

# **E-TICKET PUTI BAGI PENERIMA TUGAS/ EKSEKUTOR TW 2 2026**

Memahami alur pengerjaan, penyelesaian ticket, dan pencapaian SLA.

---

**IT Service Desk**

Direktorat Pusat Teknologi Informasi

# Ticketing IT Service Desk

Media untuk menyampaikan kendala dan permintaan terkait Layanan IT di Direktorat Pusat Teknologi Informasi

Pencatatan ini merupakan hal yang penting karena dapat menjadi **acuan dalam penyelesaian masalah, mempermudah pengelolaan masalah, dan mendukung proses evaluasi** terkait Layanan TI

(Sesuai Standar ISO 20000)

**Dokumentasi ticket yang baik membantu penelusuran masalah, audit, dan evaluasi layanan.**



# Gambaran Umum

# Alur Proses Ticket

Memahami perjalanan ticket dari dibuat hingga selesai.

# Proses Umum Ticketing IT Service Desk



## Tiket Baru

Permintaan atau pelaporan kendala sistem dari mahasiswa, dosen atau pegawai



## Analisis

Pengecekan terkait permintaan atau laporan kendala oleh Service Desk

## Penugasan

Pengerjaan Tiket oleh Eksekutor dengan waktu sesuai SLA



Apabila solusi yang diberikan belum menyelesaikan masalah/masih terdapat kendala, Service Desk akan mengonfirmasi ke eksekutor untuk penyesuaian ulang

Tiket akan dibuka kembali jika penyesuaian membutuhkan waktu lebih lama



## Konfirmasi

Tiket yang sudah selesai dikerjakan oleh eksekutor akan dikonfirmasi kepada pengguna untuk dicek kesesuaiannya



## Tutup Tiket

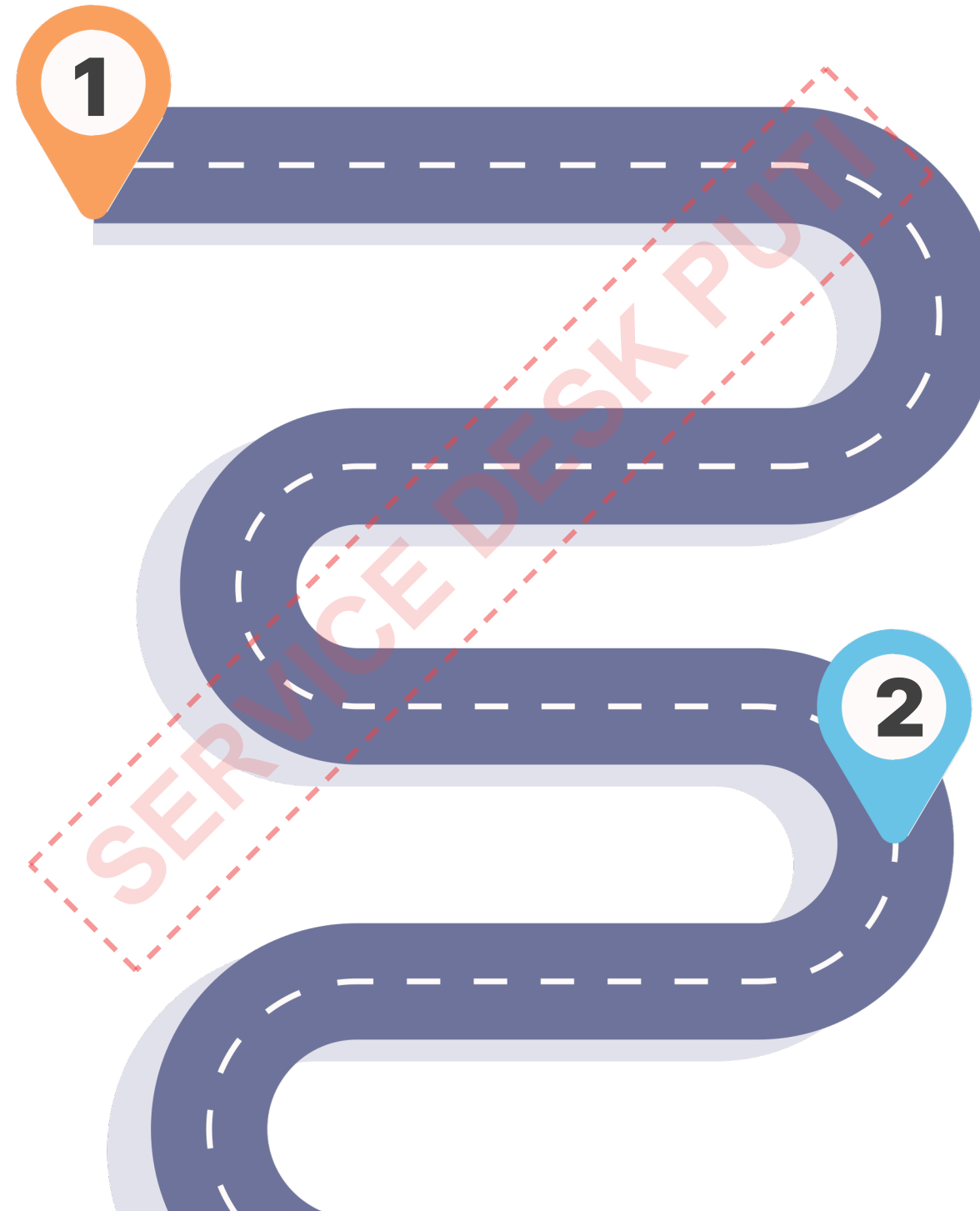
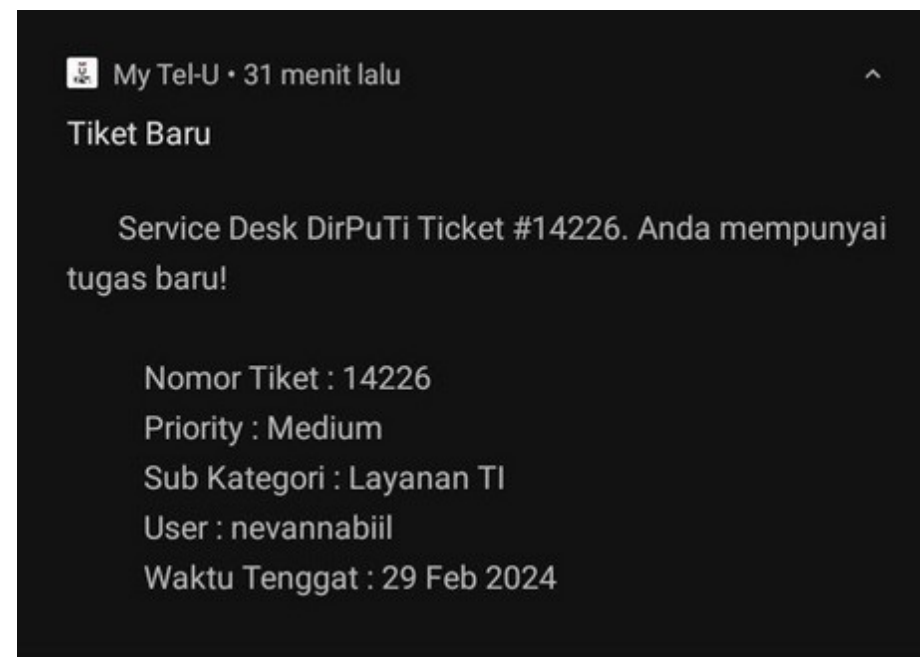
Tiket yang sudah dikonfirmasi akan ditutup setelah 1 x 24 jam jika solusi yang diberikan sudah sesuai

