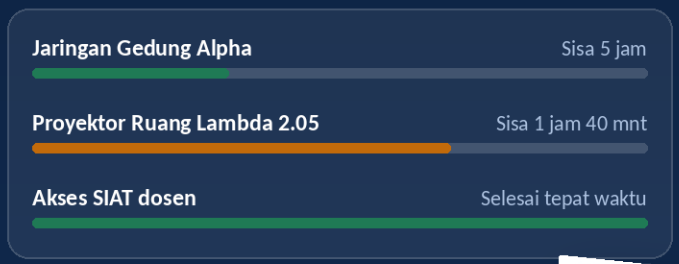
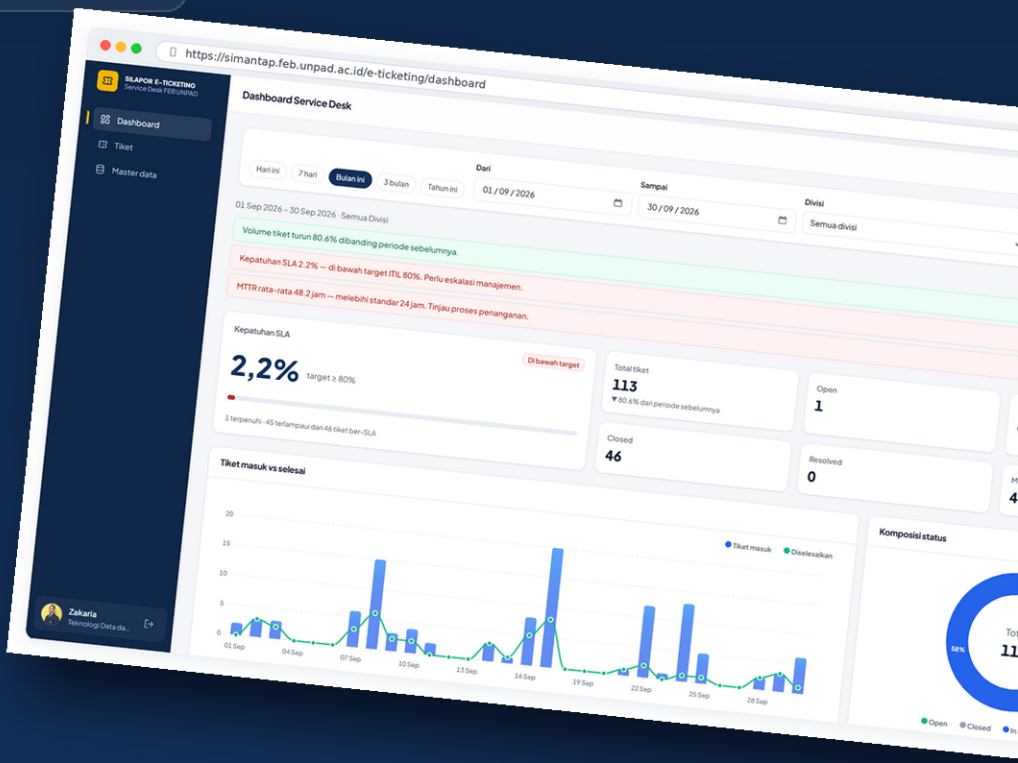
SILAPOR E-TICKETING
IT Service Desk · FEB Universitas Padjadjaran

BUKU PANDUAN PENGGUNA

SILAPOR
E-Ticketing

Panduan lengkap mengoperasikan aplikasi pelaporan, penugasan, dan penanganan tiket layanan TI di lingkungan FEB UNPAD — langkah demi langkah.





simantap.feb.unpad.ac.id/e-ticketing
Versi aplikasi 2.7 · Edisi Oktober 2026

Data, Teknologi & Sistem Informasi FEB UNPAD

Tentang Buku Ini

Judul	Buku Panduan Pengguna SILAPOR E-Ticketing
Aplikasi	SILAPOR E-Ticketing — IT Service Desk FEB UNPAD (bagian dari platform SIMANTAP)
Alamat akses	simantap.feb.unpad.ac.id/e-ticketing
Versi aplikasi	2.7
Edisi buku	Oktober 2026
Penyusun	Urusan Data, Teknologi dan Sistem Informasi (DTSI) FEB Universitas Padjadjaran
Dukungan	support.feb@unpad.ac.id · (022) 2509055

Kata Pengantar

SILAPOR E-Ticketing adalah layanan tiket elektronik untuk pelaporan pengaduan, permintaan bantuan, dan penugasan pekerjaan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. Setiap laporan dicatat sebagai **tiket**, setiap tindakan petugas terekam beserta waktunya, dan setiap tiket dipantau terhadap target waktu layanan (**SLA**) sesuai tingkat prioritasnya.

Buku ini disusun agar petugas, koordinator, dan administrator dapat mengoperasikan seluruh fitur aplikasi secara mandiri — mulai dari masuk ke aplikasi, membuat dan menangani tiket, membaca dashboard, mencetak laporan kinerja sebagai data dukung KKI, hingga mengelola data master. Bab 14 juga menjelaskan halaman pantau yang digunakan oleh pelapor.

Cara Menggunakan Buku Ini

- **Navigasi interaktif.** Judul pada Daftar Isi dan **Peta Panduan** dapat diklik untuk langsung menuju bagian terkait (di Microsoft Word: *Ctrl + klik*). Setiap akhir bab memiliki tautan **↑ Kembali ke Peta Panduan**.
- **Penanda bernomor** berwarna oranye pada tangkapan layar dijelaskan pada tabel legenda tepat di bawah gambar.
- **Langkah-langkah** ditulis berurutan dan bernomor; ikuti dari atas ke bawah.
- **Diagram alir** menggambarkan urutan proses; kotak biru muda adalah proses yang dijalankan otomatis oleh sistem.
- Teks **tebal** menunjukkan nama tombol, menu, atau kolom sebagaimana tampil di layar.

TIP
Saran agar pekerjaan lebih cepat dan rapi.

PENTING
Hal yang perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan.

CATATAN
Penjelasan tambahan tentang suatu fitur.

Daftar Isi

*Klik judul untuk langsung menuju bagian terkait. Bila Anda menambah isi buku, klik kanan daftar isi lalu pilih **Update Field** untuk memperbarui nomor halaman.*

1. Pendahuluan 5
1.1 Apa itu SILAPOR E-Ticketing 5
1.2 Pengguna dan peran 5
1.3 Kebutuhan perangkat dan akun 6
1.4 Istilah penting 6

2. Alur Kerja Layanan 7
2.1 Alur proses penanganan tiket 7
2.2 Siklus status tiket 8
2.3 SLA dan SLA time-bar 8

3. Masuk dan Keluar Aplikasi 10
3.1 Membuka aplikasi 10
3.2 Halaman masuk 11
3.3 Masuk dengan PAuS UNPAD 11
3.4 Masuk dengan Google UNPAD 12
3.5 Masuk dengan email dan kata sandi 13
3.6 Akun belum terdaftar di unit kerja 13
3.7 Keluar dari aplikasi 13

4. Mengenal Tampilan Aplikasi 15
4.1 Tata letak halaman 15
4.2 Notifikasi divisi 15
4.3 Menggunakan aplikasi di HP 16

5. Dashboard Service Desk 17
5.1 Memfilter periode dan divisi 18
5.2 Membaca insight otomatis 18
5.3 Indikator kinerja (KPI) 18
5.4 Grafik dan daftar 18
5.5 Mengunduh rekap Excel dan PDF 19

6. Antrian Tiket 20
6.1 Mencari dan memfilter tiket 21
6.2 Membaca baris tiket 21
6.3 Tombol tindakan dan menu lainnya 21
6.4 Membuka tiket dari notifikasi 22

7. Membuat Tiket Baru 23
7.1 Langkah 1 — Klasifikasi 24
7.2 Langkah 2 — Pelapor & uraian 24
7.3 Langkah 3 — Pelaksana & lokasi 25
7.4 Langkah 4 — Tinjau & simpan 25
7.5 Yang terjadi setelah tiket disimpan 26

8. Detail Tiket 27
8.1 Membaca blok SLA 27
8.2 Tombol di bagian bawah panel 28

9. Mencatat Tindakan Penanganan 29
9.1 Langkah mencatat tindakan 30
9.2 Jenis eskalasi dan dampaknya 31
9.3 Data dukung Google Drive 31
9.4 Mengubah atau menghapus tindakan 31

10. Mengelola Tiket 33
10.1 Mengubah status 33
10.2 Mengubah prioritas 34
10.3 Mengelola pelaksana tugas 34

10.4 Mengedit tiket 35
10.5 Mengirim ulang pemberitahuan ke pelapor 35
10.6 Menghapus tiket 35

11. Gantt Penanganan 37
11.1 Membuka Gantt 37
11.2 Membaca Gantt 37
11.3 Zoom dan interaksi 38
11.4 Ekspor PNG dan PDF 38

12. Laporan dan Data Dukung KKI 41
12.1 Laporan Capaian Kinerja Harian 41
12.2 Laporan gabungan dengan Gantt 42
12.3 Rekap periodik dashboard 42

13. Analisis AI 43
13.1 Prediksi risiko SLA 43
13.2 Efisiensi kerja (WES) 43
13.3 Knowledge base & RCA 44
13.4 Rapikan dengan AI 44

14. Halaman Pantau untuk Pelapor 45
14.1 Membuka halaman pantau 45
14.2 Isi halaman pantau 46
14.3 Memberi penilaian 46

15. Master Data Referensi 47
15.1 Jenis data referensi 48
15.2 Menambah atau mengubah data 48
15.3 Mengatur warna label 49
15.4 Menonaktifkan dan menghapus data 49

16. Tanya Jawab dan Pemecahan Masalah 50

Lampiran 51
A. Ringkasan hak akses per peran 51
B. Daftar periksa harian petugas 51
C. Kontak dukungan 52

Peta Panduan

Mulai dari tugas yang ingin Anda kerjakan. Klik tautan di kolom kanan untuk langsung menuju panduannya.

Saya ingin…	Bagian	Buka
Masuk ke aplikasi dengan akun UNPAD	Bab 3	Buka panduan →
Memahami alur tiket dari awal sampai selesai	Bab 2	Buka panduan →
Melihat kinerja layanan & mengunduh rekap	Bab 5	Buka panduan →
Mencari tiket atau melihat tugas saya	Bab 6	Buka panduan →
Membuat tiket baru untuk laporan/penugasan	Bab 7	Buka panduan →
Melihat detail, SLA, dan riwayat sebuah tiket	Bab 8	Buka panduan →
Mencatat tindakan penanganan / menutup tiket	Bab 9	Buka panduan →
Mendelegasikan tiket ke divisi lain	Bagian 9.2	Buka panduan →
Mengubah status, prioritas, atau pelaksana	Bab 10	Buka panduan →
Melihat Gantt penanganan berskala jam	Bab 11	Buka panduan →
Mencetak Capaian Kinerja Harian (data dukung KKI)	Bab 12	Buka panduan →
Memakai analisis AI (prediksi SLA, knowledge base)	Bab 13	Buka panduan →
Menjelaskan halaman pantau & penilaian ke pelapor	Bab 14	Buka panduan →
Mengelola data master & warna label (admin)	Bab 15	Buka panduan →
Mengatasi kendala saat menggunakan aplikasi	Bab 16	Buka panduan →

> **CATATAN** **Akses cepat aplikasi**
>
> Buka simantap.feb.unpad.ac.id/e-ticketing di peramban (browser) desktop atau HP. Aplikasi menyesuaikan tampilan secara otomatis untuk layar kecil.

BAB 1

↑ Peta Panduan

1. Pendahuluan

Mengenal SILAPOR E-Ticketing, siapa saja penggunanya, kebutuhan perangkat, dan istilah yang dipakai di seluruh buku.

1.1 Apa itu SILAPOR E-Ticketing

SILAPOR E-Ticketing adalah aplikasi *IT Service Desk* berbasis web yang menjadi pintu tunggal pelaporan dan penanganan layanan teknologi informasi serta layanan pendukung di FEB UNPAD. Aplikasi ini mengikuti praktik **ITSM/ITIL v4**: setiap permintaan dicatat sebagai tiket, ditangani bertahap dengan eskalasi yang jelas, dan diukur terhadap target waktu respons dan resolusi.

Manfaat utama

- **Tercatat dan terlacak** — setiap laporan memiliki nomor tiket unik (format `YYYYMMDD.NNN`) dan riwayat tindakan lengkap.
- **Terukur** — kepatuhan SLA, waktu respons pertama, durasi penanganan, dan MTTR dihitung otomatis.
- **Kolaboratif** — tiket dapat didelegasikan antar-divisi dengan notifikasi realtime.
- **Transparan bagi pelapor** — pelapor menerima email & WhatsApp berisi tautan untuk memantau progres dan memberi penilaian.
- **Siap pelaporan** — laporan Capaian Kinerja Harian, Gantt penanganan, dan rekap Excel/PDF untuk pimpinan dan data dukung KKI.
- **Dibantu AI** — merapikan deskripsi, memprediksi risiko SLA, menilai efisiensi kerja, dan menyusun knowledge base.

1.2 Pengguna dan peran

Hak akses ditentukan oleh peran dan unit kerja (divisi) akun Anda.

Peran	Siapa	Yang dapat dilakukan
Pelaksana / Petugas	Staf divisi yang ditugaskan pada tiket	Melihat tiket divisinya, mencatat tindakan penanganan, mendelegasikan, mencetak laporan.
Pemberi tugas / Koordinator	Pembuat tiket (koordinator sub-unit/urusan)	Semua hak pelaksana, ditambah mengubah status, prioritas, pelaksana, mengedit, mengirim pemberitahuan, dan menghapus tiket yang masih Open.
Admin Helpdesk	Pengelola layanan DTSI	Semua tiket semua divisi, master data referensi, dan filter dashboard per divisi.
Pelapor	Sivitas yang melapor (tanpa akun aplikasi)	Memantau progres dan memberi penilaian melalui tautan halaman pantau (Bab 14).

1.3 Kebutuhan perangkat dan akun

- **Peramban terbaru**: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, atau Safari — di komputer maupun HP.
- **Akun UNPAD**: PAuS UNPAD atau Google Workspace dengan email berdomain `@unpad.ac.id`.
- **Terdaftar di unit kerja**: akun harus sudah ditempatkan pada divisi oleh Admin Helpdesk agar dapat membuka Workdesk.
- **Koneksi internet** yang stabil; notifikasi realtime memerlukan koneksi aktif.

1.4 Istilah penting

Istilah	Arti
Tiket	Catatan satu laporan, permintaan, atau penugasan. Memiliki nomor unik, prioritas, pelaksana, lokasi, dan status.
Jenis tiket	Permintaan/Pengaduan, Penugasan, Kegiatan, atau Gangguan.
Pemberi tugas	Petugas yang membuat tiket (biasanya koordinator).
Pelaksana tugas	Satu atau beberapa petugas yang mengerjakan tiket.
Tindakan penanganan	Catatan aktivitas yang dilakukan petugas pada tiket, beserta waktu dan data dukung.
Eskalasi	Jenis tindakan: Sedang ditangani, Ditunda, Didelegasikan, Dialihkan ke Universitas, Tidak Terselesaikan, Selesai.
SLA	*Service Level Agreement* — target waktu respons pertama dan waktu penyelesaian (resolusi) sesuai skala prioritas.
Respons pertama	Waktu sejak tiket dibuat hingga tindakan penanganan pertama dicatat.
Resolusi	Waktu sejak tiket dibuat hingga tiket diselesaikan (Closed).
MTTR	*Mean Time To Resolve* — rata-rata waktu penyelesaian tiket (jam).
WES	*Work Efficiency Score* — rasio jam kerja efektif terhadap jam tunda.
Delegasi	Pengalihan penanganan ke divisi lain; divisi tujuan menerima notifikasi.
Halaman pantau	Halaman publik untuk pelapor, dibuka dari tautan di email/WhatsApp, tanpa login.

