TUGAS AKHIR – KS141501

PENILAIAN *SERVICE DESK* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN *OGC SELF-ASSESSMENT* BERBASIS ITIL (STUDI KASUS: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

Erina Umiyati
5211 100 014

Dosen Pembimbing
Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom.
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015

TUGAS AKHIR – KS141501

THE ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE DESK USING OGC SELF-ASSESSMENT BASED ON ITIL (CASE STUDY: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

Erina Umiyati
5211 100 014

Supervisor
Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom.
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT
Faculty of Information Technology
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015

LEMBAR PENGESAHAN

PENILAIAN *SERVICE DESK* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN OGC SELF-ASSESSMENT BERBASIS ITIL (STUDI KASUS: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Erina Umiyati
5211 100 014

Surabaya, Juli 2015

KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI

Dr.Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom.
NIP 19730219 199802 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

PENILAIAN *SERVICE DESK* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN OGC SELF-ASSESSMENT BERBASIS ITIL (STUDI KASUS: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Erina Umiyati
5211 100 014

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: 3 Juli 2015
Periode Wisuda: September 2015

Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom. **(Pembimbing I)**

Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc. **(Pembimbing II)**

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D. **(Penguji I)**

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc **(Penguji II)**

PENILAIAN *SERVICE DESK* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN *OGC SELF-ASSESSMENT* BERBASIS ITIL (STUDI KASUS: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

Nama Mahasiswa : Erina Umiyati
NRP : 5211100014
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Pembimbing 1 : Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom.
Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

ABSTRAK

Kebutuhan perusahaan akan teknologi informasi saat ini semakin meningkat, dimana teknologi informasi sekarang sudah mulai menjadi bagian yang tak terpisahkan dari layanan. Kondisi tersebut memunculkan kebutuhan untuk memastikan kualitas dan ketersediaan dari teknologi informasi yang dalam penggunaannya tidak terlepas dari insiden-insiden, serta munculnya permintaan dari pengguna. Service desk merupakan fungsi yang berperan penting dalam hal tersebut. Di lingkungan PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, Unit Sistem Informasi sebagai service desk juga memiliki peran dalam memastikan kualitas dan ketersediaan dari teknologi informasi wilayah Daop 8 Surabaya yang sejauh ini belum mengetahui apakah penyediaan kontak, penangan insiden, permintaan dan peran lain yang telah dilakukan selama ini sudah baik atau belum, dan hal penting apa yang seharusnya dilakukan tapi selama ini belum dilakukan oleh Unit Sistem Informasi. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, Unit Sistem Informasi perlu melakukan assessment terkait pelaksanaan peran fungsinya sebagai service desk.

OGC Self-Assessment tools digunakan sebagai dasar pembuatan perangkat dalam penilaian. Perangkat penilaian

terdiri dari perangkat pengumpulan data dan Assessment Sheet. Penyusunan perangkat diawali dengan identifikasi poin utama dari setiap pertanyaan pada OGC Self-Assessment, kemudian dipetakan dengan ITIL untuk dapat memahami dan mengetahui prasyarat dari setiap pertanyaan layak untuk mendapatkan jawaban yes atau no. Pembuatan tujuan pertanyaan dari setiap poin utama yang dijadikan dasar dalam pengembangan daftar pertanyaan. Sistem skor yang ada di Assessment Sheet sama dengan OGC Self-Assessment tools.

Hasil penilaian menunjukan capability level yang dicapai adalah Level 1.5 Management Intent, yang menggambarkan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai service desk yang digambarkan dengan adanya kebijakan organisasi, tujuan bisnis dan komitmen manajemen dalam pemenuhan kebutuhan Unit Sistem Informasi. Berdasarkan hasil tersebut disusun pula rekomendasi sebagai usulan perbaikan yaitu penyusunan dokumen seperti prosedur, SLA, OLA dan aktifitas-aktifitas operasional yang sebaiknya dilakukan seperti melakukan analisis trend dan akar permasalahan, melakukan follow-up dan review dengan user, menyediakan staf pendukung dan menyelenggarakan survei kepuasan user.

Kata Kunci: Penilaian service desk, OGC SELF ASSESSMENT, ITIL, Rekomendasi

THE ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES OF SERVICE DESK USING OGC SELF-ASSESSMENT BASED ON ITIL (CASE STUDY: UNIT SISTEM INFORMASI PT. KAI (PERSERO) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA)

Student Name : Erina Umiyati
NRP : 5211100014
Department : Sistem Informasi FTIF-ITS
Supervisor Lecturer 1 : Ir. Ahmad Holil Noor Ali, M.Kom.
Supervisor Lecturer 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

ABSTRACT

The needs of information technology in company is now increasing, in which information technology is now beginning to become an integral part of the service. This situation drive the need to ensure the quality and availability of information technology which in use is cannot separated from incidents, and user requests. Service desk is a function which has an important role in that case. In PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, Information System Unit as service desk has role in ensuring quality and availability of information technology DAOP 8 Surabaya region which so far does not has known whether supply of contacts, incident handling, request and other roles which are have been doing all this time is good or not, what important things which should be done but so far is not been done by Information System Unit. According to that problem, System Information Unit needs to do assessment according to its role as service desk.

OGC Self-Assessment tool is used in assessment. The assessment is consist of data collecting tools and assessment sheet. The making of assessment begin with identification the main point in each questions, than mapped with ITIL for understanding and knowing the prerequisite of each questions

that fit for answering yes or no. The scoring system in assessment sheet is same as OGC Self-Assessment tools

The assessment result shows that the capability level is in Level 1.5 Management Intent, which illustrates that the seriousness of management in supporting the implementation of the Information Systems Unit as a service desk that is described by the policy of the organization, business objectives and management commitment to fulfil the needs of Information Systems Unit. Based on these results compiled as well the recommendations proposed improvement include preparation of documents such as procedures, SLA, OLA and the operational activities should be carried such as trend analysis, root cause analysis, performing follow-up and user review, providing support staff and conducting user satisfaction surveys.

Keywords: Service desk assessment, OGC SELF ASSESSMENT, ITIL, Recommendation

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terucap atas segala petunjuk, pertolongan, rahmat dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul:

Penilaian *Service Desk* Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *OGC Self-Assessment* Berbasis ITIL (Studi Kasus: Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya)

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu:

- Orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat, dan adik tercinta yang selalu mendorong untuk menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
- Bapak Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom., dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir.
- Bapak Lutfi Arif selaku Manager Unit Sistem Informasi PT.KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dan Ibu Sri Rizqiyah Kasih selaku Assman IT Support 2 Unit Sistem Informasi PT.KAI (Persero) Daop 8 Surabaya beserta personil lain yang telah menjadi narasumber untuk kebutuhan penelitian.
- Ibu Renny Pradina, S.T., M.T., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir.

- Bapak Hermono, selaku admin laboratoriun PPSI yang membantu dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
- Teman-teman Lab PPSI, BASILISK, dan IKEMAS Surabaya yang telah memberikan waktu untuk berdiskusi dan saling memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat menjadi salah satu acuan bagi penelitian-penelitian yang serupa dan bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK v
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Batasan Masalah 4
1.4. Tujuan 4
1.5. Manfaat 5
1.6. Relevansi 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1. Studi Sebelumnya 7
2.2. Dasar Teori 9
2.2.1. Manajemen Layanan TI 9
2.2.2. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) 10
2.2.3. Fungsi *Service Desk* 10
2.2.4. Proses pada Service Operation 12
2.2.5. *Assessment* 15
2.2.6. OGC *Self-Assessment Tools* 18
2.2.7. Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 33
3.1. Tahap Perancangan 34
a. Perancangan Perangkat Pengumpulan Kondisi Kekinian..... 34
b. Perancangan Perangkat *Assessment*..... 35
3.2. Tahap Implementasi 36
a. Pengumpulan Data Kondisi Kekinian *Service Desk*..... 36
b. Pemetaan *Role and Responsible Service Desk*.... 37
c. Pengumpulan Data dan Informasi..... 37
d. *Assessment*..... 38
e. Verifikasi Fakta dan Bukti 39
3.3. Tahap 3 Hasil dan Pembahasan 39
a. Analisis Hasil..... 39
b. Verifikasi Hasil Penilaian 39
c. Pembuatan Rekomendasi 40
d. Penarikan Kesimpulan dan Saran 40
BAB IV PERANCANGAN 41
4.1. Perancangan Pengumpulan Kondisi Kekinian..... 41
4.1.1. Perancangan Studi Kasus 41
4.1.2. Perancangan Perangkat Pengumpulan Data Kondisi Kekinian..... 43
4.2. Perancangan Perangkat *Assessment* 46
4.2.1. Perancangan Perangkat Pengumpulan Data 47
4.2.2. Perancangan *Assessment Sheet*..... 50
BAB V IMPLEMENTASI 55
5.1. Kondisi Kekinian Unit Sistem Informasi 55

5.1.1. Struktur Organisasi dan Penempatan Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya sebagai *Service Desk* menurut ITIL 56
5.1.2. Pihak Terkait dalam Pelaksanaan Peran Fungsi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya 59
5.1.3. Jenis Layanan yang Menjadi Tanggung Jawab Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya 60
5.1.4. Gambaran Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi 61
5.2. Identifikasi *Role and Responsible* 66
5.3. Data dan Informasi untuk *Assessment* 68
5.4. *Assessment* 69
5.5. Verifikasi Fakta dan Bukti 71
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN 73
6.1. Analisis *Capability Level* 74
6.2. Analisis Capaian Skor Setiap Level 75
a. Level 1 *Pre-requisites* 77
b. Level 1.5 *Management Intent* 77
c. Level 2 *Process Capability* 78
d. Level 2.5 *Internal Integration* 78
e. Level 3 *Product* 79
f. Level 3.5 *Quality Control* 79
g. Level 4 *Management Information* 80
h. Level 4.5 *External Integration* 80
i. Level 5 *Customer Interface* 81
6.3. Analisis Perbandingan Capaian Skor Penilaian dengan Skor Maksimal 81
6.4. Verifikasi Hasil Penilaian 93

6.5. Rekomendasi 93
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN 97
7.1. Kesimpulan..... 97
7.2. Saran..... 99
DAFTAR PUSTAKA.....101
BIODATA PENULIS.....103
LAMPIRAN A – Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi ..... A- 1 -
LAMPIRAN B – Daftar Pertanyaan tiap Poin Utama..... B- 1 -
LAMPIRAN C – *Assessment Sheet*..... C- 1 -
LAMPIRAN D – Hasil Interview Kondisi Kekinian ..... D- 1 -
LAMPIRAN E – Perangkat Pengumpulan Data ke-1 ..... E- 1 -
LAMPIRAN F – Hasil Pengumpulan Data ke-1 .....F- 1 -
LAMPIRAN G – Perangkat Pengumpulan Data ke-2..... G- 1 -
LAMPIRAN H – Hasil Pengumpulan Data ke-2 ..... H- 1 -
LAMPIRAN I – Pengisian *Assessment Sheet*.....I- 1 -
LAMPIRAN J – Perangkat Verifikasi..... J- 1 -
LAMPIRAN K – Hasil Verifikasi..... K- 1 -
LAMPIRAN L – Rekomendasi..... L- 1 -
LAMPIRAN M – Bukti Pelaksanaan..... M- 1 -

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya 7
Tabel 2. 2 Keunggulan dan Keterbatasan Melakukan *Assessment* .. 15
Tabel 2. 3 Ruang Lingkup *Assessment* 16
Tabel 2. 4 Perbandingan Kelebihan dan Kekurangan Kedua Metode *Assessment*..... 17
Tabel 2. 5 Penjelasan Sistem Penilaian OGC *Self-Assessment*..... 20
Tabel 2. 6 Daftar Bobot Skor masing-masing Pertanyaan setiap Level..... 24
Tabel 2. 7 Pro dan Kontra Melaksanakan *Assessment* Secara Konsensus Grup 26
Tabel 2. 8 Pro dan Kontra Melaksanakan *Assessment* Secara Terdistribusi 27
Tabel 2. 9 Pemetaan Fungsi *Service Desk* 29
Tabel 2. 10 Pemetaan Tupoksi Unit Sistem Informasi dengan Fungsi pada ITIL..... 31
Tabel 3. 1 Metode Identifikasi Kondisi Kekinian Layanan..... 37
Tabel 4. 1 Pemetaan Kondisi Kekinian dengan Sub Bagian pada *Service Operation* ITIL 43
Tabel 4. 2 Daftar Pertanyaan pada Perangkat Pengumpulan Data Kondisi Kekinian..... 45
Tabel 5. 1 Identitas Narasumber Pengumpulan Data Kondisi Kekinian Unit Sistem Informasi DAOP 8 Surabaya 55
Tabel 5. 2 Pemetaan Peran Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya dengan ITIL..... 66
Tabel 5. 3 Data Narasumber dan Jadwal Pelaksanaan Pengumpulan Informasi untuk *Assessment* 69
Tabel 5. 4 Data Verifikator dan Jadwal Pelaksanaan Verifikasi Fakta dan Bukti 71
Tabel 6. 1 Status Pemenuhan Skor Minimal Setiap Level 75
Tabel 6. 2 Perbandingan Antara Skor Minimal Dengan Skor Capaian 76
Tabel 6. 3 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 1 77
Tabel 6. 4 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 1.5 77
Tabel 6. 5 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 2 78
Tabel 6. 6 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 2.5 79
Tabel 6. 7 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 3 79
Tabel 6. 8 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 3.5 80
Tabel 6. 9 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 4 80

Tabel 6. 10 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 4.5 81
Tabel 6. 11 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 5 81
Tabel 6. 12 Data Verifikator dan Jadwal Pelaksanaan Verifikasi Hasil Penilaian 93
Tabel 6. 13 Daftar Rekomendasi 94
Tabel A. 1 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 1 .....A- 1 -
Tabel A. 2 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 1.5 .....A- 4 -
Tabel A. 3 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 2 .....A- 6 -
Tabel A. 4 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 2.5 .....A- 11 -
Tabel A. 5 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 3 .....A- 13 -
Tabel A. 6 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 3.5 .....A- 15 -
Tabel A. 7 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 4 .....A- 17 -
Tabel A. 8 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 4.5 .....A- 19 -
Tabel A. 9 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 5 .....A- 21 -
Tabel B. 1 Daftar Pertanyaan dari Setiap Poin Utama .....B- 1 -
Tabel D. 1 Hasil Interview Kondisi Kekinian.....D- 1 -
Tabel E. 1 Perangkat Pengumpulan Data ke-1 ..... E- 1 -
Tabel F. 1 Hasil Pengumpulan Data ke-1 ..... F- 1 -
Tabel G. 1 Perangkat Pengumpulan Data ke-2 .....G- 1 -
Tabel I. 1 Pengisian Assessment Sheet..... I- 1 -
Tabel J. 1 Perangkat verifikasi.....J- 1 -
Tabel K. 1 Hasil Verifikasi .....K- 1 -
Tabel L. 1 Detail Rekomendasi ..... L- 1 -

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Elemen Proses 20
Gambar 2. 2 Gambaran Gap Capaian Nilai dan Target Skor pada OGC *Self-Assessment* 23
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Unit Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya 30
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian 34
Gambar 3. 2 Tahap Perancangan Perangkat Pengumpulan Data 35
Gambar 3. 3 Tahapan Penilaian dengan OGC *Self-Assessment* 38
Gambar 4. 1 Tipe Perancangan Studi Kasus *Single Case Design* [17].....42
Gambar 4. 2 Contoh Hasil Pemetaan Poin Utama Pertanyaan dengan Sub Bagian pada Service Operation ITIL 48
Gambar 4. 3 Contoh Daftar Pertanyaan dari setiap Poin Utama 49
Gambar 4. 4 Tab Pengantar pada *Assessment Sheet* 50
Gambar 4. 5 Tab Responden pada *Assessment Sheet*.....51
Gambar 4. 6 Perangkat *Assessment Sheet* Penilaian tiapLevel 52
Gambar 4. 7 Contoh Perangkat *Assessment Sheet* Tab *Result*53
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi dan Penempatan Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya sebagai *Service Desk* menurut ITIL 58
Gambar 5. 2 Layanan yang Menjadi Tanggung Jawab Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya.....60
Gambar 5. 3 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Aplikasi 63
Gambar 5. 4 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Jaringan 64
Gambar 5. 5 Contoh Foto yang Dijadikan Bukti Pendukung.71
Gambar 6. 1 Hasil Penilaian Pelaksanaan Peran Fungsi *Service Desk* pada Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya 73