# Pengerjaan Tiket

## Penugasan Eksekutor

### Notifikasi Penugasan

Dikirim melalui MyTel-U. Pastikan pengaturan notifikasi aktif.



### Akses aplikasi Ticketing

[satu.telkomuniversity.ac.id](http://satu.telkomuniversity.ac.id) -> e-Tiket PUTI



e-Ticket  
PUTI

# Pengerjaan Tiket

Daftar Tugas --> Tugas Saya

Jika membutuhkan **detail kendala/permintaan** silahkan menghubungi service desk untuk dikonfirmasi ke user. Konfirmasi juga dapat dikirimkan melalui **telegram**

| # | TIKET  | TUGAS                                     | TANGGAL TENGGAT                      | AKSI  |
|---|--------|---|--------------------------------------|---|
| 1 | #18193 | analisis kendala simpan pendaftaran TA/PA | Selasa, 22 Oktober 2024<br>08.51 WIB | <span>Detail</span> <span>Obrolan</span> <span>Mulai</span> |

Menu untuk melihat kendala/permintaan user secara lengkap

3

## Klik "Mulai"

Saat **akan mengerjakan tiket**, pastikan tombol mulai sudah di klik ketika akan mengerjakan tiket. Agar status tiket berubah menjadi **IN PROGRESS**

Mulai



4

## Klik "Selesai"

Apabila tiket sudah selesai dikerjakan sesuai permintaan

Selesai



Resolusi Task #35593! Tiket #27454



# Cara Menyelesaikan/Close Tugas Tiket yang Benar

Update yang jelas hari ini = lebih sedikit chat '*ini sebenarnya sudah diapakan ya?*' besok 😊

Sebelum klik Close: **cek hasil, cek evidence, cek sekali lagi.**

Choose File No file chosen



Evidence



Penyebab



Penyelesaian



Solusi

Batal

Tandai Selesai



# CI - Source

CI adalah aset layanan yang dikelola dalam penyediaan layanan IT. Jika CI yang dicari belum tersedia di Service Desk, mohon cantumkan pada kolom resolusi.

CI - Source

CI Source

IGRACIAS

SITU

ITOP

INFORMATION

CI bisa diisi **“INFORMATION”** apabila tidak ada opsinya

## Mengapa CI perlu dipilih?

- Memudahkan pelacakan aset atau layanan yang terdampak.
- Membantu analisis gangguan dan recurring issue.
- Mendukung pelaporan dan pengelolaan aset IT.

### Contoh Referensi

#### Configuration Item - IGRACIAS

1. ACADEMIC - FINALTASK

#### Configuration Item - ITOP

1. NetworkDevice - CORE-WLC-Ruijie AC6008

#### Configuration Item - SITU

1. digi-TRAIN - UpdateEmployeeTrainingHistory
2. digi-TRAIN - UpdateHumanresourceDocumentTrainingApproval

#### Configuration Item - ITOP

1. ApplicationSolution - SITU-FRAMEWORK



# Penyebab

Diisi dengan **akar penyebab** atau penyebab yang ditemukan **selama penanganan**.




