Peningkatan *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk berdasarkan Analisis Kesenjangan pada Pengguna Layanan dan Penyedia Layanan (Studi Kasus: PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur)

Oleh:

Yusrida Muflihah - 5211100122

Dosen Pembimbing:

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Outline

- Pendahuluan
- Tinjauan Pustaka
- Metodologi
- Hasil dan Pembahasan
- Kesimpulan dan Saran

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | Tujuan | Manfaat | Batasan Masalah

Layanan merupakan suatu **cara untuk menghantarkan nilai kepada pelanggan** dengan memfasilitasi tercapainya *outcome* bagi pelanggan tanpa terlibat kepemilikan atas biaya dan risiko (ITIL)

Pemberian layanan

- Kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan
- Peningkatan jumlah pelanggan
- Mempertahankan pelanggan yang sudah ada

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

kepastian kualitas layanan dari manajemen **sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan**

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | Tujuan | Manfaat | Batasan Masalah

kepastian kualitas layanan dari manajemen **sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan**

Service Level Management
proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | Tujuan | Manfaat | Batasan Masalah

Penyampaian tingkat layanan *(service level)*

Dijaga dan dikelola

Layanan Helpdesk
menangani keluhan pegawai pada jaringan LAN, aplikasi atau komputer

Permasalahan:

- **belum pernah dilakukan evaluasi pengguna layanan** mengenai harapan dan persepsi pengguna layanan
- **kesepakatan terhadap layanan belum mendefinisikan aspek penting** seperti kapasitas, performa dan ketersediaan layanan
- **belum diketahui pemenuhan *service level*** karena minimnya evaluasi level layanan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah melakukan evaluasi SLM layanan helpdesk berdasarkan analisis kesenjangan pengguna layanan dan penyedia layanan

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | **Perumusan Masalah** | Tujuan | Manfaat | Batasan Masalah

Q1. Bagaimana **skor analisis kesenjangan** antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk berdasarkan SERVQUAL?

Q2. Apa saja **aspek tingkat layanan** yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis kesenjangan pengguna layanan?

Q3. Bagaimana **kondisi kekinian *Service Level Management*** layanan helpdesk ditinjau dari dimensi SERVQUAL?

Q4. Bagaimana **kesenjangan** antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* sesuai ITIL?

Q5. Bagaimana **usulan *template Service Level Requirement* (SLR)** dan ***Service Level Agreement* (SLA)** layanan helpdesk yang disusun untuk peningkatan *Service Level Management*?

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | **Tujuan** | Manfaat | Batasan Masalah

1. **Mengetahui dan menganalisis skor gap** harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk.
2. **Mengetahui aspek tingkat layanan** yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis kesenjangan pengguna layanan.
3. Mengetahui **kondisi kekinian *Service Level Management*** pada layanan helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL.
4. Mengetahui **hasil kesenjangan** antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL.
5. Menghasilkan **usulan template** *Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* yang dibuat dengan menyesuaikan ITIL dan berdasarkan pada hasil analisis kesenjangan.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | Tujuan | **Manfaat** | Batasan Masalah

Bagi Akademis:

Memberikan referensi dalam melakukan evaluasi terhadap *Service Level Management* berdasarkan analisis kesenjangan.

Bagi Perusahaan:

1) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan untuk rekomendasi peningkatan *Service Level Management* (SLM) layanan helpdesk.
2) Template SLR dan SLA yang dihasilkan dapat digunakan perusahaan dalam penentuan tingkat level layanan *(service Level)* layanan helpdesk.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Pendahuluan

Latar Belakang | Perumusan Masalah | Tujuan | Manfaat | **Batasan Masalah**

1. Fokus penelitian tugas akhir ini adalah **evaluasi *Service Level Management* (SLM) untuk luaran SLR dan SLA**.
2. Responden untuk survei kesenjangan pengguna layanan ditujukan hanya untuk **pengguna layanan** yang ada **di Kantor Distribusi PLN Jawa Timur**.
3. Proses penilaian atau evaluasi SLM mengacu pada kerangka kerja ITIL, yang fokus terhadap proses-proses berikut: **Service Strategy *(Business Relationship Management-customer satisfaction survey)*** dan **Service Design *(Service Level Management)***
4. Keluaran dari tugas akhir adalah *template* SLR dan SLA untuk layanan helpdesk. Adapun **nilai spesifik didalam SLR maupun SLA** (contoh: besarnya *response time*) **tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian tugas akhir**.
5. **Template SLR dan SLA** yang akan dibuat **dipergunakan untuk perjanjian** antara PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur **dengan vendor**.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Tinjauan Pustaka

Service Level Management

Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk

Service Quality (SERVQUAL)

Kesenjangan

Tinjauan Pustaka

Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk → Service Level Management → Service Quality (SERVQUAL) → Kesenjangan

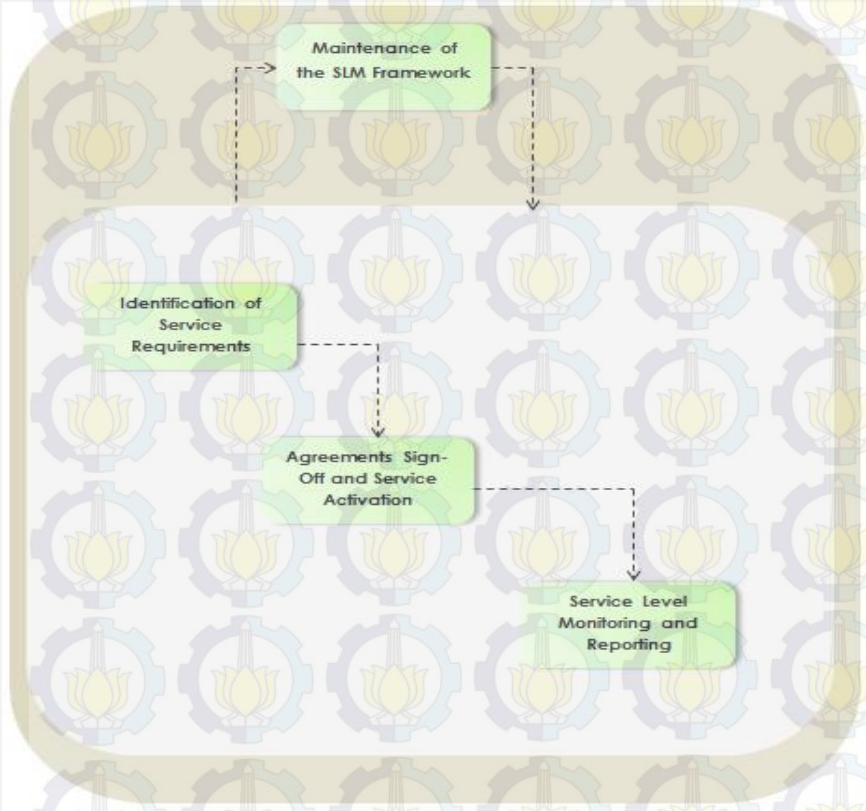
Plan Procurement → Conduct Procurement → Control Procurement