Gambar 6. 2 *Capability Level* pada Tab *Result* di *Assessment Sheet* 74
Gambar 6. 3 Perbandingan Capaian Skor Penilaian Dengan Skor Maksimal 82
Gambar C. 1 *Assessment Sheet* Tab Responden..... C- 1 -
Gambar C. 2 *Assessment Sheet* Penilaian Level 1..... C- 2 -
Gambar C. 3 *Assessment Sheet* Penilaian Level 1.5..... C- 3 -
Gambar C. 4 *Assessment Sheet* Penilaian Level 2..... C- 4 -
Gambar C. 5 *Assessment Sheet* Penilaian Level 2.5..... C- 6 -
Gambar C. 6 *Assessment Sheet* Penilaian Level 3..... C- 7 -
Gambar C. 7 *Assessment Sheet* Penilaian Level 3.5..... C- 8 -
Gambar C. 8 *Assessment Sheet* Penilaian Level 4..... C- 9 -
Gambar C. 9 *Assessment Sheet* Penilaian Level 4.5..... C- 10 -
Gambar C. 10 *Assessment Sheet* Penilaian Level 5..... C- 11 -
Gambar C. 11 *Assessment Sheet* Tab *Result*..... C- 12 -
Gambar I. 1 Foto Surat Kerja pasal 23-24.....I- 3 -
Gambar I. 2 Instruksi pengelolaan *complain* dan insiden ..I- 4 -
Gambar I. 3 Laporan Gangguan bulanan.....I- 7 -
Gambar I. 4 Keterangan Dalam Milis Terkait Penyelenggaraan Sosialisasi dan Training SAP LAM .....I- 8 -
Gambar I. 5 Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Training SAP LAM .....I- 8 -
Gambar I. 6 Contoh Daftar Kebutuhan .....I- 9 -
Gambar I. 7 Dokumen Pengesahan RKAD.....I- 10 -
Gambar I. 8 Pendistribusian SK terkait Organisasi dan Tata Laksanan Seksi Sistem Informasi.....I- 12 -
Gambar I. 9 Contoh Wallpaper yang dipasang pada Stasiun ..I- 13 -
Gambar I. 10 Foto Bagan Organisasi .....I- 14 -
Gambar I. 11 Foto SK Unit SI.....I- 15 -
Gambar I. 12 Kode untuk insiden.....I- 18 -
Gambar I. 13 Status penanganan permintaan .....I- 18 -
Gambar I. 14 Foto SK standar spesifikasi 1 .....I- 20 -
Gambar I. 15 Foto SK standar spesifikasi 2 .....I- 20 -
Gambar I. 16 Pengelolaan perubahan.....I- 22 -
Gambar I. 17 Perhitungan beban kerja .....I- 25 -
Gambar I. 18 Denah ruang kerja Unit SI.....I- 27 -

Gambar I. 19 Daftar aplikasi di user .....I- 28 -
Gambar I. 20 Daftar Hardware di user.....I- 29 -
Gambar I. 21 File Referensi modul aplikasi yang ada di user. I- 29 -
Gambar I. 22 Daftar toka user.....I- 30 -
Gambar I. 23 konten form log insiden .....I- 33 -
Gambar I. 24 Record pemberian form dari pusat.....I- 33 -
Gambar I. 25 Laporan mingguan .....I- 35 -
Gambar I. 26 Laporan bulanan.....I- 35 -
Gambar I. 27 Aplikasi NMS .....I- 41 -
Gambar I. 28 Aplikasi Whatsup Gold.....I- 42 -
Gambar I. 29 Aplikasi TMS.....I- 42 -
Gambar I. 30 Jenis gangguan .....I- 46 -
Gambar I. 31 Grup pelapor .....I- 47 -
Gambar I. 32 Status penanganan.....I- 47 -
Gambar I. 33 Proporsi personil .....I- 47 -

BAB I
PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan diuraikan proses indentifikasi masalah meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dalam penelitian tugas akhir.

1.1.Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam organisasi salah satunya dalam pemberian layanan **[1]**, dimana kebutuhan akan ketersediaan teknologi informasi semakin hari semakin meningkat **[2]**. Teknologi informasi adalah suatu investasi yang pada awalnya digunakan sebagai *tools* yang mendukung dalam pemberian layanan, sekarang teknologi informasi sudah mulai menjadi bagian yang tak terpisahkan dari layanan tersebut. Dalam pemberian layanan teknologi informasi tidak terlepas dari permasalahan, seperti terjadinya insiden yang mengakibatkan terganggunya layanan serta munculnya permintaan-permintaan dari user terkait layanan teknologi yang digunakan. *Service desk* merupakan fungsi yang bertanggung jawab pada hal tersebut.

Service desk menjadi *single point of contact* untuk pengguna layanan teknologi informasi setiap harinya dan bertanggung jawab atas penanganan insiden dan biasanya menggunakan *software tools* untuk mencatat dan mengelola semua *event* layanan **[3]**. *Service desk* merupakan pusat dari layanan yang diharapkan dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat serta diharapkan dapat memuaskan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan merupakan indikasi yang efektif dalam penyediaan layanan **[4]**.

Sama halnya dengan Unit Sistem Informasi PT. KAI Daerah Operasi 8 Surabaya yang berperan sebagai *service desk* memiliki peran dan tanggung jawab tersebut. Namun Unit Sistem Informasi PT. KAI Daerah Operasi 8 Surabaya sejauh ini belum mengetahui apakah penyediaan kontak, penangan

insiden, permintaan dan pelaksanaan peran lain yang telah dilakukan selama ini sudah baik atau belum, dan hal penting apa yang seharusnya dilakukan tapi selama ini belum dilakukan oleh Unit Sistem Informasi. Hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan user terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk peningkatan layanan *service desk* maka organisasi perlu mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan *service desk* dapat berjalan dengan baik, sehingga dapat diketahui bagian mana saja yang masih kurang. Gambaran sejauh mana *service desk* menjalankan peran dan fungsinya dapat dilihat dari sudut pandang pemberi layanan dengan melakukan *assessment*.

Assessment akan memberikan gambaran kepada organisasi mengenai baik tidaknya pelayanan yang telah dilakukan *service desk* **[5]**. Pentingnya mengetahui baik tidaknya pelayanan yang telah dilakukan *service desk* berkaitan dengan keberlangsungan dari layanan itu sendiri. Baik tidaknya *service desk* dalam menjalankan peran dan fungsinya dapat dilihat dengan cara membandingkan dengan suatu *bestpractice,* dalam penelitian ini *bestpractice* yang berkaitan dengan manajemen layanan adalah ITIL. Salah satu *tools assessment* yang mengacu pada ITIL adalah *OGC Self Assessment.* Pada *OGC Self Assessment* terdapat kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur untuk masing-masing objek yang akan dinilai termasuk *service desk* dan dijawab dengan *yes* dan *no*. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mengacu pada ITIL, oleh karena itu perlu adanya pemetaan setiap pertanyaan dengan ITIL untuk dapat mengetahui lebih dalam maksut dan syarat dari setiap pertanyaan untuk dapat diberikan jawaban *yes*. Hasil yang diperoleh berupa keterangan apakah *service desk* dalam menjalankan peran dan fungsinya selama ini telah memenuhi skor minimal dan juga gambaran kesenjangan dengan target yang ditetapkan ITIL.

Mengingat pentingnya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan *service desk* dapat berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan *assessment* pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya selaku

service desk yang bertanggung jawab terhadap tindakan penanganan apabila terjadi gangguan pada teknologi informasi, serta memastikan kualitas layanan teknologi informasi terjaga dengan baik di lingkungan Daerah Operasi 8 Surabaya **[6]**. *Assessment* ini perlu dilakukan karena hampir sebagian besar layanan dari PT. KAI sudah berbasis online, sehingga layanan yang diberikan sangatlah bergantung pada ketersediaannya teknologi informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan *assessment* pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai *service desk.* Sehingga akan didapatkan gambaran peran *service desk* yang telah dilakukan serta diketahui bagian mana yang masih kurang dan akan dibuat rekomendasi perbaikan.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Seperti apa perangkat yang digunakan untuk pengumpulan data?. Rumusan masalah ini dijawab melalui pertanyaan berikut:
    1.1 Bagaimana hasil pemetaan poin utama dalam *OGC Self Assessment Questionnaire* bagian *Service Desk* dengan sub bagian di ITIL?
    1.2 Apa saja pertanyaan yang diadopsi dari *OGC Self Assessment Questionnaire* bagian *Service Desk* dan disesuaikan dengan kondisi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya?
2. Seperti apa *assessment sheet* yang digunakan sebagai *tools* dalam penilaian?
3. Bagaimana hasil penilaian fungsi *service desk* dengan *OGC Self Assessment*?. Rumusan masalah ini dijawab melalui pertanyaan berikut:

3.1 Seperti apa hasil *capability level* fungsi *service desk?*
3.2 Seperti apa capaian skor setiap level?
3.3 Seperti apa hasil perbandingan antara capaian penilaian dengan nilai maksimal setiap level?

4. Bagaimana rekomendasi perbaikan fungsi *service desk* berdasarkan ITIL?

1.3.Batasan Masalah

Batasan masalah pada Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada layanan teknologi informasi yang ada pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
2. Penilaian yang dilakukan pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dalam pelaksanaan perannya sebagai *service desk.*

1.4.Tujuan

Berdasarkan hasil perumusan masalah dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dari tugas akhir ini adalah:

1. Menghasilkan perangkat yang digunakan untuk pengumpulan data, yang terdiri dari:
   1.1. Pemetaan setiap poin utama dalam *OGC Self Assessment Questionnaire* bagian *Service Desk* dengan sub bagian di ITIL.
   1.2. Daftar pertanyaan yang diadopsi dari *OGC Self Assessment Questionnaire* bagian *Service Desk* dan disesuaikan dengan kondisi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
2. Manghasilkan *assessment sheet* yang digunakan sebagai *tools* dalam penilaian.

3. Menghasilkan penilaian fungsi *service desk* dengan *OGC Self Assessment*, yang terdiri dari:
   3.1. *Capability level* fungsi *service desk* layanan TI dengan menggunakan *OGC Self Assessment*.
   3.2. Capaian pemenuhan skor minimal setiap level
   3.3. Hasil perbandingan antara capaian penilaian dengan skor maksimal tiap level
4. Menghasilkan rekomendasi sebagai usulan perbaikan fungsi *service desk* layanan teknologi informasi di Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.

1.5.Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai referensi penilaian fungsi *service desk* pada industri serupa.
2. Perusahaan mendapatkan gambaran terkait kondisi *service desk* teknologi informasi yang telah dilakukan berdasarkan hasil *assessment.*
3. Perusahaan mendapatkan referensi dalam perbaikan *service desk* layanan teknologi informasi.

1.6.Relevansi

Penelitian ini memiliki relevansi pada mata kuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi dalam kaitannya dengan bagaimana suatu organisasi melakukan manajemen terhadap layanan teknologi informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi dalam kaitannya dengan pengelolaan proses teknologi informasi yang telah dijalankan sehingga diketahui pencapaian dengan kekurangan sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan proses pada layanan teknologi informasi kedepannya.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori yang dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

2.1. Studi Sebelumnya

Tabel 2.1 menjabarkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

Judul	Tujuan Penelitian	Kelebihan	Kekurangan
Penelitian 1: *ITIL Assessment in a Healthcare Environment: The Role of IT Governance at Hospital São Sebastião* **[7]**	Identifikasi kelemahan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi dengan melakukan ITIL *assessment* sehingga dapat dilakukan proses perbaikan	Peneliti mencoba menggunakan ITIL untuk menilai tata kelola manajemen layanan teknologi informasi pada rumah sakit yang fokus utamanya bukan pada teknologi informasi dengan *OGC Self Assessment tools*	Tidak ada suatu rekomendasi perbaikan berdasarkan ITIL, penelitian hanya sebatas pada penilaian proses

Judul	Tujuan Penelitian	Kelebihan	Kekurangan
Penelitian 2: Analisis Tingkat Kematangan Sistem *Service Desk* Kepegawaian Berdasarkan Framework ITIL V3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah **[8]**	Melakukan pengukuran *service desk* pada Bidang Mutasi berdasarkan ITIL V3 sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayana kepegawaian tersebut dapat berjalan dengan baik.	Menggunakan COBIT 4.1 dalam penilaian dan di petakan dalam ITIL V3	Tidak ada pebandingan tingkat kematangan dengan ITIL padahal dalam judul disebutkan penilaian yang berdasarkan ITIL
Penelitian 3: Rancang Tata Kelola *Service Desk* Berbasis ITIL V3 Studi Kasus pada Hasnur Group **[9]**	Terbentuknya rancangan prototype implementasi tatakelola IT dengan framework ITIL pada Servoce Desk di HASNUR.	Dilakukan penilaian dengan *OGC self assessment* kemudian dilakukan rancang tata kelola *service desk*	Data yang digunakan sebagai penilaian merupakan hasil olahan statistic dari jawaban setiap responden, sehingga justifikasi terhadap penilaian tersebut masih diragukan

Fokusan penelitian yang diusulkan sama seperti yang dilakukan pada penelitian 1 dan 2 yaitu terkait penilaian tingkat kematangan, sedangkan objek yang dipilih adalah *service desk* dan *best practice* yang digunakan adalah ITIL, sama seperti

yang dilakukan pada penelitian 2 dan 3. Pada penelitian ini aka menggunakan *OGC Self Assessment* yang akan memberikan gambaran capaian nilai dengan target ITIL, sehingga dapat diusulkan suatu rekomendasi perbaikan berdasarkan target dan aktifitas yang ada pada ITIL.

2.2. Dasar Teori

Bagian ini akan menjelaskan mengenai konsep atau teori yang berkaitan dengan tugas akhir.

2.2.1. Manajemen Layanan TI

Untuk memahami pengertian dari manajemen layanan TI maka perlu adanya pemahaman mengenai layanan dan bagaimana manajemen layanan dapat membantu penyedia layanan untuk menyampaikan dan mengelola suatu layanan. Layanan merupakan sebuah cara untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi pelanggan untuk mencapai hasil-hasil sesuai harapan tanpa biaya dan risiko yang spesifik **[10]**. Hasil yang ingin dicapai pelanggan biasanya merupakan alasan mengapa mereka membeli atau menggunakan layanan tersebut.

Manajemen layanan merupakan satu set kemampuan khusus organisasi untuk menyediakan nilai kepada pelanggan dalam bentuk jasa. Adapun kemampuan organisasi mencakup semua proses, metode, fungsi, peran dan kegiatan yang digunakan penyedia layanan dalam mengelola pemberian layanan kepada pelanggannya **[10].**

Mengadopsi praktik terbaik dapat membantu penyedia layanan untuk membuat sistem manajemen pelayanan yang efektif, karena praktik terbaik terdiri dari hal-hal atau rangkaian kegiatan yang telah terbukti efektif. Praktik terbaik dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk kerangka umum (seperti ITIL, COBIT dan CMMI), standar (seperti ISO / IEC 20000 dan ISO 9000), dan pengetahuan milik orang dan organisasi **[10].** Dalam penelitian ini penulis menggunakan ITIL sebagai acuan praktik terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi.

2.2.2. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

ITIL merupakan kerangka yang menggambarkan praktik terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi, menyediakan kerangka kerja bagi pengelolaan dan pengendalian layanan teknologi informasi. ITIL berfokus pada pengukuran secara terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan teknologi informasi, baik dari bisnis maupun perspektif pelanggan. Fokus ini merupakan faktor utama dalam keberhasilan penerapan ITIL di seluruh dunia, dimana ITIL telah memberikan kontribusi dalam produktifitas dan memberikan manfaat pada organisasi terkait teknik dan proses mereka.

Beberapa manfaat tersebut antara lain **[3]:**

- Peningkatan penggunaan dan kepuasan pelanggan dengan layanan teknologi informasi.
- Peningkatan ketersediaan layanan, dan langsung mengarah pada peningkatan keuntungan bisnis dan pendapatan.
- Penghematan keuangan dari pengurangan kegiatan yang diulang atau kehilangan waktu dan dari peningkatan pengelolaan sumber daya dan penggunaannya.
- Peningkatan waktu untuk produk dan layanan baru untuk terjun di pasar
- Peningkatan pengambilan keputusan dan mengurangi risiko.

Dalam ITIL terbagi menjadi lima area dimana dalam setiap area dijabarkan dalam beberapa proses. Penelitian ini berfokus pada area *Service Opertion* yaitu pada fungsi *service desk.*

2.2.3. Fungsi *Service Desk*

Fungsi merupakan unit organisasi yang memiliki beberapa pekerjaan dan tanggung jawab yang spesifik. Fungsi merupakan sekelompok orang dan *tools* yang mereka gunakan untuk

menjalankan satu atau lebih proses atau aktifitas. Fungsi biasanya mendefinisikan peran yang berkaitan dengan suatu kegiatan yang spesifik. Peran merupakan kumpulan tanggung jawab, aktifitas dan kewenanganan yang diberikan pada satu atau kelompok orang. Menurut buku *service operation* ITIL terdapat beberapa fungsi yaitu *Technical Management, IT Operations Management* dan *Application Management* serta *Service Desk* **[3].**

Service Desk merupakan unit fungsional yang dibentuk dari beberapa staf berdedikasi yang bertanggung jawab dalam berbagai macam *event* layanan, biasanya via panggilan telepon, maupun web interface. *Service Desk* merupakan bagian penting dari Departemen TI, dimana *Service Desk* menjadi *single point contact* untuk pengguna TI setiap harinya dan harus menangani semua insiden dan biasanya menggunakan software *tools* untuk mencatat dan mengelola semua *event.*

Berikut ini peran dan tanggung jawab *Service Desk*, meliputi:

- Mencatat semua hal yang berkaitan dengan detail insiden maupun permintaan layanan, mengalokasikan kode pengkategorian dan pemrioritasan.
- Melakukan investigasi dan diagnosis.
- Menyelesaikan insiden maupun permintaan sesuai dengan kewenangan yang ada.
- Melakukan eskalasi insiden maupun permintaan yang tidak bias diselesaikan sampai waktu yang disepakati.
- Memberikan informasi pada user terkait progress penanganan insiden maupun permintaan.
- Menutup semua insiden, permintaan maupun panggilan yang telah teratasi
- Melakukan survey terkait *user satisfaction* **[3].**

Service Desk merupakan titik komunikasi bagi pengguna dan titik koordinasi untuk beberapa tim IT dan proses, adapun proses yang berkaitan terdapat pada Service Operation.