## Tujuan:

- Mengetahui kenapa masalah terjadi.
- Menjadi referensi apabila terjadi kasus serupa.
- Untuk tiket insiden, mohon cantumkan penyebab insiden

## Contoh yang baik:

- ✓ Password akun telah expired.
- ✓ Service aplikasi berhenti (service down).
- ✓ Kapasitas storage server penuh.

## Hindari:

- ✗ Sudah diperbaiki. 
- ✗ Error aplikasi. 
- ✗ Selesai. 

**Penyebab ≠ Deskripsi Tiket/Task**

## Contoh Referensi

**Penyebab**  
LAN Internet belum di aktifkan

**Penyebab**  
dikarenakan terdapat perubahan nip sehingga tidak dapat melakukan forget password

**Penyebab**  
Belum generate/cetak resume input nilai



## 3 Penyelesaian (Solusi Saat Ini)

Diisi dengan tindakan yang dilakukan untuk **mengatasi tiket** saat ini.

### Tujuan:

- Menjelaskan apa yang telah dikerjakan oleh eksekutor.
- Terutama yang perlu penyesuaian konfigurasi ITOP atau Database

### Hindari:

- ✗ Done.
- ✗ Sudah.
- ✗ Beres.

### Contoh yang baik:

- ✓ Restart service aplikasi dan verifikasi layanan kembali normal.
- ✓ Update field A menjadi xxx pada table A
- ✓ Update query pada halaman xxx agar dapat xxx

### Contoh Referensi

#### Penyelesaian

Dibantu generate resume input nilai

#### Penyelesaian

menambahkan data di tabel FINALTASK

#### Penyelesaian

Sudah diatur terkait penguatan power wifi dan informasi terkait mitigasi interferensi



## 4 Solusi (Solusi Permanen)

Diisi jika terdapat tindakan pencegahan agar masalah tidak terulang.

### Tujuan:

- Mencatat perbaikan jangka panjang.

### Contoh yang baik:

- ✓ Menambahkan monitoring kapasitas storage.
- ✓ Menjadwalkan pembersihan log otomatis.
- ✓ Mengubah konfigurasi timeout aplikasi.

### Catatan:

- Jika belum ada solusi permanen: Isi dengan "Belum tersedia" atau sesuai ketentuan tim.
- Apabila **penyelesaian** (solusi saat ini) bentuknya sudah solusi permanen, maka isian disamakan.

### Contoh Referensi

#### Solusi

dilakukan penyesuaian pada format class yang mengandung karakter pada download template

#### Solusi

di kodingan ditambah query kondisi untuk selain S2 yang lulus tingkat 1. mengecek mahasiswa yang sudah resmi "Lulus Tingkat 1" di sistem academicstatus untuk selain S2.

#### Solusi

dlakukan penyesuaian pada kodingan di passwrord oca dengan password barunya



# Ringkasan

| Field        | Isi                 |
|--------------|---------------------|
| CI           | Layanan/Aset        |
| Penyebab     | Akar masalah        |
| Penyelesaian | Tindakan saat ini   |
| Solusi       | Pencegahan permanen |
| Evidence     | Bukti pengerjaan    |

## Resolusi Task

### Configuration Item - INFORMATION

#### 1. Information - Information

#### Penyebab

Berikut penjelasan terkait permasalahan: 1. Masalah Double Data di Laporan Permasalahan ini disebabkan oleh data yang sebelumnya terhubung ke tabel employeemaster, namun tidak difilter berdasarkan status aktif. Hal ini menyebabkan data yang tidak relevan ikut muncul dalam laporan. 2. Data Asisten Dosen Tidak Muncul Tidak munculnya data asisten dosen disebabkan oleh adanya penambahan kolom identicard dan NPWP. Namun, query terkait belum disesuaikan dengan perubahan ini, sehingga data asisten dosen tidak terambil. 3. Alur Proses Honor Alur penggajian dosen LB dan asisten dosen biasanya dilakukan sekitar tanggal 16-17 atau mendekati tanggal 20. Proses ini dilakukan oleh pihak LAAK yang melakukan generate data honor. Proses generate bisa dilakukan berulang kali, karena sistem akan selalu mengambil data berdasarkan ID maksimal dari generatesalary. Masalah yang sering muncul selama proses ini biasanya adalah: - Asisten dosen terinputkan dua kali (double). - Data tidak tergenerate untuk individu tertentu, yang biasanya disebabkan oleh jabatan yang belum diatur, seperti belum diset ke JFA atau status lainnya.

#### Penyelesaian

menambahkan query AND EMP.ACTIVESTATUS='Y'

#### Solusi

menambahkan query AND EMP.ACTIVESTATUS='Y'

CI bisa diisi **"INFORMATION"** apabila tidak ada opsinya

**Solusi** bisa diisikan **sama** dengan **Penyelesaian** apabila penanganan yang dilakukan bersifat permanen



The screenshot displays a service desk application interface. On the left is a sidebar menu with sections: 'Menu Utama' (Beranda, Tiket Baru, Tiket Saya, Tiket Selesai), 'Admin Service Desk' (Daftar Tiket, Daftar Permintaan, Laporan, Setelan), and 'Penerima Tugas' (Daftar Tugas, Tugas Saya, Tugas Selesai, Tiket Selesai). The main area shows a 'Tugas Saya' view with a table of tickets. The table has columns for '#', 'TIKET', 'TUGAS', 'TANGGAL TENGGAT', and 'AKSI'. It lists four tickets with details like ticket numbers, descriptions, due dates, and actions (Detail, Obrolan, Selesai/Mulai). A large text overlay is centered on the screenshot.