Diketahui bahwa **SLR dan SLA berada pada dua proses yang berbeda, yaitu *plan procurement* dan *conduct procurement*.** Meskipun **dihasilkan dari dua proses yang berbeda, namun berada dalam satu dokumen yang sama yaitu Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk.** Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan mengenai layanan (SLR), misalnya layanan yang akan diberikan dan komitmen jaminan atas pelaksanaan pekerjaan (SLA) terdapat dalam KAK.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Tinjauan Pustaka

Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk | **Service Level Management** | Service Quality (SERVQUAL) | Kesenjangan



Luaran *Service Level Management* (SLM)

1. Service Level Agreement (SLA)
2. Operational Level Agreement (OLA)
3. Service Level Requirement (SLR)
4. Service Specification Sheet
5. Service Catalogue
6. Service Level Report
7. Service Quality Plan

Tinjauan Pustaka

Layanan Helpdesk | Service Level Management | **Service Quality (SERVQUAL)** | Kesenjangan

Lima dimensi atau faktor kualitas pelayanan (Parasuraman, 1985):

1. ***Tangibles (fasilitas fisik)***
2. ***Reliability (kemampuan memberikan layanan)***
3. ***Responsiveness (kesediaan membantu)***
4. ***Assurance(pengetahuan)***
5. ***Empathy(kepedulian)***

Menurut model kesenjangan layanan, **kualitas layanan merupakan fungsi dari persepsi dan harapan dan dapat dimodelkan** (Parasuraman, 1985):

$$SQ = \sum_{i=1}^{k} (P_{ij} - E_{ij})$$

Dimana:

SQ = kualitas layanan secara keseluruhan; k = jumlah atribut

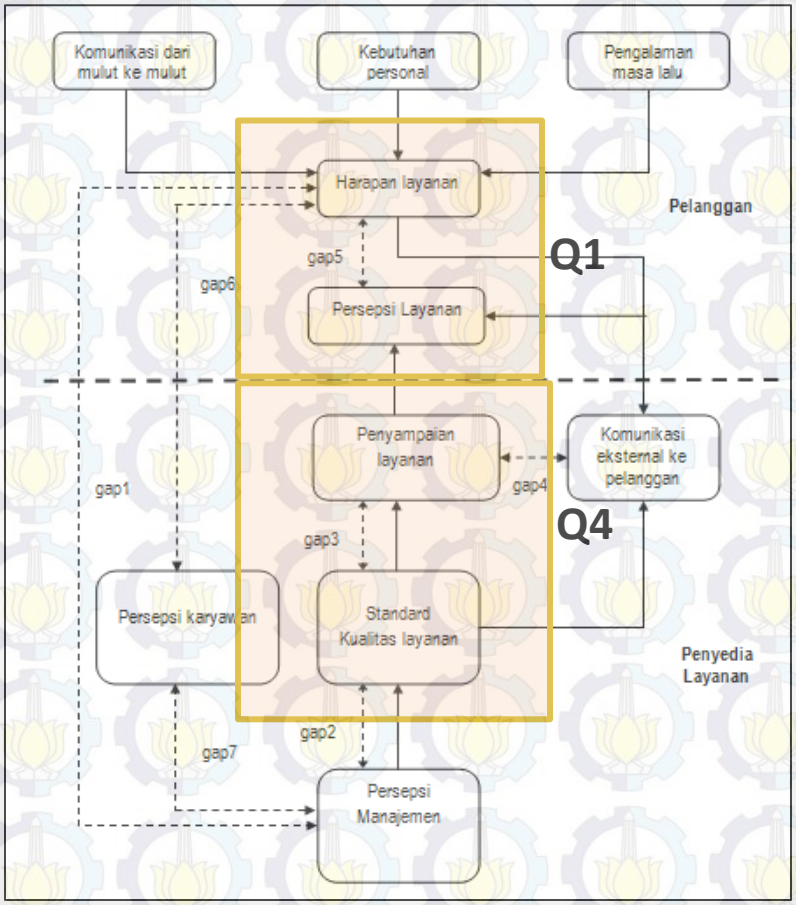
P_{ij} = persepsi kinerja stimulus i terhadap atribut j