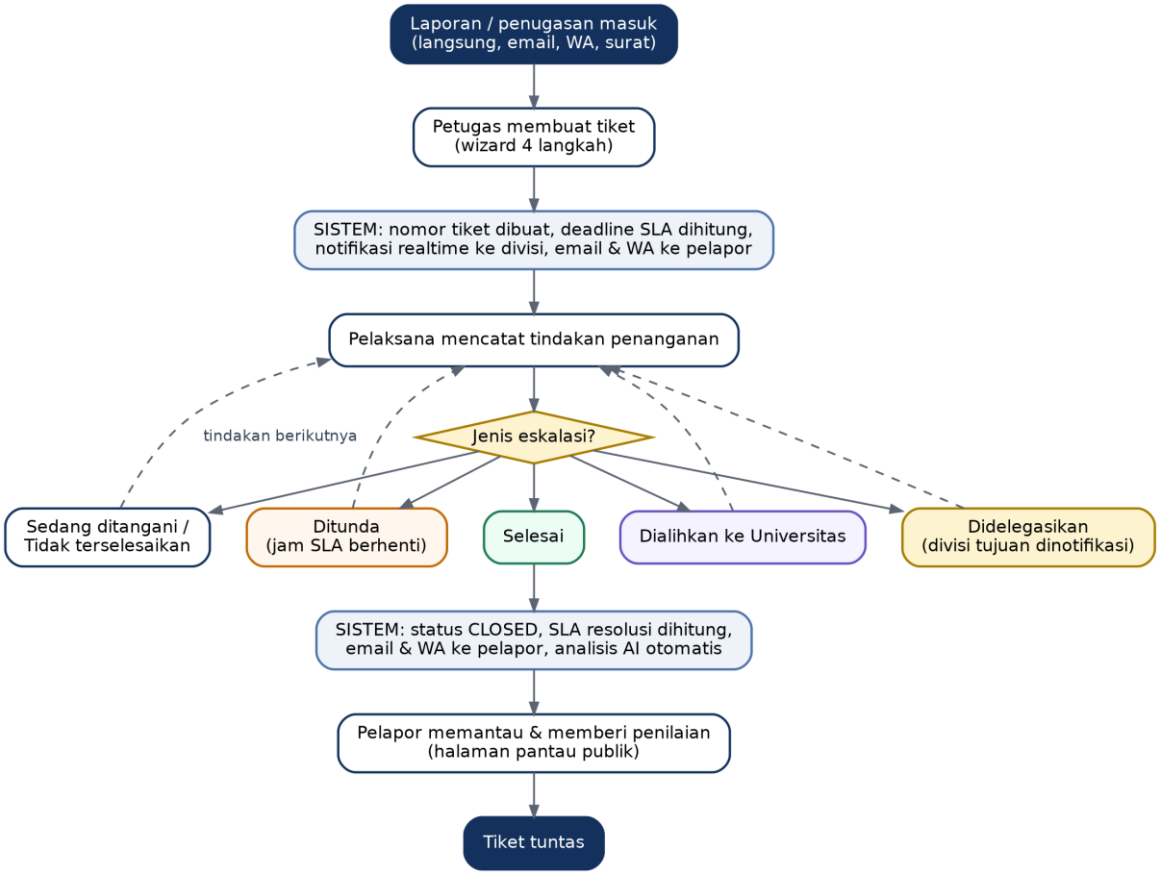
B A B 2

↑ Peta Panduan

2. Alur Kerja Layanan

Gambaran besar perjalanan sebuah tiket, perubahan statusnya, dan cara SLA dihitung.

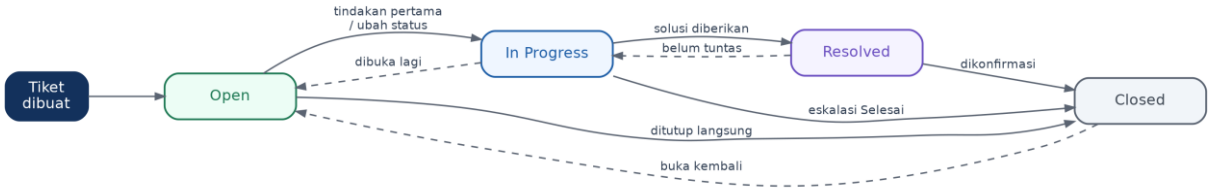
2.1 Alur proses penanganan tiket



Gambar 2.1 *Alur proses penanganan tiket di SILAPOR E-Ticketing*

1. **Laporan masuk** melalui berbagai kanal (langsung, email, WhatsApp, surat) atau sebagai penugasan dari koordinator.
2. **Petugas membuat tiket** melalui wizard 4 langkah (Bab 7).
3. **Sistem otomatis** membuat nomor tiket, menghitung deadline SLA, mengirim notifikasi realtime ke divisi, serta email & WhatsApp ke pelapor.
4. **Pelaksana mencatat tindakan** (Bab 9). Tindakan pertama mengubah status menjadi **In Progress** dan mencatat waktu respons pertama.
5. Selama penanganan, eskalasi dapat berupa **Sedang ditangani**, **Ditunda** (jam SLA berhenti), **Didelegasikan** ke divisi lain, atau **Dialihkan ke Universitas**.
6. Tindakan dengan eskalasi **Selesai** menutup tiket (**Closed**). Sistem menghitung SLA resolusi, mengirim pemberitahuan ke pelapor, dan menjalankan analisis AI.
7. **Pelapor memantau** dan memberi penilaian melalui halaman pantau (Bab 14).

2.2 Siklus status tiket



Gambar 2.2 *Perpindahan status tiket yang diizinkan*

Status	Arti	Kapan terjadi
Open	Tiket baru, belum ditangani, atau dibuka kembali.	Saat tiket dibuat atau dibuka kembali dari Closed.
In Progress	Sedang ditangani petugas.	Otomatis saat tindakan pertama dicatat, atau diubah manual.
Resolved	Solusi telah diberikan, menunggu konfirmasi.	Diubah manual melalui menu Ubah status.
Closed	Selesai dan ditutup.	Otomatis saat eskalasi Selesai dicatat, atau diubah manual.

2.3 SLA dan SLA time-bar

Setiap skala prioritas memiliki target **respons pertama** dan **resolusi**. Nilai bawaan berikut dapat disesuaikan Admin Helpdesk melalui Master data (Bab 15).

Skala prioritas	Label	Target respons	Target resolusi
SANGAT PENTING	CRITICAL	15 menit	4 jam
PENTING	HIGH	30 menit	8 jam
BIASA	MEDIUM	1 jam	1 hari
TIDAK DITETAPKAN	LOW	2 jam	3 hari

Pada daftar tiket, kolom **SLA resolusi** menampilkan garis waktu (*time-bar*) yang terisi seiring berjalannya waktu menuju deadline:

Warna / keterangan	Arti
Aman · sisa …	Masih jauh dari deadline.
Waspada	Mendekati deadline — prioritaskan penanganan.
Kritis	Hampir melewati deadline.

Warna / keterangan	Arti
Terlampaui	Deadline resolusi sudah lewat.
Terpenuhi	Tiket selesai sebelum deadline.
Ditunda — jam SLA berhenti	Tindakan terakhir berstatus Ditunda; waktu tunda tidak dihitung dan deadline diperpanjang saat dilanjutkan.
SLA belum dihitung	Prioritas tiket belum memiliki target SLA (umumnya tiket lama).

> **CATATAN** **Penandaan otomatis**
>
> Sistem memeriksa setiap 5 menit dan menandai tiket yang melewati deadline sebagai **Terlampaui**, sehingga dashboard dan laporan tetap akurat meskipun tiket belum disentuh petugas.

BAB 3

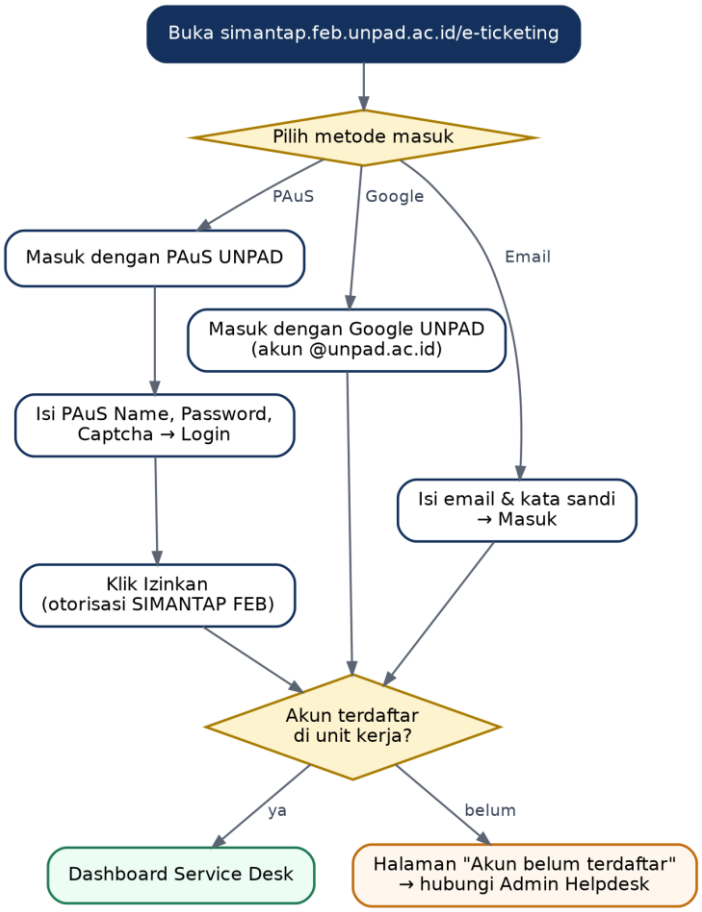
↑ Peta Panduan

3. Masuk dan Keluar Aplikasi

Tiga cara masuk: PAuS UNPAD, Google UNPAD, atau email dan kata sandi.

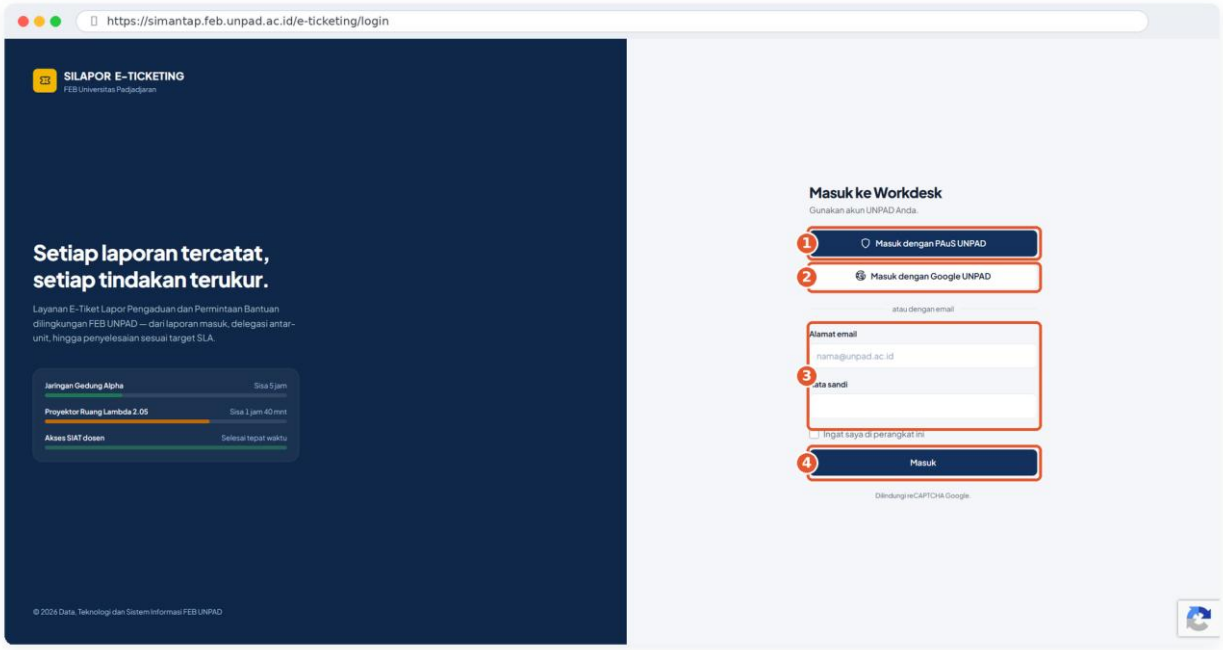
3.1 Membuka aplikasi

Buka peramban, lalu ketik alamat simantap.feb.unpad.ac.id/e-ticketing. Jika belum masuk, Anda otomatis diarahkan ke halaman **Masuk ke Workdesk**.



Gambar 3.1 *Alur masuk ke aplikasi*

3.2 Halaman masuk

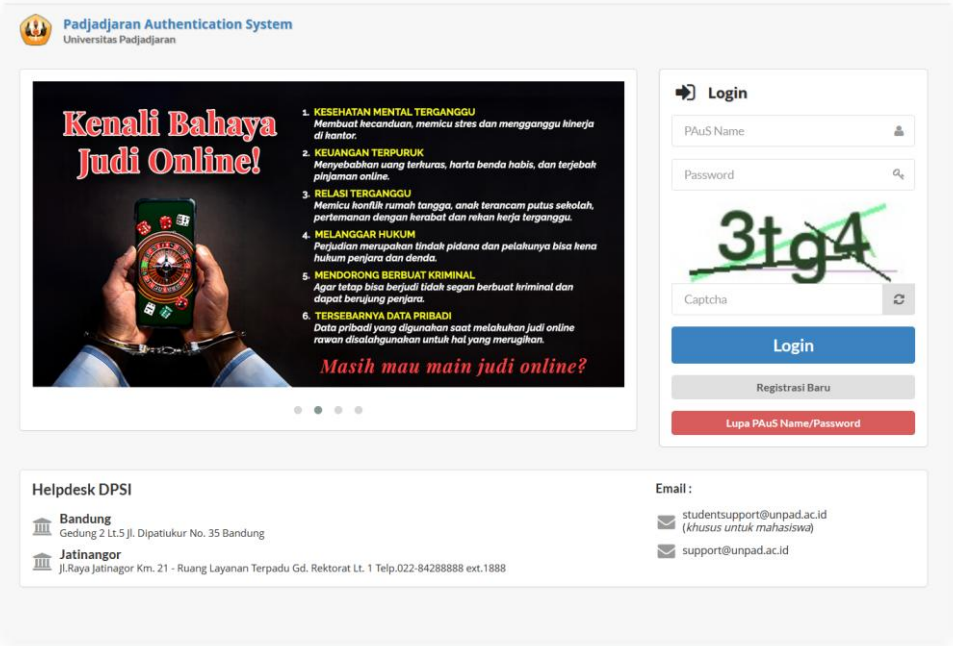


Gambar 3.2 *Halaman Masuk ke Workdesk*

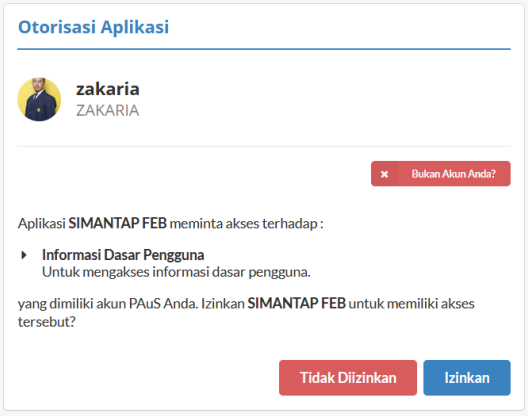
1	**Masuk dengan PAuS UNPAD** Login menggunakan akun Padjadjaran Authentication System (disarankan).
2	**Masuk dengan Google UNPAD** Login dengan akun Google Workspace berdomain @unpad.ac.id.
3	**Alamat email & kata sandi** Untuk akun yang telah memiliki kata sandi aplikasi. Centang **Ingat saya** di perangkat pribadi.
4	**Tombol Masuk** Mengirim email & kata sandi. Dilindungi Google reCAPTCHA.

