

ABSTRAK

Sistem Informasi Terintegrasi Universitas Pasundan (SITU) adalah sebuah sistem yang dibangun dan dikelola oleh satuan pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (SPTIK) Universitas Pasundan. SITU dibangun karena dilatarbelakangi oleh kebutuhan adanya sistem informasi yang mengintegrasikan data dan proses bisnis semua unit kerja di lingkungan Universitas Pasundan. SITU terdiri dari 4 sub sistem salah satu didalamnya yaitu, Sistem Informasi Akademik. Keempat sub sistem tersebut saling terintegrasi dan dikelola oleh SITU.

Pada penerapan Sistem *helpdesk* SITU Akademik dapat memperoleh permasalahan dan solusinya yang dapat digunakan sebagai acuan atau disebut dengan *Knowledge Base*. *Knowledge Base* merupakan representasi pengetahuan yang diperlukan untuk memahami, memformulasikan dan memecahkan masalah. Setiap penyelesaian masalah yang terjadi dapat di dokumentasikan dan menjadi panduan atau acuan standar layanan yang terpadu. Dokumentasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab peran dan organisasi secara keseluruhan.

Hasil dari Basis pengetahuan (*Knowledge Base*) pada *helpdesk* SITU Akademik berupa kumpulan pengetahuan rumusan masalah dan solusi yang telah terdokumentasi berdasarkan penelitian dan analisis tugas akhir di lingkungan fakultas teknik, Universitas Pasundan.

Kata Kunci : *Helpdesk*, Basis Pengetahuan, SITU Akademik Universitas Pasundan.

ABSTRACT

Integrated Information System Pasundan University (SITU) is a system built and managed by the *Management* unit of Information and Communication Technology (SPTIK) Pasundan University. SITU is built because of the background of the need for an information system that integrates the data and *business* processes of all work units within the University of Pasundan. SITU consists of 4 sub-systems one of which is, Academic Information System. These four sub-systems are integrated and managed by SITU.

In the application of the Academic SITU *Helpdesk* system can get the problems and solutions that can be used as a reference or called *Knowledge Base*. *Knowledge Base* is a representation of the knowledge needed to understand, formulate and solve problems. Any problem solving that occurs can be documented and serve as an integrated *Service* standard or reference. Documentation can improve the efficiency and effectiveness of the execution of tasks and responsibilities of the role and organization as a whole.

The result of *Knowledge Base* at the *helpdesk* of SITU Akademik is a collection of knowledge of problem formulation and solution which has been documented based on research and final project analysis in Faculty of Engineering, Pasundan University.

Keywords: *Helpdesk, Knowledge Base, University of Pasundan Academic SITU*