E_{ij} = harapan kualitas layanan untuk atribut j yang relevan untuk stimulus i

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Tinjauan Pustaka

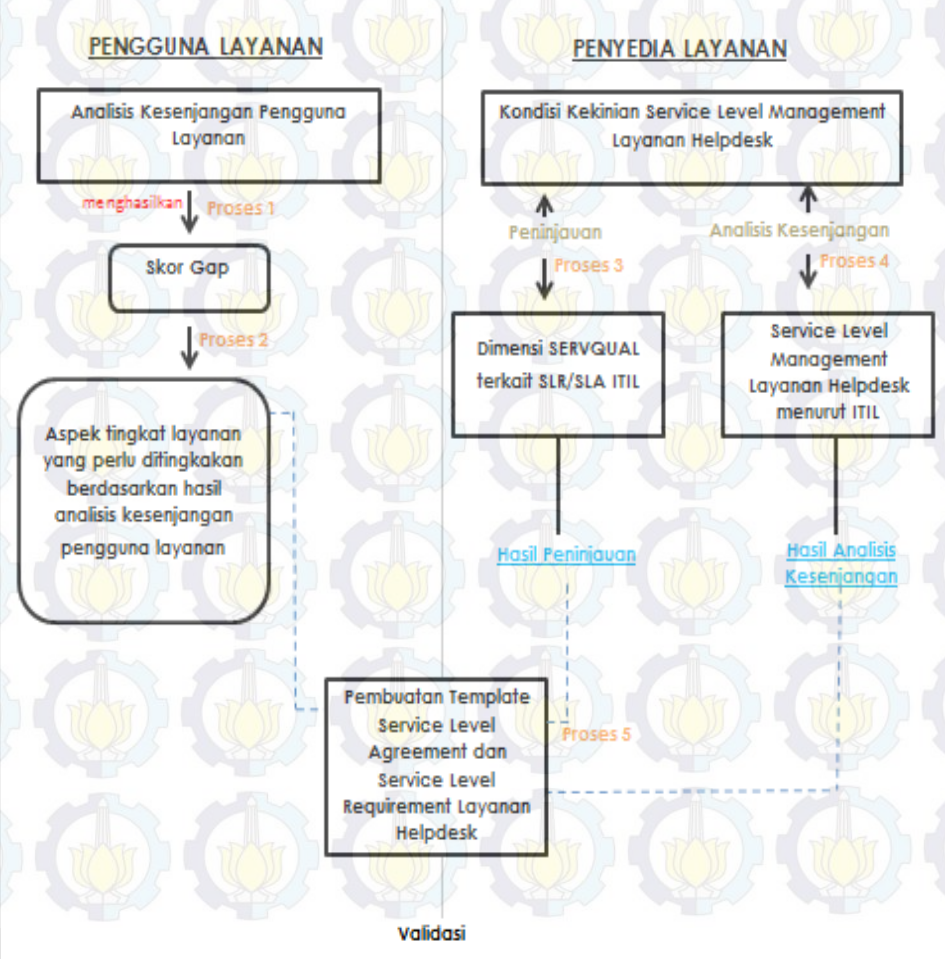
Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk | Service Level Management | Service Quality (SERVQUAL) | **Kesenjangan**



(Parasuraman,1985)

Metodologi

Logika Pengerjaan



Metodologi

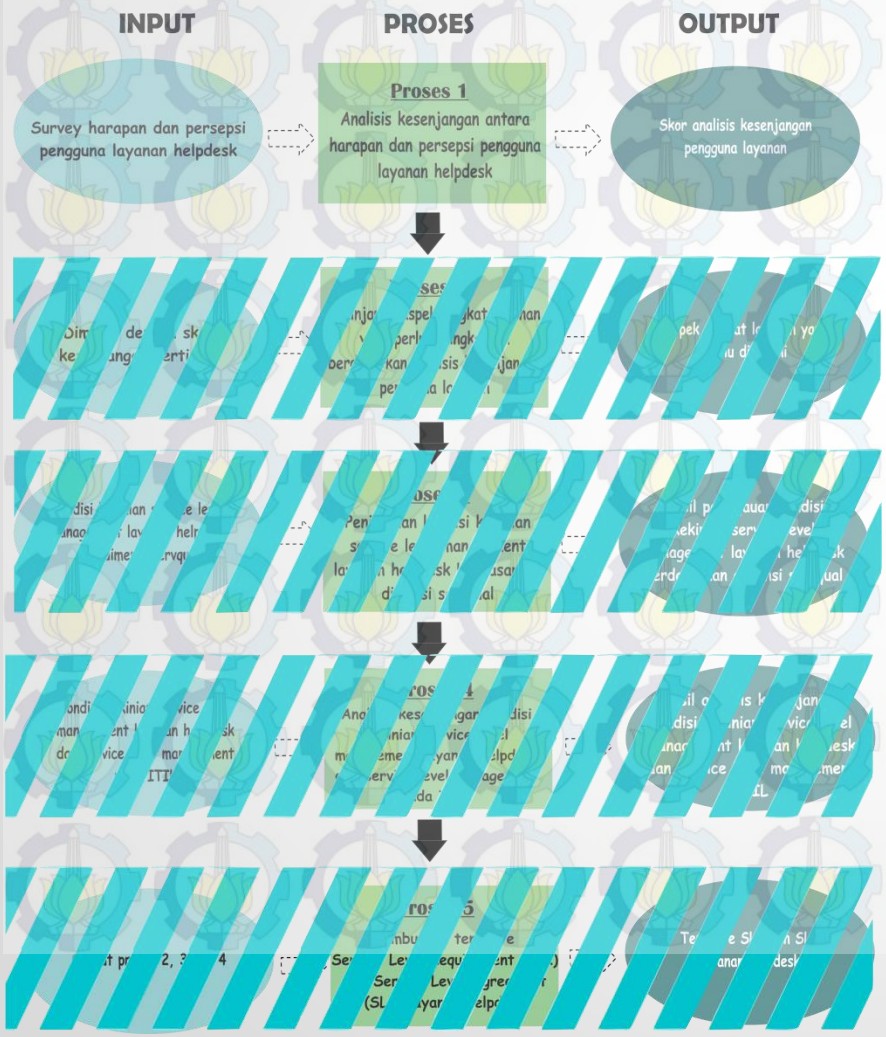
Metode Pengerjaan

INPUT	PROSES	OUTPUT	
Survey harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk	**Proses 1** Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk	Skor analisis kesenjangan pengguna layanan	Q1
Dimensi dengan skor kesenjangan tertinggi	**Proses 2** Peninjauan aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis kesenjangan pengguna layanan	Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi	Q2
Kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan dimensi servqual	**Proses 3** Peninjauan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk berdasarkan dimensi servqual	Hasil peninjauan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk berdasarkan dimensi servqual	Q3
Kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management pada ITIL	**Proses 4** Analisis kesenjangan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management pada ITIL	Hasil analisis kesenjangan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management ITIL	Q4
Output proses 2, 3 dan 4	**Proses 5** Pembuatan template Service Level Requirement (SLR) dan Service Level Agreement (SLA) layanan helpdesk	Template SLR dan SLA layanan helodesk	Q5