# Berbagai Fungsi Fitur Aplikasi Ticketing

Fitur-fitur yang membantu pengelolaan dan pemantauan ticket.

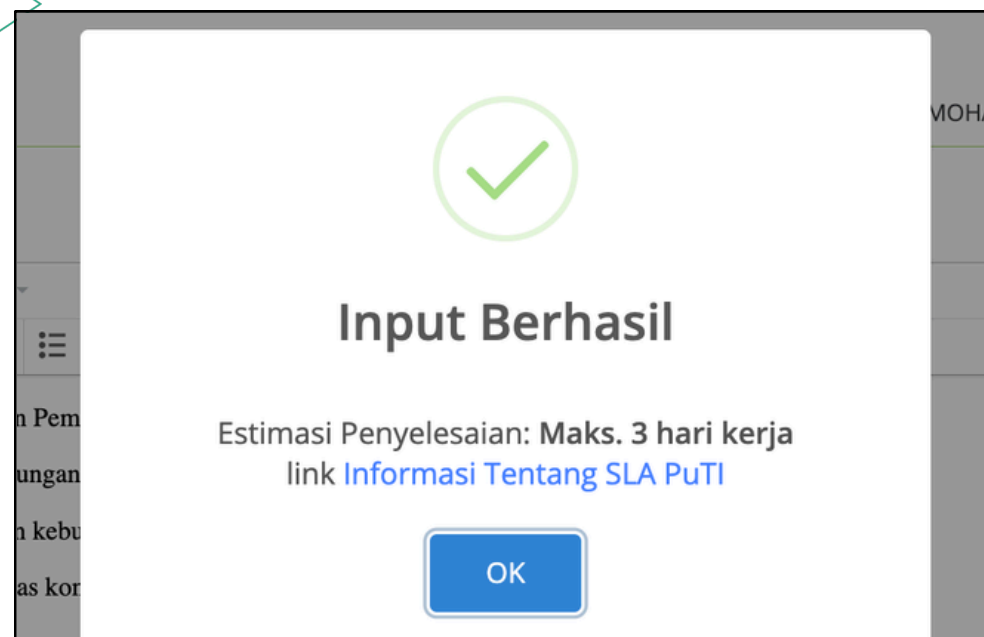
# Daftar Tugas - Tugas Saya

The screenshot displays a service desk interface with a sidebar on the left and a main task list on the right. The sidebar includes a user profile for SARAH ISTIQOMAH, a main menu with options like Beranda, Tiket Saya, and Admin Service Desk, and a 'Penerima Tugas' section with 'Daftar Tugas' selected. The main task list contains four entries, each with a ticket number, task description, due date, and action buttons. Annotations with arrows point to specific rows: 'Tiket yang melewati tenggat' points to the first row, 'Tiket yang tenggat hari ini' points to the second row, and 'Tiket dalam antrian pengerjaan' points to the third and fourth rows. A large red dashed watermark 'SERVICE DESK PUTRA' is overlaid on the table.

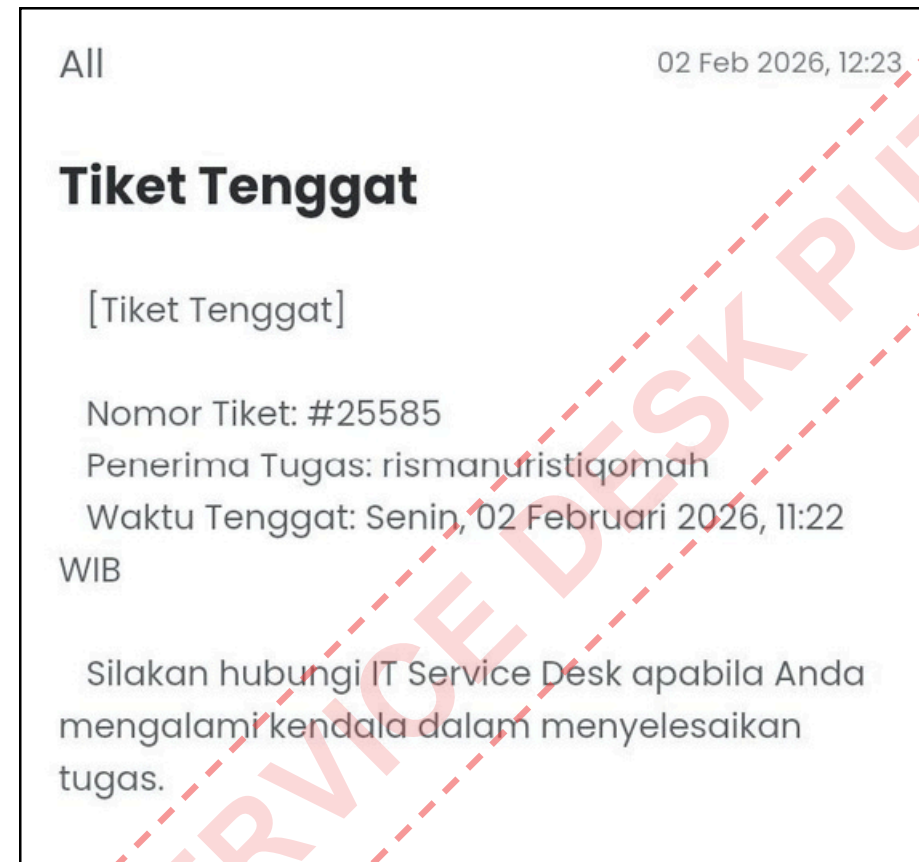
| # | TIKET  | TUGAS                                     | TANGGAL TENGGAT                       | AKSI                   |
|---|--------|---|---------------------------------------|------------------------|
| 1 | #25554 | Konfirmasi IP user                        | Jumat, 30 Januari 2026<br>08.09 WIB   | Detail Obrolan Selesai |
| 2 | #25570 | Konfirmasi IP yang terkendala 'Unlock Me' | Jumat, 30 Januari 2026<br>15.41 WIB   | Detail Obrolan Mulai   |
| 3 | #25532 | NDA icoict                                | Senin, 02 Februari 2026<br>10.48 WIB  | Detail Obrolan Selesai |
| 4 | #25557 | Informasi kendala merpati                 | Selasa, 03 Februari 2026<br>09.17 WIB | Detail Obrolan Selesai |

