

Sistem Manajemen Tiket Helpdesk

Sistem manajemen tiket berbasis API dengan fitur notifikasi, obrolan, dan manajemen tiket untuk LAAK FIF.

Teknologi

- **Backend:** Laravel
- **Database:** MySQL
- **Autentikasi:** Laravel Sanctum

Dokumentasi API

Daftar Isi

1. [Pengenalan](#)
2. [Rute Publik](#)
3. [Autentikasi](#)
4. [Manajemen Tiket](#)
5. [Notifikasi](#)
6. [Obrolan \(Chat\)](#)
7. [FAQ](#)
8. [Pengguna \(Khusus Admin\)](#)
9. [Kategori \(Khusus Admin\)](#)
10. [Email \(Khusus Admin\)](#)
11. [Log Aktivitas \(Khusus Admin\)](#)

Pengenalan

API ini menyediakan akses ke sistem manajemen tiket dengan berbagai fitur seperti autentikasi pengguna, pengelolaan tiket, notifikasi, obrolan, dan lainnya. Akses dibatasi berdasarkan peran pengguna (admin, student).

Semua endpoint diawali dengan `/api` .

Rute Publik

Endpoint yang dapat diakses tanpa autentikasi.

Kategori

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/categories	Mendapatkan daftar semua kategori

FAQ

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/faqs/categories	Mendapatkan daftar kategori FAQ
GET	/faqs	Mendapatkan daftar FAQ publik
GET	/faqs/{id}	Mendapatkan detail FAQ berdasarkan ID

Autentikasi

Menggunakan Laravel Sanctum untuk autentikasi berbasis token.

Method	Endpoint	Deskripsi
POST	/auth/register	Mendaftar pengguna baru
POST	/auth/login	Login dan mendapatkan token
POST	/auth/logout	Logout (memerlukan autentikasi)
GET	/auth/profile	Mendapatkan profil pengguna (memerlukan autentikasi)
POST	/auth/profile	Memperbarui profil pengguna (memerlukan autentikasi)

Manajemen Tiket

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi.

Method	Endpoint	Deskripsi	Akses
POST	/tickets	Membuat tiket baru	Semua pengguna

Method	Endpoint	Deskripsi	Akses
GET	/tickets	Mendapatkan daftar tiket (filter berdasarkan peran)	Semua pengguna
GET	/tickets/statistics	Mendapatkan statistik tiket	Semua pengguna
GET	/tickets/export	Mengekspor data tiket	Semua pengguna
GET	/tickets/{id}	Mendapatkan detail tiket	Pemilik tiket, Admin
POST	/tickets/{id}/reveal-token	Mengungkap token tiket anonim	Pemilik tiket, Admin
PATCH	/tickets/{id}/status	Memperbarui status tiket	Admin, Student (hanya untuk menutup)
PATCH	/tickets/{id}/priority	Memperbarui prioritas tiket	Admin
DELETE	/tickets/{id}	Menghapus tiket (soft delete)	Admin, Pemilik tiket

Notifikasi

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi.

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/notifications	Mendapatkan daftar notifikasi pengguna
PATCH	/notifications/{id}/read	Menandai notifikasi sebagai dibaca
PATCH	/notifications/read-all	Menandai semua notifikasi sebagai dibaca
POST	/notifications	Membuat notifikasi baru

Obrolan (Chat)

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi.

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/tickets/{id}/chat	Mendapatkan pesan chat untuk tiket

Method	Endpoint	Deskripsi
POST	/tickets/{id}/chat	Mengirim pesan baru
DELETE	/tickets/{id}/chat/{message_id}	Menghapus pesan
POST	/tickets/{id}/chat/attachment	Mengunggah lampiran ke chat
GET	/tickets/{id}/chat/attachments	Mendapatkan daftar lampiran chat

FAQ

Endpoint khusus admin (selain yang publik).

Method	Endpoint	Deskripsi	Akses
GET	/admin/faqs	Mendapatkan daftar semua FAQ (termasuk yang tidak publik)	Admin
GET	/admin/faqs/{id}	Mendapatkan detail FAQ (termasuk yang tidak publik)	Admin
POST	/faqs	Membuat FAQ baru	Admin
PATCH	/faqs/{id}	Memperbarui FAQ	Admin
DELETE	/faqs/{id}	Menghapus FAQ	Admin
POST	/tickets/{id}/convert-to-faq	Mengonversi tiket menjadi FAQ	Admin

Pengguna (Khusus Admin)

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi admin.

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/users/statistics	Mendapatkan statistik pengguna
GET	/users	Mendapatkan daftar pengguna
GET	/users/{id}	Mendapatkan detail pengguna
PATCH	/users/{id}	Memperbarui data pengguna
PATCH	/users/{id}/role	Memperbarui peran pengguna

Method	Endpoint	Deskripsi
DELETE	/users/{id}	Menghapus pengguna

Kategori (Khusus Admin)

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi admin.

Method	Endpoint	Deskripsi
POST	/categories	Membuat kategori baru
GET	/categories/{id}	Mendapatkan detail kategori
PUT	/categories/{id}	Memperbarui kategori
DELETE	/categories/{id}	Menghapus kategori
POST	/categories/{category_id}/sub-categories	Membuat sub-kategori
PUT	/categories/{category_id}/sub-categories/{subcategory_id}	Memperbarui sub-kategori
DELETE	/categories/{category_id}/sub-categories/{subcategory_id}	Menghapus sub-kategori

Email (Khusus Admin)

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi admin.

Method	Endpoint	Deskripsi
POST	/emails/send	Mengirim email
GET	/emails/logs	Mendapatkan log email

Log Aktivitas (Khusus Admin)

Semua endpoint berikut memerlukan autentikasi admin.

Method	Endpoint	Deskripsi
GET	/activity-logs	Mendapatkan daftar log aktivitas
GET	/activity-logs/statistics	Mendapatkan statistik log aktivitas
GET	/activity-logs/{id}	Mendapatkan detail log aktivitas

Instalasi

1. Clone repositori:

```
git clone https://github.com/TioHaidarHanif/Draft-Tugas-Akhir.git
```

2. Masuk ke direktori proyek:

```
cd Draft-Tugas-Akhir
```

3. Install dependensi:

```
composer install
```

4. Salin file .env.example:

```
cp .env.example .env
```

5. Generate key aplikasi:

```
php artisan key:generate
```

6. Konfigurasikan database di file .env

7. Jalankan migrasi dan seeder:

```
php artisan migrate --seed
```

8. Jalankan server:

```
php artisan serve
```