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Metodologi

Metode Pengerjaan



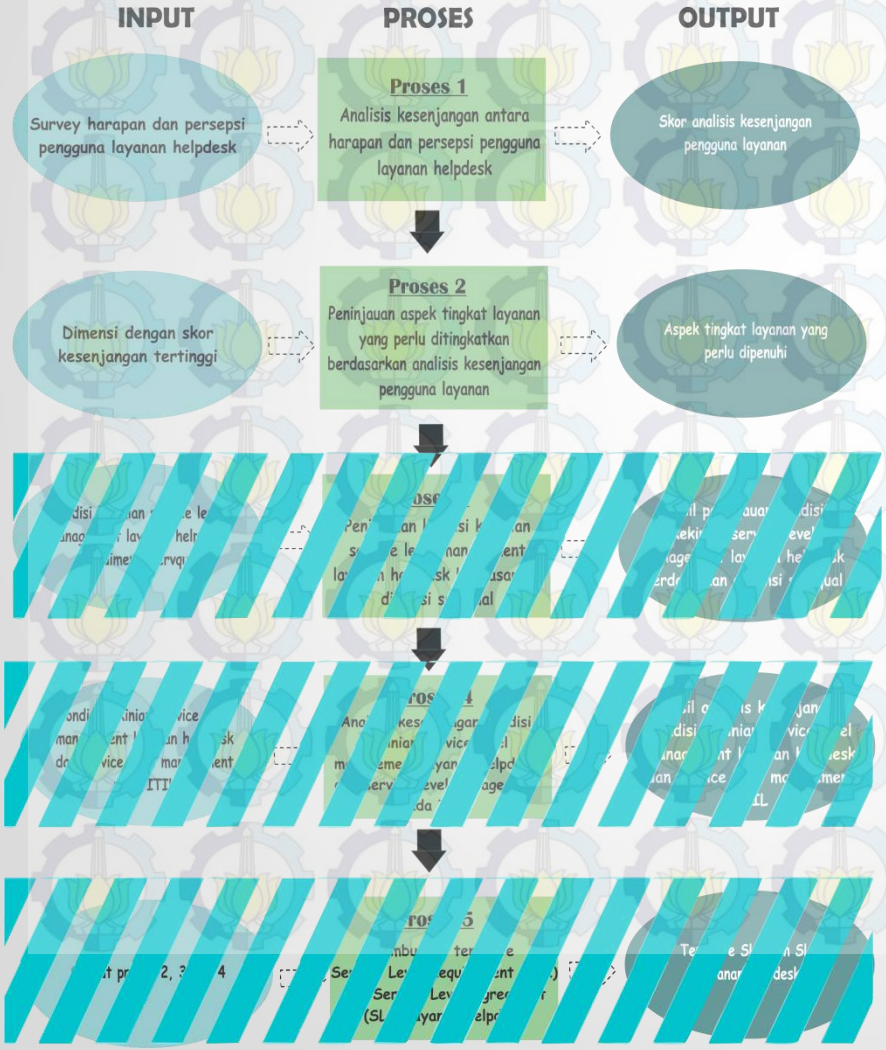
Beberapa hal yang dilakukan pada proses 1:

- **Wawancara**
- **Penyusunan Kuesioner**
- **Survei**
- **Analisis kesenjangan pengguna layanan**

Skor analisis kesenjangan pengguna layanan

Metodologi

Metode Pengerjaan

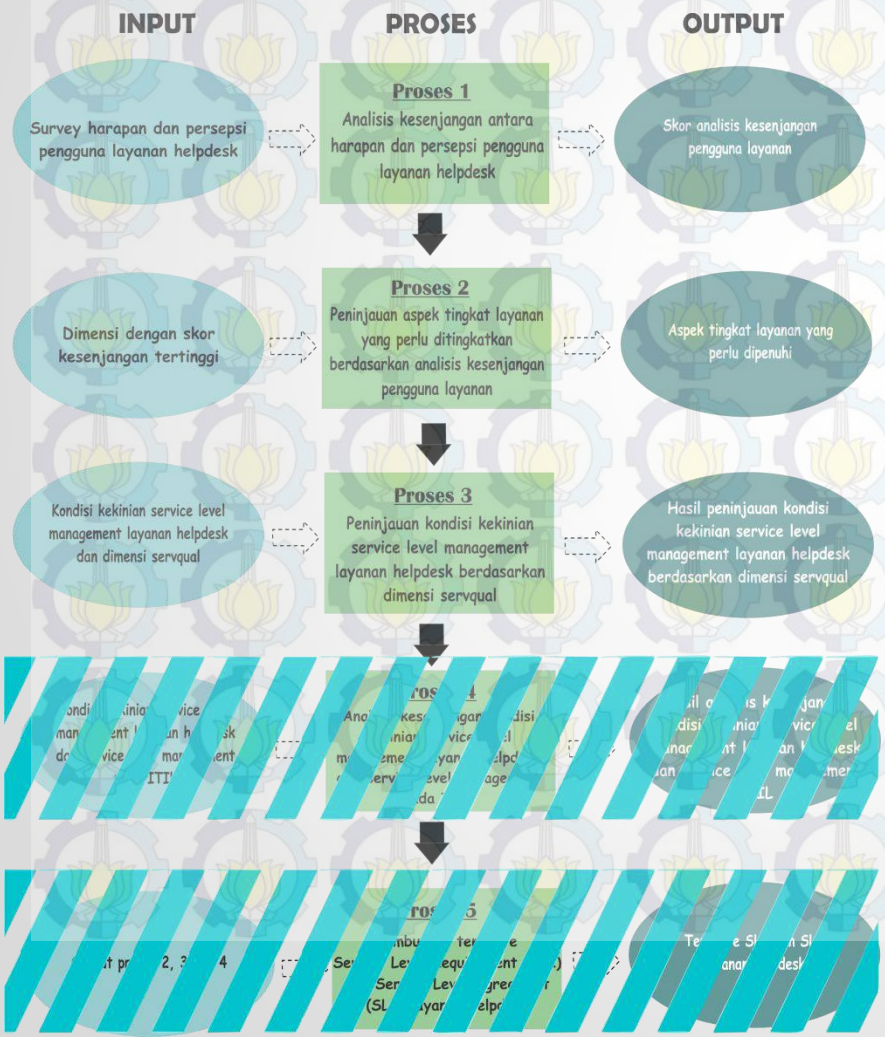


Dimensi yang memiliki skor kesenjangan tertinggi dijadikan input peninjauan aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan atau dipenuhi.

Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi

Metodologi

Metode Pengerjaan



Beberapa hal yang dilakukan pada proses 3:

- **Pemetaan dimensi SERVQUAL dengan SLR/SLA ITIL**
- **Peninjauan**

Hasil peninjauan kondisi kekinian *Service Level Managemet* Layanan helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL

Metodologi

Metode Pengerjaan

INPUT	PROSES	OUTPUT
Survey harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk	**Proses 1** Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk	Skor analisis kesenjangan pengguna layanan
Dimensi dengan skor kesenjangan tertinggi	**Proses 2** Peninjauan aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis kesenjangan pengguna layanan	Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi
Kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan dimensi servqual	**Proses 3** Peninjauan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk berdasarkan dimensi servqual	Hasil peninjauan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk berdasarkan dimensi servqual
Kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management pada ITIL	**Proses 4** Analisis kesenjangan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management pada ITIL	Hasil analisis kesenjangan kondisi kekinian service level management layanan helpdesk dan service level management ITIL
[illegible]	**Proses 5** [illegible]	[illegible]

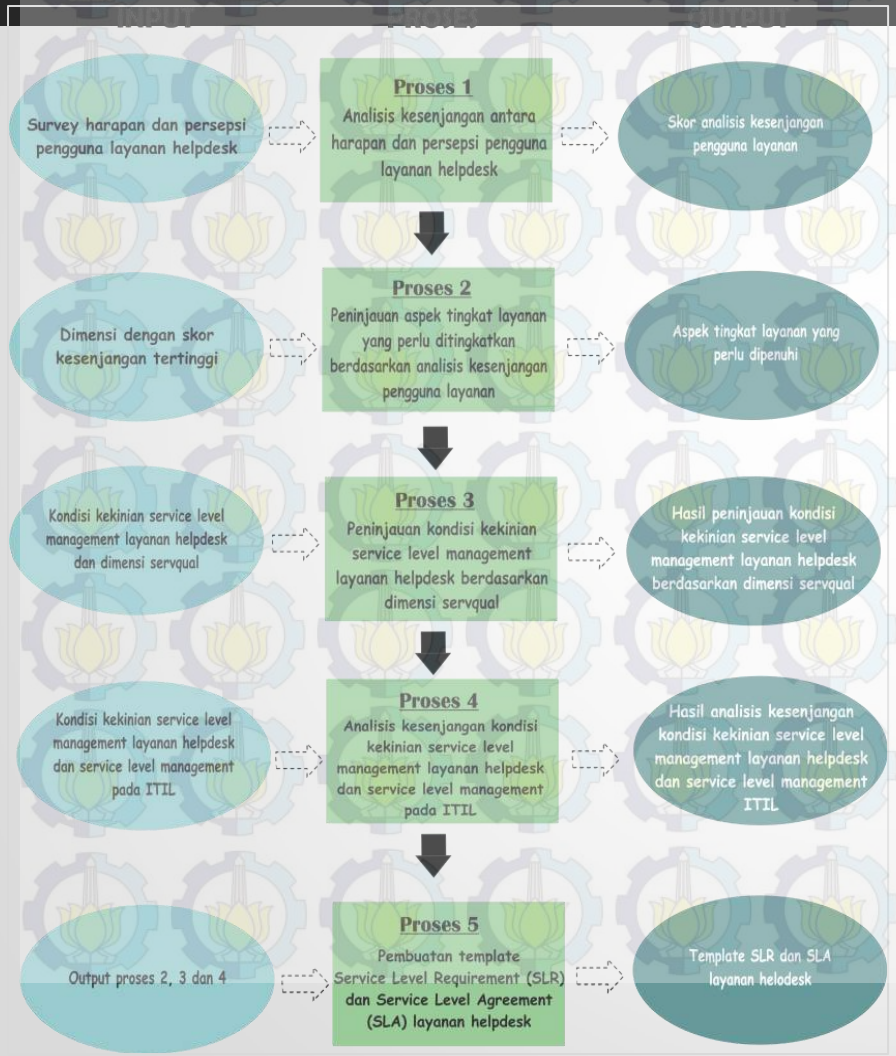
Beberapa hal yang dilakukan pada proses 4:

- **Analisis kesenjangan dilihat dari proses *Service Level Management***
- **Analisis kesenjangan dilihat dari SLR/SLA**

Hasil analisis kesenjangan kondisi kekinian *Service Level Management* layanan helpdesk dan *Service Level Management* ITIL

Metodologi

Metode Pengerjaan



Hasil dari analisis kesenjangan dan peninjauan dijadikan input dalam pembuatan rekomendasi untuk peningkatan *Service Level Management* pada layanan helpdesk, berupa *template* SLR dan SLA

Template SLR/SLA untuk layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Perancangan