3.3 Masuk dengan PAuS UNPAD

1. Pada halaman masuk, klik **Masuk dengan PAuS UNPAD**.
2. Anda diarahkan ke halaman *Padjadjaran Authentication System*. Isi **PAuS Name**, **Password**, dan **Captcha**, lalu klik **Login**.
3. Pada halaman **Otorisasi Aplikasi**, periksa bahwa aplikasi yang meminta akses adalah **SIMANTAP FEB**, lalu klik **Izinkan**.
4. Anda kembali ke SILAPOR dan langsung masuk ke **Dashboard Service Desk**.



Gambar 3.3 *Halaman login PAuS UNPAD*



Gambar 3.4 *Halaman Otorisasi Aplikasi — klik Izinkan*

> **CATATAN** **Otorisasi hanya sekali**
>
> Halaman **Izinkan** biasanya hanya muncul pada login pertama. Selanjutnya PAuS langsung mengembalikan Anda ke aplikasi.

3.4 Masuk dengan Google UNPAD

1. Klik **Masuk dengan Google UNPAD**.
2. Pilih atau masukkan akun Google berdomain **@unpad.ac.id**.
3. Setelah berhasil, Anda diarahkan ke Dashboard.

> **PENTING** **Hanya email UNPAD**
>
> Akun di luar domain `unpad.ac.id` (misalnya Gmail pribadi) ditolak dengan pesan *"Gunakan akun email resmi berdomain unpad.ac.id"*.

3.5 Masuk dengan email dan kata sandi

1. Isi **Alamat email** (`nama@unpad.ac.id`) dan **Kata sandi**.
2. Centang **Ingat saya di perangkat ini** bila menggunakan perangkat pribadi.
3. Klik **Masuk**. Pesan *"Selamat datang…"* muncul dan Anda diarahkan ke Dashboard.

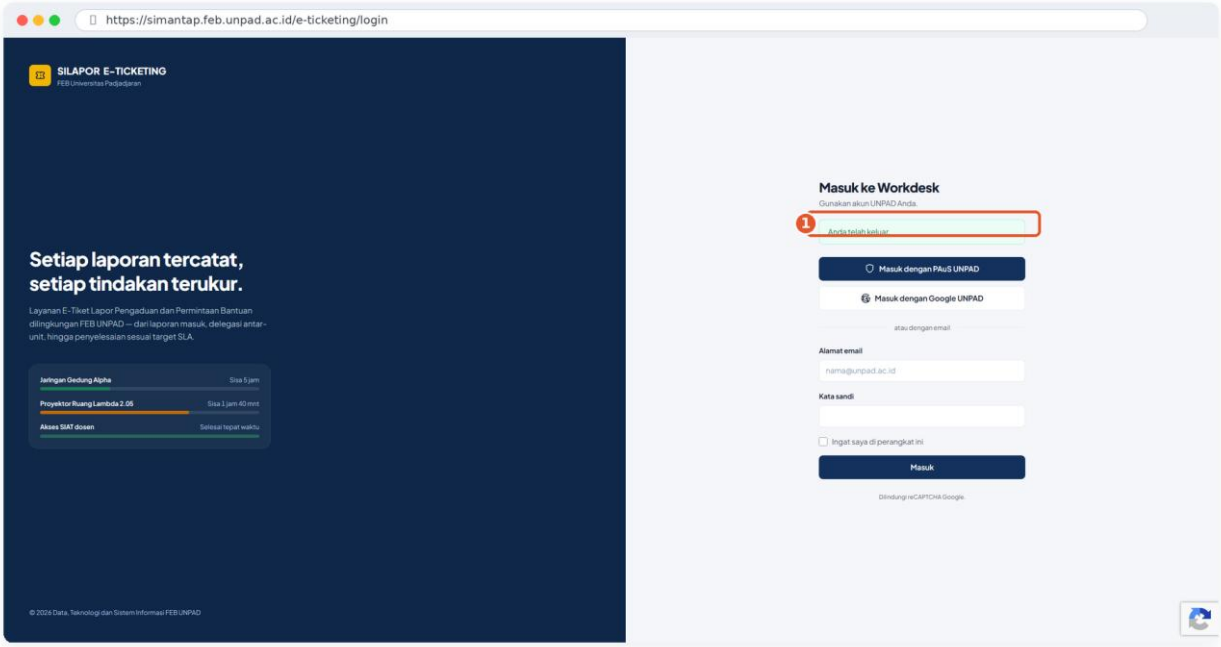
> **PENTING** **Batas percobaan**
>
> Setelah beberapa kali salah kata sandi, login dikunci sementara dan muncul pesan *"Terlalu banyak percobaan. Coba lagi dalam … detik"*. Tunggu hingga waktu habis, atau gunakan login PAuS/Google.

3.6 Akun belum terdaftar di unit kerja

Jika setelah login muncul halaman **"Akun Anda belum terdaftar di unit kerja"**, artinya akun Anda belum ditempatkan pada divisi. Hubungi Admin Helpdesk DTSI FEB UNPAD dengan menyebutkan email akun Anda, lalu klik **Keluar** dan login kembali setelah didaftarkan.

3.7 Keluar dari aplikasi

1. Pada sidebar kiri bawah, klik ikon **keluar** di sebelah nama Anda.
2. Anda kembali ke halaman masuk dengan pesan **"Anda telah keluar"**.



Gambar 3.5 *Pesan konfirmasi setelah keluar*

> **TIP** **Keamanan**
>
> Selalu klik **Keluar** setelah menggunakan komputer bersama, terutama di ruang layanan atau laboratorium.

BAB 4

↑ Peta Panduan

4. Mengenal Tampilan Aplikasi

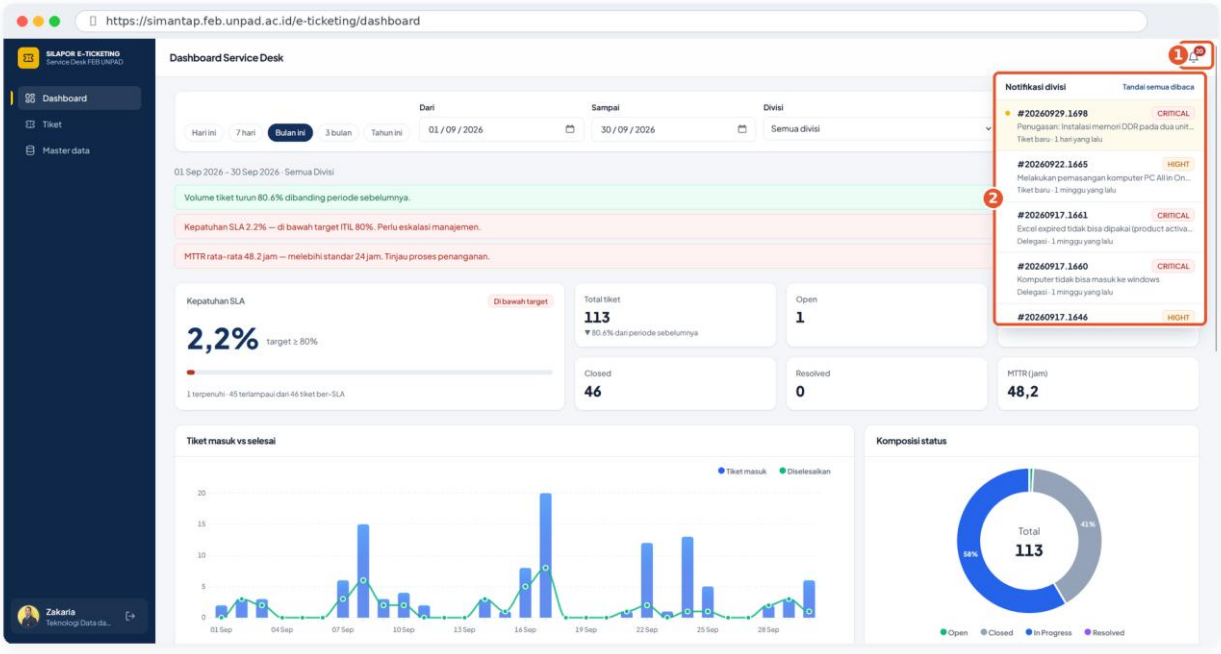
Tata letak umum yang sama di semua halaman Workdesk.

4.1 Tata letak halaman

Area	Fungsi
Sidebar (kiri, navy)	Menu **Dashboard**, **Tiket**, dan **Master data** (khusus admin). Di bawahnya terdapat nama, divisi, dan tombol keluar. Di HP, buka sidebar dengan ikon ☰ di kiri atas.
Header (atas)	Judul halaman, tombol aksi utama (misalnya **+ Buat tiket**), dan **bel notifikasi divisi**.
Area konten	Isi halaman: kartu, grafik, daftar tiket, atau formulir.
Drawer (panel kanan)	Panel geser untuk detail tiket dan analisis AI; tutup dengan ✕ atau tombol Esc.
Modal (jendela tengah)	Formulir dan konfirmasi; selalu tampil di atas panel lain.
Toast (pojok kanan bawah)	Pesan singkat hasil aksi, misalnya *"Tiket berhasil dibuat"* (biru tua) atau pesan galat (merah).

4.2 Notifikasi divisi

Bel di kanan atas menampilkan jumlah notifikasi yang belum dibaca. Notifikasi muncul ketika ada **tiket baru** untuk divisi Anda atau tiket **didelegasikan** ke divisi Anda — secara realtime tanpa perlu memuat ulang halaman.



Gambar 4.1 *Panel notifikasi divisi*

1	**Bel notifikasi** Angka merah = jumlah notifikasi belum dibaca. Klik untuk membuka panel.
2	**Daftar notifikasi** Nomor tiket, prioritas, ringkasan, jenis (Tiket baru / Delegasi), dan waktu. Klik satu notifikasi untuk membuka tiketnya; klik **Tandai semua dibaca** untuk mengosongkan penanda.

4.3 Menggunakan aplikasi di HP

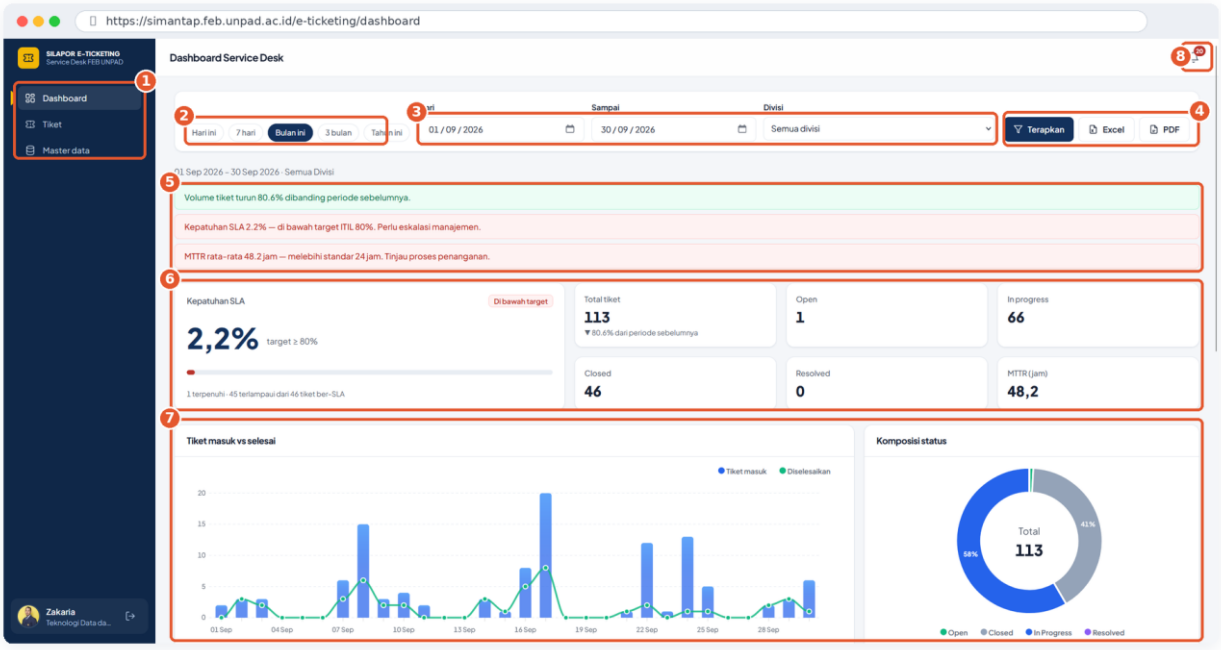
- Semua halaman menyesuaikan lebar layar; kartu dan grafik tersusun satu kolom.
- Formulir tampil sebagai *bottom sheet* dari bawah layar agar mudah dijangkau ibu jari.
- Tombol **+** bulat di kanan bawah halaman Tiket adalah pintasan **Buat tiket**.

BAB 5

↑ Peta Panduan

5. Dashboard Service Desk

Ringkasan kinerja layanan: kepatuhan SLA, volume tiket, grafik, dan unduhan laporan.



Gambar 5.1 *Dashboard Service Desk*

1	**Menu utama** Berpindah ke Dashboard, Tiket, atau Master data.
2	**Filter cepat** **Hari ini**, **7 hari**, **Bulan ini**, **3 bulan**, **Tahun ini** — langsung memuat data periode tersebut.
3	**Rentang tanggal & divisi** Atur tanggal **Dari** dan **Sampai**; pilih **Divisi** (khusus admin).
4	**Terapkan, Excel, PDF** Terapkan filter, atau unduh rekap periode dalam format Excel/PDF.
5	**Insight otomatis** Peringatan dan pencapaian berbasis ambang ITIL (lihat Bagian 5.2).
6	**Indikator kinerja** Kepatuhan SLA, total tiket, jumlah per status, dan MTTR.
7	**Grafik** Tren tiket masuk vs selesai dan komposisi status (lanjut ke bawah: prioritas, eskalasi, kategori, petugas teraktif, tiket terbaru).
8	**Notifikasi** Lihat Bagian 4.2.

5.1 Memfilter periode dan divisi

1. Klik salah satu **filter cepat** — data langsung dimuat; atau
2. Isi tanggal **Dari** dan **Sampai** secara manual, pilih **Divisi** bila tersedia, lalu klik **Terapkan**.
3. Keterangan periode tampil di bawah filter, misalnya *"01 Sep 2026 – 30 Sep 2026 · Semua Divisi"*.

> **CATATAN** **Cakupan data**
>
> Petugas melihat data divisinya sendiri. Admin Helpdesk dapat memilih satu divisi atau **Semua divisi**.

5.2 Membaca insight otomatis

Warna	Contoh pesan	Pemicu
Kuning	Volume tiket naik …% dibanding periode sebelumnya	Kenaikan volume > 20%
Merah	Kepatuhan SLA …% — di bawah target ITIL 80%	Kepatuhan SLA < 80%
Merah	MTTR rata-rata … jam — melebihi standar 24 jam	MTTR > 24 jam
Hijau	Kepatuhan SLA 100% — target ITIL tercapai / volume turun	Target tercapai

5.3 Indikator kinerja (KPI)

Kartu	Penjelasan
Kepatuhan SLA	Persentase tiket ber-SLA yang selesai tepat waktu, beserta jumlah terpenuhi/terlampaui. Lencana **Sesuai target** (≥ 80%) atau **Di bawah target**.
Total tiket	Jumlah tiket periode ini dan perubahan (▲/▼) dibanding periode sebelumnya dengan panjang sama.
Open / In progress / Resolved / Closed	Jumlah tiket per status pada periode terpilih.
MTTR (jam)	Rata-rata waktu penyelesaian tiket.

5.4 Grafik dan daftar

Komponen	Isi
Tiket masuk vs selesai	Kolom biru = tiket masuk per hari; garis hijau = tiket diselesaikan. Arahkan kursor untuk melihat angka.
Komposisi status	Donut proporsi Open (hijau), In Progress (biru), Resolved (ungu), Closed (abu) dengan total di tengah.

