

# KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS UDAYANA **UNIT SUMBER DAYA INFORMASI**

Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali 80361 Telepon (0361) 701954 Ext. 222 E-mail : usdi@unud.ac.id

Nomor : B/384/UN14.5.B/TI.02.03/2023 Hal : Pemberitahuan Layanan USDI Care

Yth. Civitas Akademika Universitas Udayana

Guna meningkatkan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Universitas Udayana dimana agar semua pertanyaan atau pengaduan terkait sistem informasi dan infrastruktur TIK terdata dengan baik, dan agar kinerja staf USDI dalam memberikan jawaban serta solusi juga tercatat, maka kami harapkan mahasiswa, tenaga pendidik, maupun tenaga kependidikan dalam menyampaikan pertanyaan atau pengaduan bisa melakukannya satu pintu melalui Aplikasi USDI Care sesuai petunjuk penggunaan terlampir (tidak melalui Email, Telegram, maupun Whatsapp).

Apabila diperlukan, civitas bisa juga menyampaikan pertanyaan dan pengaduan dengan datang langsung ke loket layanan USDI di kampus Bukit Jimbaran di hari dan jam kerja, dengan mengikuti tata cara antrian di loket layanan USDI per kedatangan.

Mohon diperhatikan pula bahwa yang disampaikan di Aplikasi USDI Care atau Loket Layanan USDI adalah terkait permasalahan teknis sistem atau infrastruktur TIK. Untuk hal-hal yang memerlukan persetujuan pimpinan, mohon untuk diproses melalui SIRAISA.

Demikian informasi ini disampaikan, atas perhatian serta kesediaannya dalam memperkuat tata kelola TIK Universitas Udayana, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Unit Sumber Daya Informasi

27 November 2023

#

Dewa Made Wiharta NIP 197009221997021001

Tembusan

- 1. Rektor Universitas Udayana
- 2. Wakil Rektor Bidang Akademik
- 3. Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan
- 4. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan
- 5. Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerjasama dan Informasi



Catatan :

• UU ITE No.11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"





Unit Sumber Daya Informasi 2023

#### 1. Deskripsi USDI Care

Aplikasi USDI Care merupakan sebuah aplikasi yang dibangun untuk kebutuhan layanan pengguna IMISSU. Pada aplikasi ini pengguna IMISSU (mahasiswa, dosen, dan pegawai) dapat menyampaikan kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam menggunakan sistem di IMISSU ataupun Fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Universitas Udayana. Selain sebagai layanan untuk mengatasi permasalahan pengguna, USDI Care juga ditujukan menjadi media dalam menyampaikan masukan kepada pihak USDI sebagai solusi atas permasalahan yang ditemukan pada sistem yang telah ada. Secara garis besar, alur penggunaan aplikasi USDI Care ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Pengaduan Melalui Aplikasi alaman aplikasi USDI Care.

← → ♂ ≒ imissu.unud.ac.id/Home				@# \$	0
MISS					
	<b>—</b>				
Userane	9501 Care	BIMBINGAN KONSELING	Blog Mahaniswa	E-Perpus	
Name		0			
🧭 Edit 🕒 Leg Out		μ	MCA	<b>1</b>	
	KEN UNUD	Kulviener-NG	мса	MISTIK	
"Bassatra Manhangsan Udayana"					
	ORIENTASI				

Gambar 2. Icon Aplikasi USDI Care pada Dashboard IMISSU

Halaman depan USDI Care adalah seperti terlihat pada Gambar 3. Pada sisi kiri terdapat menu Pengaduan yang terdiri dari dua sub menu yaitu Buat Pengaduan dan Riwayat Pengaduan. Pada sisi kanan terdapat informasi pengaduan yang telah diajukan dan juga disajikan data statistik pengaduan per hari, per minggu, dan per bulannya.



Gambar 3. Halaman Dashboard Aplikasi USDI Care

## 2.1. Pengajuan Pengaduan

Untuk membuat pengaduan, pengguna mengklik tombol Buat Pengaduan, maka akan tampil form pengajuan pengaduan seperti terlihat pada Gambar 4. Dalam formulir pengaduan, terdapat lima item isian yang harus dilengkapi, diantaranya Kategori Sistem/Fasilitas, Topik Pengaduan, Judul Pengaduan, Deskripsi Kendala, dan file bukti dukung pengaduan.

