rancangan Design Interface pada Petugas.....	23
c. Rancangan Design Interface pada Pengguna.....	27
<b>BAB IV HASIL PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>29</b>
A. Deskripsi Sistem yang dibangun .....	29
B. Pembahasan sistem yang dibangun.....	29

1.	Hasil Analisis .....	29
2.	Proses bisnis yang sudah dibuat .....	30
3.	Entity Relationship Diagram (ERD).....	31
4.	Use Case Diagram .....	31
5.	Activity Diagram.....	33
6.	Hasil Implementasi.....	36
1)	Implementasi Website Helpdesk Admin .....	36
2)	Implementasi Website Helpdesk Petugas .....	52
3)	Implementasi Website Helpdesk Pengguna .....	61
7.	Hasil Pengujian Sistem .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran .....	72
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>
i.	Surat Rekomendasi KP .....	73
ii.	Surat Penugasan pada Instansi .....	74
iii.	Penilaian KP dari Instansi .....	76
iv.	Logbook.....	76
v.	Foto Dokumentasi KP.....	79
vi.	Rencana dan Realisasi Kegiatan KP .....	81

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2 1 Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Kalimantan Tengah</i> .....	7
<i>Gambar 2 2 Proses Bisnis</i> .....	8
<i>Gambar 3 1 Rancangan Sistem Website Admin</i> .....	12
<i>Gambar 3 2 Rancangan Sistem Website Petugas</i> .....	13
<i>Gambar 3 3 Rancangan Sistem Website Pengguna</i> .....	14
<i>Gambar 3 4 Rancangan Interface Login Admin</i> .....	15
<i>Gambar 3 5 Rancangan Interface Dashboard Admin</i> .....	16
<i>Gambar 3 6 Rancangan Interface Data Pengadu Admin</i> .....	17
<i>Gambar 3 7 Rancangan Interface Jenis Aduan Admin</i> .....	18
<i>Gambar 3 8 Rancangan Interface Data Aduan Admin</i> .....	19
<i>Gambar 3 9 Rancangan Interface Laporan Admin</i> .....	20
<i>Gambar 3 10 Rancangan Interface Telegram Admin</i> .....	21
<i>Gambar 3 11 Rancangan Interface Data Pengguna</i> .....	22
<i>Gambar 3 12 Rancangan Interface Login Petugas</i> .....	23
<i>Gambar 3 13 Rancangan Interface Dashboard Petugas</i> .....	24
<i>Gambar 3 14 Rancangan Interface Data Aduan Petugas</i> .....	25
<i>Gambar 3 15 Rancangan Interface Laporan Petugas</i> .....	26
<i>Gambar 3 16 Rancangan Interface Login Pengguna</i> .....	27
<i>Gambar 3 17 Rancangan Interface Tambah Aduan Pengguna</i> .....	28
<i>Gambar 4 1 Proses Bisnis</i> .....	30
<i>Gambar 4 2 Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	31
<i>Gambar 4 3 Use Case Diagram Admin dan Petugas</i> .....	32
<i>Gambar 4 4 Use Case Diagram User</i> .....	33
<i>Gambar 4 5 Activity Tambah Pengaduan</i> .....	34
<i>Gambar 4 6 Acitivity Tanggapi Pengaduan</i> .....	35
<i>Gambar 4 7 tampilan halaman login admin</i> .....	36
<i>Gambar 4 8 source code halaman login admin</i> .....	36
<i>Gambar 4 9 tampilan dashboard admin</i> .....	37
<i>Gambar 4 10 source code dashboard admin</i> .....	38
<i>Gambar 4 11 halaman master data (data pengadu)</i> .....	39
<i>Gambar 4 12 source code master data (data pengadu)</i> .....	40
<i>Gambar 4 13 halaman master data (jenis aduan)</i> .....	40
<i>Gambar 4 14 source code master data (jenis aduan)</i> .....	41
<i>Gambar 4 15 Halaman Pengaduan (Menunggu)</i> .....	42
<i>Gambar 4 16 source code Pengaduan (Menunggu)</i> .....	43
<i>Gambar 4 17 halaman Pengaduan (Ditanggapi)</i> .....	43
<i>Gambar 4 18 source code Pengaduan (Ditanggapi)</i> .....	44
<i>Gambar 4 19 halaman Pengaduan (Selesai)</i> .....	45
<i>Gambar 4 20 source code Pengaduan (Selesai)</i> .....	46
<i>Gambar 4 21 halaman laporan admin</i> .....	46
<i>Gambar 4 22 source code laporan admin</i> .....	47
<i>Gambar 4 23 halaman telegram</i> .....	48
<i>Gambar 4 24 source code telegram</i> .....	49
<i>Gambar 4 25 halaman data pengguna website</i> .....	50
<i>Gambar 4 26 source code data pengguna website</i> .....	51
<i>Gambar 4 27 halaman login petugas</i> .....	52
<i>Gambar 4 28 source code login petugas</i> .....	52
<i>Gambar 4 29 halaman dashboard petugas</i> .....	53
<i>Gambar 4 30 source code dashboard petugas</i> .....	54

<i>Gambar 4 31 halaman pengaduan (menunggu).....</i>	<i>55</i>
<i>Gambar 4 32 source code pengaduan (menunggu) .....</i>	<i>56</i>
<i>Gambar 4 33 halaman pengaduan (ditanggapi).....</i>	<i>56</i>
<i>Gambar 4 34 souce code pengaduan (ditanggapi) .....</i>	<i>57</i>
<i>Gambar 4 35 halaman pengaduan (selesai).....</i>	<i>58</i>
<i>Gambar 4 36 source code pengaduan (selesai) .....</i>	<i>59</i>
<i>Gambar 4 37 halaman kelola laporan.....</i>	<i>59</i>
<i>Gambar 4 38 source code kelola laporan .....</i>	<i>60</i>
<i>Gambar 4 39 halaman login pengguna.....</i>	<i>61</i>
<i>Gambar 4 40 source code login pengguna .....</i>	<i>61</i>
<i>Gambar 4 41 halaman dashboard pengguna .....</i>	<i>62</i>
<i>Gambar 4 42 source code dashboard pengguna.....</i>	<i>63</i>
<i>Gambar 4 43 tambah pengaduan pengguna.....</i>	<i>64</i>
<i>Gambar 4 44 source code tambah pengaduan pengguna.....</i>	<i>66</i>
<i>Gambar 4 45 ubah pengaduan pengaduan .....</i>	<i>66</i>
<i>Gambar 4 46 source code ubah pengaduan pengguna.....</i>	<i>68</i>
<i>Gambar 4 47 lihat pengaduan pengguna.....</i>	<i>69</i>
<i>Gambar 4 48 source code lihat pengaduan pengguna.....</i>	<i>70</i>



## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2 1 Jumlah Pegawai Bidang TIK DISKOMINFO.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabel 2 2 Daftar sarana dan prasarana bidang TIK.....</i>	<i>8</i>
<i>Tabel 3 1 Rancangan Jadwal Kegiatan Kerja Praktik.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabel 4 1 Pengujian Fungsi Sistem Dasar.....</i>	<i>71</i>