

TUGAS AKHIR

SISTEM *TICKETING* TERINTEGRASI *CHATBOT* MENGGUNAKAN METODE *NAIVE BAYES* UNTUK KEBUTUHAN DINAS PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada
Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika**

OLEH:

M QARDAPHI ALQAUSAR

062240833102

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SISTEM *TICKETING* TERINTEGRASI *CHATBOT* MENGGUNAKAN
METODE *NAIVE BAYES* UNTUK KEBUTUHAN DINAS
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU



OLEH:

M QARDAPHI ALQAU SAR
062240833102

Palembang, Juli 2026

Disetujui oleh,
Pembimbing I


Dr. Jidri Ariyanti, S.E., M.Si.
NIP 197306032008012008

Pembimbing II


Kurniati, M.Kom.
NIP 199104062022032009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika


Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197510272008121001

**SISTEM *TICKETING* TERINTEGRASI *CHATBOT* MENGGUNAKAN
METODE *NAIVE BAYES* UNTUK KEBUTUHAN DINAS
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

Telah Diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Sidang Laporan Tugas
Akhir pada hari Kamis, tanggal 25 bulan Juni tahun 2026

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si
NIP 197306032008012008



Anggota penguji

Febie Elfaladonna, S.Kom., M.Kom.
NIP 199402222019032019



Nita Novita, S.E., M.M.
NIP 197411232008012008



Trizaurah Armiani, S.Kom., M.Sc
NIP 199401222020122017



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika



Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP 197510272008121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Sungai Sahang Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Qardaphi Alqausar
NPM : 062240833102
Program Studi : D4
Jurusan : Manajemen Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul "*Sistem Ticketing Terintegrasi Chatbot Menggunakan Metode Naive Bayes Untuk Kebutuhan Dinas Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu*" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juni 2026



M Qardaphi Alqausar
NIM 062240833102

Mengetahui

Pembimbing I,


Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si
NIP. 197306032008012008

Pembimbing II,


Kurniati, M.Kom
NIP. 199104062022032009





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>. Pos El : info@polsri.ac.id

FORM DEKLARASI PENGGUNAAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)
DALAM PENYUSUNAN TUGAS AKHIR/LAPORAN AKHIR

A. IDENTITAS MAHASISWA

NIM>Nama Mahasiswa : 062240833102/M Qardaphi Alqausar
Program Studi : D4/Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Sistem *Ticketing* Terintegrasi *Chatbot* Menggunakan Metode *Naive Bayes* Untuk Kebutuhan Dinas Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu
Dosen Pembimbing I : Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si
Dosen Pembimbing II : Kurniati, M.Kom

B. DEKLARASI PENGGUNAAN AI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir/Laporan Akhir ini:

1) Penggunaan Teknologi AI

- ☐ Tidak menggunakan aplikasi berbasis Artificial Intelligence (AI).
☒ Menggunakan aplikasi berbasis Artificial Intelligence (AI), yaitu:

No	Nama Aplikasi/Platform AI	Tujuan Penggunaan
1	ChatGPT	Membantu penyusunan laporan, analisis, dan pengembangan sistem.
2	NotebookLM	Membantu memahami dan merangkum referensi penelitian.
3	Gemini	Membantu pencarian informasi dan penyempurnaan penulisan.

*Contoh: ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot, Perplexity, Grammarly AI, DeepL Write, Elicit, Scite.ai, dsb.

2) Ruang Lingkup Penggunaan AI

AI digunakan untuk membantu kegiatan berikut (dapat memilih lebih dari satu):

- | | |
|--|---|
| ☒ Perbaikan tata bahasa dan ejaan. | ☒ Debugging atau analisis kode program. |
| ☐ Penerjemahan bahasa. | ☒ Analisis data. |
| ☒ Penyusunan kerangka penulisan. | ☐ Visualisasi data. |
| ☐ Pencarian referensi ilmiah. | ☐ Pembuatan ilustrasi/gambar. |
| ☐ Ringkasan literatur. | ☐ Lainnya: |
| ☒ Penyusunan kode program. | |