< → 0 (# u	sercare.unud.ac.id/complaint/add		९ 🕁 🔲 🎒 :
USDI Care			× 🤤
📀 .	Pengaduan Butt Pengaduan		🖬 Pargaitan — Tarrinti
Wednesday - Nov 22, 2 🛛 📋			(B Bargan)
MAIN NAMES AND A	Informasi User	Pengaduan	
a Home		Pengaduan Sistem/Fasilitas	
🕮 Pengaduan 🤫		Pith salah sahu.	•
Qr. Buat Pengaduan		Deskripsi Sixtem/Fasilitas	
Ge Buat Pengaduan 19 Riwayat Pengaduan		(PNII) pengaduan sistemulasilitas tertebih dahulu)	
	Username	Topik Pengaduan	
	2191011004	Pite subut situ.	•
	Nama	Deskripsi Topik Pengaduan	
		(PNIt topik pengabuan terlebih dahuku)	
	Identifier	Judul Pengaduan	
	2191011004	Judul Pergaduan	
	Email	Deskripsi	
	imadewidiama@student.unud.ac.id	A Normal Jack - Bold Aave Undering Small 🗱 📰 😰 - 42	
	Emeil Unud	Daakinpai Pengaduan	
	2191011004-dummy@unuat.ac.id		
		Buitti Pendukunis Altambér Fér	

Gambar 4. Formulir Tambah Pengaduan

	Pengaduan Sistem/Fasilitas	
Pengaduan	Simal-MG	* *
Pengaduan Sistem/Fasilitas	Deskripsi Sistem/Fasilitas Sistem Informasi Akademik New Generationi, manupakan sistem Informasi pencetolaan administrasi akad	lemik.
Piin salah satu	mulai dari Mahasiswa KRS, Approv KRS, Rubrik Kuliah, Nilai Kuliah, Riwayat Keaktifan, KP, PKM, Tugas Al Wisuda	khir dan
	Topik Pengaduan	
Internet	Akaes Aplikas/Login	× •
OASE .		
Simik-NG	Akses Aplikani/Login	
	RHS	
Simdos	Webba	
Sianita	SKPI	
NUMBER OF THE OWNER	Tugas Akhir	
E-Hegistrasi	MBKM	

Gambar 5. Isian Combo Sistem/Fasilitas dan Topik Pengaduan

Daftar pilihan pada Topik Pengaduan akan berbeda-beda tergantung dari item Sistem/Fasilitas yang dipilih. Keluhan yang disampaikan diharapkan dapat ditulis secara lengkap pada bagian deskripsi. Hal ini ditujukan agar tim layanan USDI dapat dengan cepat memahami kendala yang dihadapi dan dapat melakukan penanganan ataupun koordinasi dengan tim terkait untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengguna. Pada bagian Bukti Pendukung, pengguna diminta untuk mengupload *capture*/foto kendala yang dialami pada sistem atau fasilitas secara spesifik. Selain file, pengguna juga disediakan sebuah kotak isian untuk memberikan deskripsi dari file yang diunggah.

Setelah semua kotak isian pengaduan telah diisi maka pengguna dapat melanjutkan dengan mengklik tombol Simpan. Pengguna akan diberikan Informasi terkait pengaduan yang telah diajukan. Terdapat beberapa informasi yang ditampilkan antara lain Nomer Tiket Pengaduan, Tanggal pengaduan, dan Tanggal Estimasi Penyelesaian. Pengaduan yang telah diajukan akan berstatus Open hingga pengguna mengklik tombol Close Pengaduan. Seorang pengguna dapat mengajukan pengaduan kembali setelah pengaduan sebelumnya berstatus Closed. Untuk memantau pengaduan, pengguna dapat melihat pada menu riwayat pengaduan. Pembahasan sub menu Riwayat Pengaduan akan dibahas pada bagian selanjutnya.

USDI Care		× 📀	•
USDI Care  Control  Control  Control  Vedrinesday - Nov 22, 2  MAIN NAMGARION  Main NAMGARION  Prograduan  Car Buat Pengaduan  Regaduan  Car Bivayat Pengaduan	Pengaduan Bust Pengaduan Informasi Tiket Pengaduan Itiket Pengaduan 231123-0001 Username 2191011004 Nama Tanggal Pengaduan 23/11/2023 00.94.15	🗙 😡 Pengaduan -	Tambah
	Batas Penyelesalan 24/11/2023 00:94:16 X Keluar		

Gambar 6. Informasi Tiket Pengaduan

← → Ø <sup>2</sup> ; usercare.	unud.ac.id/complaint			x 🛛 🌡
USDI Care	=			× 🥥
Colors	Pengaduan List Sernua			🖸 Pengaduan 👘 Riwa
Wordnesday - Nov 22, 2 (1)	Pengaduan Aktif			Ø Estimasi Selesei 22/11/2023 10/26/48
Pengaduan <     Qr Buat Pengaduan     Riwayat Pengaduan	Sistem: lain - lain Judul: Tanya Alur Wisuda			
	ී Riwayat Pengaduan			O Retresh
	Filter Box			+ Search:
	No. 🏭 Ticket 👫 Klasifikasi/Sistem/Keluhan	Tgl. Dibuat	1 Tgl. Ditutup	11 Rating 11 of