Komponen	Isi
Per prioritas	Jumlah tiket per skala prioritas, berwarna sesuai tingkat urgensi.
Jenis eskalasi	Jumlah tindakan per jenis eskalasi (Sedang ditangani, Selesai, Didelegasikan, Ditunda, …).
Per kategori	Jumlah tiket per kategori layanan (Layanan Umum, Hardware, Software, Network, …).
Petugas paling aktif	Peringkat petugas berdasarkan jumlah tindakan dan tiket yang ditangani.
Tiket terbaru	Tiket terakhir masuk; klik untuk membukanya di halaman Tiket. **Lihat semua** membuka antrian lengkap.

5.5 Mengunduh rekap Excel dan PDF

1. Atur periode dan divisi seperti Bagian 5.1.
2. Klik **Excel** untuk mengunduh berkas `.xlsx` berisi sheet Ringkasan, Detail tiket, dan Log penanganan; atau
3. Klik **PDF** untuk membuka rekap A4 lanskap siap cetak lengkap dengan tanda tangan pejabat.

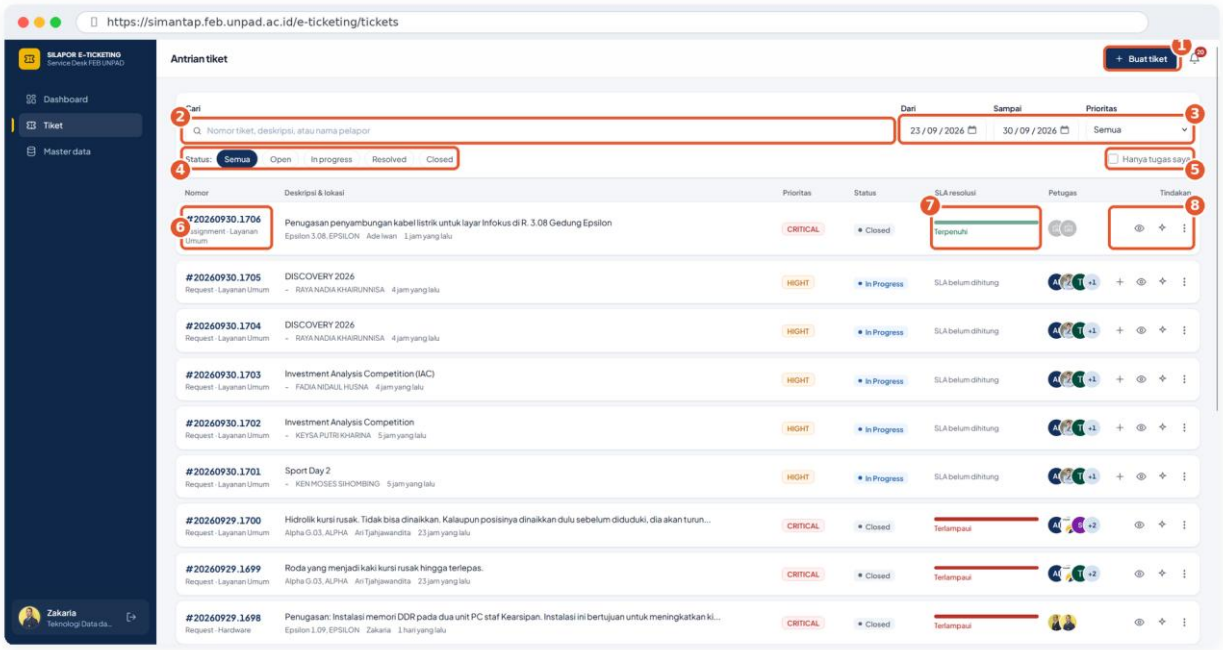
B A B 6

↑ Peta Panduan

6. Antrian Tiket

Mencari, memfilter, dan memahami setiap baris tiket beserta tombol tindakannya.

Buka menu **Tiket** pada sidebar. Secara bawaan ditampilkan tiket 7 hari terakhir.



Gambar 6.1 *Halaman Antrian tiket*

1	**Buat tiket** Membuka wizard pembuatan tiket baru (Bab 7).
2	**Cari** Cari berdasarkan nomor tiket, deskripsi, atau nama pelapor; hasil muncul saat mengetik.
3	**Dari, Sampai, Prioritas** Batasi rentang tanggal tiket dibuat dan skala prioritas.
4	**Filter status** **Semua**, **Open**, **In progress**, **Resolved**, **Closed**.
5	**Hanya tugas saya** Tampilkan hanya tiket di mana Anda menjadi pelaksana.
6	**Nomor tiket** Klik untuk membuka detail tiket (Bab 8). Di bawahnya: kode jenis & kategori.
7	**SLA resolusi** Time-bar sisa waktu menuju deadline resolusi (Bagian 2.3).
8	**Tombol tindakan** **+** catat tindakan, 👁 detail, ✨ analisis AI, ⋮ menu lainnya (Bagian 6.3).

6.1 Mencari dan memfilter tiket

1. Ketik kata kunci pada kotak **Cari** — misalnya nomor `20260929.1698` atau nama pelapor.
2. Ubah tanggal **Dari**/**Sampai** untuk melihat tiket lebih lama.
3. Klik salah satu chip **Status** dan/atau pilih **Prioritas**.
4. Centang **Hanya tugas saya** untuk fokus pada pekerjaan Anda.
5. Gunakan tombol **Sebelumnya**/**Berikutnya** di bawah daftar untuk berpindah halaman.

6.2 Membaca baris tiket

Kolom	Isi
Nomor	Nomor tiket (`YYYYMMDD.NNN`), kode jenis (R/P/E/I), dan kategori.
Deskripsi & lokasi	Ringkasan masalah, lokasi (ruangan, gedung), nama pelapor, dan waktu relatif.
Prioritas	Label berwarna: CRITICAL (merah), HIGH (oranye), MEDIUM (biru), LOW (abu).
Status	Open, In Progress, Resolved, atau Closed.
SLA resolusi	Time-bar dan keterangan sisa waktu/status SLA.
Petugas	Foto pelaksana tugas; angka +N bila lebih dari tiga.

6.3 Tombol tindakan dan menu lainnya

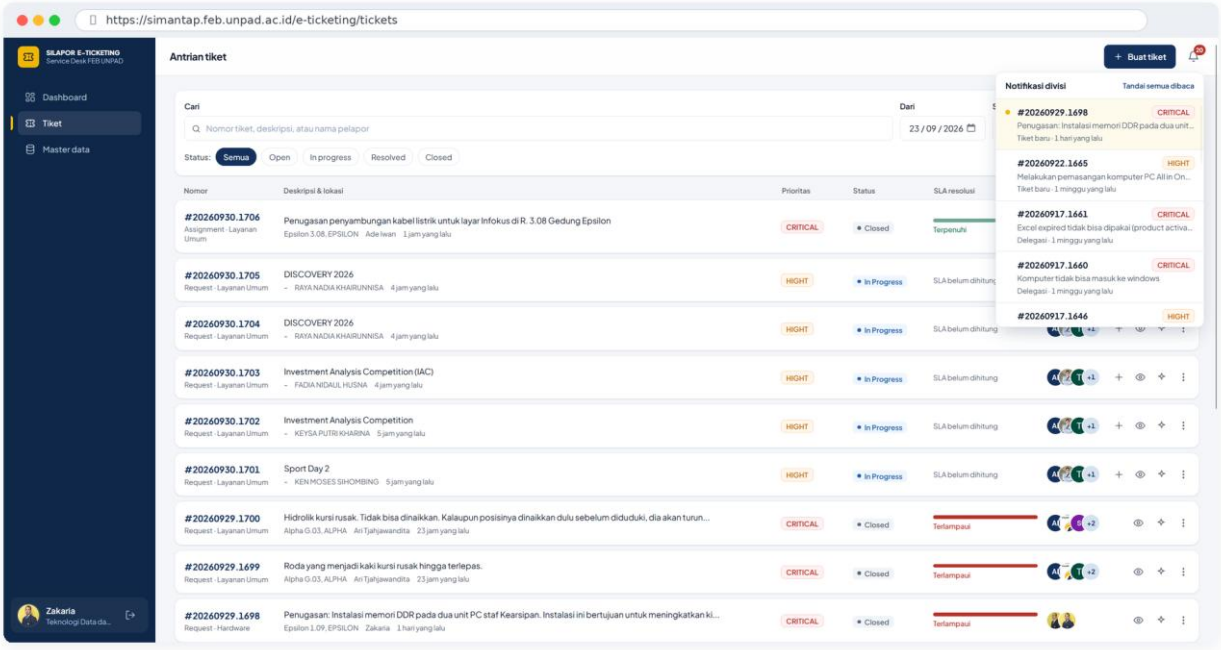
Tombol yang tampil menyesuaikan hak akses Anda pada tiket tersebut.

Tombol / menu	Fungsi	Panduan
+ (Catat tindakan)	Mencatat aktivitas penanganan	Bab 9
👁 (Detail)	Membuka panel detail & riwayat	Bab 8
✨ (Analisis AI)	Prediksi SLA, efisiensi, knowledge base	Bab 13
⋮ › Gantt penanganan	Timeline fase penanganan berskala jam	Bab 11
⋮ › Ubah status / prioritas	Mengubah status atau skala prioritas	Bab 10
⋮ › Kelola petugas / Edit tiket	Mengatur pelaksana atau mengubah isi tiket	Bab 10
⋮ › Kirim email / WhatsApp	Mengirim ulang pemberitahuan selesai ke pelapor	Bab 10
⋮ › Cetak capaian kinerja (PDF)	Laporan Capaian Kinerja Harian	Bab 12
⋮ › Buka halaman pantau	Halaman yang dilihat pelapor	Bab 14

Tombol / menu	Fungsi	Panduan
⋮ › Hapus tiket	Menghapus tiket berstatus Open	Bab 10

6.4 Membuka tiket dari notifikasi

Klik notifikasi pada bel — halaman Tiket langsung memfokuskan tiket tersebut (ditandai bingkai emas) dan membuka detailnya. Klik **Tampilkan semua tiket** pada pita kuning untuk kembali ke daftar lengkap.



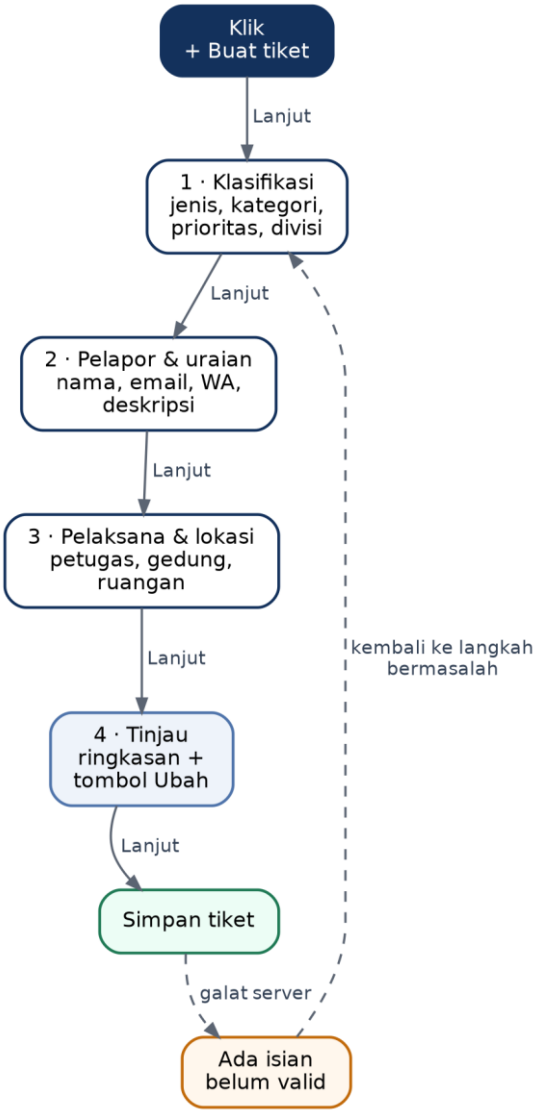
Gambar 6.2 *Panel notifikasi pada halaman Tiket*

BAB 7

↑ Peta Panduan

7. Membuat Tiket Baru

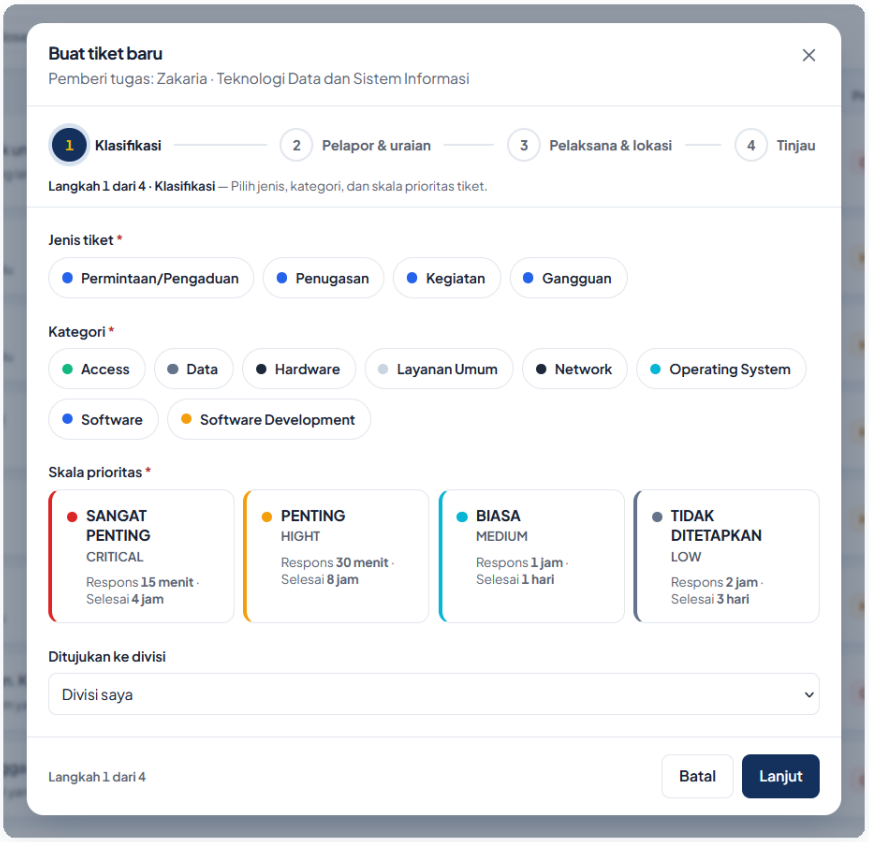
Wizard 4 langkah memandu pengisian tiket secara runtut, dengan validasi di setiap langkah dan halaman tinjauan sebelum disimpan.



Gambar 7.1 *Alur wizard pembuatan tiket*

Klik **+ Buat tiket** di kanan atas halaman Tiket (di HP: tombol **+** bulat di kanan bawah). Stepper di bagian atas modal menunjukkan langkah aktif (navy), langkah selesai (✓ hijau), dan langkah bermasalah (merah).

7.1 Langkah 1 — Klasifikasi



Gambar 7.2 *Langkah 1: Klasifikasi tiket*

1. Pilih **Jenis tiket**: Permintaan/Pengaduan, Penugasan, Kegiatan, atau Gangguan.
2. Pilih **Kategori**: Access, Data, Hardware, Layanan Umum, Network, Operating System, Software, atau Software Development.
3. Pilih **Skala prioritas**. Setiap kartu menampilkan target respons dan penyelesaian, misalnya *SANGAT PENTING — Respons 15 menit · Selesai 4 jam*.
4. (Admin) Pilih **Ditujukan ke divisi** bila tiket untuk divisi lain; biarkan **Divisi saya** untuk divisi sendiri.
5. Klik **Lanjut**.

> **TIP** **Memilih prioritas**
>
> Gunakan **SANGAT PENTING** hanya untuk gangguan yang menghentikan layanan atau kegiatan pimpinan. Prioritas yang terlalu tinggi membuat SLA mudah terlampaui dan menurunkan kepatuhan divisi.