3) Pernyataan Tanggung Jawab Akademik

Saya menyatakan bahwa:

- Seluruh isi Tugas Akhir/Laporan Akhir merupakan hasil pemikiran, analisis, implementasi, dan pekerjaan akademik saya sendiri.
- Penggunaan AI hanya bersifat sebagai alat bantu (*assistive tool*) dan tidak menggantikan tanggung jawab akademik saya sebagai penulis.
- Seluruh data penelitian, hasil pengujian, analisis, interpretasi, kesimpulan, dan rekomendasi telah saya verifikasi kebenaran serta keabsahannya secara mandiri.
- Saya telah melakukan pemeriksaan terhadap seluruh informasi yang dihasilkan AI sebelum digunakan dalam Tugas Akhir/Laporan Akhir.
- Saya tidak menggunakan AI untuk membuat data fiktif, memalsukan hasil penelitian, memanipulasi analisis, atau melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika akademik.
- Saya memahami bahwa segala bentuk plagiarisme, fabrikasi data, falsifikasi data, maupun pelanggaran integritas akademik menjadi tanggung jawab pribadi saya.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

g. Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan akademik yang berlaku apabila pernyataan ini terbukti tidak benar.

C. RINGKASAN PROMPT DAN OUTPUT AI

No	Tujuan Penggunaan	Prompt Singkat	Ringkasan Output AI
1	Pengembangan sistem	Perancangan dan perbaikan kode program	Memberikan solusi coding, debugging, dan penjelasan kode
2	Analisis referensi penelitian	Ringkas isi jurnal terkait	Menghasilkan ringkasan dan poin-poin penting dari referensi penelitian
3	Pencarian informasi pendukung	Cari informasi terkait pengembangan sistem	Memberikan informasi dan referensi yang relevan dengan penelitian

*Lampiran riwayat penggunaan AI dapat disertakan apabila diperlukan oleh dosen pembimbing atau penguji.

D. PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing menyatakan telah mengetahui penggunaan AI sebagaimana dijelaskan dalam formulir ini.

Pembimbing I

Pembimbing II

Nama: Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si

Nama: Kurniati, M.Kom

Tanda Tangan:

Tanda Tangan:

E. PERNYATAAN MAHASISWA

Dengan ini saya menyatakan bahwa seluruh informasi yang saya berikan dalam formulir ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 2026
Mahasiswa,



(M Qardaphi Alqausar)
NIM. 062240833102

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan."

(QS. Asy-Syarh: [94]:5-6)

"Sukses adalah hasil dari doa, usaha, dan kesabaran."

"Dalam hidup ketakutanmu tidak akan kemana-mana namun doamu akan sampai ke surga."

Laporan ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Diri saya sendiri, atas semangat dan kerja keras dalam menyelesaikan laporan ini.
 - ❖ Kedua orang tua serta saudara tercinta, atas doa, dukungan, dan motivasi yang senantiasa mengiringi.
 - ❖ Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan.
 - ❖ Ibu Kurniati, M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan.
 - ❖ Bapak Yayan Candra Subidin, ST., M.Kom., selaku pembimbing Penelitian Tugas Akhir, serta seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informatika.
 - ❖ Jurusan Manajemen Informatika.
 - ❖ Almamater tercinta, Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Teman-teman seperjuangan, kelas 8MIC

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT dengan segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“SISTEM *TICKETING* TERINTEGRASI *CHATBOT* MENGGUNAKAN METODE *NAIVE BAYES* UNTUK KEBUTUHAN DINAS PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU”** tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah pada semester 8 ini pada Program Studi D-IV Manajemen Informatika, Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya. Pelaksanaan penelitian tugas akhir ini berlangsung sejak tanggal 9 Februari 2026 hingga Juni 2026. Laporan ini terdiri dari lima bab, yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Dalam pelaksanaan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada DISKOMINFO Kabupaten Ogan Komering Ulu yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman dalam lingkungan kerja. Pengalaman yang diperoleh selama berlangsungnya penelitian ini sangat berharga bagi saya dalam membuka wawasan dan mengasah keterampilan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir, saya sangat banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Bapak M. Husni Mubarak, S.E., M.Si., Ak., selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Bapak Dicky Seprianto, S.T., M.T., IPM., selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya;

5. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya;
6. Bapak Ir. Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika;
7. Bapak Ir. Sulistiyanto, S.Kom., M.T.I., IPP., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika;
8. Ibu Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi D-IV Manajemen Informatika;
9. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir;
10. Ibu Kurniati, M.Kom., selaku dosen pembimbing II laporan tugas akhir;
11. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya;
12. Bapak Yayan Candra Subidin, ST.,M.Kom., selaku pembimbing penelitian tugas akhir di DISKOMINFO Kabupaten Ogan Komering Ulu;
13. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi;
14. Seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informatika;
15. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika, khususnya kelas 8MIC; dan
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu serta memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan ini.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika, serta dapat menjadi tambahan wawasan dalam bidang pengembangan sistem informasi.

Palembang, 2026

Penulis

ABSTRAK

Pengelolaan layanan kebutuhan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu saat ini masih dilakukan melalui media komunikasi seperti *whatsapp*. Meskipun proses komunikasi telah memanfaatkan teknologi digital, belum adanya sistem yang terintegrasi dan terstruktur menimbulkan berbagai permasalahan, seperti sulitnya pencatatan permintaan layanan, lambatnya proses penanganan, serta kurang optimalnya pemantauan status layanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem *ticketing* terintegrasi *chatbot* menggunakan metode *Naive Bayes* guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan layanan. Perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram*. Sistem yang dikembangkan memiliki fitur utama berupa autentikasi pengguna, pengiriman permintaan layanan melalui *chatbot*, klasifikasi otomatis menggunakan metode *Naive Bayes*, pembuatan dan pengelolaan tiket, serta pemantauan status layanan secara *real-time*. Pembuatan sistem ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi dasar pengembangan sistem layanan yang lebih optimal di masa mendatang.

Kata kunci: Sistem *Ticketing*, *Chatbot*, *Naive Bayes*, Layanan, *UML*

ABSTRACT

The management of service requests at the Department of Communication and Informatics of Ogan Komering Ulu Regency is still carried out manually through communication media such as WhatsApp. Although digital communication has been partially implemented, the absence of an integrated and structured system causes several problems, including difficulty in recording service requests, slow handling processes, and limited monitoring of service status. This study aims to design and develop a ticketing system integrated with a chatbot using the Naïve Bayes method to improve the efficiency and effectiveness of service management. The system is designed using Unified Modeling Language (UML), which includes Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, and Class Diagram. The developed system provides main features such as user authentication, service request submission through a chatbot, automatic classification using the Naïve Bayes method, ticket creation and management, and real-time service status monitoring. This system is to improve service quality and serve as a foundation for further development of more advanced service systems in the future.

Keywords: Ticketing System, Chatbot, Naive Bayes, Service, UML

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat... ..	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Sistem	6
2.1.2 <i>Ticketing</i>	6
2.1.3 <i>Chatbot</i>	6
2.1.4 <i>Naive Bayes</i>	7
2.1.5 Sistem <i>Ticketing</i> Terintegrasi <i>Chatbot</i> Menggunakan Metode <i>Naive Bayes</i> untuk Kebutuhan Dinas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	7
2.1.6 <i>Unified Modeling Language</i>	8
2.1.7 <i>Laravel</i>	15
2.1.8 <i>Laragon</i>	15

