

**PEMBUATAN APLIKASI SISTEM TIKET DAN ESKALASI (STELA) DAN
APLIKASI SISTEM PENGAJUAN PEMBAHARUAN APLIKASI DAN
INFORMASI (SINGA RUSIA) DI SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

NON-SKRIPSI Jalur Magang



disusun oleh

Muhamad Asbi

19.11.3101

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR JUDUL
PEMBUATAN APLIKASI SISTEM TIKET DAN ESKALASI (STELA) DAN
APLIKASI SISTEM PENGAJUAN PEMBAHARUAN APLIKASI DAN
INFORMASI (SINGA RUSIA) DI SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

NON-SKRIPSI Jalur Magang

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer pada
jenjang Program Sarjana – Program Studi Informatika



disusun oleh:

Muhamad Asbi

19.11.3101

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

NON-SKRIPSI Jalur Magang

**PEMBUATAN APLIKASI SISTEM TIKET DAN ESKALASI (STELA) DAN
APLIKASI SISTEM PENGAJUAN PEMBAHARUAN APLIKASI DAN
INFORMASI (SINGA RUSIA) DI SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

yang disusun dan diajukan oleh

**Muhamad Asbi
19.11.3101**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



**Arifyanto Hadinegoro, S.Kom., M.T
NIK. 190302289**

HALAMAN PENGESAHAN

NON-SKRIPSI Jalur Magang

**PEMBUATAN APLIKASI SISTEM TIKET DAN ESKALASI (STELA) DAN
APLIKASI SISTEM PENGAJUAN PEMBAHARUAN APLIKASI DAN
INFORMASI (SINGA RUSIA) DI SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

yang disusun dan diajukan oleh

Muhamad Asbi

19.11.3101

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Arif Akbarul Huda, S.Si., M.Eng
NIK. 190302287

Subektiningsih, M.Kom
NIK. 190302413

Arifyanto Hadinegoro, S.Kom., M.T
NIK. 190302289

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 23 Mei 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Muhamad Asbi
NIM : 19.11.3101

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Pembuatan Aplikasi Sistem Tiket dan Eskalasi (STELA) dan Aplikasi Sistem Pengajuan Pembaharuan Aplikasi dan Informasi (SINGA RUSIA) di Sekretariat Jenderal DPR RI

Dosen Pembimbing: Arifyanto Hadinegoro, S.Kom., M.T

Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

1. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
3. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
4. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Muhamad Asbi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji dan syukur penulis atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'atnya di yaumul akhir.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berupa bimbingan, arahan sehingga penulisan dapat berjalan dengan lancar, untuk itu penyusun menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, MM., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Windha Mega Pradnya Dhudita, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Arifyanto Hadinegoro, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Penasihat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Magang dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan masukan, arahan serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dosen, staff TU dan karyawan Program Studi Ilmu Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
6. Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si., selaku Kepala Divisi Pustekinfo Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
7. Erdinal Hendradjaja, ST., M.Sc., selaku pembimbing pada unit kerja *Back End Programmer* di Pustekinfo Sekretariat Jendral Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Bapak-bapak mentor yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan Aplikasi Sistem Tiket dan Eskalasi (STELA) dan Aplikasi Sistem Pengajuan Pembaharuan Aplikasi dan Informasi (SINGA RUSIA) di Sekretariat Jendral Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

8. Bapak saya tercinta Purwanto dan Ibu saya yang paling cantik nan baik, Ibu Semi yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat serta rumah yang selalu siap mendengarkan suka, duka dan cerita.
9. Ayuk Siska Aprianti yang selalu memberikan support finansial dan doa untuk adiknya sehingga membuat penyusun semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Serta Adik Resti Agustin, Septa Okta Rianti dan Kirana Novel Yanty yang juga selalu memberikan doa dan harapan pada kakaknya.
10. Pemilik akun @shrsrixn yang selalu menemani, memberi masukan dan kebersamai penyusun dalam mengerjakan serta menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Kampus Merdeka Magang Di Rumah Rakyat (MDRR) yang telah memberi kesan, pengalaman yang begitu indah dan ingin terus diulang kekompakkannya
12. Semua pihak yang telah berkontribusi membantu peneliti terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih akan semua bantuan, dorongan serta semangat kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini. Mudah-mudahan amal dan jasa yang baik diterima oleh Allah SWT dan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penyusun terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 26 Mei 2023