2.2.4. Proses pada Service Operation

Service Operation merupakan fase kritis dari siklus hidup manajemen layanan. Proses yang direncanakan dan dilaksanakan dengan baik akan sia-sia jika operasional sehari-hari dari proses-proses tersebut tidak dilakukan, dikontrol dan dikelola dengan benar. Juga perbaikan layanan tidak akan mungkin dilakukan jika kegiatan sehari-hari untuk memantau kinerja, menilai metrik dan mengumpulkan data tidak dilakukan secara sistematis selama layanan beroperasi **[5]**.

Terdapat sejumlah proses kunci *Service Operation* yang harus dihubungkan bersama-sama untuk memberikan struktur dukungan IT yang efektif secara keseluruhan, antara lain **[3]**:

a. *Incident Management*

Secara terminologi ITIL, *incident* didefinisikan sebagai gangguan yang tidak direncanakan pada suatu layanan TI atau penurunan kualitas layanan TI. Kesalahan dari konfigurasi suatu item yang tidak berpengaruh sama sekali pada layanan juga merupakan *incident. Incident Management* merupakan proses yang berhubungan dengan semua incident yang meliputi kegagalan atau kerusakan, pertanyaan dari pengguna (biasanya dilakukan via telepon melalui *Service Desk),* petanyaan dari staff teknikal, atau terdeteksi secara otomatis yang dilaporkan oleh *event monitoring tools* **[3]**.

Incident Management berkonsentrasi pada pemulihan layanan yang secara tiba-tiba rusak atau terganggu ketika digunakan oleh pengguna secepat mungkin, untuk meminimalkan dampak terhadap bisnis.

b. *Problem Management*

ITIL mendefinisikan *problem* sebagai penyebab dari satu atau lebih *incident. Problem Management* merupakan proses yang berperan dalam pengelolaan *lifecycle* semua masalah **[3]**. *Problem Management* melibatkan analisis akar penyebab untuk menentukan dan mengatasi penyebab suatu insiden, dapat juga dikatakan kegiatan proaktif untuk mendeteksi dan mencegah

masalah dan kesalahan sub-proses di masa depan untuk memungkinkan diagnosis lebih cepat.

c. *Request Fulfilment*

Request Fulfilment berkaitan dengan istilah *Service Request* yang digunakan untuk menggambarkan berbagai jenis tuntutan atau permintaan pengguna yang diajukan pada Departemen TI. Permintaan dapat berupa perubahan kecil yang sering terjadi dan biayanya rendah, misalnya permintaan untuk mengubah password dan install aplikasi software **[3]**.

Adanya perubahan yang awalnya melalui *Service Desk*, tetapi menggunakan proses yang terpisah mirip dengan *Incident Management* tapi dengan catatan atau tabel terpisah permintaan pemenuhan mana yang diperlukan terkait dengan catatan insiden atau masalah yang diprakarsai kebutuhan permintaan. Untuk menjadi permintaan layanan terdapat beberapa prasyarat yang harus didefinisikan dan ditemukan (misalnya perlu dibuktikan, berulang, sebelum disetujui).

Berikut tujuan adanya *request fulfilment* **[3]***:*

- Menyediakan saluran bagi pengguna untuk meminta dan menerima layanan standar sesuai dengan persetujuan yang ada.
- Memberikan informasi pada pengguna terkait ketersediaan layanan dan prosedur untuk mendapatkan layanan tersebut.
- Sebagai sumber yang memberikan komponen standar pelayanan yang diminta, missal lisensi dan software.

d. *Event Management*

Event Management memonitor semua peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI, untuk memantau operasi layanan yang berjalan normal dan untuk mendeteksi adanya peningkatan kondisi pengecualian. *Event* umumnya berupa pemberitahuan yang didapatkan dari layanan TI, *Configuration Item (CI)* atau *tools* monitoring. *Event Management* akan memberikan nilai secara tidak langsung pada bisnis, antara lain **[3]**:

- Menyediakan mekanisme untuk pendeteksian insiden sejak dini.
- Memberikan dasar untuk *automated operations*, sehingga menigkatkan efisiensi sehingga sumber daya manusia dapat dialokasiakan untuk kegiatan lain.
- Membantu dalam meningkatkan kinerja proses, yaitu dengan memungkinkan tim melakukan respon awal kaitannya dengan proses lain (misalnya terkait ketersediaan dan manajemen kapasitas).

e. *Access Management*

Access Management merupakan proses pemberian hak kepada pengguna resmi untuk menggunakan layanan, dan membatasi akses ke pengguna non-resmi. Hal ini didasarkan pada kemampuan secara akurat untuk mengidentifikasi pengguna yang berwenang dan kemudian mengelola kemampuan mereka untuk mengakses layanan yang diperlukan selama dalam kontrak.

Berikut beberapa nilai yang didapatkan dengan adanya proses *Access Management* **[3]**:

- Akses pada layanan terkendali, memastikan bahwa organisasi dapat lebih efektif mempertahankan kerahasiaan informasi.
- Karyawan memiliki tingkat hak akses yang sesuai untuk melaksanakan pekerjaannya secara efektif.
- Mengecilkan kemungkinan kesalahan entri data atau dalam penggunaan layanan yang kritis.
- Meningkatkan kemampuan untuk mengaudit pengguna layanan dan untuk melacak penyalah gunaan layanan
- Mempermudah dalam pencabutan hak akses jika diperlukan dan atas pertimbangan keamanan.

2.2.5. *Assessment*

Assessment merupakan metode yang dapat digunakan untuk membandingkan lingkungan proses yang sudah dan sedang berjalan dengan praktik terbaik dengan tujuan untuk mengukur kapabilitas suatu proses sehingga potensi kelemahan dalam proses tersebut dapat diketahui sehingga memudahkan untuk proses perbaikan kedepannya **[5]**.

a. Keunggulan dan Keterbatasan Melakukan *Assessment*

Suatu metode umumnya memiliki keunggulan dan keterbatasan, begitu pula dengan metode *assessment* yang memiliki keunggulan serta keterbatasan yang dapat dijadikan suatu pertimbangan perusahaan maupun organisasi yang akan menerapkannya. **Tabel 2.2** menjabarkan mengenai beberapa keunggulan dan keterbatasan apabila suatu perusahaan maupun organisasi melakukan *assessment* terhadap proses pada layanan.

Tabel 2. 2 Keunggulan dan Keterbatasan Melakukan *Assessment*

Keunggulan	Keterbatasan
• *Assessment* dapat memberikan pandangan yang objektif mengenai operasional proses yang berjalan disesuaikan dengan *maturity model* dan praktik terbaik. • Dapat dilakukan analisis gap sehingga akan diperoleh rekomendasi berupa langkah-langkah yang direncanakan sebagai upaya perbaikan. • Perencanaan dan pelaksanaan *assessment* akan lebih baik jika dilakukan berulang,	• Jika *assessment* dilakukan secara *outsourcing* maka kerangka *assessment* dan *maturity* tergantung dengan model yang digunakan vendor dan sulit untuk dibandingkan dengan standar industri • *Assessment* dapat dijadikan suatu tujuan bukan lagi digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Keunggulan	Keterbatasan
sehingga dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari waktu ke waktu dan dapat pula digunakan dalam penetapan target dan tujuan perbaikan. • Menggunkanan *maturity framework* yang diakui secara universal, dan menerapkan standar praktik terbaik dari proses dapat mendukung proses perbandingan kedewasaan perusahaan dengan standar industri.	• *Assessment* merupakan upaya padat karya dimana diperlukan tidak sedikit SDM yang terlibat untuk melakukan penilaian, • *Assessment* diusahakan seobjektif mungkin dalam hal pengukuran dan faktor penilaian, namun masih bergantung dengan pendapat penilai.

b. Ruang Lingkup *Assessment*

Penentuan ruang lingkup *assessment* merupakan salah satu keputusan yang penting dan harus dilakukan. Pengambilan keputusan harus berdasarkan pada tujuan dilakukannya *assessment* dan berdasarkan penggunaan laporan hasil penilaian pada waktu mendatang **[5]**. *Assessment* dapat dilakukan secara luas ketika proses sedang berjalan maupun fokus pada suatu masalah khusus pada proses tersebut, dimana terdapat tiga ruang lingkup potensial, yang disajikan pada **Tabel 2.3**.

Tabel 2. 3 Ruang Lingkup *Assessment*

Proses	Proses, SDM, Teknologi
Ruang lingkup berfokus pada proses, dimana *assessment* dilakukan pada atribut proses berdasarkan prinsip-prinsip umum dan	Ruang lingkup *assessment* dilakukan pada keterampilan, peran, bakat para manajer dan praktisi proses, serta kemampuan teknologi yang digunakan untuk mendukung

pedoman kerangka proses yang digunakan.	keberlangsungan proses tersebut.
Full *assessment*	
Ruang lingkup *assessment* mencakup budaya penerimaan dalam organisasi, kemampuan organisasi untuk mengartikulasikan strategi proses, struktur dan fungsi organisasi proses, kemampuan proses untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran proses terpenuhi, penyelarasan TI melalui kerangka proses, efektivitas pelaporan, serta kemampuan dan kapasitas pengambilan keputusan untuk meningkatkan proses dari waktu kewaktu.	

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah proses, dimana *assessment* dilakukan pada atribut proses yang menjadi tanggung jawab dari *service desk* berdasarkan prinsip-prinsip umum dan pedoman kerangka proses pada ITIL

c. Metode *Assessment*

Assessment dapat dilakukan dengan dua metode yaitu dengan menyewa pihak eksternal atau *outsourching* maupun dengan melakukan *self-assessment,* kekurangan dan kelebihan dari kedua metode tersebut dibandingkan pada **Tabel 2.4.**

Tabel 2. 4 Perbandingan Kelebihan dan Kekurangan Kedua Metode *Assessment*

Kelebihan	Kekurangan
***Assessment* oleh Pihak Eksternal**	
a. Objektif b. Pengetahuan ahli ITIL c. Pemaparan yang luas untuk beberapa organisasi TI d. Kemampuan analisis e. Kredibilitas f. Dampak minimal terhadap operasi	a. Biaya mahal b. Risiko penerimaan c. Pengetahuan yang terbatas tentang lingkungan yang ada d. Persiapan yang tidak benar dapat mempengaruhi efektifitas
Self-Assessment	

Kelebihan	Kekurangan
a. Murah b. *Self-assessment* tersedia secara gratis c. Meningkatkan kerjasama dan komunikasi internal d. Tahapan yang baik untuk suatu permulaan e. Internal jauh lebih mengetahui lingkungannya	a. Kurang objektif b. Sedikit penerimaan temuan c. Adanya politik internal d. Pengetahuan atau keterampilan yang terbatas e. Memerlukan banyak sumber daya

Penelitian ini tentunya menggunakan metode *Self-Assessment* dalam pelaksanaanya. Namun perlu adanya dukungan dari organisasi atau perusahaan berupa komitmen dimana penilaian yang dilakukan bukan semata-mata sebagai ajang untuk memperlihatkan bahwa nilai yang dicapai baik namun lebih kearah perbaikan fungsi *service desk*.

2.2.6. OGC *Self-Assessment Tools*

Self-Assessment Tools ini dikembangkan oleh ITSMF dengan dukungan dari OGC. *Self-Assessment* didasarkan pada kuesioner terstruktur khusus untuk setiap proses dengan setiap pertanyaan yang membutuhkan jawaban YES atau NO. Setiap perntanyaan memiliki nilai berdasarkan bobotnya. *Tools* ini menyediakan pendekatan yang fleksibel dan mudah digunakan dan dibangun pada *Microsoft Excel* dan karena itu dapat diselesaikan dengan mudah **[11]**.

Hasil penilaian akan segera diberikan dalam bentuk grafik dan memberikan perbandingan skor yang didapatkan versus target yang ditetapkan "praktik baik" untuk setiap elemen dari kerangka manajemen proses **[12]**. Untuk dapat mengetahui hasil penilaian dan mengetahui capaian organisasi berdasarkan *process capability framework*, maka pertanyaan-pertanyaan yang tersedia pada *tools* harus dijawab. Dimana setiap pertanyaan memiliki bobot masing-masing, sebagai contoh

pertanyaan dengan simbol ‘M’ (*mandatory*) dipenuhi dengan memberikan jawaban Yes, secara signifikan lebih tinggi capaiannya jika dibandingkan dengan memberikan jawaban *No* pada pertanyaan tersebut. Dimana jawaban *Yes* mengindikasikan bahwa pertanyaan tersebut terpenuhi.

a. Langkah Penggunaan

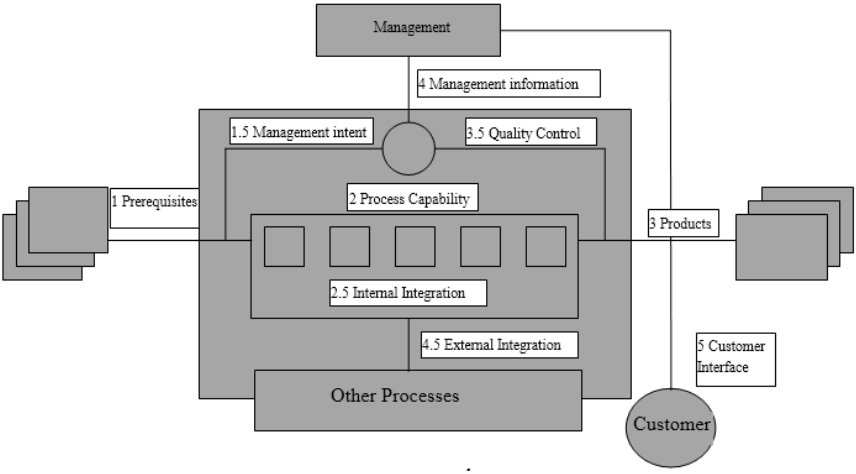
Untuk mengetahui level kemampuan suatu proses pada organisasi, maka berikut merupakan langkah-langkah dalam menggunakan OGC *Self-Assessment:*

- Mulai pada Level 1 dan menjawab semua pertanyaan yang ada pada level tersebut dengan jawaban ‘Y’ untuk *yes* atau ‘N’ untuk *no* sesuai dengan kondisi proses organisasi
- Lihat level kriteria yang terletak pada bagian bawah table Level 1. Setiap level memiliki skor minimal yang harus dicapai sebelum beralih ke level selanjutnya. Self assessment *tools* akan memberikan informasi apakah pada Level 1 memenuhi minimal skor yang telah ditentukan dengan ‘*pass*’ untuk memenuhi dan ‘*fail*’ untuk gagal memenuhi skor minimal. Jika kriteria Level 1 terpenuhi, maka lanjutkan pada level berikutnya.
- Ulangi dua langkah tersebut pada level-level yang belum terisi hingga sampai level yang hasilnya tidak memenuhi target. Misal, kriteria level yang memenuhi target adalah Level 1, 1.5, 2.5, namun Level 3 tidak memenuhi maka level kapabilitas organisasi tersebut adalah 2.5.
- Jika organisasi tidak memenuhi skor minimal, penilaian tetap dapat dilakukan untuk semua level jika memang diinginkan dan untuk mellihat pencapaian semua level **[11]**.

b. Sistem Penilaian OGC *Self-Assessment*

OGC *Self-Assessment* menggunakan kerangka manajemen proses yang terdiri dari sembilan elemen proses yang

digambarkan dengan pertanyaan. Elemen proses ditunjukan pada **Gambar 2.1.**



Gambar 2. 1 Elemen Proses

Gambar 2.1 memberikan ilustrasi terkait sistem penilaian yang digunakan dalam OGC *Self Assessment*. **Tabel 2.5** menjabarkan penjelasannya sistem penilaian **[12]**.

