

Perancangan Service Desk Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL 4: Studi Kasus Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kepolisian Negara Republik Indonesia = Service Desk Design for Information Technology Service Management Based on ITIL 4 Framework: A Case Study Information and Communication Technology Division of Indonesia National Police

Ari Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920522540&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan mendorong penyediaan layanan TIK yang semakin berkualitas sehingga diharapkan kinerja semakin efektif dan efisien. Berdasarkan wawancara dan observasi kondisi saat ini diketahui bahwa Div TIK Polri belum mempunyai struktur service desk untuk menangani insiden, pelaporan gangguan serta permintaan layanan dari pengguna TIK.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu dibuat rancangan desain service desk yang sesuai dengan kebutuhan organisasi Div TIK Polri. Penelitian ini diawali dengan kegiatan wawancara, observasi dan studi literatur dokumen organisasi dilakukan untuk mengetahui kondisi saat ini terkait implementasi manajemen layanan teknologi informasi sehingga diperoleh kebutuhan rancangan service desk yang sesuai. Langkah selanjutnya dengan melakukan pemetaan rancangan service desk, dengan menggunakan kerangka kerja ITIL 4, berpedoman pada kebijakan dan prosedur yakni MPTIK Polri dan dokumen Tata Kelola TIK Polri serta model dan komponen service desk yang akan menghasilkan draft rancangan service desk. Tahap selanjutnya menguji rancangan yang telah dibuat dengan triangulasi yakni meminta pendapat dari pakar/ahli ITSM, wawancara dengan stakeholder serta studi literatur. Melakukan validasi rancangan service desk untuk menghasilkan rancangan yang akan dijadikan rekomendasi rancangan desain service desk yang tepat untuk Div TIK Polri sehingga meningkatkan layanan TIK kepada pengguna.

.....The use of information and communication technology in the government sector encourages better quality ICT services so that performance is more effective and efficient. Based on interviews and observations of current conditions, it is known that the ICT Division of INP does not yet have a service desk structure for reporting, disturbance reporting and service requests from ICT users. Based on this, it is necessary to design a service desk design in accordance with the needs of the ICT Division of INP. This research begins with interviews, observations and document literature studies conducted for current conditions related to the implementation of information system management in order to obtain the need for an appropriate service desk design. The next step is to do a service design mapping, with the ITIL 4 framework, guided by policies and procedures (MPTIK Polri and ICT Governance documents) as well as service desk models and components that will produce a service desk design. The next stage of the design that has been made by triangulation is the opinion of the ITSM experts, interviews with stakeholders and literature studies. Validating the design of the service desk to produce a design that will be the design of the service desk that is the best for the ICT Division of INP so as to improve ICT for users.