Muhamad Asbi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Identitas Sekretariat Jenderal DPR RI.....	4
1.6 Sistematika Laporan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Layanan Sistem dan Teknologi Informasi	6
2.2 <i>Information Technology Service Management</i>	6
2.3 Bahasa Pemrograman.....	7
2.4 Teknologi Pendukung	8
2.4.1 <i>Framework Zend</i>	8

2.4.2	<i>Application Programming Interface (API)</i>	8
2.4.3	<i>Single Sign On (SSO)</i>	9
2.4.4	<i>Library</i> pendukung.....	9
2.5	Sistem Tiket dan Eskalasi Layanan (STELA).....	10
2.6	Aplikasi Pembuatan Pengajuan dan Pembaharuan Sistem Informasi (SINGA RUSIA) 10	
BAB III METODOLOGI		12
3.1	Alur Magang Bersertifikat Kampus Merdeka (MBKM).....	12
3.2	Analisa Kegiatan Magang di Sekretariat Jenderal DPR RI.....	12
3.3	Alur dan Analisis Perancangan Produk.....	13
3.3.1	Alur pelaksanaan kegiatan	13
3.3.2	<i>Timeline</i> kegiatan	14
3.3.3	Analisis perancangan produk	14
BAB IV PEMBAHASAN		32
4.1	Jenis Aplikasi dan <i>Specific Requirement</i>	32
4.2	<i>User Interface</i>	32
4.2.1	Halaman utama sebelum <i>login</i>	32
4.2.2	<i>Login</i>	32
4.2.3	Halaman utama setelah <i>login</i>	33
4.2.4	Buat tiket.....	33
4.2.5	Riwayat	34
4.2.6	Lacak tiket SINGA RUSIA <i>login</i>	35
4.2.7	Lacak tiket STELA <i>login</i>	35
4.2.8	Lacak tiket STELA tanpa <i>login</i>	36
4.2.9	Notifikasi.....	37
4.3	<i>Officer Interface</i>	38

4.3.1	Halaman utama admin.....	38
4.3.2	Halaman tambah pengguna	38
4.3.3	Halaman daftar petugas.....	39
4.3.4	Detail daftar pengguna	39
4.3.5	Detail daftar petugas	39
4.3.6	Halaman daftar permintaan <i>helpdesk</i> atau <i>IT specialist</i>	40
4.3.7	Detail permintaan	40
4.3.8	<i>Profile helpdesk</i> atau <i>IT specialist</i>	41
4.3.9	Halaman utama <i>verificator</i>	41
4.3.10	Halaman daftar permintaan <i>verificator</i>	42
4.3.11	Halaman detail permintaan <i>verificator</i>	42
4.3.12	Halaman menentukan <i>leader programmer</i> oleh <i>verificator</i>	43
4.3.13	Halaman proyek <i>verificator</i>	43
4.3.14	Halaman utama <i>programmer</i>	44
4.3.15	<i>More info</i> dari halaman utama <i>programmer</i>	44
4.3.16	Halaman daftar permintaan <i>programmer</i>	45
4.3.17	Halaman detail permintaan <i>programmer</i>	45
4.3.18	Halaman proyek permintaan <i>programmer</i>	46
4.3.19	Halaman detail proyek <i>programmer</i>	46
4.3.20	Halaman daftar aplikasi <i>programmer</i>	47
4.3.21	Halaman tambah aplikasi <i>programmer</i>	48
4.3.22	Halaman utama <i>service desk</i>	48
4.3.23	Halaman <i>profile service desk</i>	49
4.3.24	Halaman daftar petugas di <i>service desk</i>	50
4.3.25	Halaman daftar permintaan <i>service desk</i>	50
4.3.26	Halaman buat tiket <i>service desk</i>	50