2.1.9	<i>MySQL</i>	15
2.1.10	<i>PHPMyAdmin</i>	16
2.1.11	<i>Visual Studio Code</i>	16
2.1.12	<i>Figma</i>	17
2.1.13	<i>Draw.io</i>	17
2.2	<i>State of The Art</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Tahapan Penelitian	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.2.2	Waktu Penelitian... ..	23
3.3	Deskripsi Organisasi	23
3.3.1	Dinas Komunikasi dan Informatika... ..	23
3.3.2	Visi... ..	25
3.3.3	Misi... ..	25
3.3.4	Struktur Organisasi... ..	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.5	Metode Pengembangan Sistem dan Metode Pemecahan Masalah	28
3.5.1	Metode Pengembangan Sistem... ..	28
3.5.2	Metode Pemecahan Masalah.....	30
3.5.3	Perhitungan Metode <i>Naive Bayes</i>	32
3.6	Analisis Kebutuhan Sistem	37
3.6.1	Sistem yang Sedang Berjalan.....	38
3.6.2	Sistem yang akan Diajukan.....	39
3.7	Alat dan Bahan Penelitian.....	42
3.7.1	Alat Penelitian.....	42
3.7.2	Bahan Penelitian... ..	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Perencanaan (<i>Planning</i>)	44
4.1.1	Penyelidikan Awal... ..	44
4.1.2	Studi Kelayakan.....	44
4.1.3	Analisis Kebutuhan Sistem.....	46

4.2	Perancangan Sistem	48
4.2.1	<i>Usecase Diagram</i>	48
4.2.2	<i>Activity Diagram</i>	74
4.2.3	<i>Sequence Diagram</i>	96
4.2.4	<i>Class Diagram</i>	118
4.3	Rancangan Desain Tampilan <i>Website</i>	119
4.3.1	Rancangan Tampilan <i>Login</i>	118
4.3.2	Rancangan Tampilan <i>Dashboard</i> Admin.....	120
4.3.3	Rancangan Tampilan Manajemen Kategori (Admin).....	120
4.3.4	Rancangan Tampilan Tambah Kategori (Admin).....	121
4.3.5	Rancangan Tampilan <i>Edit</i> Kategori (Admin).....	121
4.3.6	Rancangan Tampilan Hapus Kategori (Admin).....	122
4.3.7	Rancangan Tampilan <i>Knowledge Base</i> (Admin).....	122
4.3.8	Rancangan Tampilan Tambah Data Latih (Admin).....	123
4.3.9	Rancangan Tampilan <i>Edit</i> Data Latih (Admin).....	123
4.3.10	Rancangan Tampilan Hapus Data Latih (Admin).....	124
4.3.11	Rancangan Tampilan Latih Model (Admin).....	124
4.3.12	Rancangan Tampilan Riwayat <i>Chatbot</i> (Admin).....	125
4.3.13	Rancangan Tampilan Manajemen Pengguna (Admin).....	125
4.3.14	Rancangan Tampilan Tambah Akun Pengguna (Admin).....	126
4.3.15	Rancangan Tampilan Kelola Pengguna (Admin).....	126
4.3.16	Rancangan Tampilan Hapus Akun Pengguna (Admin).....	127
4.3.17	Rancangan Tampilan Buat Akun (Pegawai Dinas).....	127
4.3.18	Rancangan Tampilan Buat Tiket (Pegawai Dinas).....	128
4.3.19	Rancangan Tampilan <i>Dashboard</i> Kepala.....	128
4.3.20	Rancangan Tampilan <i>Dashboard</i> Pegawai Dinas.....	129
4.3.21	Rancangan Tampilan Semua Tiket (Admin dan Kepala).....	129
4.3.22	Rancangan Tampilan Kelola Tiket (Admin dan Kepala).....	130
4.3.23	Rancangan Tampilan Tiket Saya (Pegawai Dinas).....	130
4.3.24	Rancangan Tampilan <i>Filter</i> atau Cari Tiket.....	131
4.3.25	Rancangan Tampilan Detail Tiket.....	131
4.3.26	Rancangan Tampilan Hak Akses (Admin).....	132