**🔥 Prioritas utama: Ticket lewat tenggat**

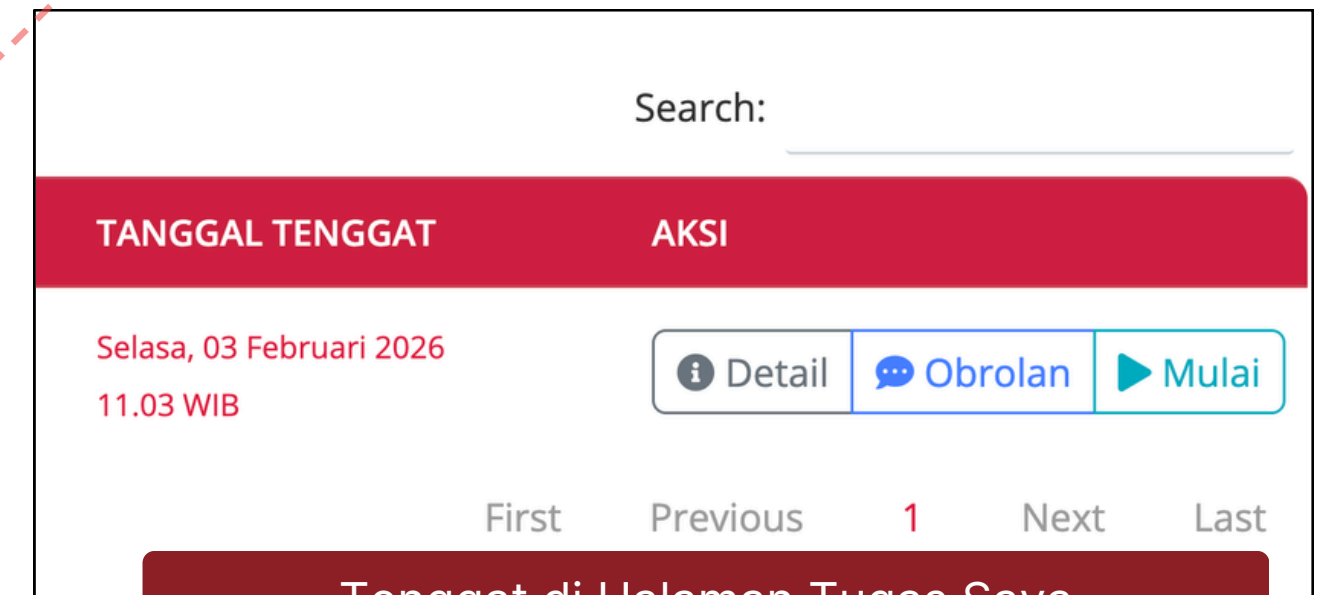
# Perhatikan **"TANGGAL TENGGAT"**



Tampilan di sisi user ketika mengirim tiket