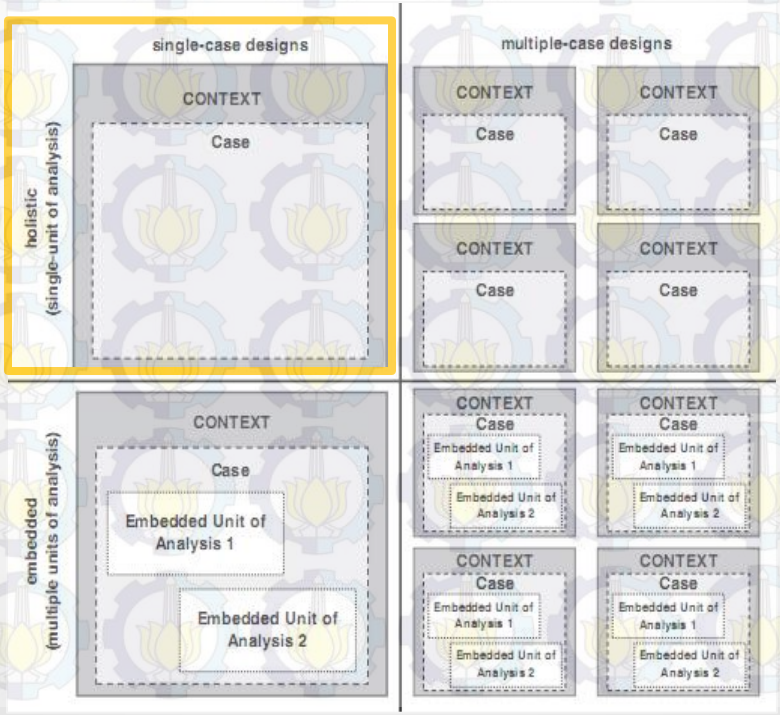
Perancangan Studi Kasus

Persiapan Pengumpulan Data, Metode Pengumpulan Data dan Pendekatan Analisis

Tujuan Studi Kasus

Kategori studi kasus yang digunakan adalah eksplorasi atau penggalian. Dari rumusan masalah, mengindikasikan perlunya studi kasus untuk mengetahui ekpektasi dan persepsi pengguna layanan dan praktik *Service Level* Management.

Unit of Analysis



Perancangan

Perancangan Studi Kasus

Persiapan Pengumpulan Data, Metode Pengolahan Data dan Pendekatan Analisis

Persiapan Pengumpulan Data

- Wawancara langsung
- Survei
- Review Dokumen
- Wawancara via email

Metode Pengolahan Data

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- rumus $Q = \sum_{i=1}^{k}(P_{ij} - E_{ij})$

Pendekatan Analisis

- Pendekatan analisis dengan **metode SERVQUAL**
- Pendekatan analisis dengan standar (**PMBOOK** dan **ITIL**)
- Pendekatan analisis dengan **analisis kesenjangan**

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Implementasi

Hasil Wawancara

Hambatan

Interviewee: Vicky Haumahu (Staff Infrastruktur TI)

Wawancara	Tanggal	Hasil Wawancara
Langsung	12 September 2014 8 Desember 2014	• Seputar layanan helpdesk (tanggungjawab, pengelola layanan, pengguna layanan) • Proses pembuatan SLR , SLA dan pemantauan layanan
Via email	2 Januari 2015 4 Februari 2015 26 Februari 2015	konfirmasi mengenai kesesuaian analisis dan perspektif peneliti dengan kondisi kekinian studi kasus

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Implementasi

Hasil Wawancara

Hambatan

Beberapan hambatan dalam implementasi perancangan studi kasus :

- **Kesulitan mencari kata yang dapat dipahami**

  Pemilihan kata yang sesuai dengan instrumen asli servqual dan dapat dipamahi oleh responden.

- **Pengambilan data membutuhkan waktu lama**

  Pengambilan data membutuhkan waktu yang lama, karena bidang perencanaan TI PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur menunggu waktu yang tepat untuk menyebarkan link survei ke pelanggan.

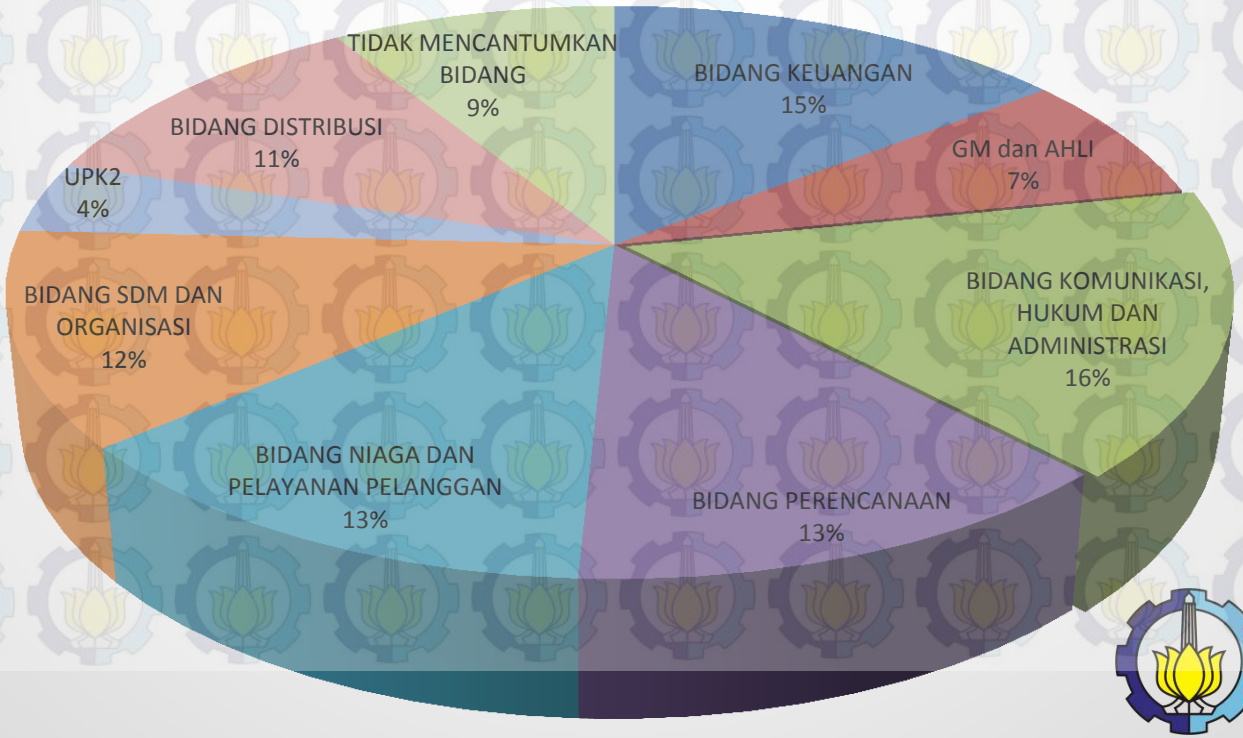
Hasil dan Pembahasan

Proses 1: Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Tanggal Survei : 9 Desember 2014 - 16 Desember 2014