4.3.27	Rancangan Tampilan <i>Logout</i>	132
4.4	Rancangan Desain Tampilan <i>Website</i>	133
4.4.1	Tampilan Halaman <i>Login</i>	133
4.4.2	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin.....	133
4.4.3	Tampilan Halaman Manajemen Kategori (Admin).....	134
4.4.4	Tampilan Halaman Tambah Kategori (Admin).....	134
4.4.5	Tampilan Halaman <i>Edit</i> Kategori (Admin).....	135
4.4.6	Tampilan Halaman Hapus Kategori (Admin).....	135
4.4.7	Tampilan Halaman <i>Knowledge Base</i> (Admin).....	136
4.4.8	Tampilan Halaman Tambah Data Latih (Admin).....	136
4.4.9	Tampilan Halaman <i>Edit</i> Data Latih (Admin).....	137
4.4.10	Tampilan Halaman Hapus Data Latih (Admin).....	137
4.4.11	Tampilan Halaman Latih Model (Admin).....	138
4.4.12	Tampilan Halaman Riwayat <i>Chatbot</i> (Admin).....	138
4.4.13	Tampilan Halaman Manajemen Pengguna (Admin).....	139
4.4.14	Tampilan Halaman Tambah Akun Pengguna (Admin).....	139
4.4.15	Tampilan Halaman Kelola Pengguna (Admin).....	140
4.4.16	Tampilan Halaman Hapus Akun Pengguna (Admin).....	140
4.4.17	Tampilan Halaman Buat Akun (Pegawai Dinas).....	141
4.4.18	Tampilan Halaman Buat Tiket (Pegawai Dinas).....	141
4.4.19	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Kepala.....	142
4.4.20	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Pegawai Dinas.....	142
4.4.21	Tampilan Halaman Semua Tiket (Admin dan Kepala).....	143
4.4.22	Tampilan Halaman Kelola Tiket (Admin dan Kepala).....	143
4.4.23	Tampilan Halaman Tiket Saya (Pegawai Dinas).....	144
4.4.24	Tampilan Halaman <i>Filter</i> atau Cari Tiket.....	144
4.4.25	Tampilan Halaman Detail Tiket.....	145
4.4.26	Tampilan Halaman Hak Akses (Admin).....	145
4.4.27	Tampilan Halaman <i>Logout</i>	146
4.5	Pengujian (<i>Testing</i>)	146
4.5.1	Hasil Pengujian Sistem Halaman Admin.....	147
4.5.2	Hasil Pengujian Sistem Halaman Pegawai Dinas.....	149

4.5.3 Hasil Pengujian Sistem Halaman Kepala.....	151
4.6 Hasil Analisis Metode <i>Naïve Bayes</i>	152
4.7 <i>Deployment</i>	155
4.8 <i>Maintenance</i>	156
4.9 Pembahasan.....	156
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	158
5.1 Kesimpulan	158
5.2 Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi DISKOMINFO OKU	26
Gambar 3. 3 Tahapan Model Waterfall	29
Gambar 3. 4 Sistem yang Sedang Berjalan	38
Gambar 3. 5 Flowchart Sistem yang Sedang Berjalan	38
Gambar 3. 6 Sistem yang Diajukan.....	39
Gambar 3. 7 Flowchart Sistem yang akan diajukan	40
Gambar 4. 1 <i>Use Case Diagram</i> Sistem <i>Ticketing</i>	48
Gambar 4. 2 <i>Activity Diagram</i> Login	74
Gambar 4. 3 <i>Activity Diagram</i> Tambah Kategori	75
Gambar 4. 4 <i>Activity Diagram</i> Edit Kategori	76
Gambar 4. 5 <i>Activity Diagram</i> Hapus Kategori	77
Gambar 4. 6 <i>Activity Diagram</i> Tambah Data Latih	78
Gambar 4. 7 <i>Activity Diagram</i> Edit Data Latih.....	79
Gambar 4. 8 <i>Activity Diagram</i> Hapus Data Latih	80
Gambar 4. 9 <i>Activity Diagram</i> Latih Model.....	81
Gambar 4. 10 <i>Activity Diagram</i> Riwayat Chatbot	82
Gambar 4. 11 <i>Activity Diagram</i> Tambah Akun Pengguna.....	83
Gambar 4. 12 <i>Activity Diagram</i> Kelola Pengguna	84
Gambar 4. 13 <i>Activity Diagram</i> Hapus Akun Pengguna.....	85
Gambar 4. 14 <i>Activity Diagram</i> Buat Akun	86
Gambar 4. 15 <i>Activity Diagram</i> Buat Tiket.....	87
Gambar 4. 16 <i>Activity Diagram</i> Semua Tiket	88
Gambar 4. 17 <i>Activity Diagram</i> Kelola Tiket	89
Gambar 4. 18 <i>Activity Diagram</i> Tiket Saya	90
Gambar 4. 19 <i>Activity Diagram</i> Filter atau Cari Tiket	91
Gambar 4. 20 <i>Activity Diagram</i> Detail Tiket	92
Gambar 4. 21 <i>Activity Diagram</i> Hak Akses	93
Gambar 4. 22 <i>Activity Diagram</i> Export Dataset	94
Gambar 4. 23 <i>Activity Diagram</i> Logout	95