7.2 Langkah 2 — Pelapor & uraian

1. Isi **Nama pelapor** dan **Email** (wajib), serta **Nomor WhatsApp** (opsional, format `6281234567890`).
2. Tulis **Deskripsi tugas/pekerjaan** minimal 10 karakter: apa masalahnya, di mana, dan sejak kapan. Penghitung karakter tampil di kanan bawah.
3. Opsional: klik **Rapikan dengan AI** untuk memperbaiki ejaan dan susunan kalimat tanpa mengubah fakta.
4. Opsional: isi **Nomor surat** bila tiket berasal dari surat resmi.

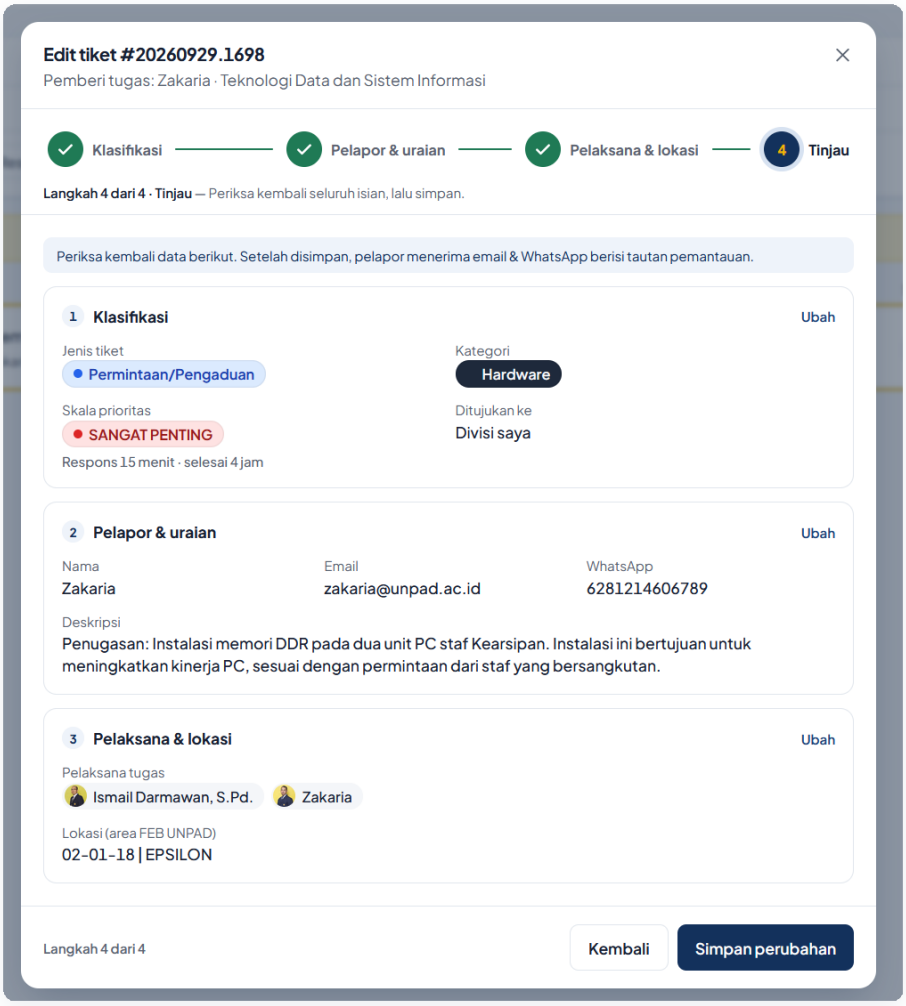
5. Klik **Lanjut**.

> **CATATAN** **Pemberitahuan ke pelapor**
>
> Email dan nomor WhatsApp dipakai untuk mengirim tautan halaman pantau. Pastikan keduanya benar agar pelapor dapat mengikuti progres laporannya.

7.3 Langkah 3 — Pelaksana & lokasi

1. Pada **Pelaksana tugas**, ketik nama untuk mencari, lalu centang satu atau beberapa petugas. Untuk *tiket personal* cukup pilih nama Anda sendiri; untuk *penugasan*, koordinator memilih anggota tim.
2. Pilih lokasi: **Di area FEB UNPAD** → pilih **Gedung/lokasi** lalu **Ruangan**; atau **Di luar area FEB** → ketik **Nama lokasi**.
3. Klik **Lanjut**.

7.4 Langkah 4 — Tinjau & simpan



Gambar 7.3 *Langkah 4: Tinjau — ringkasan seluruh isian dengan tombol Ubah per bagian*

1. Periksa ringkasan **Klasifikasi**, **Pelapor & uraian**, serta **Pelaksana & lokasi**.

2. Klik **Ubah** pada bagian yang perlu diperbaiki — Anda kembali ke langkah tersebut tanpa kehilangan isian lain.
3. Klik **Simpan tiket**. Toast *"Tiket berhasil dibuat"* muncul dan tiket tampil di urutan teratas daftar.

> **PENTING** **Jika ada isian yang ditolak**
>
> Bila server menolak suatu isian, wizard otomatis membuka langkah yang bermasalah dan menandainya merah. Perbaiki isian bertanda merah lalu simpan kembali.

7.5 Yang terjadi setelah tiket disimpan

- Nomor tiket dibuat otomatis dengan format `YYYYMMDD.NNN`.
- Deadline SLA respons dan resolusi dihitung sesuai prioritas.
- Seluruh anggota divisi tujuan menerima **notifikasi realtime**.
- Pelapor menerima **email** dan **WhatsApp** berisi nomor tiket dan tautan halaman pantau.
- Status awal tiket adalah **Open** sampai tindakan pertama dicatat.

> **TIP** **Pintasan keyboard**
>
> Tekan **Enter** pada kolom isian untuk berpindah ke langkah berikutnya, dan **Esc** untuk menutup modal.

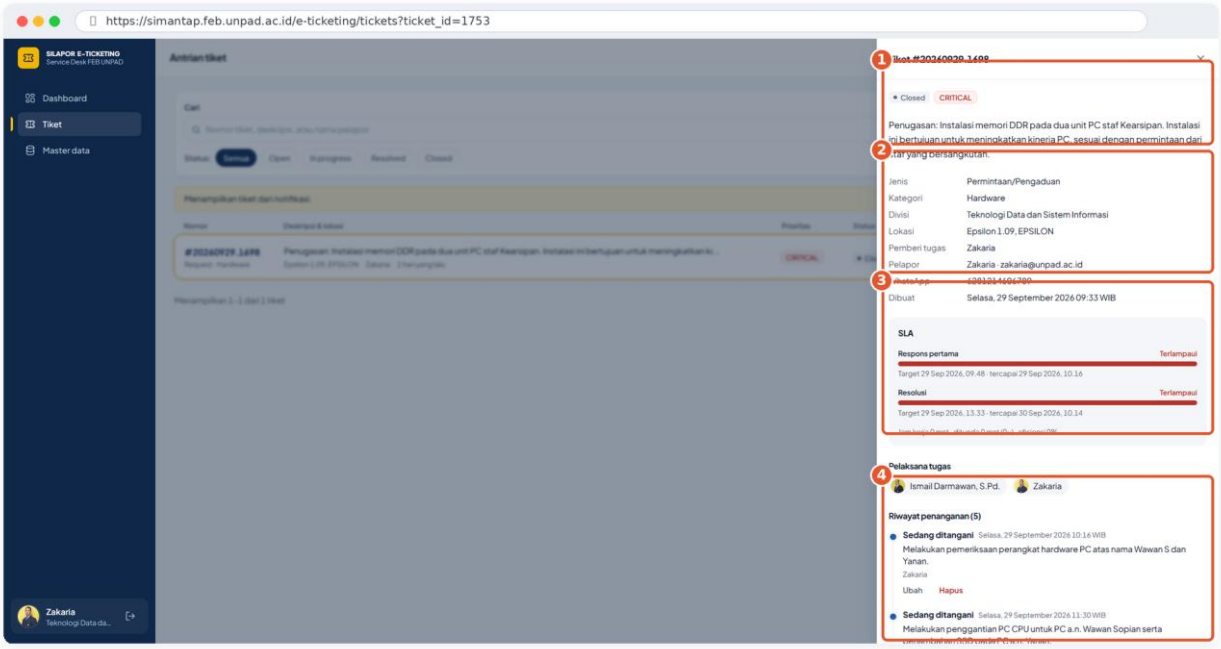
B A B 8

↑ Peta Panduan

8. Detail Tiket

Panel detail menampilkan semua informasi tiket, kondisi SLA, pelaksana, dan riwayat penanganan.

Klik **nomor tiket** atau ikon 👁 pada daftar. Panel detail terbuka di sisi kanan layar.



Gambar 8.1 *Panel detail tiket*

1	**Status, prioritas & uraian** Lencana status dan prioritas serta deskripsi lengkap tiket.
2	**Informasi tiket** Jenis, kategori, divisi, lokasi, pemberi tugas, pelapor, WhatsApp, dan waktu dibuat.
3	**Kondisi SLA** Respons pertama dan resolusi: target, waktu tercapai, status (Terpenuhi/Terlampaui), jam kerja efektif, jam tunda, dan efisiensi.
4	**Pelaksana & riwayat penanganan** Daftar petugas dan linimasa tindakan; setiap tindakan memiliki tautan **Ubah**/**Hapus** (bila berhak) dan **Data dukung**.

8.1 Membaca blok SLA

- **Respons pertama** — target dibandingkan dengan waktu tindakan pertama dicatat.
- **Resolusi** — target dibandingkan dengan waktu tiket selesai.
- **Jam kerja · ditunda · efisiensi** — total jam penanganan efektif, total jam ditunda (dan berapa kali), serta persentase efisiensi.

8.2 Tombol di bagian bawah panel

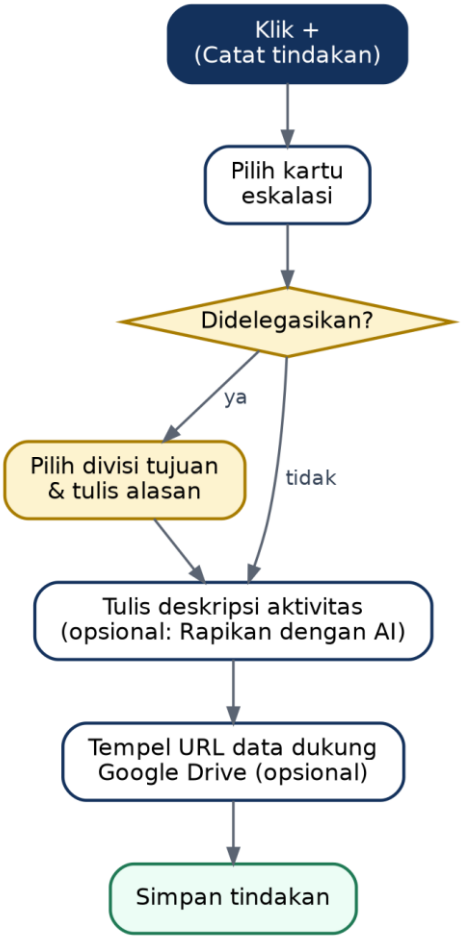
Tombol	Fungsi
Cetak PDF	Mengunduh laporan Capaian Kinerja Harian (Bab 12).
Halaman pantau	Membuka halaman yang dilihat pelapor (Bab 14).
Gantt penanganan	Membuka timeline fase penanganan (Bab 11).
Analisis AI	Membuka panel analisis AI (Bab 13).

B A B 9

↑ Peta Panduan

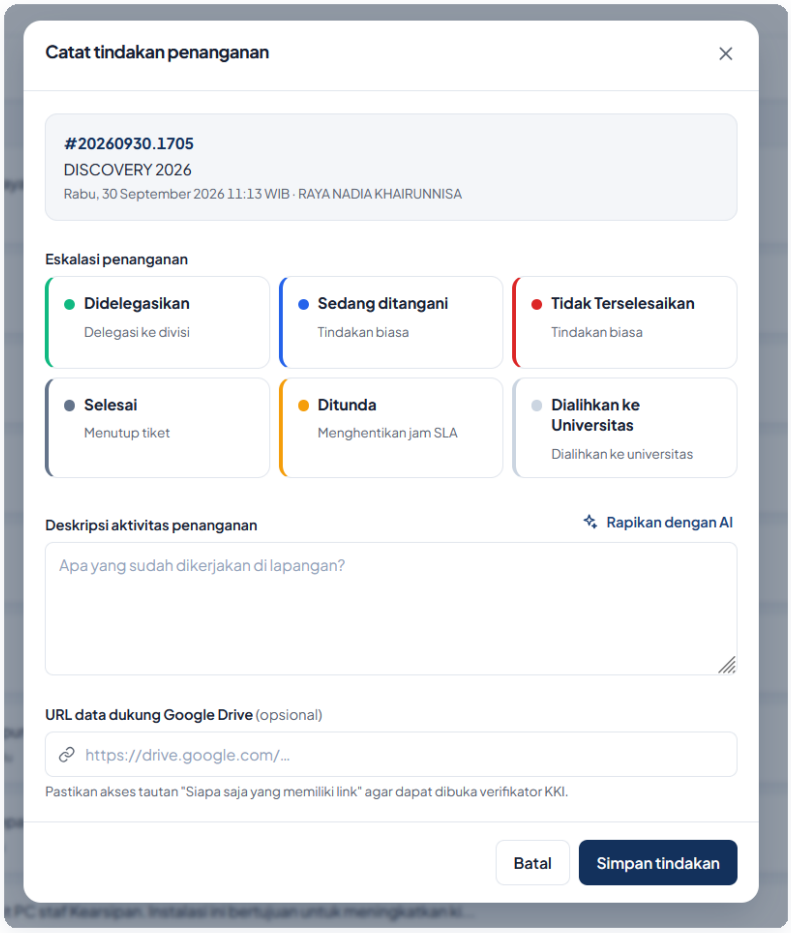
9. Mencatat Tindakan Penanganan

Setiap aktivitas di lapangan dicatat sebagai tindakan. Tindakan inilah yang menggerakkan status tiket dan perhitungan SLA.



Gambar 9.1 *Alur mencatat tindakan penanganan*

9.1 Langkah mencatat tindakan



Gambar 9.2 *Modal Catat tindakan penanganan*

1. Pada baris tiket, klik tombol **+** (atau **Catat tindakan** di panel detail).
2. Periksa ringkasan tiket di bagian atas modal (nomor, deskripsi, waktu, pelapor).
3. Pilih kartu **Eskalasi penanganan** yang sesuai (lihat Bagian 9.2).
4. Tulis **Deskripsi aktivitas penanganan** sesuai yang benar-benar dikerjakan, misalnya *"Mengganti kabel LAN di port 12 dan menguji koneksi."* Klik **Rapikan dengan AI** bila perlu.
5. Opsional: tempel **URL data dukung Google Drive** (foto, berita acara, dokumen).
6. Klik **Simpan tindakan**. Tindakan tampil di riwayat dan status tiket diperbarui otomatis.

> **TIP** **Catat bertahap**
>
> Catat setiap tahapan pekerjaan sebagai tindakan terpisah (misalnya pengecekan → penggantian perangkat → pengujian). Riwayat yang rinci membuat laporan Capaian Kinerja Harian dan Gantt lebih informatif.

9.2 Jenis eskalasi dan dampaknya

Eskalasi	Gunakan saat	Dampak pada tiket & SLA
Sedang ditangani	Pekerjaan sedang berjalan.	Status menjadi In Progress; tindakan pertama mencatat waktu respons.
Ditunda	Menunggu suku cadang, persetujuan, atau jadwal pengguna.	Jam SLA **berhenti** hingga tindakan berikutnya; deadline diperpanjang sebesar waktu tunda.
Didelegasikan	Pekerjaan perlu ditangani divisi lain.	Wajib memilih **divisi tujuan** dan **alasan**; divisi tujuan menerima notifikasi.
Dialihkan ke Universitas	Kewenangan berada di tingkat universitas (misalnya DTSI UNPAD).	Tercatat sebagai pengalihan; tiket tetap terpantau.
Tidak Terselesaikan	Tindakan tidak berhasil menyelesaikan masalah.	Tiket tetap terbuka untuk tindakan berikutnya.
Selesai	Masalah tuntas.	Tiket **Closed**; SLA resolusi dihitung; pelapor diberi tahu via email & WhatsApp; analisis AI berjalan.

