

INTISARI

Institut Keagamaan Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, Institut ini berada di bawah Kordinator Kementerian Agama RI yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi setingkat sarjana S.1, Master S.2, dan Doktor S.3. Selama ini bila terjadi gangguan pada komputer staff bagian lain, pihak teknisi akan dihubungi oleh staff yang bersangkutan dan akan dicek oleh salah satu anggota teknisi. Tidak semua anggota teknisi turut serta dalam penanganan masalah yang dihadapi oleh karyawan kampus IAIN Purwokerto, sehingga sulit untuk melakukan penilaian terhadap anggota teknisi yang aktif maupun tidak aktif, selain itu dengan adanya aplikasi yang mengatur hal ini, maka akan memudahkan pihak teknisi untuk mengetahui kerusakan-kerusakan sebelumnya yang pernah terjadi. Perancangan aplikasi web *helpdesk* gangguan koneksi jaringan internet berbasis web dan *notifikasi* bot telegram menggunakan alat perancangan berorientasi objek seperti bagan alir dokumen untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan atau sistem lama yaitu, use case diagram, activity diagram dan class diagram. Aplikasi yang digunakan adalah sublime text 3 dan xampp yang merupakan rancangan pengembangan sistem yang baru pada Aplikasi web *helpdesk*. Hasil perancangan aplikasi web *helpdesk* ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melakukan Pelaporan kerusakan, agar tidak adanya pengantrian perbaikan. Mempermudah teknisi data melakukan perbaikan, dan dapat mencetak laporan hasil perbaikan untuk prosentasi kerusakan serta penilaian terhadap bagian teknisi.

Kata kunci : sistem, informasi, web, *helpdesk*, telegram, bot telegram

ABSTRACT

Purwokerto State Islamic Religious Institute (IAIN) Purwokerto, the Institute is under the Coordinator of the Indonesian Ministry of Religion which organizes higher education at the bachelor, master, and doctoral degrees. During this time if there is a disruption in the computer staff other parts, the technician will be contacted by the staff concerned and will be checked by one of the technician members. Not all technician members participate in handling problems faced by employees of the IAIN Purwokerto campus, so it is difficult to make an assessment of active or inactive technician members, other than that with the application that regulates this, it will be easier for the technician to find out the damage- damage before. The design of the web application helpdesk interruption of web-based internet network connections and the notification of the telegram bot uses object-oriented design tools such as document flowcharts to illustrate running systems or old systems namely, use case diagrams, activity diagrams and class diagrams. The application used is sublime text 3 and xampp which is a new system development design in the helpdesk web application. The results of the design of this helpdesk web application are expected to make it easier for employees to report damage, so there is no queue for repairs. Make it easier for data technicians to do repairs, and can print reports of repairs to the percentage of damage and an assessment of the technician's part.

Keywords: system, information, web, helpdesk, telegram, bot telegram