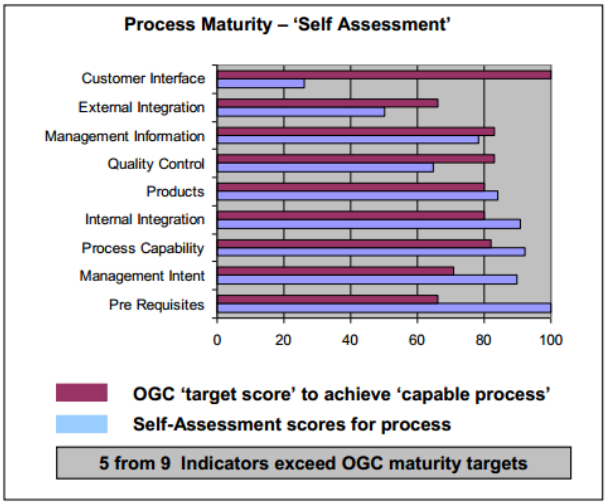
Tabel 2. 5 Penjelasan Sistem Penilaian OGC *Self-Assessment*

Capability Level	**Deskripsi**	**Poin Utama Pertanyaan Level**
Level 1 *Prerequisites*	Organisasi telah memenuhi tingkat minimal item prasyarat untuk mendukung kegiatan proses	Pertanyaan pada level ini terkait ketersediaan proses dalam organisasi dan ketersediaan posisi fungsional maupun pihak yang bertanggung jawab pada proses tersebut

Capability Level	**Deskripsi**	**Poin Utama Pertanyaan Level**
Level 1.5 *Management Intent*	Adanya dukungan manajemen dalam mendorong pelaksanaan proses dalam organisasi	Pertanyaan pada level ini terkair ketersediaan kebijakan dan prosedur yang terkait dengan proses, dukungan manajemen pada staf dalam menjalankan kegiatan proses
Level 2 *Process Capability*	Setiap kegiatan proses telah dilakukan organisasi untuk mendukung pelaksanaan proses	Pertanyaan pada level ini terkait identifikasi apakah aktifitas minimal yang harus dilakukan dalam proses telah atau sedang dilakukan oleh organisasi
Level 2.5 *Internal Integration*	Aktifitas-aktifitas proses dalam organisasi telah terintegrasi	Pertanyaan pada level ini memastikan apakah aktifitas-aktifitas terintegrasi dan cukup untuk memenuhi tujuan proses
Level 3 *Products*	Semua output proses yang diharapkan ada telah diproduksi oleh organisasi	Pertanyaan pada level ini mencakup pemenuhan output proses yang seharusnya dimiliki oleh organisasi
Level 3.5 *Quality Control*	Organisasi telah melakukan review dan verifikasi yang bersangkutan	Pertanyaan pada level ini mencakup hal-hal yang berkaitan dengan kendali kualitas

Capability Level	**Deskripsi**	**Poin Utama Pertanyaan Level**
	dengan output proses untuk memastikan bahwa output tersebut sesuai dengan kualitas yang ditentukan	produk seperti standar kualitas, staf yang bertanggung jawab pada output dan penggunaan *tools* sebagai pendukung proses
Level 4 *Management Information*	Organisasi memiliki tata kelola penyampaian informasi yang memadai dan tepat waktu yang dihasilkan dari proses untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen	Pertanyaan pada level ini berkaitan dengan pemberian informasi pada pihak manajemen terkait dengan proses yang dilakukan
Level 4.5 *External Integration*	Hubungan proses dengan proses lain telah terintegrasi	Pertanyaan pada level ini berkaitan dengan pertukaran informasi antar proses
Level 5 *Customer Interface*	Organisasi telah melakukan tinjauan eksternal secara terus-menerus dan melakukan validasi proses untuk memastikan bahwa proses tersebut dioptimalkan untuk	Pertanyaan pada level ini berkaitan dengan tinjauan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh organisasi berkaitan dengan proses yang dibahas

Capability Level	Deskripsi	Poin Utama Pertanyaan Level
	memenuhi kebutuhan pelanggan	



Gambar 2. 2 Gambaran Gap Capaian Nilai dan Target Skor pada OGC *Self-Assessment*

Gambar 2.2 merupakan contoh hasil dari penilaian yaitu adanya gambaran perbandingan antara capaian nilai dengan target skor pada OGC *Self-Assessment*. Berdasarkan **Gambar 2.2** dapat terlihat kesenjangan antara nilai capaian proses dengan target untuk setiap levelnya.

Skor Pertanyaan Setiap Level:

Masing-masing pertanyaan dalam setiap levelnya memiliki bobot skor yang berbeda-beda. **Tabel 2.6** merupakan daftar bobot skor untuk masing-masing pertanyaan.

Tabel 2. 6 Daftar Bobot Skor masing-masing Pertanyaan setiap Level

No. Pertanyaan	Status *Mandatory*	Skor Pertanyaan
Level 1 – *Prerequisites* • **Skor Minimal : 3 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 4**		
1	M	2
2 - 3	-	1
Level 1.5 – *Management Intent* • **Skor Minimal : 7 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 9**		
4 - 5	M	3
6 - 8	-	1
Level 2 – *Process Capability* • **Skor Minimal : 22 (** Y untuk semua M + 2 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 26**		
9 - 12	M	5
13 - 18	-	1
Level 2.5 – *Internal Integration* • **Skor Minimal : 5 (** Y untuk semua M + 2 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 7**		
19	M	3
20 - 23	-	1
Level 3 – *Products* • **Skor Minimal : 13 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*)		

No. Pertanyaan	Status *Mandatory*	Skor Pertanyaan
• **Skor Maksimal : 16**		
24 - 26	M	4
27 - 30	-	1
Level 3.5 – *Quality Control* • **Skor Minimal : 7 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 8**		
31 - 33	M	2
34 - 35	-	2
Level 4 – *Management Information* • **Skor Minimal : 7 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 8**		
36 - 37	M	3
38 - 39	-	1
Level 4.5 – *External Integration* • **Skor Minimal : 5 (** Y untuk semua M + 1 Y pertanyaan non *mandatory*) • **Skor Maksimal : 6**		
40 – 41	M	2
42 - 43	-	1
Level 5 – *Customer Interface* • **Skor Minimal : 5 (** Y untuk semua M) • **Skor Maksimal : 5**		
44 - 48	M	1

Semua pertanyaan jika diisikan **jawaban "N" (*no*) memiliki bobot skor 0 baik pertanyaan dengan status *mandatory* maupun pertanyaan *non mandatory*.**

Status Pemenuhan Skor Minimal:

Masing-masing level memiliki skor minimal masing-masing sesuai dengan yang telah disebutkan pada **Tabel 2.6,** terdapat dua status pemenuhan skor minimal tiap level yaitu "*pass*" dan "*fail*". Berikut penjelasan dua status pemenuhan tersebut:

- ***Pass* :** Suatu level mendapatkan status *pass* jika skor akhir level memenuhi (sama atau melebihi) skor minimal level tersebut.
- ***Fail* :** Suatu level mendapatkan status *pass* jika skor akhir level tidak memenuhi (kurang) skor minimal level tersebut.

c. Panduan Pelaksanaan *Assessment*

Terdapat dua cara untuk melakukan *self-assessment* yaitu:

- **Konsesus Grup**
  Membentuk grup yang berisi praktisi proses sehingga terbentuk suatu forum diskusi, perdebadan dan respon masing-masing praktisi terhadap pertanyaan yang diajukan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pandangan konsensus tentang respon yang diberikan untuk setiap pertanyaan. **Tabel 2.7** merupakan penjabaran pro dan kontra pelaksanaan *assessment* secara konsesus grup.

Tabel 2. 7 Pro dan Kontra Melaksanakan *Assessment* Secara Konsensus Grup

Pro	Cons
• Efisien waktu	• Tingkat kehadiran sulit untuk dipastikan

Pro	Cons
• Mendorong perdebatan sehingga respon yang diberikan lebih tepat • Komentar menarik dapat tertangkap melalui observasi yang dilakukan	• Masih terdapat minoritas dan mayoritas pendapat • Adanya tuntutan tambahan waktu kerja menimbulkan risiko ketidakhadiran

- **Terdistribusi**
  Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi individu yang berpartisipasi dalam penilaian proses dan informasi yang dibutuhkan dalam penilaian. Dibutuhkan penyesuain waktu dengan praktisi dalam penggalian informasi yang nantinya digunakan dalam penilaian. **Tabel 2.8** merupakan penjabaran pro dan kontra pelaksanaan *assessment* secara terdistribusi.

Tabel 2. 8 Pro dan Kontra Melaksanakan *Assessment* Secara Terdistribusi

Pro	Cons
• Menyediakan fleksibilitas pada praktisi dalam proses penggalian informasi • Tingkat penyelesaian lebih tinggi karena tidak ada ketergantungan terhadap waktu (penyesuaian waktu praktisi satu dan yang lainnya) • Tanggapan lebih seimbang dan tidak dipengaruhi perdebatan	• Adanya kemungkinan untuk mengejar praktisi agar segera dapat melakukan penggalian data • Tidak mudah untuk melakukan klarifikasi • Memerlukan rentang waktu yang lebih lama

Penelitian ini menggunakan pendekatan terdistribusi dalam pelaksanaan *assessment* karena mengingat praktisi proses memiliki banyak tanggung jawab yang berbeda, sehingga sulit untuk memilih satu waktu untuk sebuah forum diskusi. Oleh karena itu pendekatan terdistribusi dirasa lebih sesuai dengan kondisi kesibukan masing-masing praktisi proses.

d. *Service Desk Self-Assessment Questionnaires*

Service Desk menyediakan jendela utama untuk pelanggan dan pengguna kontak dengan organisasi jasa pada sehari-hari **[11]**. Service Desk bertanggung jawab untuk beberapa fungsi dalam organisasi, mencakup:

- Sebagai *single point of contact* untuk *customer*
  Service Desk merupakan titik point kontak sehari-hari antara pengguna layanan TI dan organisasi pendukung maupun pihak ketiga. Pada tingkat operasional, tujuannya adalah untuk memberikan satu titik kontak untuk memberikan saran, bimbingan dan pemulihan yang cepat jika terjadi suatu gangguan pada aplikasi TI di pengguna.
- Klasifikasi Insiden (*Incident Classification*)
  Klasifikasi Insiden adalah peran penting dari *Service Desk*. Pengguna sering melaporkan gejala dari insiden tersebut dan belum tentu hal tersebut merupakan akar masalah. Namun, proses klasifikasi insiden tidak boleh terlalu rumit dengan menambahkan terlalu banyak klasifikasi.
- Kontrol Insiden (*Incident Control*)
  Service Desk harus memiliki proses pengendalian insiden dan memonitor kemajuan pada semua insiden.
- *Incident Reporting and Review*
  Service Desk merupakan bagian utama sehari-hari antara organisasi dan pengguna layanan. Sementara *Service Desk* berperan aktif sebagai saluran komunikasi untuk kontrol insiden, juga menyediakan titik kontak untuk pertanyaan tentang isu-isu pelayanan umum (termasuk memberikan rekomendasi terkait kemajuan sebelum melaporkan insiden atau masalah) dan penyebaran informasi yang relevan (misalnya melalui bulletin, sistem, dll).

Untuk keperluan perbaikan proses ketika organisasi belum memenuhi skor minimal yang ditetapkan maka dilakukan

pemetaan fungsi *service desk* yang ada pada pertanyaan dengan fungsi *service desk* pada ITIL. Hasil pemetaan fungsi *service desk* dapat dilihat pada **Tabel 2.9**.

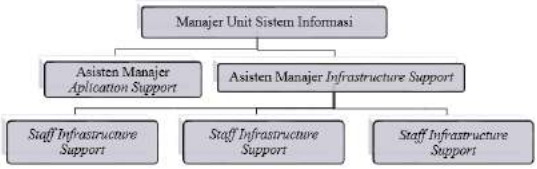
Tabel 2. 9 Pemetaan Fungsi *Service Desk*

Fungsi *service desk* pada OGC *self assessment questionaire*	**Fungsi *service desk pada ITIL***
Sebagai *single point of contact* untuk *customer*	*Single point of contact*
Klasifikasi Insiden (*Incident Classification*)	*Logging all relevant incident details, allocating categorization and prioritization codes (Service desk objectives)* untuk penjelasan lebih mendalam terkait *incident classification* maka dilihat pada proses *incident management*
Kontrol Insiden (*Incident Control*)	*Keeping users informed of progress* untuk penjelasan lebih mendalam terkait *incident control* maka dilihat pada proses *incident management.*
Incident Reporting and Review	*Closing all resolved incidents, requests and other calls* untuk penjelasan lebih mendalam terkait *incident reporting and review* maka dilihat pada proses *incident management.*

2.2.7. Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya

Unit Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya adalah satuan organisasi di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah organisasi Daerah Operasi 8

Surabaya dan berkedudukan di Surabaya. Bagan struktur organisasi unit Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya dapat dilihat pada **Gambar 2.3**.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Unit Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya

Manajer Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik dalam wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *Manager* Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya dibantu oleh 2 (dua) *Assistant Manager*, yaitu :

- *Assistant Manager Infrastructure Support*, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) dalam wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.
- *Assistant Manager Application Support*, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Unit Sistem Informasi memiliki 3 (tiga) Staf yang berada di bawah *Assistant Manager Infrastructure Support* sekaligus

membantu pekerjaan *Assitant Manager Application Support* **[6]**.

Berdasarkan uraian tupoksi di atas maka dilakukan pemetaan dengan fungsi pada ITIL yaitu di area *service operation* untuk menentukan ruang lingkup penilaian yang akan dilakukan. Pemetaan tupoksi Unit Sistem Informasi dengan fungsi pada ITIL disajikan pada **Tabel 2.10**.

Tabel 2. 10 Pemetaan Tupoksi Unit Sistem Informasi dengan Fungsi pada ITIL

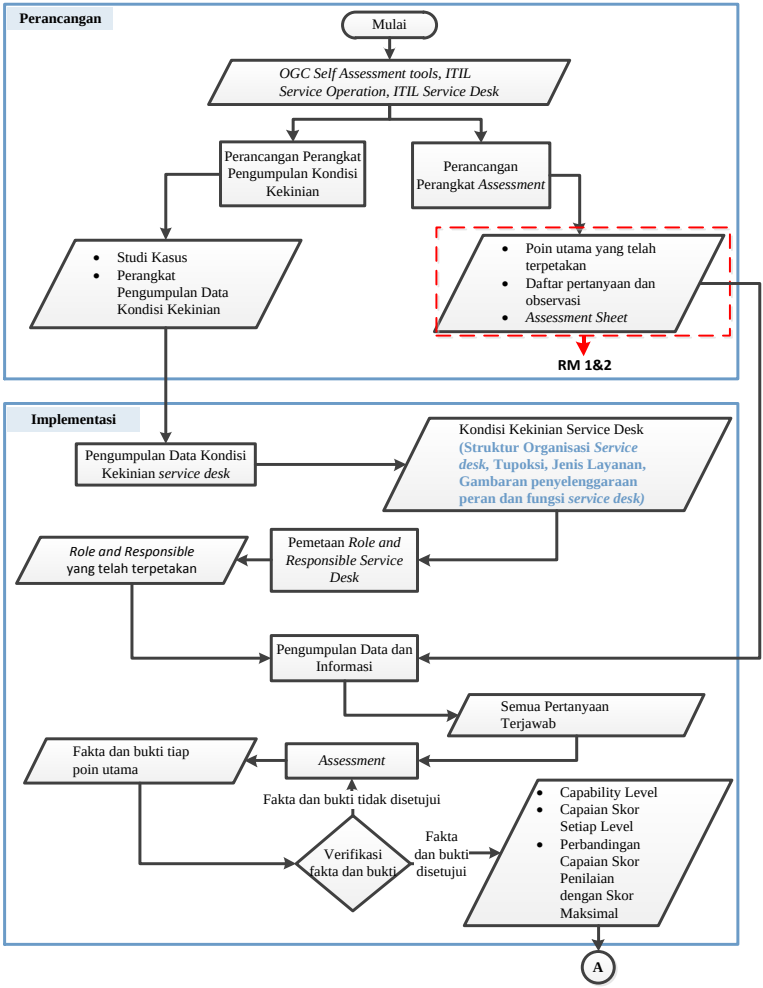
Tupoksi	Fungsi pada ITIL (*Service Operation*)
Mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan)	*IT Operation Management*
Mengelola aplikasi disisi pengguna dan memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi jika terjadi permaslahan	*Service Desk*
Melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi	*Service Desk*
Memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik	*Service Desk*

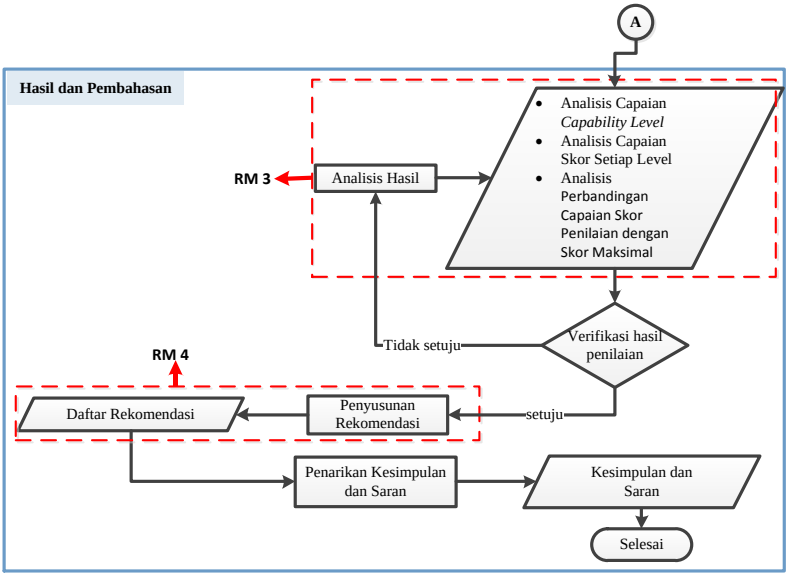
Berdasarkan pemetaan tersebut dan mempertimbangkan batas waktu pengerjaan Tugas Akhir maka dipilih fungsi *Service Desk* sebagai ruang lingkup dalam penilaian.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang ditunjukan pada **Gambar 3.1** merupakan tahapan yang dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir agar pengerjaanya dapat berjalan secara sistematis.





Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian

Bahan dan peralatan yang digunakan dalam penelitian:

- Bahan : *OGC Service Suppot Self-assessment* bagian *Service desk Questionnaire*, ITIL bagian *Service Operation.*
- Peralatan: *OGC Service Support Self-assessment tools* bagian *Service desk.*

3.1.Tahap Perancangan

Tahap awal dalam penelitian ini adalah tahapan perancangan. Tahap ini merupakan persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan *assessment*, yang terbagi menjadi dua sub tahapan, yaitu:

a. Perancangan Perangkat Pengumpulan Kondisi Kekinian

Tahap perancangan pengumpulan kondisi kekinian merupakan perancangan perangkat yang digunakan untuk menggali kondisi kekinian *service desk.* Perangcangan

dilakukan pada dua hal yaitu perancangan studi kasus dan perancangan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian.

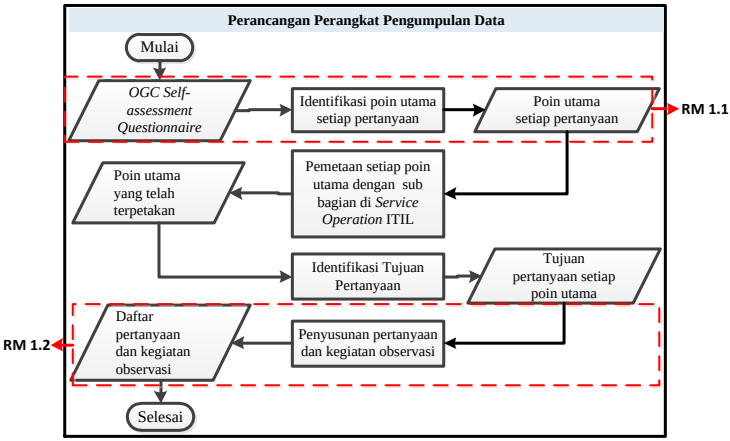
Perancangan studi kasus bertujuan untuk menentukan objek dari penilaian yang akan dilakukan, dalam hal ini adalah *service desk.* Setelah ditentukan objek dari penilaian yang akan dilakukan, maka selanjutnya adalah perancangan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian yang nantinya akan digunakan dalam pengumpulan data pada objek yang telah ditentukan. Output dari proses ini adalah studi kasus dan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian.

b. Perancangan Perangkat *Assessment*

Pada perancangan perangkat *assessment* dibagi menjadi dua hal, yaitu perancangan perangkat pengumpulan data dan perancangan *Assessment Sheet* yang digunakan untuk memudahkan proses penilaian.

Perancangan Perangkat Pengumpulan Data

Perangkat pengumpulan data pada tahapan ini berisi daftar pertanyaan yang didapatkan melalui beberapa tahap. **Gambar 3.2** merupakan detail tahap yang dilakukan dalam perancangan perangkat pengumpulan data:



Gambar 3. 2 Tahap Perancangan Perangkat Pengumpulan Data

Pertanyaan didapatkan dari *OGC Self Assessment Questionnaire* bagian *service desk* yang telah diidentifikasi poin utama dari setiap pertanyaannya, kemudian setip poin tersebut dilakukan pemetaan dengan sub bagian pada ITIL *Service Operation* untuk dapat mengetahui penjabarannya. Setelah mengetahui apa yang dimaksut menurut ITIL berdasarkan pemetaan tersebut, maka dapat disusun pertanyaan dan kegiatan observasi yang bisa dilakukan ketika melakukan pengumpulan data. Output dari proses ini adalah hasil pemetaan poin utama dengan ITIL, daftar pertanyaan dan observasi sebagai perangkat pengumpulan data.

Perancangan *Assessment Sheet*

Perancangan *Assessment Sheet* dilakukan untuk dapat menghasilkan *tools* penilaian yang digunakan khusus untuk penilaian pelaksanaan peran dan fungsi *service desk* berdasarkan *OGC Self-assessment tools* bagian *service desk.* Output dari proses ini adalah *assessment sheet* yang digunakan sebagai *tools* penilaiannya.

Tahapan perancangan akan menghasilkan perangkat pengumpulan kondisi kekinian yang terdiri dari studi kasus penilaian dan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian, serta menghasilkan perangaka *assessment* yang terdiri dari perangkat pengumpulan data dan *Assessment Sheet*.

3.2. Tahap Implementasi

Tahapan kedua ini merupakan tahapan implementasi dari perangkat yang dihasilkan pada tahap perancangan. Tahap implementasi terdiri dari lima sub tahapan, yaitu:

a. **Pengumpulan Data Kondisi Kekinian *Service Desk***

Pada tahapan perancangan dilakukan perancangan perangkat pengumpulan kondisi sehingga didapatkan objek penelitian dan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian. Tahapan ini menggunakan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian dalam proses pengumpulan data pada objek yang telah ditentukan. Pengumpulan data kondisi kekinian dilakukan denga dua metode yaitu wawancara dan observasi, penjelasan masing-masing metode dapat dilihat pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3. 1 Metode Identifikasi Kondisi Kekinian Layanan

Wawancara	Observasi Dokumen
Menggali informasi terkait: • Gambaran umum peranan dan fungsi *service desk* • Pihak yang bertanggung jawab pada setiap peranan yang dilakukan	• Dokumen Layanan • Struktur organisasi Unit SI • Tupoksi

Output dari pengumpulan data kondisi kekinian adalah akan didapatkan data terkait struktur organisasi Unit Sistem Informasi, tupoksi, jenis layanan dan gambaran penyelenggaraan peranan dan fungsi *service desk*.

b. **Pemetaan *Role and Responsible Service Desk***

Pada tahapan pengumpulan data kondisi kekinian *service desk* telah didapatkan data terkait struktur organisasi Unit

Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya beserta tupoksinya, maka data tersebut dijadikan masukan untuk mengidentifikasi *role* dan *responsible* pada fungsi *service desk* menurut ITIL. Pendefinisian dilakukan dengan cara memetakan setiap tupoksi dari setiap *roles* yang ada pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dengan *roles* dan *responsible* yang ada pada *service desk* menurut ITIL. Sehingga pada tahapan ini akan didapatkan hasil pemetaan *roles and responsible* yang ada pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dengan fungdi *service desk* menurut ITIL.

c. Pengumpulan Data dan Informasi

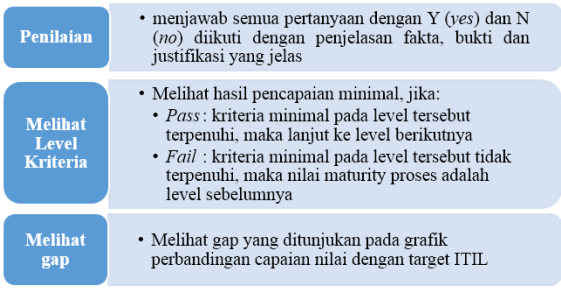
Pada tahapan ini penulis mulai melakukan pengumpulan data yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan *assessment.* Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan pada aktor yang bertanggung jawab atau terlibat terhadap layanan yang dilakukan *service desk* sesuai dengan pemetaan *roles and responsible* yang dilakukan pada tahapan sebelumnya.

Pertanyaan yang diajukan ketika wawancara sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah disusun pada tahap perancangan perangkat *assessment*. Observasi dilakukan untuk mengamati proses, dokumen, *tools* yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan *service desk* maupun dokumen yang dapat dijadikan sebagai bukti dalam penilaian yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya. Output dari tahapan ini adalah semua daftar pertanyaan telah terjawab sehingga dapat digunakan sebagai masukan dalam tahapan selanjutnya.

d. Assessment

Penulis melakukan *assessment* terhadap pelaksanaan peran dan fungsi *service desk* yang ada pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Penilaian

yang dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Penilaian dimulai pada level 1 dengan tahapan yang dijabarkan pada **Gambar 3.3**.



Gambar 3. 3 Tahapan Penilaian dengan OGC *Self-Assessment*

Penilaian yang dilakukan harus disertai dengan fakta, bukti dan justifikasi yang jelas sehingga dapat dipertanggung jawabkan pada pihak Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Output dari proses ini adalah fakta dan bukti setiap poin utama.

e. Verifikasi Fakta dan Bukti

Setelah penilaian dan justifikasi terhadap penilaian tersebut dilakukan maka perlu adanya verifikasi oleh pihak Unit Sistem Informasi terkait justifikasi terhadap jawaban yang diberikan. Jika terdapat kesalahan maka dilakukan peninjauan ulang terhadap jawaban dan justifikasi yang bersangkutan tersebut hingga jawaban dan justifikasi disetujui oleh penulis dan pihak Unit Sistem Informasi. Output dari proses ini adalah *capability level*, capaian skor setiap level, perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal.

3.3.Tahap 3 Hasil dan Pembahasan

Setelah proses verifikasi fakta dan bukti akan didapatkan hasil penilaian, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan hasil yang diperoleh serta verifikasi terhadap nilai tersebut. Hasil dan pembahasan terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

a. Analisis Hasil

Setelah didapatkan hasil penilaian berdasarkan fakta dan bukti yang telag terverifikasi, maka akan dilakukan analisis atau pembahasan terhadap hasil penilaian berupa capaian yang menunjukan kemampuan *service desk* setiap level pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Selain itu juga akan nampak perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal. Maka outputnya adalah analisis *capability level*, capaian skor setiap level, perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal.

b. Verifikasi Hasil Penilaian

Hasil penilaian dan pembahasan berupa *capability level*, capaian skor setiap level, perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal kemudian diverifikasi kembali dengan Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Tahap verifikasi ini bertujuan untuk menginformasikan hasil penilaian pada Unit Sistem Informasi. Output dari tahapan ini adalah persetujuan terhadap hasil penilaian tersebut.

c. Pembuatan Rekomendasi

Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan setelah pembahasan atau analisis capaian nilai telah terverifikasi. Berdasarkan analisis akan diketahui level mana yang masih kurang dan selanjutnya akan dibentukan rekomendasi sesuai dengan target yang belum terpenuhi dan sesuai dengan ITIL yang dapat digunakan sebagai acuan oleh Unit Sistem Informasi dalam upaya perbaikan peran fungsinya sebagai *service desk*. Output dari proses ini adalah daftar rekomendasi.

d. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dan pembuatan saran

BAB IV
PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses perancangan yang dilakukan sebelum melakukan penilaian dengan menggunakan OGC *Self-assessment* pada bagian *Service Desk.* Sebelum dapat melakukan penilaian perlu adanya perancangan terhadap perangkat yang akan digunakan untuk penilaian pelaksanaan peran dan fungsi *Service Desk* tersebut. Adapun perancangan dilakukan untuk mempersiapkan perangkat yang digunakan untuk pengumpulan data dan perangkat penilaiannya. Selain itu perancangan untuk pengumpulan kondisi kekinian juga perlu dilakukan, mengingat di awal akan dilakukan pengumpulan kondisi kekinian untuk mendapatkan gambaran secara umum mengenai pelaksanaan peran dan fungsi *service desk.*

4.1. Perancangan Pengumpulan Kondisi Kekinian

Pengumpulan kondisi kekinian merupakan pengumpulan data awal yang dilakukan untuk mengetahui gambaran secara umum pelaksanaan peran dan fungsi *service desk* yang telah dilakukan. Gambaran pelaksanaan yang ingin diketahui adalah jenis layanan, pihak-pihak yang berperan dalam pemberian layanan setiap harinya, serta peran *service desk* dalam setiap alur pelaksanaan layanan tersebut.

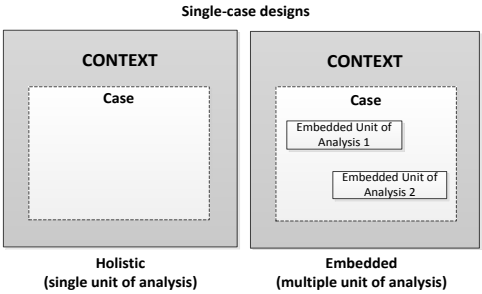
4.1.1. Perancangan Studi Kasus

Studi kasus merupakan aspek penting dalam penelitian, karena dengan adanya studi kasus akan muncul kesempatan untuk melihat keseluruhan proses, mempelajari berbagai aspek, menguji hubungan dengan aspek lain dan menggunakan kapasitas pemahaman peneliti seperti yang dikemukakan Gummeson **[13]**. Hal tersebut didukung Yin **[14]** yang mengemukakan bahwa studi kasus dapat digunakan sebagai cara untuk mengamati fenomena alam dalam satu set data, dimana terdapat tiga kategori studi kasus, yaitu:

- Eksplorasi (menggali): melakukan eksplorasi terhadap fenomena apapun dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti
- Deskriptif: digunakan untuk menggambarkan fenomena alamiah yang terjadi dalam data. Tujuannya adalah menggambarkan data yang terjadi dalam bentuk narasi
- *Explanatory* (memperjelas): menjelaskan fenomena dalam data secara jelas mulai dari hal yang dasar sampai dalam

Kategori studi kasus yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah eksplorasi atau penggalian. Adanya studi kasus dalam penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui *capability level* dari pelaksanaan peran fungsi *service desk.* Eksplorasi dilakukan pada studi kasus untuk mendapatkan fenomena yang terjadi dan dijadikan sebagai dasar penilaian.

Perancangan studi kasus terbagi menjadi dua yaitu *single case design* (satu kasus untuk diuji) **[15] [16] [17]** dan *multiple case design* (dua atau lebih kasus yang diuji) **[18]**. Perancangan studi kasus yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah *single case* atau satu studi kasus. Dimana terdapat dua tipe *single case* yang disesuaikan dengan banyaknya *unit of analysis* yang digambarkan pada **Gambar 4.1**



Gambar 4. 1 Tipe Perancangan Studi Kasus *Single Case Design* [17]

Pada tugas akhir ini menggunakan menggunakan satu studi kasus dengan satu *unit of analysis*. *Unit of analysis* dalam tugas akhir ini adalah melakukan penilaian *capability level* pada pelaksanaan peran fungsi di Unit Sistem Informasi PT. KAI

(Persero) Daop 8 Surabaya. Unit Sistem Informasi memiliki peran sebagai *service desk*, namun sejauh ini belum pernah diketahui secara pasti apakah penyediaan kontak dan penanganan-penanganan yang dilakukan sudah baik atau belum, untuk itu perlu dilakukannya *assessment* dalam pelaksanaan peran fungsinya sebagai *service desk* untuk mengetahui langkah apa yang selanjutnya dilakukan agar dapat menjadi lebih baik.

4.1.2. Perancangan Perangkat Pengumpulan Data Kondisi Kekinian

Perancangan perangkat pengumpulan data kondisi kekinian dilakukan dengan cara mendaftar poin-poin informasi apa saja yang dibutuhkan untuk dapat menggambarkan kondisi kekinian terkait pelaksanaan peran fungsi *service desk* yang nantinya digunakan sebagai dasar dalam merancang pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan ketika pengumpulan kondisi kekinian *service desk.*

Gambaran umum yang ingin didapatkan adalah terkait, pihak-pihak yang berperan dalam *service desk*, jenis layanan yang menjadi tanggung jawab *service desk*, serta gambaran peran *service desk* dalam setiap proses di *service operation*. Sebelum melakukan wawancara, penulis melakukan pemetaan dengan ITIL. Pemetaan dengan sub bagian yang ada di ITIL akan memudahkan dalam memahami dan memperoleh gambaran jawaban terhadap poin-oin informasi menurut ITIL, sehingga memudahkan saat bertanya karena maksut dan tujuan dari pertanyaan tersebut telah dimengerti. Hasil pemetaan dengan sub bagian pada ITIL dapat dilihat pada **Tabel 4.1**.

