

**PERANCANGAN SISTEM HELPDESK BERBASIS WEB UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI DAN EFISIENSI PROSES  
PELAPORAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KENDAL**

**ALFI NURUL ASLAM**

(Pembimbing : Lalang Erawan, M.Kom)

*Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201204611@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Helpdesk merupakan sistem manajemen yang menangani kebutuhan konsumen terkait pelayanan maupun pertanyaan. Pada kegiatan LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Diskominfo Kendal 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. Kualitas informasi mencapai indeks 66,12% dan efisiensi proses pelaporan mencapai indeks 71,14% dimana kategori baik berada pada indeks kurang dari 50%. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Diskominfo perlu mengembangkan sistem helpdesk berbasis komputer. Dalam merancang sistem helpdesk tersebut penulis menggunakan metode RAD (Rapid Application Development) dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. pada penelitian ini dihasilkan suatu sistem helpdesk yang sesuai dengan tujuan pengguna.

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

**DESIGN OF WEB BASED HELPDESK SYSTEM TO IMPROVE THE  
QUALITY OF INFORMATION AND THE EFFICIENCY OF THE  
REPORTING PROCESS IN THE DEPARTMENT OF COMMUNICATION  
AND INFORMATICS KENDAL**

**ALFI NURUL ASLAM**

(Lecturer : Lalang Erawan, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201204611@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The helpdesk is a system of management that address the needs of consumers or service related questions. LPSE activities (Procurement Services Electronically) Diskominfo Kendal helpdesk system that still uses the conventional system is applied, this raises issues such as search data, difficulties in making the report, the risk of misinformation, inaccuracies in the information, not the existence of authorization information, inaccuracy of information, and the need for excess effort in making the report. These problems result in a poor quality of information as well as the ketidakefisiennya reporting process. The quality of information reaching 66.12 index% and the efficiency of the reporting process achieve 71,14% index, where the requirement of good are on the index less than 50%. To overcome that problem Diskominfo need to develop computer-based helpdesk system. In designing the helpdesk system the author uses the method of RAD (Rapid Application Development) with the programming language PHP and the MySQL database. This research produced a web-based helpdesk system that suits the purpose of the user

Keyword : Helpdesk, information quality, the efficiency of the reporting process, system, E-Procurement