> PENTING **Mendelegasikan tiket**
>
> Saat memilih **Didelegasikan**, muncul isian **Divisi tujuan** dan **Alasan delegasi**. Tuliskan alasan yang jelas agar divisi tujuan memahami konteks tanpa perlu menghubungi Anda kembali.

9.3 Data dukung Google Drive

1. Unggah dokumentasi (foto, berita acara) ke folder Google Drive Anda.
2. Klik **Bagikan** › ubah **Akses umum** menjadi **Siapa saja yang memiliki link** (Viewer).
3. Klik **Salin link**, lalu tempel pada kolom **URL data dukung Google Drive**.

> CATATAN **Untuk verifikator KKI**
>
> Tautan data dukung tercantum pada laporan Capaian Kinerja Harian. Pastikan aksesnya terbuka agar verifikator dapat membukanya.

9.4 Mengubah atau menghapus tindakan

1. Buka panel detail tiket (Bab 8).
2. Pada riwayat penanganan, klik **Ubah** di bawah tindakan untuk memperbaiki eskalasi, deskripsi, atau URL data dukung, lalu klik **Simpan**; atau

3. Klik **Hapus** lalu konfirmasi untuk menghapus tindakan yang salah catat. Tindakan dapat diubah/dihapus oleh petugas pencatatnya, pemberi tugas tiket, atau admin.

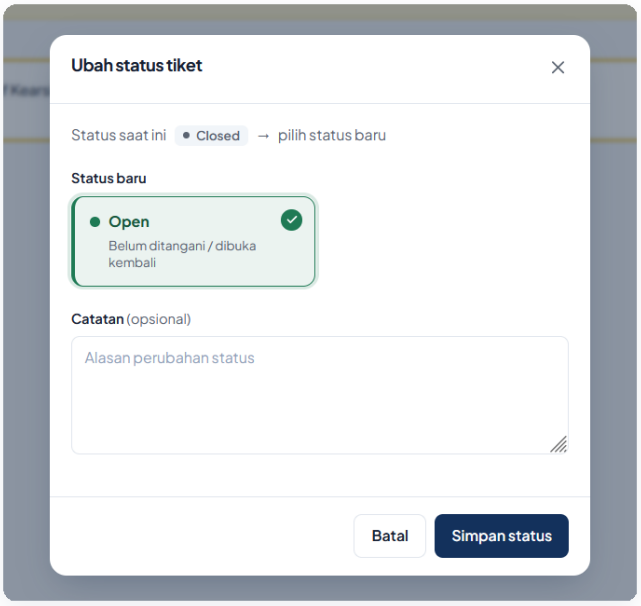
BAB 10

↑ Peta Panduan

10. Mengelola Tiket

Fitur pengelolaan untuk pemberi tugas dan admin: status, prioritas, pelaksana, edit, pemberitahuan, dan hapus. Semuanya diakses dari menu ⋮ pada baris tiket.

10.1 Mengubah status

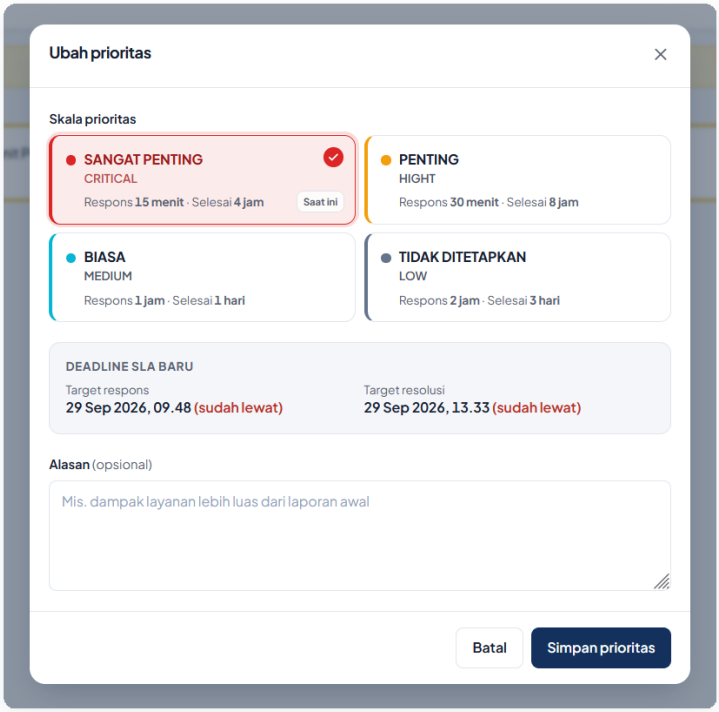


Gambar 10.1 *Modal Ubah status tiket*

1. Klik ⋮ › **Ubah status**.
2. Pilih **Status baru**. Hanya status yang diizinkan dari status saat ini yang ditampilkan (lihat Bagian 2.2).
3. Tulis **Catatan** alasan perubahan (opsional), lalu klik **Simpan status**.

> CATATAN **Membuka kembali tiket**
>
> Tiket **Closed** hanya dapat dibuka kembali ke **Open** — misalnya bila pelapor menyampaikan masalah muncul lagi.

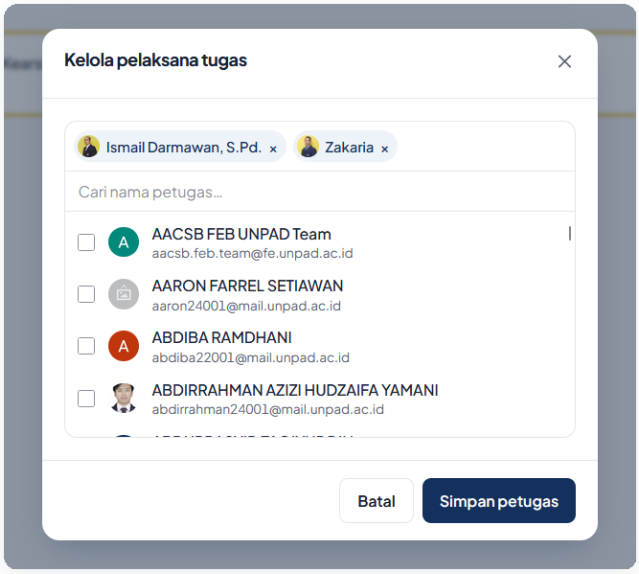
10.2 Mengubah prioritas



Gambar 10.2 *Modal Ubah prioritas dengan pratinjau deadline SLA baru*

1. Klik ⋮ › **Ubah prioritas**.
2. Pilih kartu skala prioritas baru. Kotak **Deadline SLA baru** menampilkan target respons dan resolusi yang akan berlaku — termasuk tanda *(sudah lewat)* bila deadline baru telah terlampaui.
3. Tulis **Alasan** (opsional), lalu klik **Simpan prioritas**.

10.3 Mengelola pelaksana tugas



Gambar 10.3 *Modal Kelola pelaksana tugas*

1. Klik ⋮ › **Kelola petugas**.

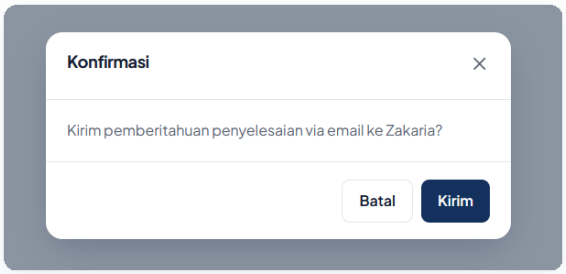
2. Ketik nama pada kotak **Cari nama petugas**, lalu centang petugas yang ditambahkan; klik ✕ pada chip nama untuk mengeluarkan petugas.
3. Klik **Simpan petugas**.

10.4 Mengedit tiket

1. Klik ⋮ › **Edit tiket**. Wizard terbuka langsung di langkah **Tinjau** berisi data tiket saat ini.
2. Klik **Ubah** pada bagian yang ingin diperbaiki, atau gunakan stepper untuk berpindah langkah.
3. Klik **Simpan perubahan** — tombol ini tersedia di setiap langkah dalam mode edit.

10.5 Mengirim ulang pemberitahuan ke pelapor

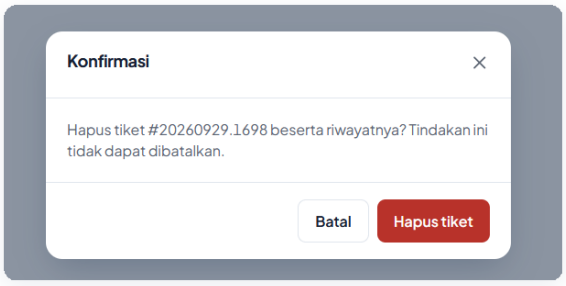
Pemberitahuan penyelesaian dikirim otomatis saat tiket ditutup. Gunakan fitur ini bila pelapor belum menerima pesan atau kontaknya baru diperbaiki.



Gambar 10.4 *Konfirmasi kirim pemberitahuan via email*

1. Klik ⋮ › **Kirim email** atau **Kirim WhatsApp**.
2. Pada konfirmasi, klik **Kirim**. Pesan dikirim di latar belakang; toast konfirmasi muncul.

10.6 Menghapus tiket



Gambar 10.5 *Konfirmasi hapus tiket*

1. Klik ⋮ › **Hapus tiket**.
2. Baca konfirmasi, lalu klik **Hapus tiket**.

> **PERHATIAN** **Tidak dapat dibatalkan**
>
> Penghapusan menghilangkan tiket **beserta seluruh riwayatnya**. Hanya tiket berstatus **Open** yang dapat dihapus oleh pemberi tugas; untuk tiket yang sudah ditangani, gunakan **Ubah status** atau catat tindakan **Tidak Terselesaikan**.

BAB 11

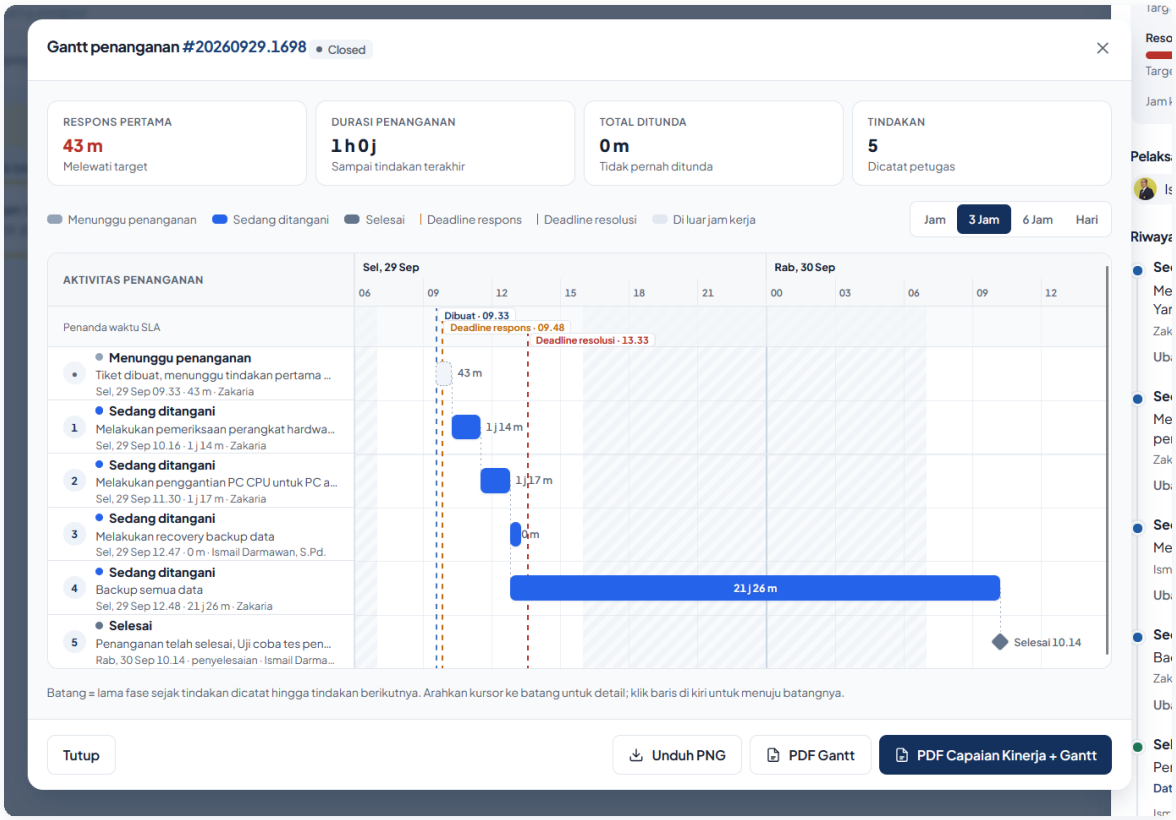
↑ Peta Panduan

11. Gantt Penanganan

Visualisasi fase penanganan berskala jam untuk memantau berapa lama tiket berada di setiap tahap.

11.1 Membuka Gantt

1. Pada baris tiket klik ⋮ › **Gantt penanganan**, atau klik tombol **Gantt penanganan** di bagian bawah panel detail.
2. Modal Gantt terbuka dan memilih skala waktu otomatis agar seluruh timeline muat di layar.



Gambar 11.1 *Modal Gantt penanganan*

11.2 Membaca Gantt

Elemen	Arti
Kartu ringkasan	**Respons pertama** (dibandingkan target), **Durasi penanganan**, **Total ditunda**, dan jumlah **Tindakan**.
Kolom kiri	Daftar aktivitas penanganan: nomor, eskalasi, deskripsi, waktu, durasi, dan petugas.
Header timeline	Baris tanggal dan baris jam.