Gambar 7. Informasi Pengaduan Aktif pada menu Riwayat Pengaduan

## 2.2. Riwayat Pengaduan

Sub menu Riwayat Pengaduan menampilkan daftar pengaduan yang telah diajukan dan pada bagian atas terdapat status pengaduan aktif yang sedang diajukan. Terdapat dua tombol yang dapat dilakukan yaitu tombol Open dan tombol Close. Tombol Open digunakan untuk melihat dan melakukan komunikasi (*chat*) terkait respon Tim Layanan USDI terhadap pengaduan yang diajukan. Tombol Close digunakan untuk memberikan status selesai pada pengaduan, hal ini dilakukan oleh pengguna jika permasalahan yang dihadapi dirasa sudah berhasil ditangani.

USDI Care		× 📀 🔍
onine	Pengaduan List Semua	🛛 Pengaduan — Ruwyat
Thursday - Nov 23, 200 fff MAIN NAWGATION Home Pengaduan c	Pengaduan Aktif  Vov 23, 2023  (231123-0001)  Sistem: Iain - Iain Judul: Error saat klik tombol simpan KRS  Co	© Estimaai Selissai 24/11/2023 00:04:16
	ຈື Riwayat Pengaduan Filter Box	O Retrieti
	Show 25 - entries No. 11 Ticket II Klasifikasi/Sistem/Keluhan	Search:
	1 2311210000-0002 Judul: Tariya Alur Wisuda	21/11/2023 10:26:48 22/11/2023 23:46:19 ★★★★★ ZCom

Gambar 8. Halaman Riwayat Pengaduan

#### 2.2. Fasilitas Chat

Untuk berkomunikasi dengan tim layanan USDI dalam menyelesaikan permasalahan, aplikasi USDI Care menyediakan sebuah fasilitas percakapan pengguna. Fasilitas ini dapat diakses melalui sub menu Riwayat Pengaduan. Pada bagian pengaduan aktif, klik tombol Open, tombol ini dapat dilihat pada Gambar 8. Setelah tombol Open diklik maka akan tampil menu chat/percakapan pengguna dan tim layanan USDI. Pada menu ini, pengguna dapat mengunggah bukti dukung tambahan dan informasi detail sesuai dengan kebutuhan dari tim layanan USDI dalam menyelesaikan permasalahan pengguna.

= <i>B</i> /P	engaduan p	scussion	Portal										× 💓	Pengaduan > Disi
0	Error saat klik t KRS   Simak-NG   23	ombol si 3/11/2023 (	impan Ki 00:04:16	RS					_		Gisetup Closed			
Terjad	li eror saat saya ingin	menyimpa	an data KR	RS. Capture	erorr sepe	erti pad	a lamp	iran. Tr	mksh			2191011004		
	Attachment Error ini terjadi	1 saat saya	mengklik	tombol sim	pan							Email	imadewidiarth	allstudent unud ac
											0 komentar	Pengaduan		
-	£						-					Pengaduan Terakhir		23/11/2023 00:04
0	A Normal text +	Bold	Italic	Underline	Small	66	1	=	봐	ł		1440 Mer	nit	
	Balas Diskusi											Estimasi sel	esai pada <i>(Akan d</i>	
	Bukti Pendukung	& Tambah F	īlė									Responders		
											🖺 Salas	2 Bagian Pelaya	nan USDI	

Gambar 9. Kotak Isian Deskripsi dan Unggah File

KRS   Simak-NG   23/11/2023 00:04:16	O Setup Closed		
enadi eror saat saya ingin menyimpan data KRS. Capture erorr seperti pada lampiran. Trmksh			
Attachment 1 Error ini teriadi saat sava mengklik tombol simpan		Email (madewiciartha@stu	Sentanuila
and an other a factor space sufficiency of factors of a second state of the second state of	2 komentar	Pengaduan	
Bagian Pelayanan USDI Error yang terjadi pada proses peyimpanan KRS sudah diatasi. Silahkan menceba kembali	23/11/2025 00:11:20 untuk penginputan data KRS. Terimakasih	Pengaduan Terakhir 23/1	1/2023 00:0
Attachment 1 Deskripal dari Attachment ini tidak tersedia.		Stimasi selesal pada (Akan dintento	
I Made Widiartha Baik Terimakasih Pak atas bantuarnya.	23/11/2023 00:12:21	Responders	
I Made Widlartha Baik Terimakasih Pak atas bantuannya. A Normal text + Bold Italic <u>Underline</u> Small 66 III III EL+ -	20/11/2023 00:12:21	Responders Bagian Pelayanan USDI Administrater	
I Made Wikiartha Baik Terimakasih Pak atas bantuannya. A Normal text + Bold Italic Underling Small 66 III III Et - Batas Diskusi	20/11/2023 00:12:21	Responders Bagian Pelayanan USDI Administrater	