Gambar 4. 24	<i>Sequence Diagram Login</i>	96
Gambar 4. 25	<i>Sequence Diagram Tambah Kategori</i>	97
Gambar 4. 26	<i>Sequence Diagram Edit Kategori</i>	98
Gambar 4. 27	<i>Sequence Diagram Hapus Kategori</i>	99
Gambar 4. 28	<i>Sequence Diagram Tambah Data Latih</i>	100
Gambar 4. 29	<i>Sequence Diagram Edit Data Latih</i>	101
Gambar 4. 30	<i>Sequence Diagram Hapus Data Latih</i>	102
Gambar 4. 31	<i>Sequence Diagram Latih Model</i>	103
Gambar 4. 32	<i>Sequence Diagram Riwayat Chatbot</i>	104
Gambar 4. 33	<i>Sequence Diagram Tambah Akun Pengguna</i>	105
Gambar 4. 34	<i>Sequence Diagram Kelola Pengguna</i>	106
Gambar 4. 35	<i>Sequence Diagram Hapus Akun Pengguna</i>	107
Gambar 4. 36	<i>Sequence Diagram Buat Akun</i>	108
Gambar 4. 37	<i>Sequence Diagram Buat Tiket</i>	109
Gambar 4. 38	<i>Sequence Diagram Semua Tiket</i>	110
Gambar 4. 39	<i>Sequence Diagram Kelola Tiket</i>	111
Gambar 4. 40	<i>Sequence Diagram Tiket Saya</i>	112
Gambar 4. 41	<i>Sequence Diagram Filter atau Cari Tiket</i>	113
Gambar 4. 42	<i>Sequence Diagram Detail Tiket</i>	114
Gambar 4. 43	<i>Sequence Diagram Hak Akses</i>	115
Gambar 4. 44	<i>Sequence Diagram Export Dataset</i>	116
Gambar 4. 45	<i>Sequence Diagram Logout</i>	117
Gambar 4. 46	<i>Class Diagram Sistem Ticketing</i>	118
Gambar 4. 47	<i>Rancangan Tampilan Login</i>	119
Gambar 4. 48	<i>Rancangan Tampilan Dashboard Admin</i>	120
Gambar 4. 49	<i>Rancangan Tampilan Manajemen Kategori</i>	120
Gambar 4. 50	<i>Rancangan Tampilan Tambah Kategori</i>	121
Gambar 4. 51	<i>Rancangan Tampilan Edit Kategori</i>	121
Gambar 4. 52	<i>Rancangan Tampilan Hapus Kategori</i>	122
Gambar 4. 53	<i>Rancangan Tampilan Knowledge Base</i>	122
Gambar 4. 54	<i>Rancangan Tampilan Tambah Data Latih</i>	123
Gambar 4. 55	<i>Rancangan Tampilan Edit Data Latih</i>	123

