

# Rancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) pada Fungsi Helpdesk = Design of Information Technology Service Management on Helpdesk Function at Indonesia Internet Domain Names Registry Association (PANDI)

Evelyn Sevina Hermita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503495&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) merupakan organisasi nirlaba yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia bersama komunitas internet Indonesia untuk mengelola nama domain .id secara profesional, akuntabel, dan transparan. Tugas utama PANDI adalah mengatur, menjalankan, dan mempertahankan infrastruktur yang diperlukan serta mengakomodasi sistem elektronik untuk registrasi Top Level Domain Name Indonesia (.id). PANDI memiliki layanan helpdesk yang merupakan layanan fasilitas satu pintu bagi semua registran dan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan dan keluhan terkait nama domain .id. Dari hasil wawancara, disebutkan bahwa layanan helpdesk saat ini belum optimal dikarenakan beberapa kondisi seperti proses eskalasi laporan tidak melalui aplikasi, dokumentasi laporan masih manual, dan belum adanya tolak ukur kinerja helpdesk. Salah satu penyebabnya adalah layanan helpdesk belum didukung oleh manajemen layanan TI. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan manajemen layanan TI pada helpdesk yang dapat menjadi pedoman bagi organisasi dalam menyelesaikan laporan permasalahan dan permintaan pengguna. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan termasuk penelitian studi kasus. Proses identifikasi masalah dilakukan melalui studi dokumen PANDI dan wawancara terhadap Deputy Bidang Teknis dan koordinator helpdesk. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui studi literatur dan wawancara terhadap operator dan koordinator helpdesk. Penelitian ini menghasilkan rancangan manajemen layanan TI berdasarkan ITIL V3 2011. Berdasarkan rekomendasi, dapat ditambahkan status tracking, label prioritas, fitur reporting, dan kategori layanan pada sisi aplikasi. Pada sisi layanan, helpdesk dapat berpedoman pada dokumen yang dihasilkan meliputi katalog layanan yang mencakup 11 layanan Customer Facing Service (CFS) dan Resource Facing Service (RFS), lima SLA untuk layanan proses bisnis helpdesk, dan tiga SOP untuk layanan perubahan akun.

Indonesia Internet Domain Names Registry Association (PANDI) is a non-profit organization formed by the Government of the Republic of Indonesia together with the Indonesian internet community to manage .id domain names in a professional, accountable, and transparent manner. The main task of PANDI is to manage, operate, and maintain the necessary infrastructure and to accommodate electronic systems for Indonesian Top Level Domain Name registration. PANDI has a helpdesk service which is a one-stop facility for all registrants and the public to submit questions and complaints regarding .id domain names.

Coordinator of helpdesk mentioned that the helpdesk service is currently not optimal due to few conditions, such as the escalation process and documentation report is still manual and there still no indicator for helpdesk performance. Helpdesk service is not yet supported by IT service management is one of the causes. Therefore, it is necessary to do research aimed to produce a helpdesk IT service management design that can be a guideline for organizations in solving problems and user requests. This research is a qualitative research with case study category. The process of problem identification conducted using the study of organizational documents and interviews with the Deputy of Technical Unit and the helpdesk coordinator. The process of

data collection conducted using a literature study and an interview with the helpdesk coordinator and operators. The result of this research is IT service management design that can be a guideline for helpdesk based on ITIL V3 2011. Result of analysis shown that tracking status, priority label, reporting feature, and service categories can be added on the application side. Helpdesk can be guided by the documents produced in this study to improve the quality of services provided by PANDI. The documents consist of a service catalog that includes 11 Customer Facing Service (CFS) and Resource Facing Service (RFS) services, five SLAs for helpdesk business process services, and three SOPs for account change request service.