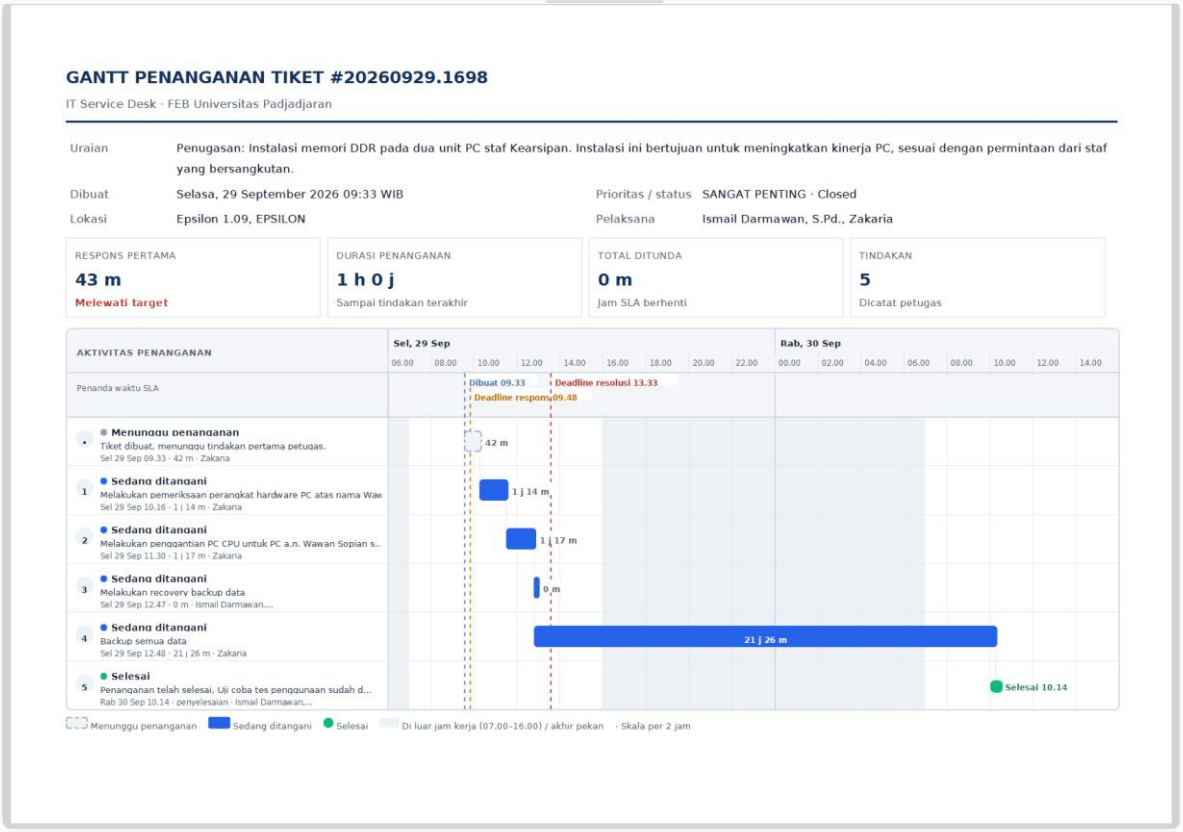
Elemen	Arti
Batang	Lama satu fase — sejak tindakan dicatat hingga tindakan berikutnya. Warna mengikuti jenis eskalasi.
Batang bergaris	Fase **Ditunda** (jam SLA berhenti).
Batang memudar	Fase yang masih berjalan hingga saat ini.
Penanda ◆	Tindakan **Selesai** (atau tiket dibuat, untuk input susulan).
Lajur penanda SLA	Garis putus-putus: **Dibuat** (biru), **Deadline respons** (oranye), **Deadline resolusi** (merah), **Sekarang** (biru solid).
Area berarsir	Di luar jam kerja (07.00–16.00) dan akhir pekan.

11.3 Zoom dan interaksi

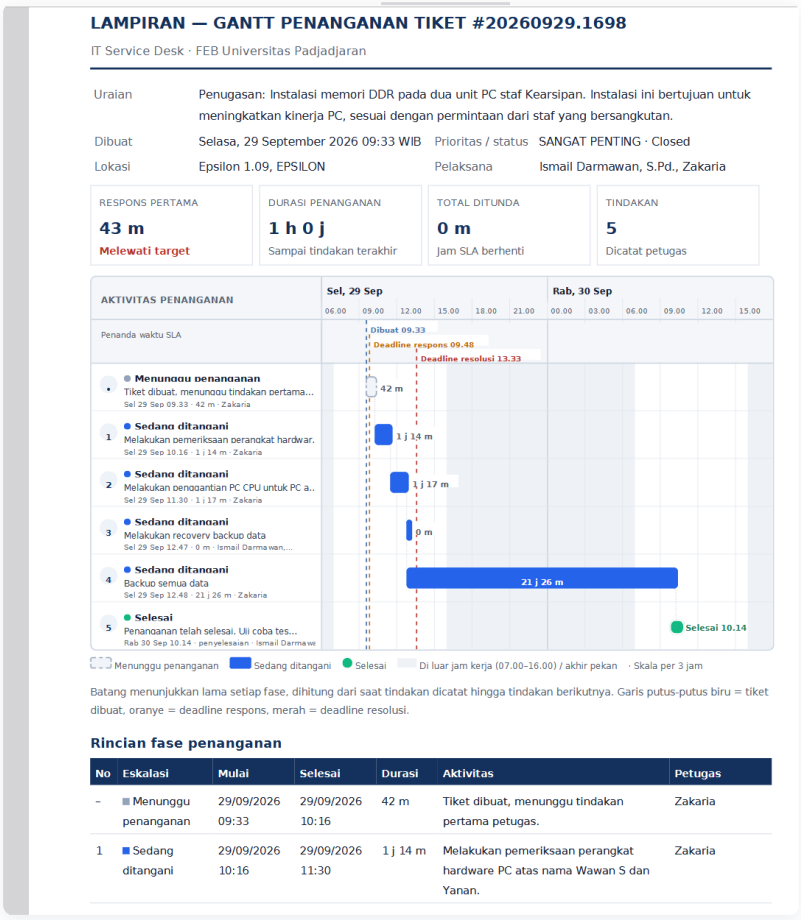
- Pilih skala **Jam**, **3 Jam**, **6 Jam**, atau **Hari** di kanan atas.
- Arahkan kursor ke batang untuk melihat rincian fase.
- Klik baris di kolom kiri untuk menggulir ke batangnya.

11.4 Ekspor PNG dan PDF

Tombol	Hasil	Kegunaan
Unduh PNG	Gambar resolusi tinggi dengan kop nomor tiket	Ditempel di dokumen atau dikirim via WhatsApp.
PDF Gantt	A4 lanskap: ringkasan, Gantt vektor, tabel rincian fase, tanda tangan	Lampiran mandiri.
PDF Capaian Kinerja + Gantt	Laporan Capaian Kinerja Harian + halaman lampiran Gantt dalam satu berkas	Diunggah sebagai data dukung KKI.



Gambar 11.2 *Contoh hasil PDF Gantt penanganan*



LAMPIRAN — GANTT PENANGANAN TIKET #20260929.1698

IT Service Desk · FEB Universitas Padjadjaran

Uraian	Penugasan: Instalasi memori DDR pada dua unit PC staf Kearsipan. Instalasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja PC, sesuai dengan permintaan dari staf yang bersangkutan.		
Dibuat	Selasa, 29 September 2026 09:33 WIB	Prioritas / status	SANGAT PENTING · Closed
Lokasi	Epsilon 1.09, EPSILON	Pelaksana	Ismail Darmawan, S.Pd., Zakaria

RESPONS PERTAMA	DURASI PENANGANAN	TOTAL DITUNDA	TINDAKAN
43 m	1 h 0 j	0 m	5
Melewati target	Sampai tindakan terakhir	Jam SLA berhenti	Dicatat petugas

Batang menunjukkan lama setiap fase, dihitung dari saat tindakan dicatat hingga tindakan berikutnya. Garis putus-putus biru = tiket dibuat, oranye = deadline respons, merah = deadline resolusi.

Rincian fase penanganan

No	Eskalasi	Mulai	Selesai	Durasi	Aktivitas	Petugas
–	Menunggu penanganan	29/09/2026 09:33	29/09/2026 10:16	42 m	Tiket dibuat, menunggu tindakan pertama petugas.	Zakaria
1	Sedang ditangani	29/09/2026 10:16	29/09/2026 11:30	1 j 14 m	Melakukan pemeriksaan perangkat hardware PC atas nama Wawan S dan Yanan.	Zakaria

Gambar 11.3 *Halaman lampiran Gantt pada PDF Capaian Kinerja + Gantt*

> **TIP** **Tabel rincian fase**
>
> PDF memuat tabel **Rincian fase penanganan** dengan teks lengkap yang dapat dicari (Ctrl+F) — paling berguna bagi verifikator.

BAB 12

↑ Peta Panduan

12. Laporan dan Data Dukung KKI

Mencetak laporan per tiket sebagai data dukung Kontrak Kinerja Individu (KKI) dan rekap periodik untuk pimpinan.

12.1 Laporan Capaian Kinerja Harian

1. Pada baris tiket klik ⋮ › **Cetak capaian kinerja (PDF)**, atau tombol **Cetak PDF** di panel detail.
2. Berkas PDF dibuka/diunduh. Simpan dan unggah sebagai data dukung realisasi KKI UNPAD.



LAPORAN CAPAIAN KINERJA HARIAN

IT Service Desk · FEB Universitas Padjadjaran

Nomor tiket	**20260929.1698**	Tanggal	Selasa, 29 September 2026 09:33 WIB
Jenis / kategori	Permintaan/Pengaduan / Hardware	Prioritas	SANGAT PENTING
Pemberi tugas	Zakaria	Status	Closed
Pelapor	Zakaria	Lokasi	Epsilon 1.09, EPSILON
Pelaksana	Ismail Darmawan, S.Pd., Zakaria		

Uraian tugas

Penugasan: Instalasi memori DDR pada dua unit PC staf Kearsipan. Instalasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja PC, sesuai dengan permintaan dari staf yang bersangkutan.

Capaian SLA

Target respons	Respons pertama	Target resolusi	Diselesaikan
29/09/2026 09:48	29/09/2026 10:16	29/09/2026 13:33	30/09/2026 10:14
Status SLA: TERLAMPAUI		Jam kerja 0 mnt · tunda 0 mnt · WES 0,0%	

Kronologi penanganan

No	Waktu	Eskalasi	Aktivitas	Petugas
1	29/09/2026 10:16 WIB	Sedang ditangani	Melakukan pemeriksaan perangkat hardware PC atas nama Wawan S dan Yanan.	Zakaria
2	29/09/2026 11:30 WIB	Sedang ditangani	Melakukan penggantian PC CPU untuk PC a.n. Wawan Sopian serta penambahan SSD pada PC a.n. Yanan.	Zakaria

Gambar 12.1 *Laporan Capaian Kinerja Harian (PDF)*

Isi laporan:

- Identitas tiket: nomor, tanggal, jenis/kategori, prioritas, pemberi tugas, status, pelapor, lokasi, pelaksana.
- **Uraian tugas** sesuai deskripsi tiket.
- **Capaian SLA**: target respons, respons pertama, target resolusi, waktu diselesaikan, status SLA, jam kerja, tunda, dan WES.
- **Kronologi penanganan**: waktu, eskalasi, aktivitas, petugas, dan tautan data dukung.
- Blok tanda tangan atasan langsung dan pelaksana.

12.2 Laporan gabungan dengan Gantt

Pilih **PDF Capaian Kinerja + Gantt** di modal Gantt (Bagian 11.4) untuk mendapatkan laporan harian beserta lampiran Gantt dalam satu berkas.

12.3 Rekap periodik dashboard

Rekap Excel dan PDF untuk pimpinan diunduh dari Dashboard (Bagian 5.5).

> **PENTING** **Sebelum mencetak**
>
> Pastikan seluruh tindakan sudah dicatat dan tautan data dukung dapat diakses publik. Laporan selalu mencerminkan data terkini saat dicetak.

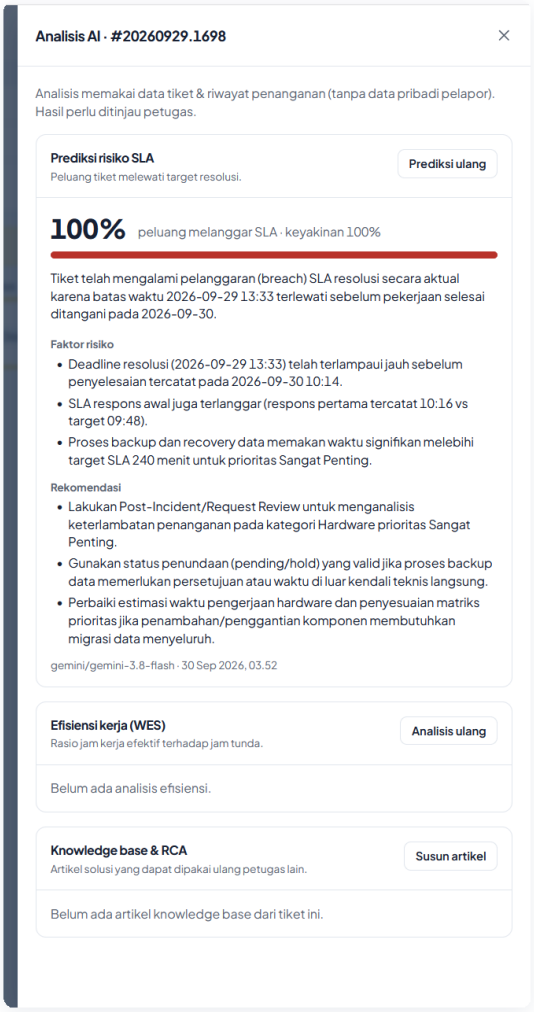
BAB 13

↑ Peta Panduan

13. Analisis AI

Kecerdasan buatan (Google Gemini) membantu memprediksi risiko SLA, menilai efisiensi kerja, dan menyusun knowledge base dari tiket yang telah selesai.

Klik ikon ✨ pada baris tiket atau tombol **Analisis AI** di panel detail. Panel analisis terbuka di sisi kanan.



Gambar 13.1 *Panel Analisis AI*

13.1 Prediksi risiko SLA

- Menampilkan **peluang tiket melanggar SLA** (0–100%) dan tingkat keyakinan.
- Disertai **faktor risiko** dan **rekomendasi** tindakan.
- Klik **Prediksi ulang** untuk memperbarui analisis setelah ada tindakan baru.

13.2 Efisiensi kerja (WES)

Klik **Analisis ulang** untuk menilai rasio jam kerja efektif dibanding jam tunda beserta saran perbaikan proses.

13.3 Knowledge base & RCA

Untuk tiket yang telah selesai, klik **Susun artikel**. AI menyusun artikel penyelesaian masalah (gejala, akar masalah/RCA, langkah solusi) yang dapat dipakai ulang petugas pada kasus serupa.

13.4 Rapikan dengan AI

Tombol **Rapikan dengan AI** pada deskripsi tiket dan deskripsi tindakan memperbaiki ejaan, tata bahasa, dan susunan kalimat tanpa mengubah fakta. Periksa hasilnya sebelum menyimpan.

> **CATATAN** **Privasi data**
>
> Analisis hanya memakai data tiket dan riwayat penanganan. **Email dan nomor telepon pelapor tidak dikirim** ke layanan AI.

> **PENTING** **Hasil AI perlu ditinjau**
>
> Analisis AI bersifat pendukung keputusan. Petugas tetap bertanggung jawab memeriksa kebenaran hasilnya sebelum dijadikan acuan.

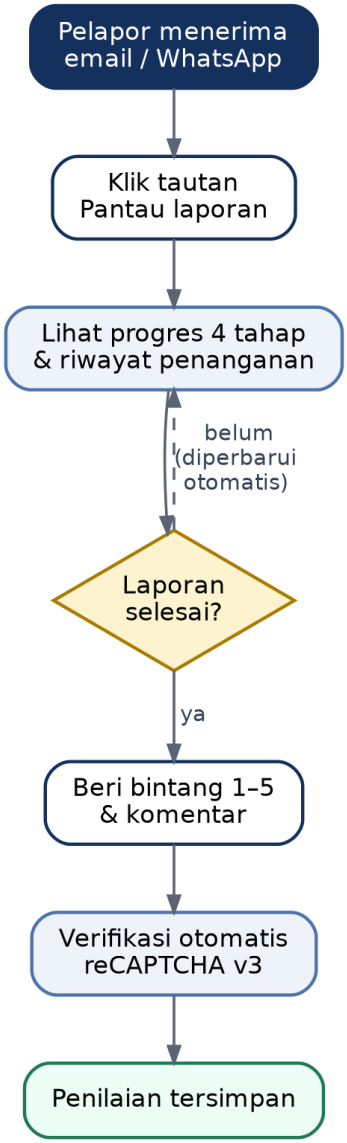
> **TIP** **Berjalan otomatis**
>
> Saat tiket ditutup dengan eskalasi **Selesai**, analisis AI dijalankan otomatis di latar belakang sehingga hasilnya biasanya sudah tersedia ketika panel dibuka.

