

Pengembangan prototipe help desk system berbasis knowledge management

Amri Hidayat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=122875&lokasi=lokal>

Abstrak

Komisi Pemilihan Umum (KPU) mengembangkan sebuah sistem Sistem Informasi (SI) KPU untuk menunjang kelancaran pemilihan umum 2004. Arsitektur SI KPU menaungi ± 5000 terminal yang tersebar di seluruh kecamatan, kabupaten/kotamadya, propinsi, dan Pusat (pusat pelayanan informasi KPU). SI KPU menyediakan Frequently Ask Question (FAQ). Jika belum terdapat dalam FAQ disediakan pengelolaan permasalahan sistem dan solusinya pada Aplikasi KM Help Desk KPU. Aplikasi KM Help Desk KPU ditujukan untuk mengatasi permasalahan sistem ketika digunakan. Aplikasi ini memfasilitasi komunikasi antara daerah (terminal) dengan Pusat dalam mendeteksi masalah dan solusinya dengan menerapkan knowledge management. Terbagi dalam 2 modul, yaitu modul lokal dan pusat. Aplikasi dikembangkan menggunakan metodologi System Development Life Cycle (SDLC) dan metode berorientasi objek dengan notasi Unified Modelling Language (UML). Laporan ini memuat tahap pengembangan aplikasi KM Help Desk KPU mulai dari analisa sampai dengan evaluasi implementasi. Artifak yang dihasilkan pada tahap analisa dan perancangan antara lain: use case diagram, flow of events, sequence diagram, class diagram, dan data model.