Tabel 4. 1 Pemetaan Kondisi Kekinian dengan Sub Bagian pada *Service Operation* ITIL

Kondisi kekinian mengenai:	Sub Bagian pada *Service Operation* ITIL
Pihak-pihak yang berperan	6.6 *Service Operation roles and responsibilities* pada bagian *Servise Desk roles*

Kondisi kekinian mengenai:	**Sub Bagian pada *Service Operation* ITIL**
dalam *service desk*	Sub bagian tersebut menjelaskan bahwa terdapat beberapa peran yang dibutuhkan untuk *service desk*, yaitu • *Service desk manager*, yang bertanggung jawab atas semua peran fungsi *service desk.* • *Service desk supervisor,* bagian yang bertanggung jawab atas beberapa aktifitas antara lain mengelola shift pegawai, *scheduling*, membuat statistic atau pelaporan. • *Service desk analysts,* berkaitan langsung dalam penanganan insiden atau pelaksanaan peranan lain. • *Super users,* menjembatani komunikasi antara TI dan bisnis pada level operasional, menyediakan dukungan untuk insiden/permintaan kecil, terlibat dengan *new releases.*
Jenis layanan	6.2 *Service Desk* bagian *Service Desk objectives,* sub bab tersebut menjelaskan kewenangan dari *service desk* antara lain mengelola insiden, *request,* dsb, terkait aplikasi atau jaringan sesuai dengan kewenangannya.
Peran *service desk* dalam setiap setiap proses di *service operation*	6.6 *Service Operation roles and responsibilities:* • 6.6.5 *Event management roles,* pada sub bab ini menjelaskan bahwa *Service desk* biasanya tidak terlibat dalam *event management* kecuali dalam beberapa ruang lingkup yang memang sudah ditetapkan. Investigasi dan resolusi *event* yang telah diidentifikasi sebagai insiden awalnya dilakukan oleh *service desk.* • 6.6.6 *Incident management roles,* pada sub bab ini menjelaskan bahwa *service desk* berperan sebagai *first line* dalam penanganan insiden.

Kondisi kekinian mengenai:	Sub Bagian pada *Service Operation* ITIL
	• 6.6.7 *Request Fulfilment roles*, pada sub bab ini menjelaskan bahwa *service desk* berperan dalam penanganan awal permintaan. • 6.6.8 *Problem management roles*, pada sub bab ini menjelaskan bahwa *service desk* berperan dalam manajemen insiden yang dijadikan bahan analisis permasalahan • 6.6.9 *Access management roles*, pada sub bab ini menjelaskan bahwa *service desk* terkadang menjadikan permintaan akses sebagai suatu layanan, *service desk* akan melakukan validasi permintaan apakah sesuai dengan otoritas atau tidak, *service desk* juga berperan dalam pendeteksian dan pelaporan insiden yang berkaitan dengan akses.

Setelah mengetahui penjelasan tersebut, maka selanjutnya adalah menyusun pertanyaan untuk mendapatkan gambaran secara umum pelaksanaan peran fungsi *service desk*. **Tabel 4.2** merupakan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai perangkat pengumpulan data kondisi kekinian.

Tabel 4. 2 Daftar Pertanyaan pada Perangkat Pengumpulan Data Kondisi Kekinian

Kondisi kekinian mengenai:	Pertanyaan

Pihak-pihak yang berperan dalam pemberian layanan	• Bagaimana struktur organisasi dan tanggung jawab Unit Sistem Informasi?
	• Siapa saja pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi?
	  ○ Siapa yang bertindak sebagai *Service Desk Manager?* → bertanggung jawab atas semua peran fungsi *service desk*
	  ○ Siapa yang bertindak sebagai *Supervisor?* → mengelola shift pegawai,

Kondisi kekinian mengenai:	Pertanyaan
	scheduling, membuat statistik atau laporan pada manajemen ○ Siapa yang bertindak sebagai *Analyst?* → berkaitan langsung dalam penanganan insiden atau pelaksanaan peran fungsi lain
Jenis layanan	Layanan apa saja yang diberikan oleh Unit Sistem Informasi?
Peran *service desk* dalam setiap alur pemberian layanan	• Bagaimana alur penanganan jika terjadi insiden (*Incident Management*)? • Adakah pembahasan mengenai akar permasalahan dari insiden-insiden yang terjadi? Bagaimana alur penanganan permasalahannya (*Problem Management*)? • Bagaimana alur pemenuhan jika terdapat request dari pennggguna layanan (*Request Fulfilment*)? • Apakah Unit Sistem Informasi memiliki kewenangan dalam memberikan hak akses pada pengguna layanan? Bagaimana alur pemberiannya (*Access Management*)? • Apakah Unit Sistem Informasi memonitor semua peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI? Bagaimana caranya (*Event Management*)?

4.2. Perancangan Perangkat *Assessment*

Perangkat *assessment* digunakan untuk melakukan penilaian terhadap pelaksanaan peran fungsi *service desk* yang telah dilakukan. Perangkat *assessment* dalam peneliatian ini terbagi menjadi dua, yaitu perangkat pengumpulan data dan *Assessment Sheet.* Perangkat pengumpulan data dalam tahap ini nantinya digunakan dalam proses pengumpulan data sebagai bahan *assessment.* Setelah didapatkan data yang dibutuhkan, maka selanjutnya data tersebut diolah dalam *Assessment Sheet*

sehingga didapatkan *capability level* sebagai hasil dari penilaian yang dilakukan.

4.2.1. Perancangan Perangkat Pengumpulan Data

Perangkat pengumpulan data berisi daftar pertanyaan dan kegiatan observasi yang dapat membantu dalam menjawab setiap pertanyaan yang ada di OGC *Self-assessment Tools* pada bagian *Service Desk.* Daftar pertanyaan dan kegiatan observasi didapatkan dengan melakukan beberapa tahapan, antara lain sebagai berikut:

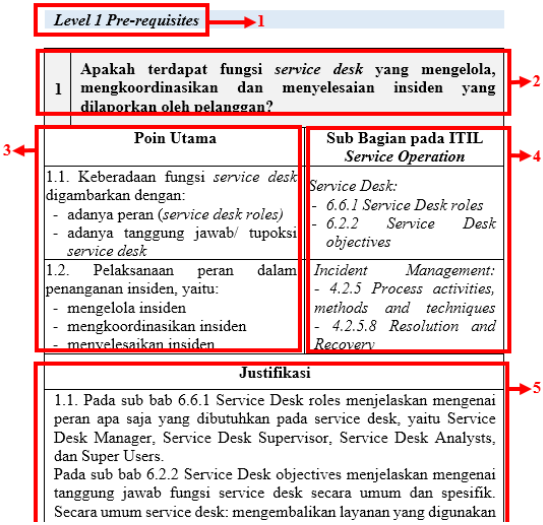
a. Identifikasi Poin Utama dari Setiap Pertanyaan pada Semua Level

Tahap awal untuk mendapatkan daftar pertanyaan dan kegiatan observasi adalah melakukan identifikasi poin utama dari setiap pertanyaan yang ada di OGC *Self-assessment Tools* pada bagian *Service Desk.* Identifikasi poin utama dari setiap pertanyaan dapat dilakukan dengan mencari *keyword* dari setiap pertanyaan, sehingga dengan adanya poin utama akan memudahkan dalam memahami maksut dari setiap pertanyaan. Hasil identifikasi poin utama untuk setiap pertanyaan yang ada di OGC *Self-assessment Tools* pada bagian *Service Desk* disajikan pada **Gambar 4.2.**

b. Pemetaan Setiap Poin Utama dengan Sub Bagian di *Service Operation* ITIL

Pada tahapan ini dilakukan pemetaan setiap poin utama setiap pertanyaan yang telah diidentifikasi dengan sub bagian di *Service Operation* ITIL. Tujuan dilakukannya pemetaan adalah untuk mempermudah dalam pemahaman setiap poin utama pertanyaan tersebut, sehingga dapat diketahui pada kondisi seperti apa poin utama tersebut mendapat jawaban *Yes* (Y) dan *No* (N). Pemetaan ini juga memudahkan dalam pembuatan rekomendasi perbaikan yang diusulkan pada area yang masih kurang atau belum memenuhi target yang ada pada OGC *Self-assessment* berdasarkan ITIL. Contoh hasil identifikasi poin utama untuk setiap pertanyaan pada OGC *Self-assessment*

Questionnaire bagian *service desk* serta pemetaannya dengan sub bagian *Service Operation* ITIL dapat dilihat pada **Gambar 4.2**. Detail pemetaan untuk semua poin utama dapat dilihat pada **LAMPIRAN A.**



Level 1 Pre-requisites		1
1	**Apakah terdapat fungsi *service desk* yang mengelola, mengkoordinasikan dan menyelesaian insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?**	2
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***	3 / 4
1.1. Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan: - adanya peran (*service desk roles*) - adanya tanggung jawab/ tupoksi *service desk*	*Service Desk:* - *6.6.1 Service Desk roles* - *6.2.2 Service Desk objectives*	
1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: - mengelola insiden - mengkoordinasikan insiden - menyelesaikan insiden	*Incident Management:* - *4.2.5 Process activities, methods and techniques* - *4.2.5.8 Resolution and Recovery*	
Justifikasi		5
1.1. Pada sub bab 6.6.1 Service Desk roles menjelaskan mengenai peran apa saja yang dibutuhkan pada service desk, yaitu Service Desk Manager, Service Desk Supervisor, Service Desk Analysts, dan Super Users. Pada sub bab 6.2.2 Service Desk objectives menjelaskan mengenai tanggung jawab fungsi service desk secara umum dan spesifik. Secara umum service desk: mengembalikan layanan yang digunakan		

Gambar 4. 2 Contoh Hasil Pemetaan Poin Utama Pertanyaan dengan Sub Bagian pada Service Operation ITIL

Berikut merupakan keterangan dari **Gambar 4.2**:

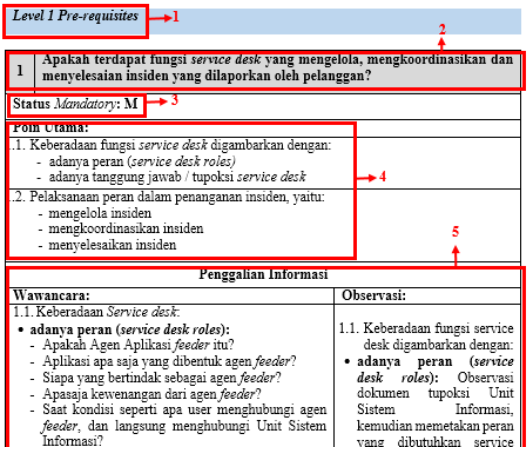
1. Menunjukan Level
2. Menunjukan nomor pertanyaan dan pertanyaan yang diambil dari OGC *Self-assessment*
3. Menunjukan poin utama dari pertanyaan tersebut
4. Menunjukan sub bagian ITIL berdasarkan buku *Service Operation* yang dirujuk masing-masing poin utama
5. Menunjukan justifikasi pemetaan, bagian ini menjelaskan mengapa poin utama merujuk pada sub bagian tersebut.

c. Identifikasi Tujuan Pertanyaan

Pemetaan dengan sub bagian yang ada di *service operation* ITIL akan didapatkan penjelasan mengenai poin utama, sehingga selanjutnya dapat diketahui tujuan pertanyaan untuk masing-masing poin utama. Adanya tujuan pertanyaan akan mempermudahkan dalam menentukan arah pertanyaan ketika menyusun pertanyaan dan melakukan pengumpulan data nantinya.

d. Penyusunan Pertanyaan dan Kegiatan Observasi

Berdasarkan penjelasan yang ada pada sub bagian *service operation* ITIL dan tujuan pertanyaan yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya maka dapat dilakukan penyusunan pertanyaan yang diarahkan untuk memudahkan dalam pengumpulan fakta dan bukti yang mendukung dalam penilaian yang dilakukan. **Gambar 4.3** merupakan contoh daftar pertanyaan dan kegiatan observasi yang digunakan sebagai perangkat pengumpulan data sebagai dasar *assessment*, selengkapnya dapat dilihati pada **LAMPIRAN B.**



Level 1 Pre-requisites	
1	**Apakah terdapat fungsi *service desk* yang mengelola, mengkoordinasikan dan menyelesaian insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?**
Status *Mandatory*: M	
Poin Utama:	
.1. Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan: - adanya peran (*service desk roles*) - adanya tanggung jawab / tupoksi *service desk*	
.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: - mengelola insiden - mengkoordinasikan insiden - menyelesaikan insiden	
Penggalian Informasi	
Wawancara:	**Observasi:**
1.1. Keberadaan *Service desk*: • **adanya peran (*service desk roles*):** - Apakah Agen Aplikasi *feeder* itu? - Aplikasi apa saja yang dibentuk agen *feeder*? - Siapa yang bertindak sebagai agen *feeder*? - Apasaja kewenangan dari agen *feeder*? - Saat kondisi seperti apa user menghubungi agen *feeder*, dan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi?	1.1. Keberadaan fungsi service desk digambarkan dengan: • **adanya peran (*service desk roles*):** Observasi dokumen tupoksi Unit Sistem Informasi, kemudian memetakan peran yang dibutuhkan service

Gambar 4. 3 Contoh Daftar Pertanyaan dari setiap Poin Utama

Berikut merupakan keterangan dari **Gambar 4.3:**

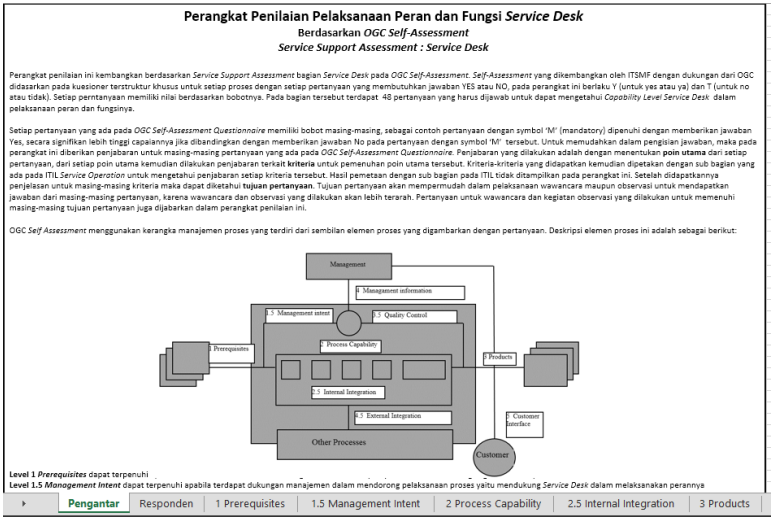
1. Menunjukan Level

2. Menunjukan nomor pertanyaan dan pertanyaan yang diambil dari OGC *Self-assessment*
3. Menunjukan status *mandatory*
4. Menunjukan poin utama dari pertanyaan tersebut
5. Menunjukan daftar pertanyaan dan kegiatan observasi yang dilakukan untuk penggalian informasi

4.2.2. Perancangan *Assessment Sheet*

Assessment sheet merupakan perangkat yang digunakan untuk membantu dalam proses penilaian yang dirancang pada Ms. Excel. *Assessment sheet* terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- **Pengantar**, berisi pendahuluan terkait OGC *Self-assessment tools* yang menjadi dasar acuan dalam perancangan *assessment sheet.* Dalam pengantar dijelaskan secara singkat alur dari pengembangan, seperti pada **Gambar 4.4**.