4.3.27	Halaman detail permintaan <i>service desk</i>	51
4.3.28	Halaman statistik periode 1 tahun	51
4.3.29	Halaman statistik periode 1 bulan	52
4.3.30	Halaman rekap durasi pengerjaan tiket	52
4.3.31	Halaman rekap rating petugas	53
4.3.32	Halaman utama <i>viewer</i>	53
4.4	Uji Coba <i>Blackbox</i>	54
4.4.1	Pengujian halaman <i>login</i> dan <i>logout</i>	55
4.4.2	Pengujian halaman beranda pada sebelum <i>login</i> (STELA)	55
4.4.3	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>admin</i> (STELA)	56
4.4.4	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>service desk</i> (STELA) .	58
4.4.5	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>helpdesk</i> (STELA)	59
4.4.6	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>IT specialist</i> (STELA) .	60
4.4.7	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>viewer</i> (STELA)	60
4.4.8	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>viewer</i> (STELA)	61
4.4.9	Pengujian pada halaman beranda setelah <i>login</i> sebagai <i>verifikator</i> (SINGRUS) .	62
4.4.10	Pengujian pada halaman <i>admin</i>	63
4.4.11	Pengujian pada halaman <i>service desk</i> (STELA)	64
4.4.12	Pengujian pada halaman <i>helpdesk</i> (STELA)	68
4.4.13	Pengujian pada halaman <i>IT Specialist</i> (STELA)	69
4.4.14	Pengujian pada halaman <i>viewer</i>	69
4.4.15	Pengujian pada halaman <i>verifikator</i> (SINGA RUSIA)	71
4.4.16	Pengujian pada halaman <i>programmer</i> (SINGA RUSIA)	72
4.5	Hasil Kegiatan	75
BAB V PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77

