

ABSTRAK

Direktorat Jendral Kekayaan Negara atau disingkat dengan DJKN mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan Negara, penilaian, dan lelang sesuai peraturan perundang-undangan. Ketika terdapat pertanyaan dari pelapor kepada masing-masing department yang terdapat pada kantor wilayah DJKN Kalimantan Barat, semua komplain yang masuk masih diproses manual. Hal ini dapat memberikan dampak negatif, yakni pertanyaan yang masuk pada sistem *helpdesk* kantor wilayah DJKN Kalimantan Barat tidak terorganisir dengan baik, dan terdapat pertanyaan yang dicatat secara berulang. Oleh karena itu dibutuhkan aplikasi helpdesk dengan sistem *ticketing* sehingga pengajuan pertanyaan pada helpdesk yang sebelumnya dapat dilakukan dengan terorganisir dalam melayani pertanyaan dari pengguna. Kemudian untuk membangun sistem ini, metode yang digunakan adalah model *Waterfall*. Model ini merupakan sebuah pendekatan terhadap pengembangan perangkat lunak yang sistematis dengan beberapa tahapan yaitu komunikasi, perencanaan, desain dan pemodelan, konstruksi dan implementasi perangkat lunak. Dengan adanya aplikasi *Helpdesk* ini diharapkan dapat membuat pertanyaan yang masuk dapat tersimpan dengan baik didalam sistem, serta membantu admin dan agen dalam menjawab pertanyaan dari pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan pengujian aplikasi menggunakan UAT yang berfokus pada fungsi aplikasi sangat kuat dengan persentase 82% yang dapat dijadikan bukti bahwa aplikasi sudah diterima dan sudah memenuhi kebutuhan yang diminta.

Kata kunci: Kanwil DJKN Kalimantan Barat, Aplikasi, *Helpdesk*, *Ticketing*, *Waterfall*.

ABSTRACT

The Directorate General of State Assets or abbreviated as DJKN has the task of carrying out the formulation and implementation of policies in the field of State assets, valuation, and auctions in accordance with statutory regulations. When there are questions from the reporter to each department in the West Kalimantan DJKN regional office, all incoming complaints are still processed manually. This can have a negative impact, namely questions that enter the helpdesk system of the West Kalimantan DJKN regional office are not well organized, and there are questions that are recorded repeatedly. Therefore, a helpdesk application with a ticketing system is needed so that the submission of questions to the previous helpdesk can be done in an organized manner in serving questions from users. Then to build this system, the method used is the Waterfall model. This model is an approach to systematic software development with several stages, namely communication, planning, design and modeling, software construction and implementation. With this Helpdesk application, it is hoped that incoming questions can be stored properly in the system, as well as assisting admins and agents in answering questions from users. The conclusion of this study is the application of application testing using UAT which focuses on application functions is very strong with a percentage of 82% which can be used as evidence that the application has been received and has met the requested needs.

Keywords: West Kalimantan DJKN Regional Office, Application, Helpdesk, Ticketing, Waterfall.