Gambar 4. 4 Tab Pengantar pada *Assessment Sheet*

- **Responden**, berisi data identitas *service desk* yang dinilai meliputi nama dan alamat serta personil yang terlibat sebagai sumber informasi, seperti pada **Gambar 4.5.**

Perangkat Penilaian Pelaksanaan Peran dan Fungsi Service Desk			
Berdasarkan OGC Self-Assessment			
Service Support Assessment : Service Desk			
Identitas Instansi bagian *service desk*	-		
Alamat			
Nomor Telpon			
Narasumber pengumpulan data	Nama	NIPP	Jabatan
Deskripsi Ruang Lingkup Tugas Instansi			

Pengantar | Responden | 1 Prerequisites | 1.5 Management Intent | 2 Process Capability | 2.5 Internal Integration

Gambar 4. 5 Tab Responden pada *Assessment Sheet*

- **Penilaian setiap level**, berisi tabel yang mencakup status *mandatory*, pertanyaan dari OGC *Self-assessment tools*, poin utama pertanyaan, tujuan pertanyaan, fakta dan bukti pendukung yang didapatkan setelah melakukan kegiatan pengumpulan data yang digunakan sebagai dasar pemberian jawaban yang digunakan sebagai dasar pemberian jawaban Y (*yes)* dan N *(no)* pada kolom pemenuhan poin utama sehingga dapat dilihat skor pada kolom terakhir untuk masing-masing pertanyaan dan skor capaian di baris terakhir setiap levelnya, seperti pada **Gambar 4.6.**

1	2	3	4	5	6	7	8
Manda-tory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	1. Apakah terdapat fungsi *service desk* yang mengelola, mengkoordinasikan dan menyelesaian insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?	Keberadaan fungsi service desk, digambarkan dengan: - terdapat peran (service desk roles) - terdapat tanggung jawab / tupoksi service desk	Apakah Unit Sistem Informasi dapat dikatakan sebagai fungsi Service Desk?	diisikan fakta terkait peran (service desk roles)	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah tanggung jawab Unit Sistem Informasi sama dengan tanggung jawab Service desk?	diisikan fakta terkait tanggung jawab / tupoksi service desk	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
		Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: - mengelola insiden - mengkoordinasikan insiden - menyelesaikan insiden	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengelola insiden ?	diisikan fakta terkait peran mengelola insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
			Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan, penanganan insiden pada user?	diisikan fakta terkait peran mengkoordinasikan insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
			Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan pada user?	diisikan fakta terkait peran menyelesaikan insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
-	*2. Is the Service Desk the recognised point of contact for all customer/user queries?*	Titik kontak yang diakui, dapat dilihat dari: - terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user - menangani insiden dan permintaan semua user	Jika terdapat permintaan atau pertanyaan yang ada kaitannya dengan TI, apakah Unit Sistem Informasi menjadi titik rujukan semua user?	diisikan fakta terkait titik kontak yang diakui	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah Unit Sistem Informasi menangani permintaan dan insiden semua user?	diisikan fakta terkait peran dalam penanganan insiden semua user	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan *mandatory* ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**
9						10	11

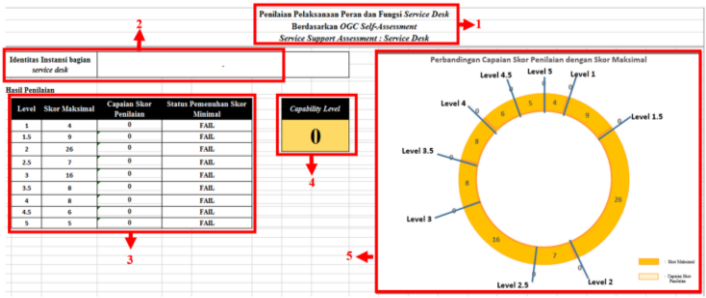
Gambar 4. 6 Perangkat *Assessment Sheet* Penilaian tiapLevel

Berikut keterangan dari **Gambar 4.6:**

1. Menunjukan status *mandatory* setiap pertanyaan
2. Menunjukan nomor pertanyaan dan pertanyaan yang diambil dari OGC *Self-assessment*
3. Menunjukan poin utama dari pertanyaan
4. Menunjukan tujuan pertanyaan
5. Diisi dengan fakta pelaksanaan poin utama di lapangan (Unit SI)
6. Diisi dengan bukti yang mendukung fakta
7. Diisi Y jika poin utama terpenuhi, N jika tidak terpenuhi
8. Secara otomatis akan menampilkan skor tiap pertanyaan
9. Menunjukan rumus perhitungan skor minimal Level 1.

10. Secara otomatis akan menampilkan status pemenuhan skor minimal, *pass* berarti total skor level sama atau melebihi skor minimal, *fail* berarti total skor level kurang dari skor minimal
11. Secara otomatis akan menampilkan total skor level tersebut.

❖ ***Result***, berisi ringkasan capaian untuk setiap level dan capaian serta grafik yang menggambarkan capaian dengan target yang ditetapkan oleh ITIL. Grafik yang digunakan adalah *doughnut chart*, seperti pada **Gambar 4.7.**



Gambar 4. 7 Contoh Perangkat *Assessment Sheet* Tab *Result*

Berikut keterangan dari **Gambar 4.7:**

1. Merupakan Judul pada tab *result*
2. Secara otomatis berisi identitas instansi jika pada tab responden diisi dengan identitas instansi yang berkaitan.
3. Merupakan tabel yang berisi ringkasan skor hasil penilaian
4. Secara otomatis menunjukan *capability level* hasil dari penilaian yang dilakukan
5. *Doughnut chart* yang membandingkan antara capaian skor penilaian dengan skor maksimal.

Assessment sheet selengkapnya dapat dilihat pada **LAMPIRAN C**.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB V
IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari pengumpulan data dan proses *assessment* yang dilakukan dengan menggunakan perangkat yang sudah dirancang sebelumnya. Pengumpulan data yang dilakukan pertama adalah terkait kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Data kondisi kekinian dijadikan masukan dalam melakukan pemetaan *role and responsible service desk.* Pemetaan tersebut memudahkan untuk menentukan pihak yang nantinya akan dijadikan narasumber dalam pengumpulan data untuk *assessment.*

5.1. Kondisi Kekinian Unit Sistem Informasi

Bagian ini menjelaskan mengenai kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya yang didapatkan setelah melakukan pengumpulan data awal terkait kondisi kekinian. Pengumpulan data kondisi kekinian dilakukan menggunakan metode wawancara dengan pihak Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. **Tabel 5.1** merupakan identitas narasumber pada pengumpulan data kondisi kekinian.

Tabel 5. 1 Identitas Narasumber Pengumpulan Data Kondisi Kekinian Unit Sistem Informasi DAOP 8 Surabaya

Narasumber	:	Bapak Lutfi Arif
Jabatan	:	Manajer Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya
Tanggal	:	20 Maret 2015
Waktu	:	09.45 WIB - selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Manajer Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya, Jl. Gubeng Masjid Surabaya 60131
Topik	:	Kondisi kekinian pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya

Berdasarkan wawancara dengan narasumber tersebut didapatkan informasi mengenai kondisi kekinian terkait pelaksanaan peran dan fungsi Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya yaitu mencakup jenis layanan apa saja yang diberikan, pihak yang bertanggung jawab, serta gambaran atau alur pengelolaan insiden, permasalahan, permintaan, *event* dan akses. Detail hasil wawancara dapat dilihat pada **LAMPIRAN D**.

5.1.1. Struktur Organisasi dan Penempatan Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya sebagai *Service Desk* menurut ITIL

Terdapat beberapa opsi struktur organisasi dan penempatan *service desk* menurut ITIL, antara lain *Local Service Desk, Centralized Service Desk, Virtual Service Desk, Follow the Sun, Specialized Service Desk Group* **[3]**. Setiap organisasi memiliki struktur organisasi dan penempatan *service desk* yang berbeda-beda menyesuaikan dengan kebutuhan bisnis masing-masing. Berdasarkan gambaran pelaksanaan peran dan fungsi yang didapatkan dari hasil pengumpulan data kondisi kekinian, Unit Sistem Informasi PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya menggambarkan gabungan dari opsi *Local* dan *Centralized Service Desk.*

Local Service Desk merupakan *Service Desk* yang dekat dengan kelompok pengguna yang dilayaninya. Hal tersebut akan sangat membantu dalam komunikasi dengan user, namun opsi ini membutuhkan lebih banyak sumber daya yang bertindak sebagai staf yang menangani insiden. Namun terdapat beberapa hal yang menjadi alasan adanya *Local Service Desk* yaitu adanya perbedaan bahasa dan budaya maupun politik, perbedaan zona waktu, adanya kelompok khusus pengguna, adanya layanan yang memerlukan pengetahuan khusus, dan terkait kekritisan pengguna **[3]**.

Sama halnya dengan *Local Service Desk,* Unit Sistem Informasi merupakan unit yang berfungsi untuk memastikan kualitas layanan sistem informasi dalam cakupan wilayah daerah

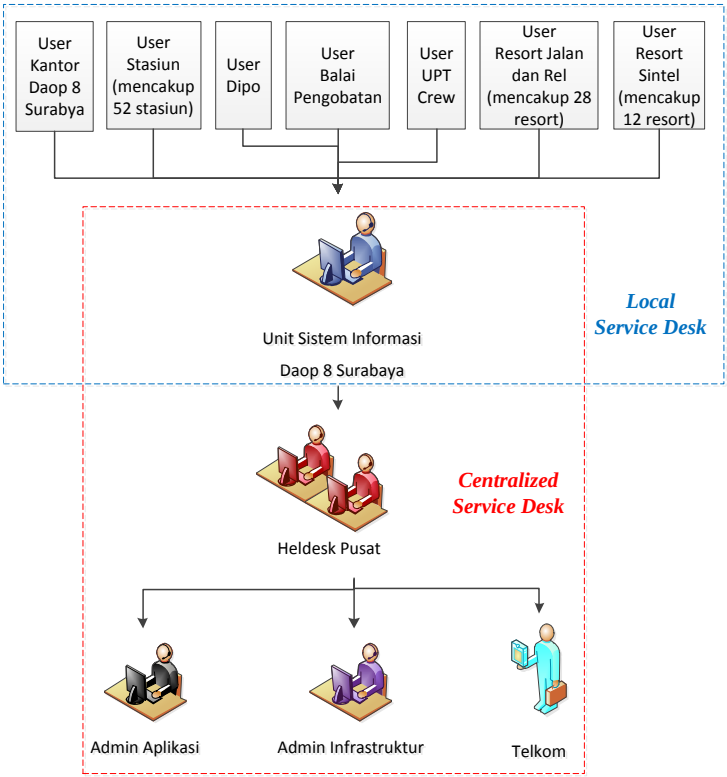
operasinya terjaga dengan baik. Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya dirancang dekat dengan user yang berada pada lingkup wilayah Daop 8 Surabaya, sehingga Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas layanan sistem informasi dalam cakupan wilayah Daop 8 Surabaya terjaga dengan baik baik untuk kantor, stasiun-stasiun, dipo maupun lokasi lainnya. Diadakannya unit sistem informasi untuk setiap daerah operasi dikarenakan kegiatan bisnis PT KAI yang paling kritis terletak pada stasiun-stasiun, oleh karena itu adanya unit ini diharapkan mampu membantu dalam pelaksanaan kegiatan operasional di stasiun-stasiun dalam satu wilayah daerah operasi, mengingat sebagian besar kegiatan stasiun sangat bergantung dengan ketersediaannya sistem informasi.

Centralized Service Desk bersifat terpusat, sehingga memungkinkan untuk mengurangi jumlah pegawai dengan menggabungkannya menjadi satu lokasi. Hal tersebut lebih efisien dan hemat biaya karena mengurangi jumlah staf menjadi sedikit namun menangani panggilan yang jauh lebih banyak. Keadaan tersebut membutuhkan tingkat keterampilan yang tinggi dari setiap staf yang terlibat. *Centralized Service Desk* masih memungkinkan adanya staf lokal memberi dukungan secara fisik namun masih dalam kendali pusat, dimana dalam penggambaran organisasinya terdapat *service desk* yang melayani seluruh user dan terdapat bagian yang berperan sebagai *Second Line Support* yang mengkoordinasikan dengan bagian lain termasuk dengan pihak ketiga **[3]**.

Sama halnya dengan *Centralized Service Desk*, terdapat *Second Line Support* yang mengkoordinasikan dengan bagian lain termasuk dengan pihak ketiga yaitu IT Helpdesk yang bertempat di kantor pusat Bandung. Sehingga apabila terjadi suatu permasalahan atau permintaan yang tidak dapat terselesaikan langsung dilaporkan ke pusat, dan dari pusatlah yang akan mengkoordinasikannya dengan bagian terkait.

Penempatan Unit Sistem Informasi dapat dikatakan sebagai bentuk perpaduan antara *local* dan *centralized service desk*

seperti pada **Gambar 5.1**. Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya bertanggung jawab terhadap penjagaan mutu sistem informasi yang ada pada wilayah Daop 8 Surabaya dikarenakan kegiatan bisnis paling kritis terletak pada user-user yang ada di stasiun. Jika permasalahan atau permintaan yang datang dari user yang berada dalam lingkup wilayahnya tidak dapat terselesaikan, maka Unit Sistem Informasi akan melakukan eskalai kepada *Second Line Support* yaitu IT Helpdesk di kantor pusat. IT Helpdesk di kantor pusat kemudian akan mengkoordinasikan dengan bagian terkait termasuk pihak ketiga sesuai dengan jenis permasalahan atau permintaan yang dilaporkan.



Gambar 5. 1 Struktur Organisasi dan Penempatan Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya sebagai *Service Desk* menurut ITIL

5.1.2. Pihak Terkait dalam Pelaksanaan Peran Fungsi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya

Unit Sistem Informasi merupakan unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penanganan layanan TI di wilayah masing-masing, begitu pula Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan dan penanganan layanan TI di wilayah Daop 8 Surabaya. Dipimpin oleh Manajer yang nantinya bertanggung jawab langsung kepada Kepala Daerah Operasi 8 Surabaya dan juga kepada IT Pusat terkait realisasi target serta pelaporan terkait gangguan dan penyelesaiannya tiap minggu.

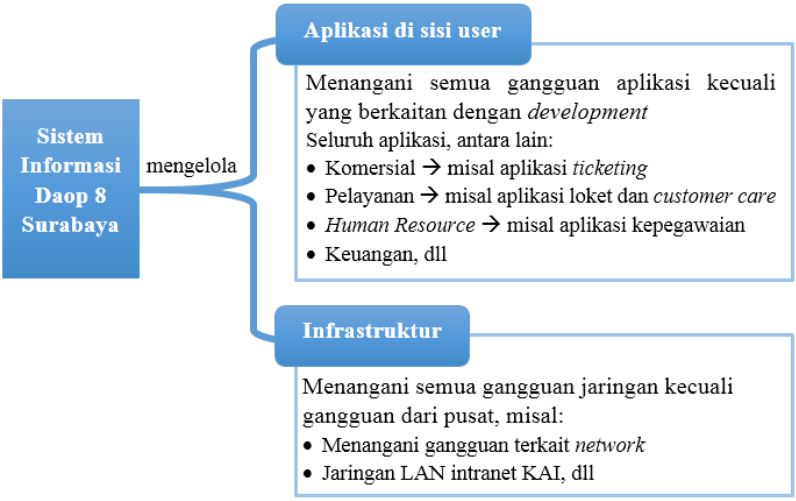
Manajer Sistem Informasi Daop 8 Surabaya dibantu oleh dua Asisten Manajer dan tiga staf dalam menjalankan tanggung jawab tersebut. Asisten manajer memiliki tanggung jawab untuk mengatur shift kerja personil dalam lingkup internal Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya tidak termasuk manajer, karena jadwal kerja manajer diatur langsung oleh Daop 8.

Mengingat personil Unit Sistem Informasi hanya 5 orang dan memiliki tanggung jawab yang tidak sedikit ditambah tuntutan kerja Unit Sistem Informasi yang harus siap 24 jam selama 7 hari dan masih adanya kegiatan ke lintas guna pengecekan perangkat TI serta jadwal *boarding* yang diatur Daop maka perlu adanya penjadwalan jadwal kerja. Asisten manajer juga memiliki tanggung jawab untuk membuat laporan pada pihak manajemen.

Semua personil Unit Sistem Informasi dituntut untuk menguasai operasional aplikasi dan jaringan, meskipun disetiap personil memiliki keunggulan masing-masing. Dengan demikian maka akan memudahkan dalam komunikasi maupun dalam penanganan gangguan-gangguan yang terjadi apabila personil yang unggul pada gangguan tersebut sedang tidak berada di tempat.

5.1.3. Jenis Layanan yang Menjadi Tanggung Jawab Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya

Unit Sistem Informasi bertanggung jawab atas berjalannya seluruh aplikasi yang ada dan infrastruktur jaringan yang menunjang operasional PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya setiap harinya. Unit Sistem Informasi hanya memiliki wewenang untuk penanganan aplikasi di sisi user. Unit Sistem Informasi tidak memiliki kewenangan terkait aplikasi itu sendiri, misalnya terkait *development* aplikasi, sehingga jika permasalahan yang terjadi menyangkut masalah *coding* yang ada pada aplikasi tersebut Unit Sistem Informasi akan melakukan eskalasi ke IT Helpdesk pusat dan nantinya akan dikoordinasikan dengan admin aplikasi yang juga berkedudukan di kantor pusat. Gambaran layanan yang menjadi tanggung jawab Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya dapat dilihat pada **Gambar 5.2**.



Gambar 5. 2 Layanan yang Menjadi Tanggung Jawab Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya

Terdapat sekitar 30-an aplikasi yang beroperasi setiap harinya. Aplikasi yang menjadi tanggung jawab Unit Sistem Informasi mencakup aplikasi komersial misalnya ticketing, aplikasi

pelayanan seperti aplikasi pada loket dan *customer care*, dan aplikasi terkait *human resource* seperti kepegawaian dan keuangan, untuk daftar aplikasi dapat dilihat pada **Gambar 5.3**.

5.1.4. Gambaran Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran terkait pengelolaan layanan teknologi informasi yang menjadi tanggung jawab Unit Sistem Informasi, antara lain:

a. Penanganan Gangguan dan Permintaan

Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengelola gangguan dan permintaan yang diajukan oleh user. Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/KP.003/III/31/KA-2013 Tanggal 11 Maret 2013 tentang pembentukan Agen Aplikasi *Feeder* di lingkungan PT. KAI (Persero), terdapat Agen *Feeder* untuk aplikasi yang sedang dirilis dan mulai dijalankan. Agen Aplikasi *Feeder* merupakan koordinator daerah untuk aplikasi tertentu, untuk periode ini adalah aplikasi SAP LAM yang *Go Live* bulan April.

