

## Pengembangan aplikasi pelayanan elektronis berbasis web (E-servis) pada organisasi XYZ

Akhmad Agus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125143&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Organisasi XYZ adalah suatu organisasi Internasional yang mempunyai misi diplomatik sebagai perwakilan negara XYZ di Indonesia. Walaupun organisasi ini bukan organisasi yang menguntungkan (non profit), pada level manajemen operasionalnya, tiaptiap bagian (office) saling menyediakan dan menggunakan layanan (services) yang lebih mengutamakan pada kepuasan pelanggan (internal customers) sehingga peranan Teknologi Informasi sangat diperlukan untuk mengimplementasikan sistem pelayanan ini menjadi lebih bertanggung jawab, cepat, terukur, transparan dan makin memuaskan. Pengembangan Aplikasi Pelayanan Elektronis berbasis Web (E-Services) ini merupakan usulan sebagai perbaikan dari pengembangan aplikasi pelayanan elektronis yang saat ini masih berjalan dengan MS Outlook Form dan ide ini pertama kali dipicu oleh permasalahan yang muncul setelah adanya migrasi ke Active Directory dan Microsoft Exchange Server 2000 dengan desain tempat penyimpanan form-form elektronis di Organizational Forms Library folder diubah menjadi terpusat beberapa bulan yang lalu sehingga muncul permasalahan utama yakni pelanggan sering tidak dapat menggunakan aplikasi layanan elektronis ini dengan baik seperti form kadang-kadang tidak dapat dibuka ditambah adanya kebutuhan baru yang muncul seperti tersedianya form survey kepuasan pelanggan secara otomatis dan adanya integrasi dengan aplikasi database terkait. Proyek Akhir ini mencakup analisis dan perancangan Aplikasi E-Services yang berbasis pada metodologi object oriented dengan pendekatan phased-development termasuk pembuatan sistem tentang modul permohonan layanan komputer dari mulai pengiriman permohonan layanan, track status, dan mengisi form kepuasan pelanggan. Kesimpulan dengan adanya E-Services ini maka hasil yang diharapkan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi data entry & phone calls serta paperless.

*Organization XYZ is an international organization that has a diplomatic mission as XYZ Embassy in Indonesia. Even though this organization is non profit organizational, it applies a concept to make each office/division in the organization provides and uses many services each others that focus in the customer satisfaction, so that the Information Technology is required to implement the services system more accountability, fast, measurable, transparency, and satisfied. The Development of Web-based Electronic Services Application (E-Services) at Organization XYZ is proposed to improve the current XYZ's services system application that is running on Microsoft Outlook Form, and the idea first time came when the active directory and MS Exchange Server 2000 was upgraded as new centralized system for organizational forms library folder a few months ago, so that it affects for many users cannot open the service forms properly. Futhermore there are some additional needs such as to provide a customer satisfaction form and to integrate the service request data into the related application database. The final project covers analysis and designing in this E-Services application based on object oriented methodology with phased-development approach included creating a system about Computer Work Oder Request module starting from submitting a request, tracking the status and to complete a customer satisfaction survey. In conclusion the expected results with this E-Services are to increase customer satisfaction, reduce data entry & phone calls and paperless.*