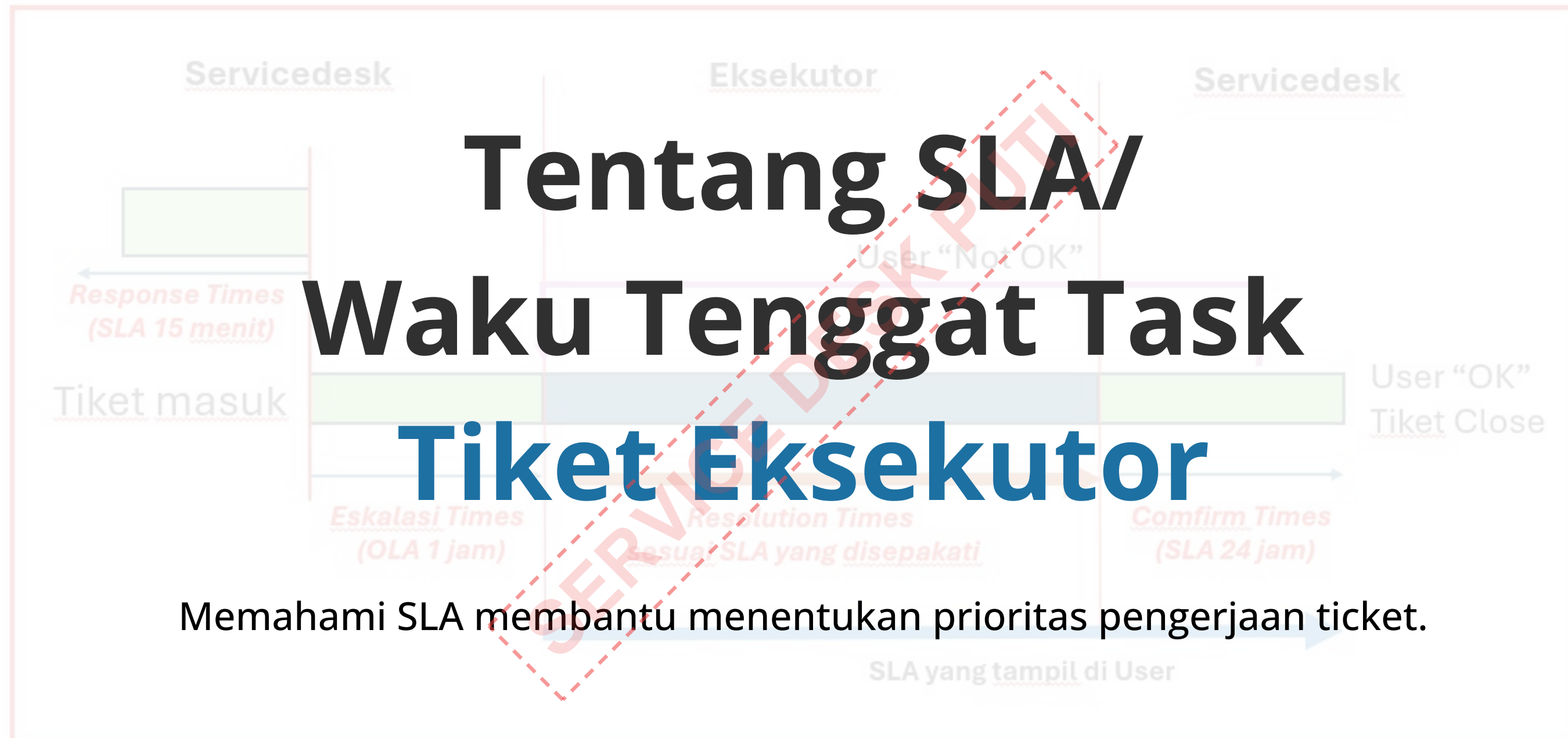


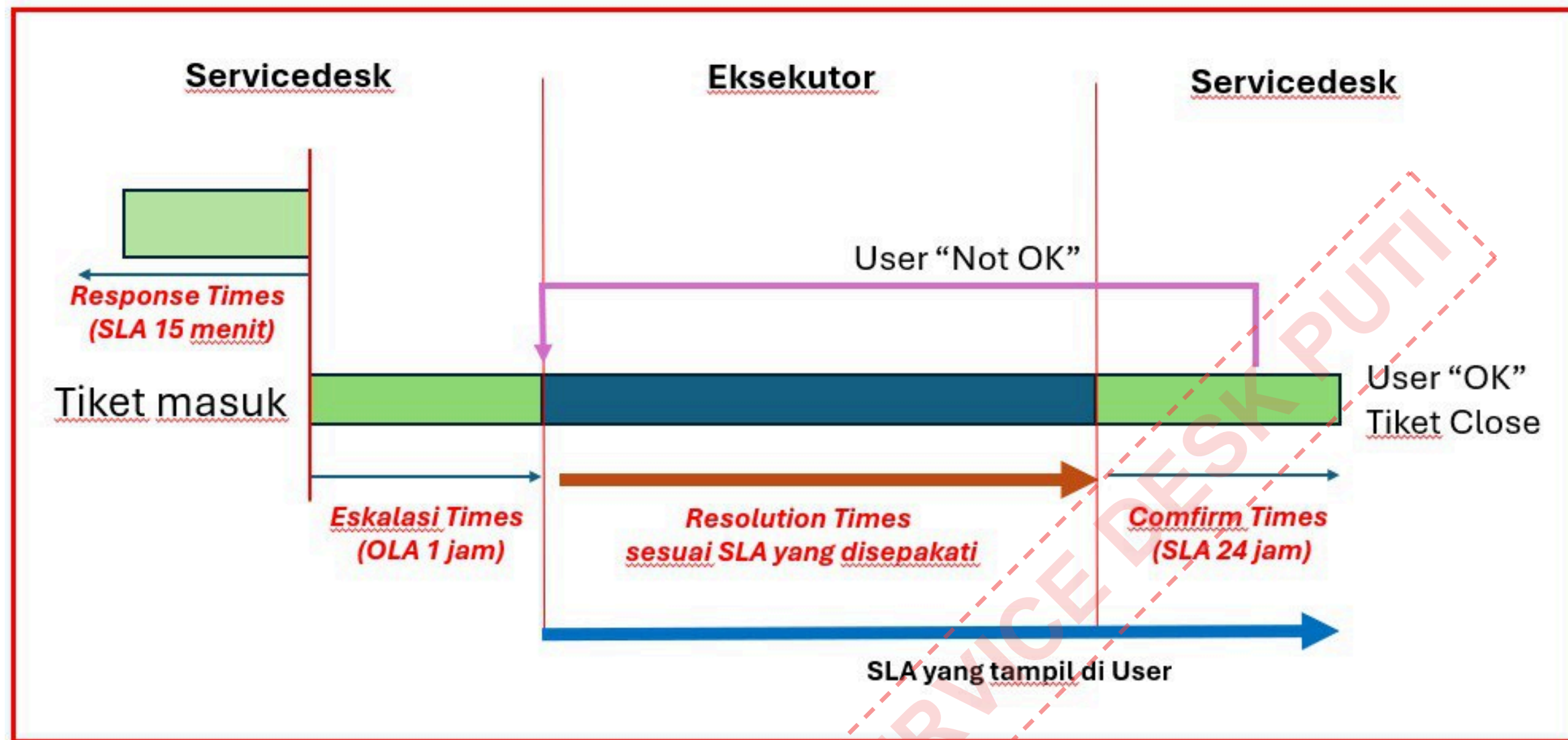
Info 1 jam sebelum & setelah waktu tenggat