Gambar 4. 56 Rancangan Tampilan Hapus Data Latih	124
Gambar 4. 57 Rancangan Tampilan Latih Model	124
Gambar 4. 58 Rancangan Tampilan Riwayat <i>Chatbot</i>	125
Gambar 4. 59 Rancangan Tampilan Manajemen Pengguna.....	125
Gambar 4. 60 Rancangan Tampilan Tambah Akun Pengguna	126
Gambar 4. 61 Rancangan Tampilan Kelola Pengguna.....	126
Gambar 4. 62 Rancangan Tampilan Hapus Akun Pengguna	127
Gambar 4. 63 Rancangan Tampilan Buat Akun.....	127
Gambar 4. 64 Rancangan Tampilan Buat Tiket	128
Gambar 4. 65 Rancangan Tampilan <i>Dashboard</i> Kepala.....	128
Gambar 4. 66 Rancangan Tampilan <i>Dashboard</i> Pegawai Dinas	129
Gambar 4. 67 Rancangan Tampilan Semua Tiket.....	129
Gambar 4. 68 Rancangan Tampilan Kelola Tiket	130
Gambar 4. 69 Rancangan Tampilan Tiket Saya	130
Gambar 4. 70 Rancangan Tampilan <i>Filter</i> atau Cari Tiket	131
Gambar 4. 71 Rancangan Tampilan Detail Tiket	131
Gambar 4. 72 Rancangan Tampilan Hak Akses.....	132
Gambar 4. 73 Rancangan Tampilan <i>Logout</i>	132
Gambar 4. 74 Tampilan Halaman <i>Login</i>	133
Gambar 4. 75 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	133
Gambar 4. 76 Tampilan Halaman Manajemen Kategori.....	134
Gambar 4. 77 Tampilan Halaman Tambah Kategori	134
Gambar 4. 78 Tampilan Halaman <i>Edit</i> Kategori.....	135
Gambar 4. 79 Tampilan Halaman Hapus Kategori	135
Gambar 4. 80 Tampilan Halaman <i>Knowledge Base</i>	136
Gambar 4. 81 Tampilan Halaman Tambah Data Latih	136
Gambar 4. 82 Tampilan Halaman <i>Edit</i> Data Latih.....	137
Gambar 4. 83 Tampilan Halaman Hapus Data Latih	137
Gambar 4. 84 Tampilan Halaman Latih Model.....	138
Gambar 4. 85 Tampilan Halaman Riwayat <i>Chatbot</i>	138
Gambar 4. 86 Tampilan Halaman Manajemen Pengguna.....	139
Gambar 4. 87 Tampilan Halaman Tambah Akun Pengguna.....	139