5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		81



DAFTAR TABEL

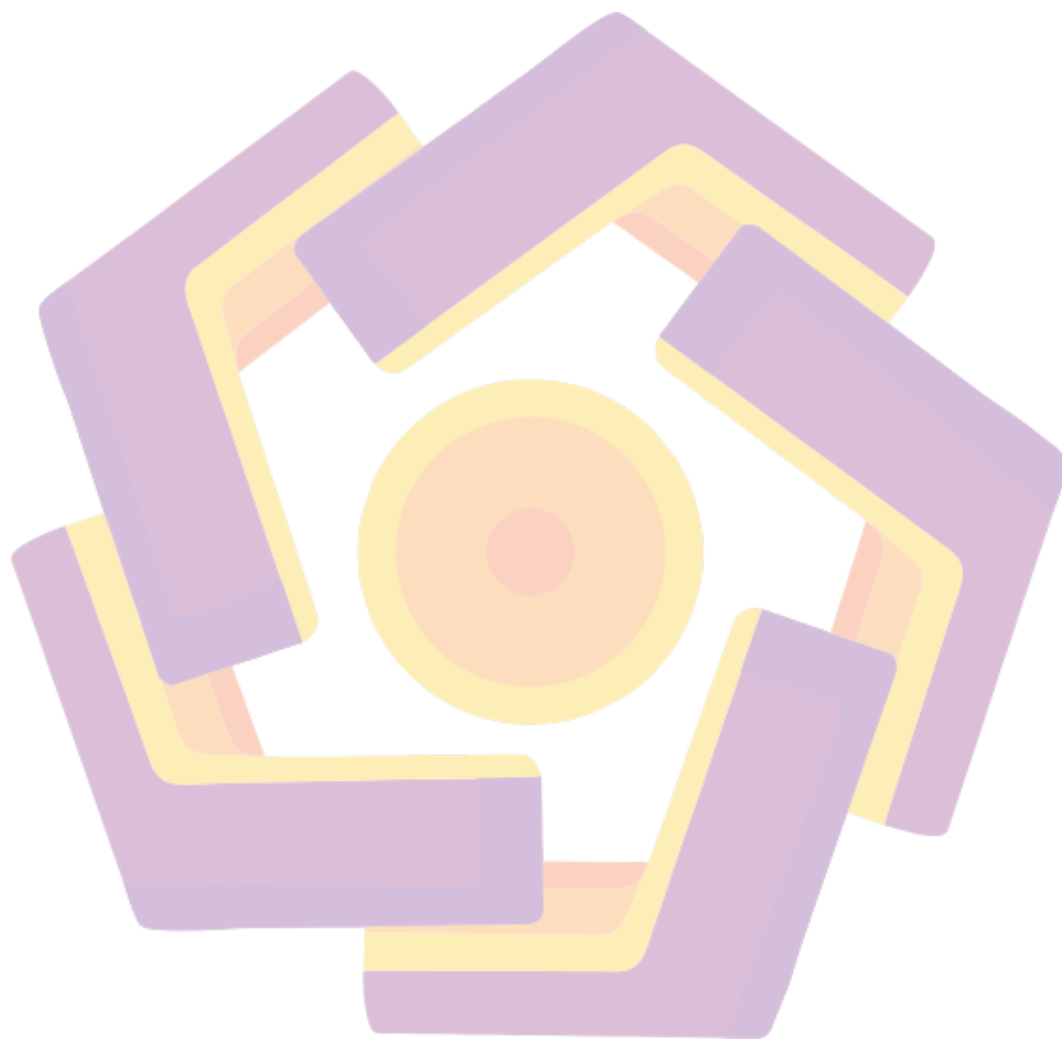
Tabel 3.1 Agenda kegiatan	13
Tabel 3.1 Agenda kegiatan	13
Tabel 4.1 Pengujian halaman login dan logout.....	55
Tabel 4.2 Pengujian halaman beranda pada sebelum login (STELA).....	56
Tabel 4.3 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai admin (STELA)	57
Tabel 4.4 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai service desk (STELA)	59
Tabel 4.5 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai helpdesk (STELA)..	59
Tabel 4.6 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai IT specialist (STELA)	60
Tabel 4.7 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai viewer (STELA)	61
Tabel 4. 8 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai Programmer (SINGRUS).....	61
Tabel 4. 9 Pengujian pada halaman beranda setelah login sebagai Verifikator (SINGRUS).....	62
Tabel 4. 10 Pengujian pada halaman admin	63
Tabel 4.11 Pengujian pada halaman service desk (STELA)	65
Tabel 4.12 Pengujian pada halaman help desk (STELA).....	69
Tabel 4.13 Pengujian pada halaman IT Specialist (STELA).....	69
Tabel 4.14 Pengujian pada halaman viewer	70
Tabel 4.15 Pengujian pada halaman verifikator (SINGA RUSIA)	71
Tabel 4. 16 Pengujian pada halaman programmer (SINGA RUSIA).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart MBKM.....	12
Gambar 3.2 Alur pelaksanaan kegiatan	14
Gambar 3. 3 Timeline kegiatan.....	14
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> STELA	16
Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> SINGA RUSIA.....	17
Gambar 3.6 <i>Context Diagram</i>	18
Gambar 3.7 <i>Use case diagram</i> STELA	19
Gambar 3.8 <i>Use case diagram</i> SINGA RUSIA	20
Gambar 3.9 <i>Activity diagram servicedesk</i> STELA	21
Gambar 3.10 <i>Activity diagram user</i> STELA	21
Gambar 3.11 <i>Activity</i> eskalasi STELA	22
Gambar 3.12 <i>Activity diagram admin</i> SINGA RUSIA.....	22
Gambar 3.13 <i>Activity Diagram Viewer (VIP)</i> SINGA RUSIA	23
Gambar 3. 14 <i>Class diagram</i> STELA.....	24
Gambar 3. 15 Tampilan halaman login STELA	25
Gambar 3. 16 Tampilan halaman utama setelah login STELA	25
Gambar 3. 17 Tampilan halaman buat tiket permintaan STELA	26
Gambar 3. 18 Tampilan halaman riwayat STELA	26
Gambar 3. 19 Tampilan halaman lacak tiket SINGA RUSIA login.....	27
Gambar 3. 20 Tampilan halaman notifikasi STELA	28
Gambar 3. 21 Tampilan halaman lacak tiket STELA login	28
Gambar 3. 22 Tampilan halaman detail permintaan.....	29
Gambar 3. 23 Tampilan halaman utama servicedesk	30
Gambar 3. 24 Tampilan halaman buat tiket servicedesk	30
Gambar 3. 25 Tampilan halaman detail permintaan servicedesk	31
Gambar 4.1 Tampilan halaman beranda <i>user</i> STELA.....	32
Gambar 4.2 Tampilan halaman <i>login</i> STELA	33
Gambar 4.3 Tampilan halaman utama setelah <i>login</i> STELA	33
Gambar 4.4 Tampilan halaman buat tiket permintaan STELA	34
Gambar 4.5 Tampilan halaman riwayat STELA	34
Gambar 4. 6 Tampilan halaman lacak tiket SINGA RUSIA <i>login</i>	35