Tenggat di Halaman Tugas Saya

Sehubungan dengan adanya kesepakatan antara User dan Unit Eksekutor terkait waktu penyelesaian, mohon tiket dapat dikerjakan secepatnya supaya **pencapaian SLA Unit Eksekutor tetap terjaga**





**OLA: Operational Level Agreement**

Kesepakatan waktu eskalasi & pengerjaan antara unit internal PuTI

**SLA: Service Level Agreement**

Kesepakatan waktu pengerjaan layanan dengan User

Tanggung jawab Service Desk ditandai dengan warna hijau.  
Tanggung jawab Eksekutor ditandai dengan warna biru.

Informasi SLA & OLA : [s.telkomuniversity.ac.id/slaola](http://s.telkomuniversity.ac.id/slaola)



# CONTOH OLA - SLA

| No | Nama Layanan            | Urusan / Unit Terkait          | OLA   | SLA   |
|----|-------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| 1  | Akses Internet          | Service Desk                   | 1 HK  | 4 HK  |
|    |                         | Jaringan TI                    | 3 HK  |       |
| 2  | Shared Hosting          | Service Desk                   | 1 HK  | 5 HK  |
|    |                         | Data Center                    | 1 HK  |       |
|    |                         | Konten dan/atau<br>Keamanan TI | 3 HK  |       |
| 10 | RFC Minor               | Service Desk                   | 1 HK  | 44 HK |
|    |                         | Pengembangan Produk TI         | 43 HK |       |
| 11 | Permintaan Data / Akses | Service Desk                   | 1 HK  | 5 HK  |
|    |                         | Semua Urusan                   | 4 HK  |       |
| 12 | Perbaiki Bugs           | Service Desk                   | 1 HK  | 5 HK  |
|    |                         | Pengembangan Produk TI         | 4 HK  |       |

# CATATAN LEWAT TENGGAT

Dokumentasi yang baik lebih mudah dipertanggungjawabkan dibanding menjelaskan setelah audit.



- 01 Ticket yang melewati tenggat akan tercatat dalam laporan SLA.
- 02 Jika diperlukan, eksekutor wajib memberikan alasan keterlambatan yang jelas.
- 03 Gunakan fitur perpanjangan tiket sebelum tenggat apabila pekerjaan diperkirakan belum selesai.
- 04 Pastikan seluruh aktivitas dan update tercatat pada ticket.



# PERPANJANGAN TIKET

**Jika antrian tiket banyak atau ada pekerjaan urgent** dan butuh waktu tambahan:

- Lakukan **Finish Task** dengan lampirkan resolusi perpanjangan tiket
- Sertakan **alasan** dan **estimasi waktu perpanjangan**
- Ini untuk transparansi kepada user dan auditor (berkaitan SLA)

**Contoh: Perpanjangan 2HK karena user baru mengirimkan template permintaan datanya**



# Problem Management

## Sisi Eksekutor

Selamat Datang di

**Problem - Management** Fitur akan tersedia pada pengembangan berikutnya.

Telkom University

Powered By  satu framework

Single Account, Single Sign On login

 Login SSO

# Overview Aplikasi Problem Management

[problem-management.telkomuniversity.ac.id](http://problem-management.telkomuniversity.ac.id)