Sample/Populasi : 124/247

Proporsi Responden tiap Bidang



Hasil dan Pembahasan

Proses 1: Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Dari hasil survey dengan total responden sebanyak 124 responden dan pengolahan data dengan metode SERVQUAL (Service Quality), didapatkan hasil:

Persepsi (P) – Ekspektasi (E)

Dimensi Service Quality	Skor Persepsi	Skor Ekspektasi	Skor Gap
Tangibles	5.17	5.59	– 0.43
Reliability	5.70	6.34	– 0.62
Responsiveness	5.49	6.23	– 0.73
Assurance	5.79	6.35	– 0.56
Empathy	5.45	5.98	– 0.53
Rata-rata keseluruhan skor gap			**– 0.58**

Keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa **harapan pengguna layanan helpdesk lebih tinggi daripada persepsi**, yang ditunjukkan dengan **skor gap negatif pada setiap dimensi dan rata-rata keseluruhan skor gap**.

Dimensi yang memiliki skor gap tertinggi adalah ***responsiveness***, hal ini menunjukkan bahwa terdapat **perbedaan dalam penyampaian tingkat layanan pada dimensi** tersebut.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Hasil dan Pembahasan

Proses 2: Peninjauan Aspek Tingkat Layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan

RESPONSIVENESS

FAKTOR	ASPEK YANG PERLU DIPENUHI
Menginformasikan kapan permintaan akan dilayani	Menyampaikan *initial response time* kepada pengguna layanan
Memberikan layanan dengan segera	Penentuan ukuran waktu penanganan insiden dalam SLR/SLA yang disesuaikan dengan istilah ukuran waktu pada service operation ITIL, diantaranya: **Initial respon time, resolution time, time until problem identification**
Kemauan untuk membantu	*Technical support* memberikan pelayanan sesuai dengan *resolution time* yang telah ditetapkan.
Bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan layanan	Menanggapi permintaan layanan sesuai dengan waktu penanganan yang telah ditentukan (berhubungan dengan *initial response time, resolution time* dan *time until problem identification*).

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Hasil dan Pembahasan

Proses 3: Peninjauan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL

Pemetaan dimensi SERVQUAL pada SLR/SLA ITIL

Reliability dan **Responsiveness**

↓

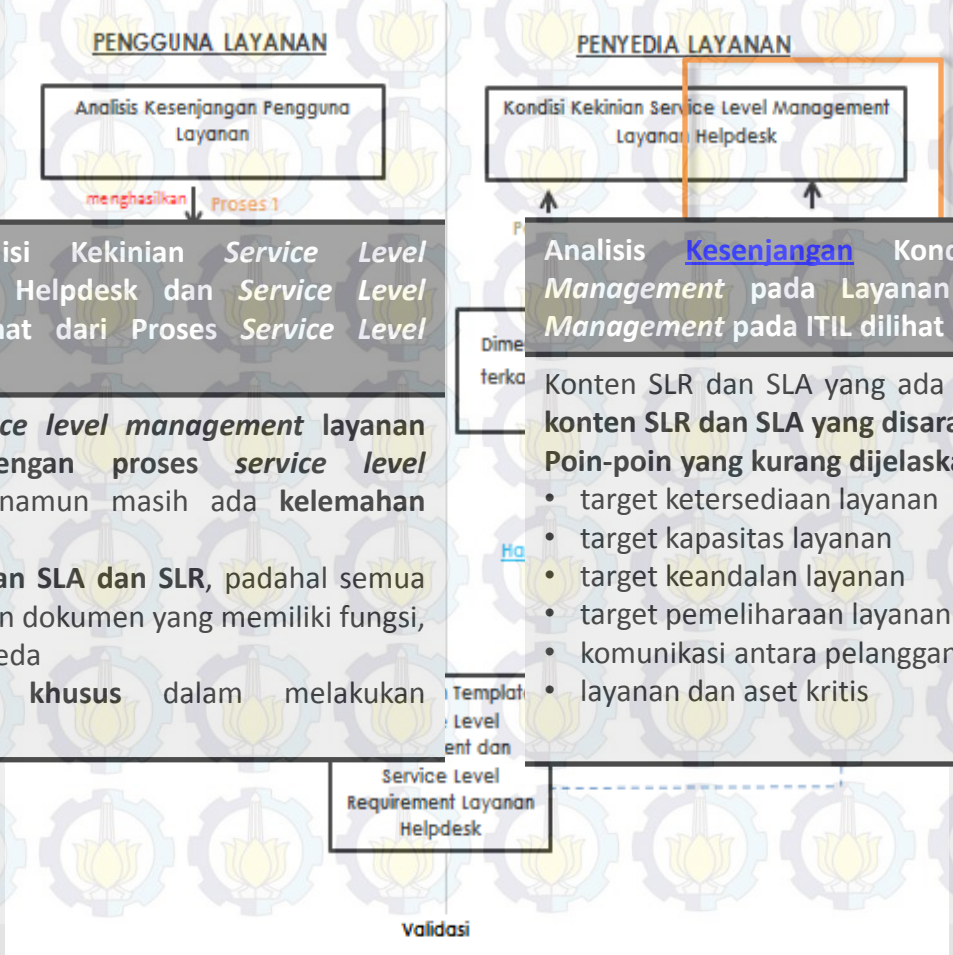
Peninjauan kondisi kekinian SLM layanan helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL

reliability dan **responsiveness** belum dijelaskan pada KAK yang memuat SLR dan SLA