Gambar 4. 88 Tampilan Halaman Kelola Pengguna	140
Gambar 4. 89 Tampilan Halaman Hapus Akun Pengguna.....	140
Gambar 4. 90 Tampilan Halaman Buat Akun	141
Gambar 4. 91 Tampilan Halaman Buat Tiket.....	141
Gambar 4. 92 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Kepala	142
Gambar 4. 93 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Pegawai Dinas.....	142
Gambar 4. 94 Tampilan Halaman Semua Tiket	143
Gambar 4. 95 Tampilan Halaman Kelola Tiket	143
Gambar 4. 96 Tampilan Halaman Tiket Saya	144
Gambar 4. 97 Tampilan Halaman <i>Filter</i> atau Cari Tiket	144
Gambar 4. 98 Tampilan Halaman Detail Tiket	145
Gambar 4. 99 Tampilan Halaman Hak Akses	145
Gambar 4. 100 Tampilan Halaman <i>Logout</i>	146
Gambar 4. 101 Hasil Analisis dan Evaluasi Metode <i>Naive Bayes</i>	153
Gambar 4. 102 <i>Confusion Matrix</i>	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol – Simbol <i>Use Case Diagram</i>	9
Tabel 2. 2 Simbol – Simbol <i>Activity Diagram</i>	11
Tabel 2. 3 Simbol – Simbol <i>Sequence Diagram</i>	12
Tabel 2. 4 Simbol – Simbol <i>Class Diagram</i>	14
Tabel 3. 1 Data Training.....	32
Tabel 3. 2 Kategori <i>Software</i> (C1)	34
Tabel 3. 3 Kategori <i>Hardware</i> (C2)	34
Tabel 3. 4 Kategori Infrastruktur IT (C3).....	34
Tabel 3. 5 Kategori Akses (C4).....	35
Tabel 3. 6 Kategori Jaringan (C5)	35
Tabel 3. 7 Kategori Lainnya (C6)	35
Tabel 4. 1 Studi Kelayakan	45
Tabel 4. 2 Kebutuhan Non-Fungsional	47
Tabel 4. 3 Definisi Aktor.....	49
Tabel 4. 4 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	50
Tabel 4. 5 <i>Use Case Login</i>	52
Tabel 4. 6 <i>Use Case</i> Tambah Kategori.....	53
Tabel 4. 7 <i>Use Case Edit</i> Kategori	54
Tabel 4. 8 <i>Use Case</i> Hapus Kategori	55
Tabel 4. 9 <i>Use Case</i> Tambah Data Latih.....	56
Tabel 4. 10 <i>Use Case Edit</i> Data Latih	57
Tabel 4. 11 <i>Use Case</i> Hapus Data Latih	58
Tabel 4. 12 <i>Use Case</i> Latih Model.....	59
Tabel 4. 13 <i>Use Case</i> Riwayat <i>Chatbot</i>	60
Tabel 4. 14 <i>Use Case</i> Tambah Akun Pengguna	61
Tabel 4. 15 <i>Use Case</i> Kelola Pengguna	62
Tabel 4. 16 <i>Use Case</i> Hapus Akun Pengguna.....	63
Tabel 4. 17 <i>Use Case</i> Buat Akun	64
Tabel 4. 18 <i>Use Case</i> Buat Tiket.....	65
Tabel 4. 19 <i>Use Case</i> Semua Tiket	66

Tabel 4. 20 <i>Use Case</i> Kelola Tiket.....	67
Tabel 4. 21 <i>Use Case</i> Tiket Saya	68
Tabel 4. 22 <i>Use Case Filter</i> atau Cari Tiket.....	69
Tabel 4. 23 <i>Use Case</i> Detail Tiket	70
Tabel 4. 24 <i>Use Case</i> Hak Akses	71
Tabel 4. 25 <i>Use Case Export Dataset</i>	72
Tabel 4. 26 <i>Use Case Logout</i>	73
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Sistem Halaman Admin	147
Tabel 4. 28 Hasil Pengujian Sistem Halaman Pegawai Dinas	150
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian Sistem Halaman Kepala.....	151

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Lembar Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2: Lembar Pengajuan Judul Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 3: Lembar Pengesahan Judul Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 4: Permohonan Surat Pengantar Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran 5: Surat Pengantar Penelitian Tugas Akhir dari Lembaga ke Instansi/Industri
- Lampiran 6: Surat Balasan Penerimaan Penelitian Tugas Akhir dari Instansi/Industri
- Lampiran 7: Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 8: Lembar Revisi Seminar Proposal Tugas Akhir
- Lampiran 9: Lembar Rekomendasi Ujian Aplikasi
- Lampiran 10: Lembar Revisi Ujian Aplikasi
- Lampiran 11: Lembar Rekomendasi Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 12: Lembar Rekapitulasi Revisi TA dan Revisi per dosen
- Lampiran 13: Lembar Dari Sisak
- Lampiran 14: Lembar Persentase hasil pengecekan plagiasi
- Lampiran 15: Lembar berisikan link listing kode
- Lampiran 16: Surat Bukti Wawancara
- Lampiran 17: Surat Keterangan Tugas Dari Diskominfo
- Lampiran 18: Surat Keterangan Data Training Penelitian
- Lampiran 19: Surat Serah Terima Aplikasi
- Lampiran 20: Dokumentasi
- Lampiran 21: Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 22: Surat Deklarasi Penggunaan AI