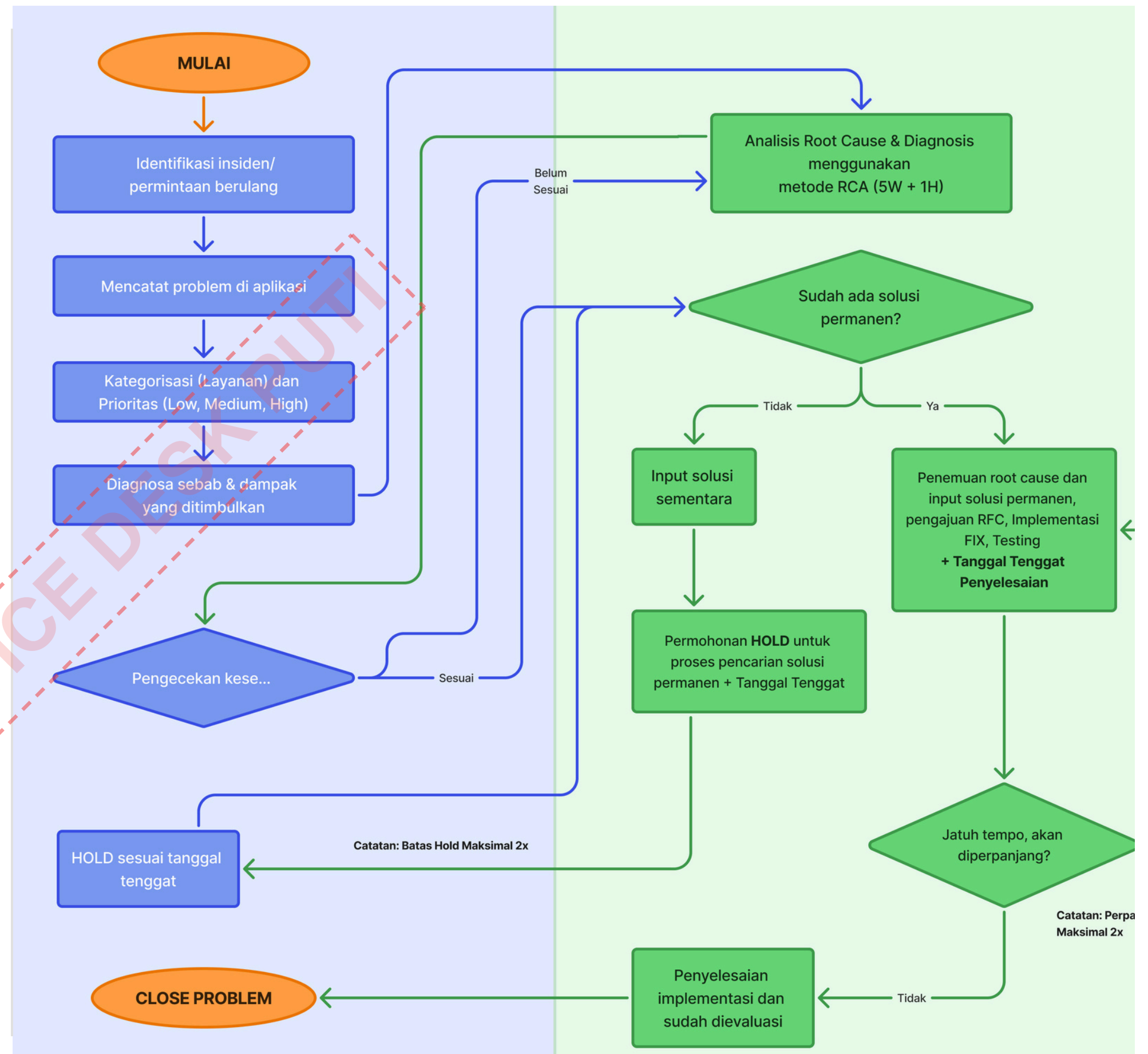
**Tujuan:** Mengelola insiden berulang dan mencari solusi permanen (root cause)

## Alur Utama:

- IT Service Desk mengidentifikasi insiden/permintaan berulang
- Mencatat problem di aplikasi
- Kategorisasi layanan & prioritas (Low/Medium/High)
- Diagnosa sebab & dampak
- Pengecekan kesesuaian

## Sisi Eksekutor:

- Analisis Root Cause dengan metode RCA (5W + 1H)
- Tentukan solusi permanen atau sementara
- Permohonan HOLD jika butuh waktu (maks 2x)
- Implementasi, evaluasi, lalu Close Problem







# Praktik Terbaik Pengelolaan Ticket

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar ticket terdokumentasi dengan baik.





# Kesalahan yang Sering Terjadi

|  Kurang Tepat |  Lebih Baik |
|--|--|
| Penyebab: "Sudah diperbaiki"   | Penyebab: "Password akun telah expired"  |
| Penyebab diisi dengan deskripsi tiket atau task  | Penyebab diisi berdasarkan hasil penelusuran   |
| Penyelesaian: "Done"   | "Reset password dan verifikasi login berhasil"   |
| Tidak upload evidence  | Upload screenshot/log hasil pengerjaan   |
| Salah memilih CI   | Pilih CI yang paling sesuai  |
| Ticket terlambat tanpa update  | Berikan update dan alasan keterlambatan  |

# Checklist Sebelum Klik Selesai

Luangkan 30 detik untuk memastikan ticket siap ditutup.








- CI sudah dipilih
- Penyebab sudah diisi
- Penyelesaian sudah dijelaskan
- Solusi permanen sudah diisi (jika ada)
- Evidence sudah dilampirkan
- Status pekerjaan sudah sesuai



# Mengapa Pengisian Ticket Itu Penting?

Data ticket bukan hanya untuk menutup pekerjaan hari ini.

-  Referensi jika masalah yang sama terjadi lagi
-  Mendukung pelaporan dan evaluasi layanan
-  Membantu proses audit dan investigasi
-  Mendukung analisis Problem Management
-  Memudahkan koordinasi antar tim

# IT Service Desk Team

CONTACT  
US



@seeh

last seen recently



Meilina Eka

online



Sarah

last seen recently



Hudiya Sukma

online



Risma Nur

last seen recently

SERVICE DESK PUTI

SCAN HERE



My Tel-U Mobile

Sosialisasi Eksekutor Ticketing periode Juni 2026 -  
Ruang VCON

START | END

2026-06-11 08:00 | 2026-06-11 12:00