BAB 14

↑ Peta Panduan

14. Halaman Pantau untuk Pelapor

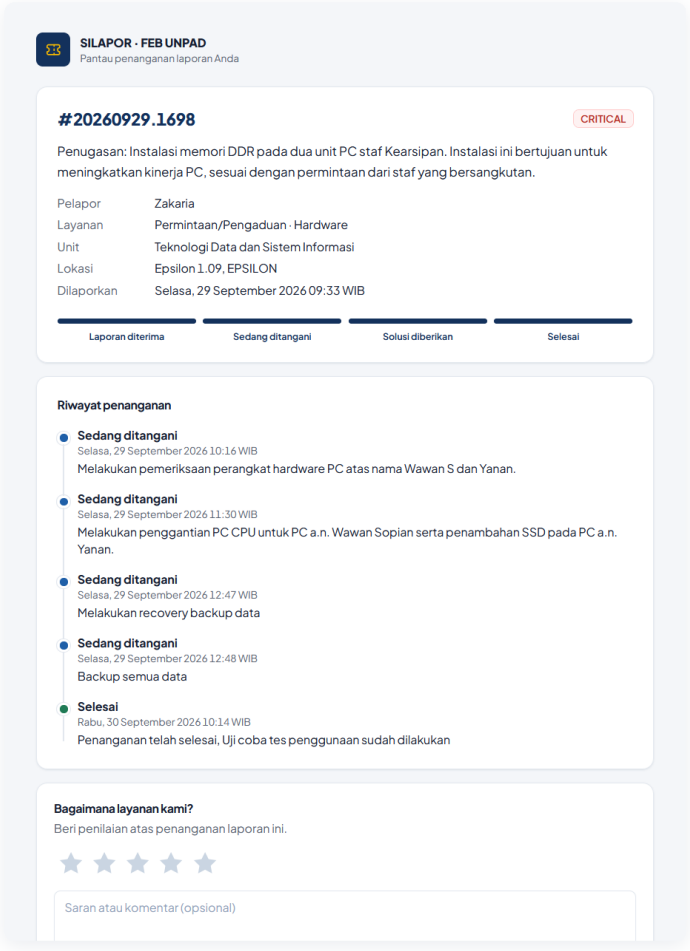
Halaman publik tanpa login yang memungkinkan pelapor memantau progres dan menilai layanan.



Gambar 14.1 *Alur pelapor memantau dan menilai laporan*

14.1 Membuka halaman pantau

1. Pelapor membuka tautan **Pantau laporan** pada email atau pesan WhatsApp dari SILAPOR.
2. Petugas juga dapat membukanya melalui ⋮ › **Buka halaman pantau** atau tombol **Halaman pantau** di panel detail, misalnya untuk dikirim ulang ke pelapor.



Gambar 14.2 *Halaman pantau penanganan laporan*

14.2 Isi halaman pantau

- **Ringkasan laporan**: nomor tiket, uraian, pelapor, layanan, unit, lokasi, waktu dilaporkan, dan prioritas.
- **Progres 4 tahap**: *Laporan diterima → Sedang ditangani → Solusi diberikan → Selesai*.
- **Riwayat penanganan**: linimasa tindakan petugas (tanpa data internal).
- Halaman **diperbarui otomatis** setiap kali petugas mencatat tindakan baru.

14.3 Memberi penilaian

1. Setelah laporan selesai, pada bagian **Bagaimana layanan kami?** pilih **bintang 1–5**.
2. Tulis **saran atau komentar** (opsional).
3. Klik **Kirim penilaian**. Verifikasi Google reCAPTCHA berjalan otomatis di latar belakang.

> **CATATAN** **Keamanan tautan**
>
> Tautan halaman pantau bersifat unik per tiket dan tidak menampilkan email maupun nomor telepon pelapor.

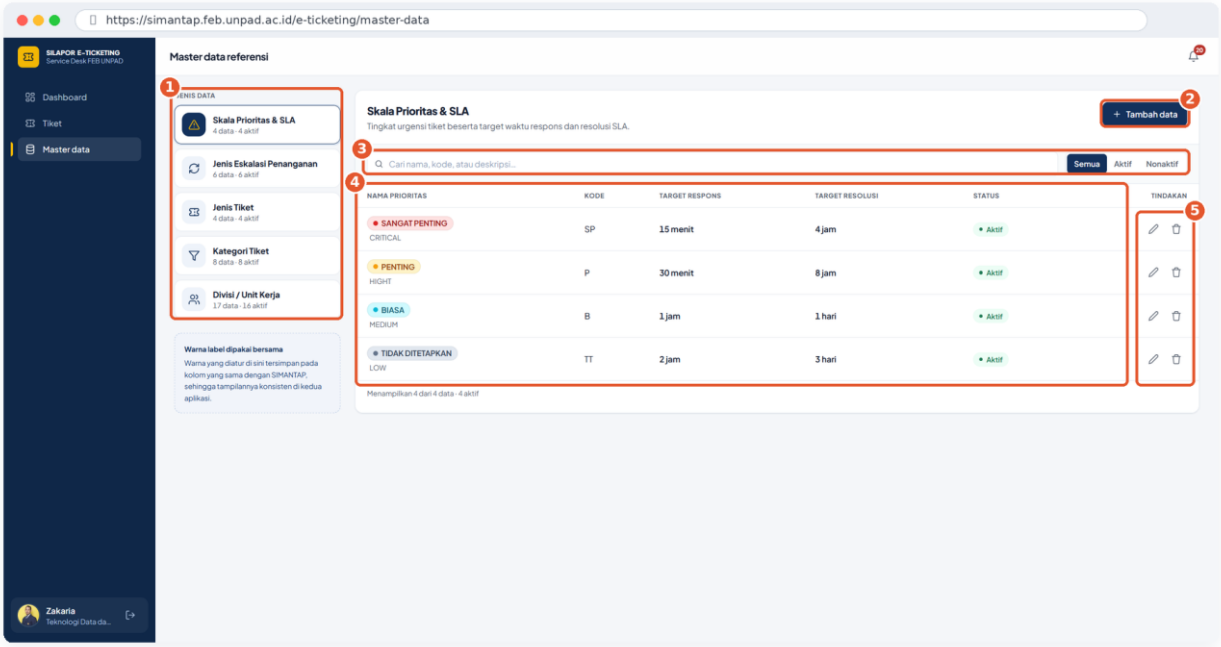
BAB 15

↑ Peta Panduan

15. Master Data Referensi

Khusus Admin Helpdesk: mengelola data acuan yang dipakai di seluruh formulir dan laporan, termasuk target SLA dan warna label.

Buka menu **Master data** pada sidebar.



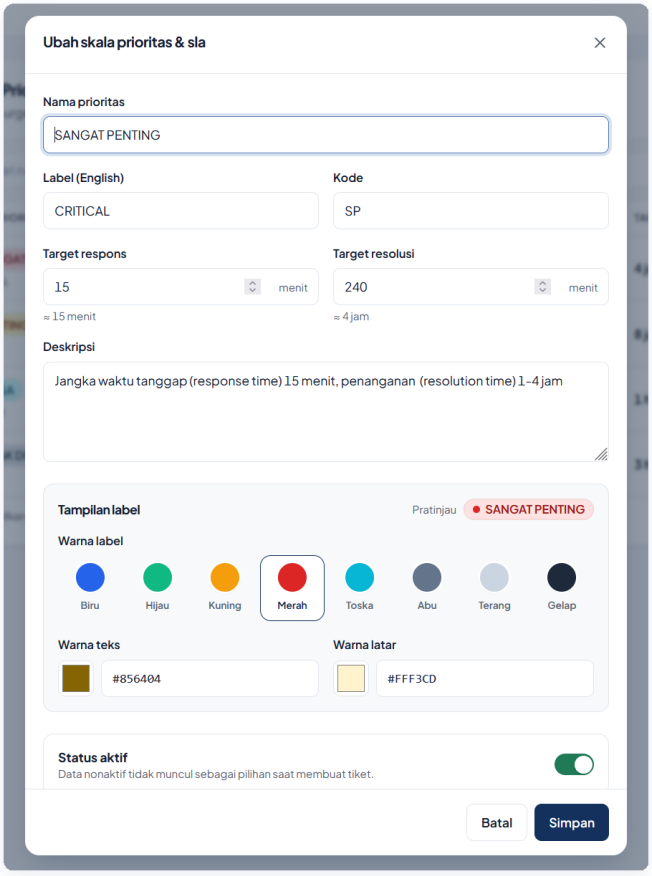
Gambar 15.1 *Halaman Master data referensi*

1	**Jenis data** Pilih kelompok data: Skala Prioritas & SLA, Jenis Eskalasi Penanganan, Jenis Tiket, Kategori Tiket, Divisi/Unit Kerja.
2	**Tambah data** Membuka formulir data baru.
3	**Cari & filter status** Cari nama/kode/deskripsi; tampilkan **Semua**, **Aktif**, atau **Nonaktif**.
4	**Tabel data** Label berwarna, kode, target SLA (khusus prioritas), dan status aktif.
5	**Tindakan** Ikon ✎ untuk mengubah, 🗑 untuk menghapus.

15.1 Jenis data referensi

Jenis data	Dipakai untuk
Skala Prioritas & SLA	Kartu prioritas di form tiket, target respons & resolusi, label prioritas di seluruh aplikasi.
Jenis Eskalasi Penanganan	Kartu eskalasi di form tindakan, grafik jenis eskalasi, laporan.
Jenis Tiket	Pilihan jenis pada langkah 1 wizard.
Kategori Tiket	Pilihan kategori pada langkah 1 wizard dan grafik per kategori.
Divisi / Unit Kerja	Pembagian antrian tiket, delegasi, dan filter dashboard.

15.2 Menambah atau mengubah data



Gambar 15.2 *Formulir ubah skala prioritas & SLA*

1. Pilih jenis data di panel kiri, lalu klik **+ Tambah data** atau ikon ✎ pada baris data.
2. Isi **Nama** dan **Kode**. Untuk prioritas, isi juga **Label (English)**, **Target respons** dan **Target resolusi** dalam menit — keterangan di bawah kolom menampilkan konversinya (misalnya *240 menit ≈ 4 jam*).
3. Isi **Deskripsi** bila perlu.
4. Atur **Tampilan label** (Bagian 15.3).

5. Aktifkan/nonaktifkan **Status aktif**, lalu klik **Simpan**.

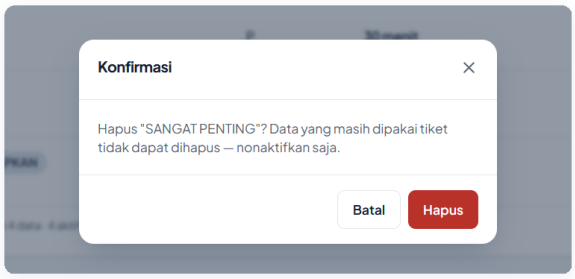
> **PENTING** **Mengubah target SLA**
>
> Target SLA baru berlaku untuk tiket yang dibuat atau diubah prioritasnya **setelah** perubahan. Tiket lama tetap memakai deadline yang sudah dihitung.

15.3 Mengatur warna label

1. Pada **Tampilan label**, pilih salah satu **Warna label** siap pakai: Biru, Hijau, Kuning, Merah, Toska, Abu, Terang, Gelap.
2. Bila perlu, sesuaikan **Warna teks** dan **Warna latar** dengan kode heksadesimal.
3. Lihat hasilnya pada **Pratinjau** di kanan atas kotak.

> **CATATAN** **Warna dipakai bersama**
>
> Warna label disimpan pada kolom yang sama dengan SIMANTAP, sehingga tampilannya konsisten di kedua aplikasi.

15.4 Menonaktifkan dan menghapus data



Gambar 15.3 *Konfirmasi hapus data referensi*

1. Klik ikon 🗑 pada baris data, lalu klik **Hapus** pada konfirmasi.
2. Jika data masih dipakai tiket, penghapusan ditolak — matikan **Status aktif** sebagai gantinya.

> **TIP** **Nonaktifkan, jangan hapus**
>
> Data nonaktif tidak muncul sebagai pilihan saat membuat tiket, tetapi tiket lama yang memakainya tetap utuh di laporan.

BAB 16

↑ Peta Panduan

16. Tanya Jawab dan Pemecahan Masalah

Solusi cepat untuk kendala yang paling sering ditemui.

Kendala	Solusi
Muncul "Akun Anda belum terdaftar di unit kerja".	Akun belum ditempatkan pada divisi. Hubungi Admin Helpdesk DTSI dengan menyebutkan email Anda, lalu login kembali.
Login Google ditolak.	Gunakan akun berdomain **@unpad.ac.id**. Akun Gmail pribadi tidak diizinkan.
Muncul "Terlalu banyak percobaan".	Tunggu hingga hitungan waktu selesai, atau login melalui PAuS UNPAD.
Sesi habis / diminta login ulang.	Demi keamanan sesi berakhir setelah lama tidak aktif. Login kembali; data yang sudah tersimpan tidak hilang.
Tombol Ubah status/Hapus tidak tampil.	Fitur pengelolaan hanya untuk pemberi tugas tiket dan admin. Hapus hanya untuk tiket berstatus Open.
Tiket tidak ditemukan di daftar.	Periksa rentang tanggal **Dari/Sampai** (bawaan 7 hari), filter status/prioritas, dan centang **Hanya tugas saya**.
SLA tertulis "SLA belum dihitung".	Prioritas tiket belum memiliki target SLA. Admin mengisi target di Master data, lalu ubah prioritas tiket bila perlu.
Notifikasi tidak muncul realtime.	Muat ulang halaman (F5) dan pastikan koneksi stabil. Notifikasi yang terlewat tetap tersedia di panel bel.
Pelapor tidak menerima email/WhatsApp.	Periksa email dan nomor WA pada tiket (Edit tiket), lalu gunakan ⋮ › Kirim email/WhatsApp.
Tautan data dukung tidak bisa dibuka verifikator.	Ubah akses Google Drive menjadi **Siapa saja yang memiliki link** (Viewer).
Tampilan berantakan setelah pembaruan aplikasi.	Tekan **Ctrl + F5** (atau Cmd + Shift + R di Mac) untuk memuat ulang tanpa cache.
Waktu tindakan terlihat janggal.	Laporkan ke Admin Helpdesk dengan menyebutkan nomor tiket agar dapat diperiksa.

> CATATAN **Masih mengalami kendala?**
>
> Hubungi dukungan DTSI FEB UNPAD melalui support.feb@unpad.ac.id atau (022) 2509055. Sertakan nomor tiket, tangkapan layar, serta waktu kejadian.

Lampiran

A. Ringkasan hak akses per peran

Fitur	Pelaksana	Pemberi tugas	Admin Helpdesk
Melihat dashboard divisi sendiri	✓	✓	✓
Memilih dashboard semua divisi	—	—	✓
Membuat tiket	✓	✓	✓
Mencatat tindakan pada tiket divisi	✓	✓	✓
Mengubah/menghapus tindakan sendiri	✓	✓	✓
Ubah status, prioritas, pelaksana	—	✓	✓
Edit tiket & kirim ulang pemberitahuan	—	✓	✓
Hapus tiket (status Open)	—	✓	✓
Cetak laporan, Gantt, analisis AI	✓	✓	✓
Master data referensi	—	—	✓

B. Daftar periksa harian petugas

Centang setiap butir sebagai kebiasaan kerja harian.

- ☐ Buka bel notifikasi dan tinjau tiket baru/delegasi untuk divisi.
- ☐ Filter **Hanya tugas saya** dan urutkan perhatian pada SLA **Kritis/Waspada**.
- ☐ Catat tindakan pertama sesegera mungkin untuk memenuhi target respons.
- ☐ Catat setiap tahapan pekerjaan beserta tautan data dukung Google Drive.
- ☐ Gunakan **Ditunda** saat menunggu pihak lain agar jam SLA berhenti.
- ☐ Tutup tiket dengan eskalasi **Selesai** begitu pekerjaan tuntas.
- ☐ Cetak **Capaian Kinerja Harian** untuk data dukung KKI.
- ☐ Keluar dari aplikasi bila memakai komputer bersama.

C. Kontak dukungan

Layanan	Kontak
Aplikasi SILAPOR E-Ticketing	simantap.feb.unpad.ac.id/e-ticketing
Email dukungan DTSI FEB UNPAD	support.feb@unpad.ac.id
Telepon	(022) 2509055
Alamat	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung
Akun PAuS / email UNPAD	Helpdesk DPSI UNPAD — support@unpad.ac.id