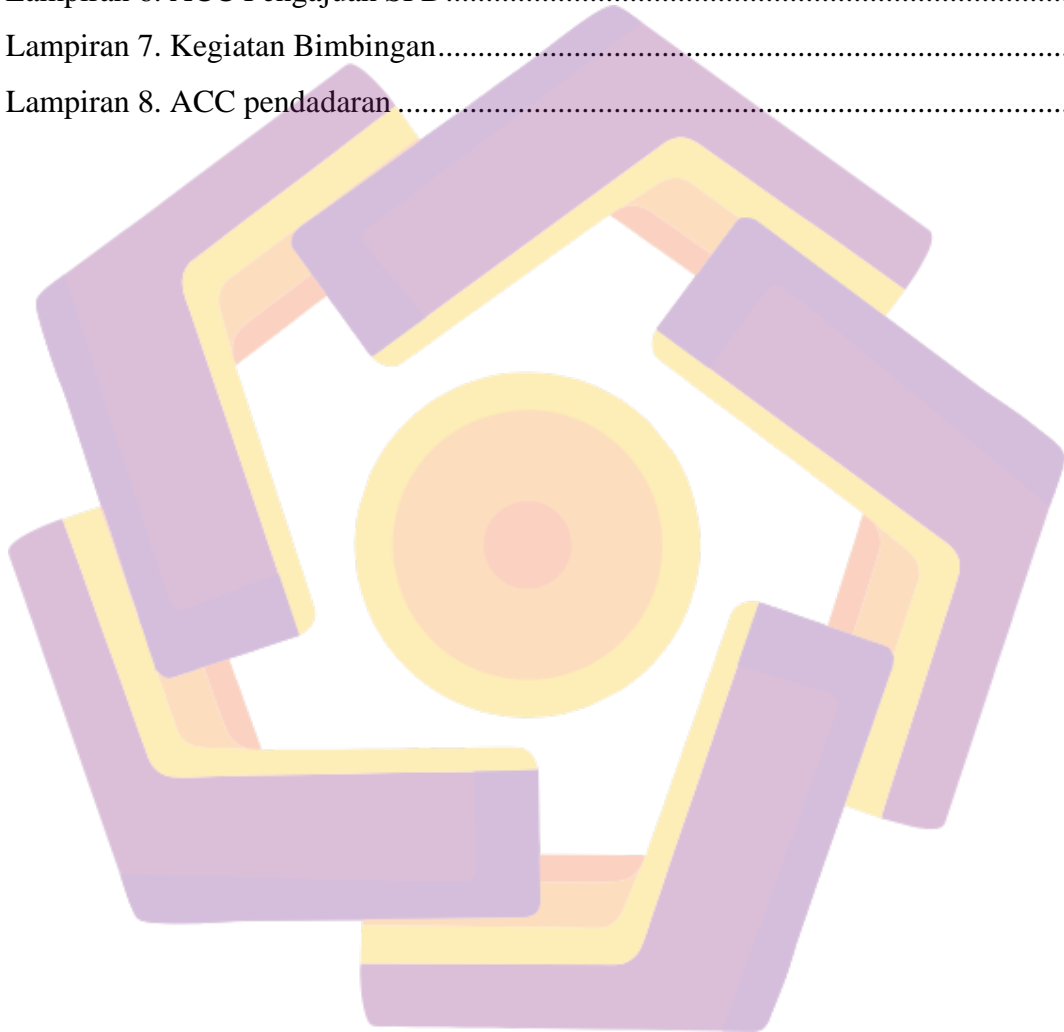
Gambar 4.7 Tampilan halaman lacak tiket STELA <i>login</i>	36
Gambar 4.8 Tampilan halaman lacak tiket STELA tanpa <i>login</i>	37
Gambar 4.9 Tampilan halaman notifikasi STELA	37
Gambar 4.10 Tampilan halaman utama admin STELA	38
Gambar 4.11 Tampilan halaman tambah pengguna STELA	38
Gambar 4.12 Tampilan halaman daftar petugas STELA.....	39
Gambar 4.13 Tampilan halaman detail daftar pengguna.....	39
Gambar 4.14 Tampilan halaman detail petugas.....	40
Gambar 4.15 Tampilan halaman daftar permintaan <i>helpdesk</i> atau <i>IT specialist</i>	40
Gambar 4.16 Tampilan halaman detail permintaan.....	41
Gambar 4.17 Tampilan <i>profile helpdesk</i> atau <i>IT spesialist</i>	41
Gambar 4.18 Tampilan halaman utama <i>verificator</i>	42
Gambar 4.19 Tampilan halaman daftar permintaan <i>verificator</i>	42
Gambar 4.20 Tampilan halaman detail permintaan <i>verificator</i>	43
Gambar 4.21 Tampilan halaman menentukan <i>leader programmer</i> oleh <i>verificator</i>	43
Gambar 4.22 Tampilan halaman proyek <i>verificator</i>	44
Gambar 4.23 Tampilan halaman utama <i>programmer</i>	44
Gambar 4.24 Tampilan halaman more info dari halaman utama <i>programmer</i>	45
Gambar 4.25 Tampilan halaman daftar permintaan <i>programmer</i>	45
Gambar 4.26 Tampilan halaman detail permintaan <i>programmer</i>	46
Gambar 4.27 Tampilan halaman proyek permintaan <i>programmer</i>	46
Gambar 4.28 Tampilan halaman detail proyek programmer	47
Gambar 4.29 Tampilan halaman daftar aplikasi programmer	47
Gambar 4.30 Tampilan halaman tambah aplikasi <i>programmer</i>	48
Gambar 4.31 Tampilan halaman utama <i>servicedesk</i>	49
Gambar 4.32 Tampilan halaman profile <i>servicedesk</i>	49
Gambar 4. 33 Tampilan halaman daftar petugas di <i>servicedesk</i>	50
Gambar 4.34 Tampilan halaman daftar permintaan <i>servicedesk</i>	50
Gambar 4.35 Tampilan halaman buat tiket <i>servicedesk</i>	51
Gambar 4.36 Tampilan halaman detail permintaan <i>servicedesk</i>	51
Gambar 4.37 Tampilan halaman statistik periode 1 tahun	52
Gambar 4.38 Tampilan halaman statistik periode 1 bulan	52