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Hasil dan Pembahasan

Proses 4: Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL



Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL dilihat dari Proses *Service Level Management*

Keseluruhan dari **proses *service level management* layanan helpdesk sudah sesuai dengan proses *service level management* menurut ITIL**, namun masih ada **kelemahan diantaranya:**

- **KAK masih tercampur dengan SLA dan SLR**, padahal semua dokumen tersebut merupakan dokumen yang memiliki fungsi, konten dan tujuan yang berbeda
- **belum ada mekanisme khusus** dalam melakukan **pemantauan *service level***

Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL dilihat dari konten SLR dan SLA

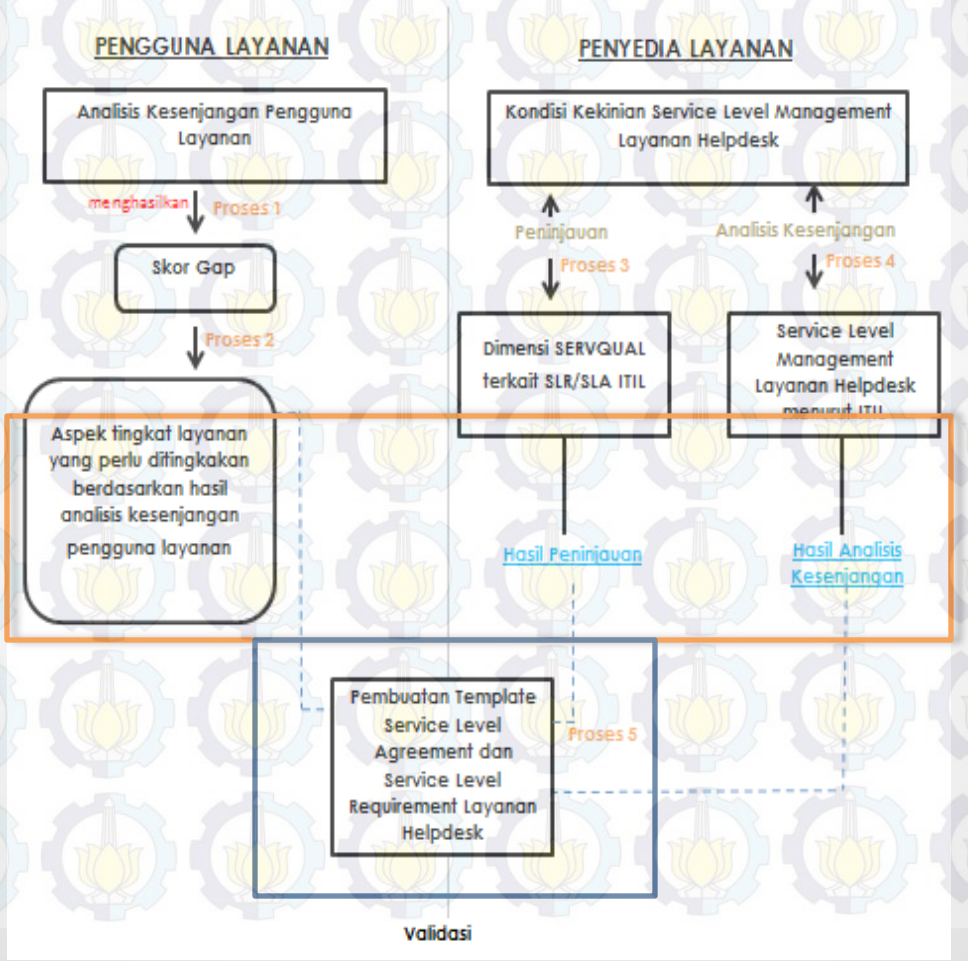
Konten SLR dan SLA yang ada pada KAK **belum sesuai dengan konten SLR dan SLA yang disarankan oleh ITIL**.

Poin-poin yang kurang dijelaskan:

- target ketersediaan layanan
- target kapasitas layanan
- target keandalan layanan
- target pemeliharaan layanan
- komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan
- layanan dan aset kritis

Hasil dan Pembahasan

Proses 5: Usulan *Template Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur



Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan | **Saran**

1 Terdapat kesenjangan pada pengguna layanan helpdesk

- Skor keseluruhan kesenjangan (-0.58)
- Dimensi dengan skor kesenjangan tertinggi yaitu responsiveness (-0.73)
- Dimensi dengan skor kesenjangan terendah yaitu tangibles (-0.43)

2 Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi dan dimasukan dalam SLA

Penentuan waktu penanganan insiden yang disesuaikan dengan pendefinisian istilah waktu pada *service operation* ITIL, yaitu *initial response time, resolution time,* dan *time until problem identification*.

3 *Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang menjadi bagian dari Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk tidak mencakup dimensi servqual yaitu *reliability* dan *responsiveness*

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan | **Saran**

4 Terdapat kesenjangan pada SLM layanan helpdesk dan SLM ITIL

- Proses SLM layanan helpdesk sudah sesuai dengan SLM ITIL, namun terdapat kelemahan.
- Konten SLR/SLA layanan helpdesk yang tercakup dalam KAK belum sesuai dengan yang disarankan ITIL

5 Usulan template SLR dan SLA layanan helpdesk

Template SLR dan SLA telah tervalidasi dan dibukukan dalam sebuah **buku produk**.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Saran

1. Penerapan penelitian dengan menggunakan **metode servqual** dapat juga **melihat dimensi kualitas layanan terpenting sampai yang tidak terlalu penting pada layanan** dengan **menambahkan point-allocation question**.

2. Penentuan ***respon time*** **dapat disesuaikan dengan** ***capability*** **dan kebutuhan** perusahaan.

3. Dapat digunakan **pendekatan** yang sama yaitu **metode kesenjangan** namun **dengan sudut pandang yang berbeda**, sehingga dapat **menghasilkan dokumen kontrak** yang **lain**, misalnya OLA atau UC.

sistem informasi
fakultas teknologi informasi

TERIMA KASIH

sistem informasi
fakultas teknologi informasi