Gambar 10. Percakapan Pengguna dan Tim Layanan USDI

Apabila pengguna merasa bahwa kendala atau permasalahan sudah berhasil diatasi, maka pengguna dapat mengakhiri pengaduan dengan mengklik tombol Close. Setelah tombol Close diklik maka disajikan sebuah formulir Rating Layanan. Terdapat lima buah bintang yang mengindikasikan tingkat kepuasan layanan pengguna. Bintang 1 menunjukkan ketidakpuasan dan bintang 5 menunjukan kepuasan terhadap layanan USDI. Selain bintang, pengguna juga diharapkan memberikan masukan atau komentar terhadap layanan yang telah diberikan sebagai bahan deskripsi dan evaluasi terhadap kinerja tim layanan USDI.

00			😸 🌚 (Made Widaethar 🕫
0	Pengaduan Discussion Partie	Close Pengaduan	S Pergutuae Decimien
n 10	Error saat klik tombol simpan KRS ICRI   Simuk RG   2011 (2020 00 04 16	<ul> <li>Pengaduan yang telah ditutup tidak dapat kembali di proses dalam Discussion Portal namun tetap dapat di buka.</li> </ul>	I Made Widiartha
	Terjadi eror saat saya ingin menyimpan data KRS. Cap	Tiket Pengaduan	
	Attachment 1 Error ini terjadi saat saya mengidik tembol	231123-0001	nat (Harao and Analysia and Analysia)
		Rating	angaduon 🛛 💿
	Bagian Pelayanan USDI Error yang terjadi pada proses peyimpanan KPS	***	ingaduan Terakhir (3/11/2002/03/0412)
	Attachment 1	Komentar	1440 Menit
		Respon cepat dan sesual. Terima kasih USDI.	Terrente secena pada yétar decontente aspera
	Balk Terlmakasin Pak atas bantuarnya.	Closed	sponders
	A Normal text - Bold make Uncettin	on Smiall CC III III kH -k	Bagian Pelayanan USDI
	Bukti Pendukung 🔔 langat fin	2004)	

Gambar 11. Formulir Pemberian Rating dan Komentar Layanan USDI

🛿 Pengaduan — Disi		Pengaduan Discussion Portal
		KRS   Simak-NS   20/11/2023 00:04:16
		Terjadi eror saat saya ingin menyimpan data KRS. Capture erorr seperti pada lampiran. Trmksh
Imadewidfar®tai8student.unud.ad	Email	Attachment 1 Error ini terjadi saat saya mengklik tombol simpan
	Pengaduan	2 komentar
23/11/2023 00:04	Pengaduan Terakhir	Begian Pelayanan USDI 22/11/2023 00:11:20 Error yang terjadi pada proses peyimpanan KRS sudah diatasi. Silahkan mencoba kembali untuk penginputan data KRS, Terimakasih
<b>sit</b> esai pada <i>(Akan dintentukan segera</i>	Image: Second	Attachment 1 Deskripsi dari Attachment ini tidak tersedia.
	Responders	I Made Widiartha 23/11/2023 00:12:21 Baik Terimakasih Pak atas bantuannya.
nan USDI	Bagian Pelayana	l Pengaduan ini di tutup (Closed) pada tanggal 23/11/2023 00:13:59   Rating 🛪 🛪 🛪 🛪

Gambar 12. Tampilan Status Akhir Layanan USDI pada Aplikasi USDI Care

						× 😒		•
🖉 Penga	aduan List Semua					6	Pengaduan	Rwayat
Piwayat Pengaduan							O Pe	drash
Filter Bo	x							-
Sistem			Klasifikasi		Rating			
Semua S	Sistem		Semua Klasifikasi		0 \$\$ \$\$ \$\$ \$\$ \$\$			
Show 25	~ entries					Search:		
No. 11	Ticket	Klasifikasi/Sistem/I	Keluhan 11	Tgl. Dibuat	Tgl. Ditutup	11 Rating	11 <b>0</b> 5	200
1	2311210000-0002	Judul: Tanya Alur Wisuda Topik Pengaduan: Sistem/Eacilitae:		21/11/2023 10:26:48	22/11/2023 23:46:19	****		iCpan -
2	231123-0001	Judul: Error saat klik tombo Topik Pengaduan: KRS Sistem/Fasilitas: Simak-NG	I simpan KRS	23/11/2023 00:04:16	23/11/2023 00:13:59	****		Open