Gambar 4.39 Tampilan halaman rekap durasi pengerjaan tiket 53
Gambar 4.40 Tampilan halaman rekap rating proses 53
Gambar 4.41 Tampilan halaman utama *viewer* 54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook Magang	81
Lampiran 2. Foto Kegiatan Magang	87
Lampiran 3. Sertifikat dan Penilaian	88
Lampiran 4. Laporan Magang	90
Lampiran 5. Scan KRS Semester 8 (Genap).....	92
Lampiran 6. ACC Pengajuan SPD.....	92
Lampiran 7. Kegiatan Bimbingan.....	93
Lampiran 8. ACC pendadaran	93



INTISARI

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) merupakan unsur penunjang DPR, yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga. Selain itu, Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) juga mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian. Secara khusus pada unit kerja Pusat Teknologi dan Informasi (PUSTEKINFO) Setjen DPR RI memberikan layanan TI kepada seluruh aspek yang ada di lingkungan DPR RI maupun masyarakat. Karena hal tersebut maka secara khusus Setjen DPR RI membutuhkan aplikasi IT *Servicedesk* yang akan mempermudah layanan IT di lingkungan DPR RI. Mengingat bahwa saat ini *website* sangat dekat dengan *user* maka, tim secara khusus merancang Pembuatan Sistem Tiket dan Eskalasi (STELA) dan Aplikasi Pengajuan Pembuatan dan Pembaharuan Sistem Informasi (SINGA RUSIA) berbasis *website* dengan *framework zend*. Adapun rangkaian kegiatan yang dilakukan adalah seperti menyusun rencana kegiatan, melakukan persiapan dan melaksanakan. Hasil terkait akan disampaikan dalam bentuk laporan tertulis dan presentasi aplikasi.

Kata Kunci: Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI), Pusat Teknologi dan Informasi, *Website*, *Zend*.



ABSTRACT

The Secretariat General of the People's Representative Council of the Republic of Indonesia (DPR RI Secretariat General) is a supporting element of the DPR, which has the position of Institutional Secretariat. In addition, the Secretariat General of the People's Legislative Assembly of the Republic of Indonesia (DPR RI Secretariat General) also has the task of supporting the smooth implementation of the powers and duties of the House of Representatives of the Republic of Indonesia in the fields of trial, administration and expertise. In particular, the work unit of the Center for Technology and Information (PUSTEKINFO) of the Secretariat General of the DPR RI provides IT services to all aspects within the DPR RI and the community. Because of this, the Secretariat General of the DPR RI specifically requires an IT Servicedesk application that will facilitate IT services within the DPR RI. Considering that currently the website is very close to the user, the team specifically designed a website-based Ticketing and Escalation System (STELA) and Information System Development and Update Submission Application (SINGA RUSSIA) based on the zend framework. The series of activities carried out are such as compiling activity plans, making preparations and carrying out. Related results will be delivered in the form of a written report and application presentation.

Keywords: Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (Setjen DPR RI), Center for Technology and Information, Website, Zend.