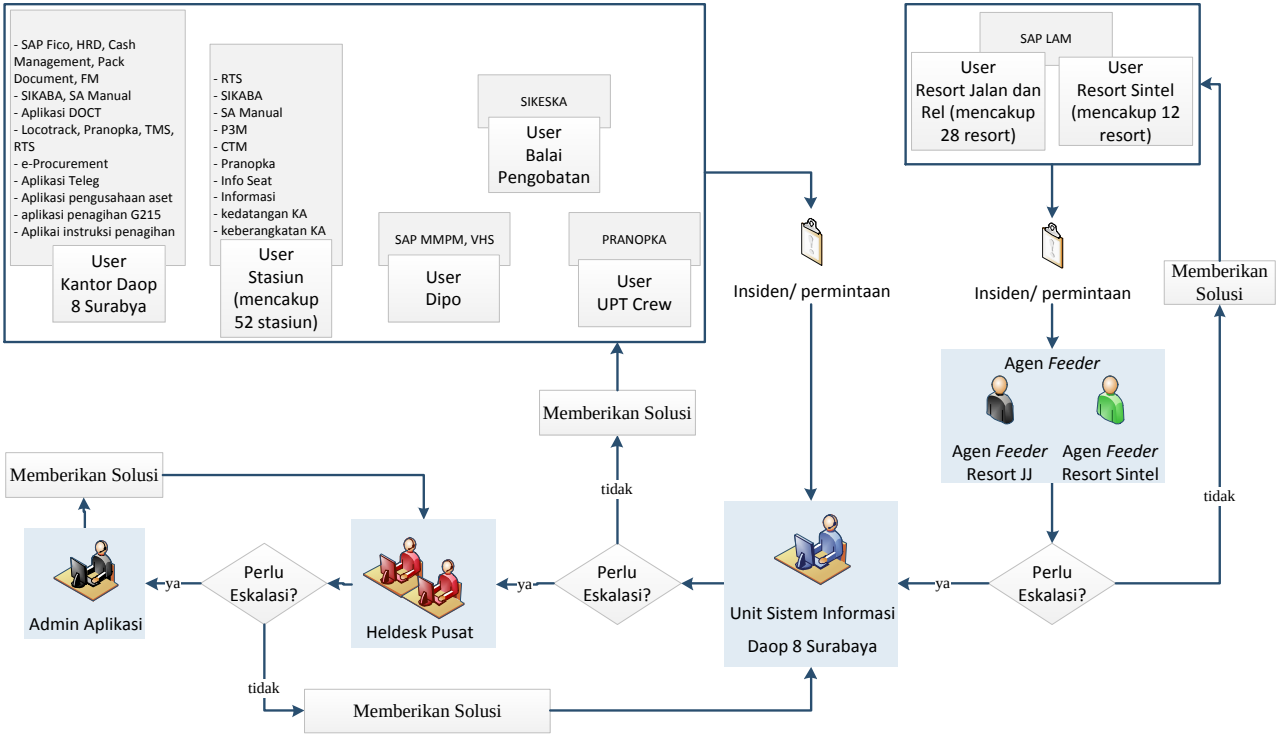
Alur penanganan gangguan dan permintaan terkait aplikasi yang ada di user dibagi menjadi dua yaitu terkait aplikasi *feeder* dan non aplikasi *feeder*. User aplikasi *feeder* yang mengalami gangguan atau mempunyai permintaan menghubungi agen *feeder* melalui telepon, SMS, Email maupun BBM. Kemudian panggilan tersebut ditangani oleh agen *feeder*. Apabila agen *feeder* tidak dapat menyelesaikan gangguan maupun permintaan tersebut, maka akan dieskalasikan pada Unit Sistem Informasi. Personil Unit Sistem Informasi menerima panggilan dari agen *feeder* melakukan penaganan. Personil tersebut lalu mengkoordinasikan dengan personil lain apabila tidak memungkinkan untuk dilakukan sendiri. Jika memang permasalahan yang diadukan sesuai dengan kewenangan dan dapat diselesaikan, maka personil Unit Sistem Informasi mengambil langkah penyelesaian. Jika tidak maka Unit Sistem

akan melakukan eskalasi kantor pusat. Jika Unit Sistem Informasi mampu menyelesaikannya maka, personil yang menangani akan melaporkan kepada agen *feeder*, untuk disampaikan pada user aplikasi *feeder*.

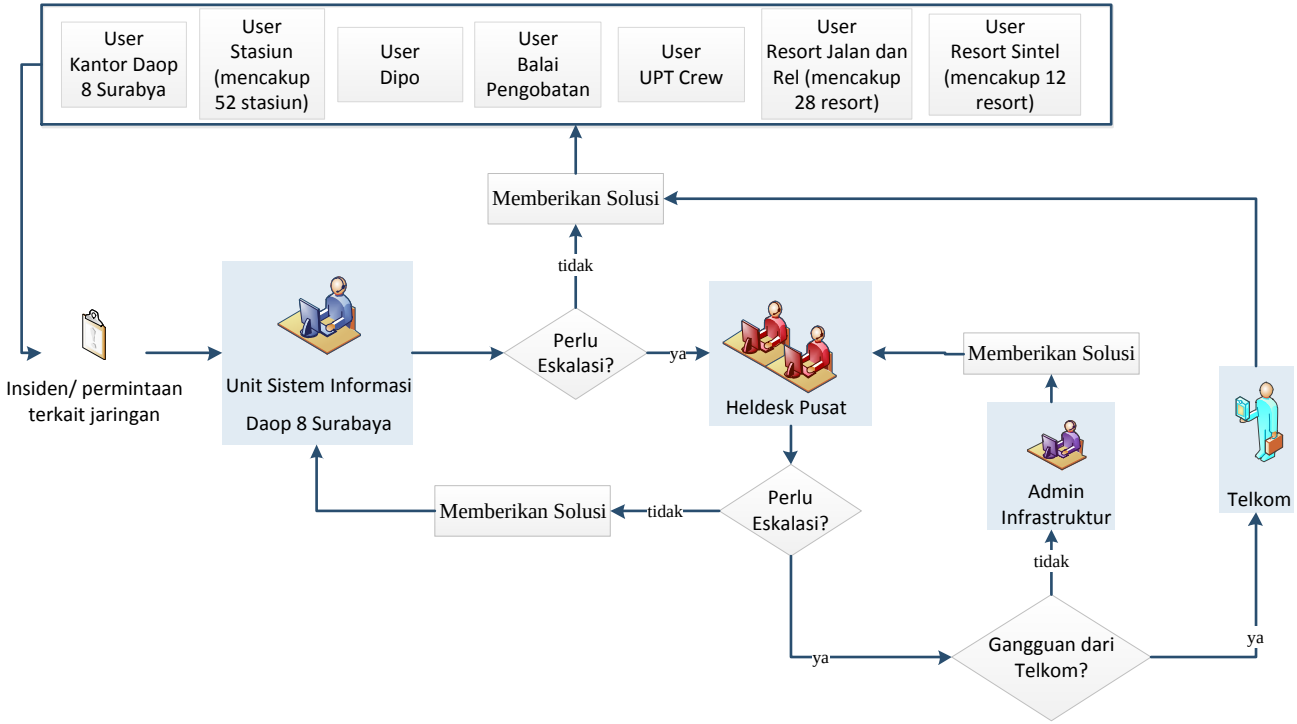
Alur penanganan gangguan dan permintaan non aplikasi *feeder*, user yang mengalami gangguan selain aplikasi *feeder* seperti aplikasi RTS, aplikasi SAP, dan aplikasi lainnya langsung melapor ke Unit Sistem Informasi. Personil Unit Sistem Informasi yang menerima panggilan memberikan solusi kepada user. Apabila Unit Sistem Informasi tidak dapat memberikan solusi maka melakukan eskalasi ke IT Helpdesk yang ada pada kantor pusat. IT Helpdesk kantor pusat memberikan solusi ke IT Daerah, dan IT Daerah menyampaikannya kepada user.

Alur penanganan gangguan dan permintaan terkait jaringan di user wilayah Daop 8 Surabaya hampir sama dengan alur penanganan gangguan atau permintaan non aplikasi *feeder*. User yang mengalami gangguan atau memiliki permintaan terkait jaringan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi. Personil Unit Sistem Informasi yang menerima panggilan memberikan solusi kepada user. Apabila Unit Sistem Informasi tidak dapat memberikan solusi maka melakukan eskalasi ke IT Helpdesk yang ada pada kantor pusat. IT Helpdesk kantor pusat memberikan solusi ke IT Daerah, dan IT Daerah menyampaikannya kepada user. Jika permasalahannya berkaitan dengan pihak ketiga, dalam hal ini adalah Telkom sebagai penyedia jaringan, maka IT Helpdesk kantor pusat mengkoordinasikan dengan pihak Telkom yang *standby* di kantor pusat. Pihak Telkom di kantor pusat akan mengkoordinasikannya dengan Telkom didaerah untuk datang langsung ke lokasi user yang bersangkutan untuk menyelesaikan permasalahan atau permintaan yang diadukan.

Gambar 5.3 dan **Gambar 5.4** gambaran alur penanganan gangguan dan permintaan dari user:



Gambar 5. 3 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Aplikasi



Gambar 5. 4 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Jaringan

b. Penanganan Permasalahan Layanan Teknologi Informasi (*Problem Management)*

Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya melakukan kajian mengenai akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya insiden-insiden. Biasanya dilakukan dengan cara menyelenggarakan rapat internal. Tidak ada jadwal rutin terkait kegiatan tersebut, tergantung jenis insiden yang terjadi. Jika insiden termasuk kategori parah, maka baru diadakan rapat internal untuk dicari akar permasalahan dan bagaimana solusinya.

c. Kewenangan terkait *Access Management*

Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya tidak memiliki kewenangan dalam pemberian hak akses pada aplikasi-aplikasi yang digunakan di PT.KAI. Dalam hal ini Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya atau dikalangan PT. KAI biasa disebut dengan IT Daerah hanya berperan sebagai jembatan antara user aplikasi dengan IT helpdesk atau disebut IT Pusat. Apabila terdapat *request* untuk meminta tambahan hak akses dari user, maka IT Daerah akan menyampaikannya pada IT Pusat, kemudian IT Pusat akan diteruskan kebagian admin aplikasi untuk dapat dibukakan hak akses baru yang tentunya dengan pertimbangan terlebih dahulu.

d. Pelaksanaan *Event Management*

Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya melakukan *event management* terkait monitoring pada seluruh infrastruktur jaringan stasiun yang ada di lingkup wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya. Terdapat aplikasi yang berperan sebagai *tools* untuk monitoring jaringan diseluruh stasiun dalam wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Aplikasi tersebut akan memberikan notifikasi mengenai kondisi jaringan yang ada di setiap stasiun, apakah berjalan dengan normal atau terdapat suatu masalah yang menyebabkan putusnya jaringan, sehingga IT Daerah lebih mudah dalam melakukan monitoring jaringan pada semua stasiun yang ada.

Dengan adanya *tools* tersebut IT Daerah juga dapat mengetahui apakah jaringan yang menyebabkan gangguan pada aplikasi atau bukan.

5.2. Identifikasi *Role and Responsible*

Menurut ITIL terdapat tiga jenis pihak yang terlibat dalam *Service Desk*, yaitu *Service Desk Manager*, *Service Desk Supervisor* dan *Service Desk Analysts*. Setelah diketahui kondisi kekinian terkait pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi, maka akan dilakukan pemetaan antara peran yang seharusnya ada di *service desk* menurut ITIL dengan kondisi kekinian di Unit Sistem Informasi, seperti pada **Tabel 5.2.**

Tabel 5. 2 Pemetaan Peran Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya dengan ITIL

Roles	**Tanggung jawab / aktivitas**	**Tupoksi Unit SI**	**Pihak**
Service Desk Mana-ger	• Mengelola semua aktifitas *service desk*, termasuk *supervisors* • Bertindak sebagai titik eskalasi selanjutnya untuk *supervisors* • Melaporkan pada senior manager terkait isu-isu yang berdampak signifikan pada bisnis • Menghadiri rapat *Change Advisory Board* • Bertanggung jawab untuk semua penanganan insiden dan	• Mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan • Mengelola aplikasi disisi pengguna • Melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi • Memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daop 8 Surabaya	Manajer Sistem Informasi

Roles	**Tanggung jawab / aktivitas**	**Tupoksi Unit SI**	**Pihak**
	permintaan layanan oleh *Service desk.*		
Service Desk Super-visor	• Mengelola shift pegawai (scheduling) • Melakukan aktifitas HR yang diperlukan • Bertindak sebagai titik eskalai ketika adanya panggilan kontroversial diterima • Membuat laporan pada manajemen, dsb.	• Asisten manajer memiliki tanggung jawab untuk mengatur shift kerja personil dalam lingkup internal Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya tidak termasuk manajer • Membuat laporan mingguan, bulanan dan tahunan pada manajemen	Asisten Manajer
Service Desk Analysts	Berkaitan langsung dengan penanganan insiden atau pelaksanaan peran fungsi lain	• Melakukan pengelolaan infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) • Memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daop 8 Surabaya yang meliputi: 1. Assman IT Support 1: Stasiun Kapas sampai Stasiun Surabayakota dan Stasiun Mojokerto	Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 1 dibantu oleh Staff

Roles	Tanggung jawab / aktivitas	Tupoksi Unit SI	Pihak
		sampai Stasiun Beteng 2. Assman IT Support 2: Stasiun waru sampai Stasiun Blitar	
Super User	• Memfasilitasi komunikasi antara TI dan bisnis pada level operasional • Pelatihan staf untuk user dalam area kewenangannya • Menyediakan dukungan untuk minor insiden atau permintaan sederhana	Menangani permasalahan terkait SAP LAM untuk Resort JJ dan Resort Sintel	Agen *Feeder*

Setelah dilakukannya pemetaan tersebut maka dapat diketahui pihak mana saja yang berwenang jika dilihat berdasarkan pembagian tanggung jawab yang ada pada ITIL. Pemetaan tersebut akan memudahkan dalam penggalian data dan informasi pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi, karena dapat menentukan pihak mana yang akan dijadikan narasumber sesuai dengan tugasnya.

5.3. Data dan Informasi untuk *Assessment*

Sebelum melakukan pengumpulan data dan informasi yang akan dijadikan masukan dalam proses *assessment*, pada tahap ini dilakukan penyesuaian pertanyaan yang telah dirancang dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya. Penyesuaian pertanyaan bertujuan agar mempermudah dalam proses pengumpulan data karena

narasumber yang dituju lebih mudah memahami maksut dari pertanyaan yang diajukan. Narasumber yang dipilih adalah personil yang langsung berhubungan dengan kegiatan operasional sehari-hari. Sebelum melakukan wawancara, daftar pertanyaan yang ada pada **LAMPIRAN B** dikelompokan berdasarkan kata kunci untuk memudahkan proses pengumpulan data. Detail daftar pertanyaan yang digunakan untuk pengumpulan data pertama dapat dilihat pada **LAMPIRAN E**, sedangkan pengumpulan data kedua dapat dilihat pada **LAMPIRAN H**.

Tabel 5. 3 merupakan data narasumber dan jadwal pelaksanaan pengumpulan informasi untuk *assessment*.

Tabel 5. 3 Data Narasumber dan Jadwal Pelaksanaan Pengumpulan Informasi untuk *Assessment*

Narasumber	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	*Assistant Manager IT Support 2*
Pengumpulan Data ke-1	:	28 April 2015, Pukul 11.00 – selesai
Pengumpulan Data ke-2	:	8 Mei 2015, Pukul 11.00 – selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya

Terkait hasil dari wawancara dan observasi selengkapnya dapat dilihat pada **LAMPIRAN F** untuk pengumpulan data pertama, dan **LAMPIRAN H** untuk pengumpulan data kedua.

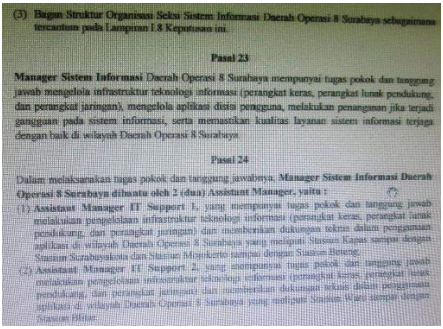
5.4. *Assessment*

Informasi yang didapatkan dari pengumpulan data yang dilakukan sebelumnya kemudian diolah pada *assessment sheet.* Jawaban dari pertanyaan digunakan untuk mengisi kolom fakta untuk menggambarkan fakta yang ada di Unit Sistem Informasi yang diperkuat dengan ditambahkannya bukti di kolom bukti. Fakta dan bukti tersebut dijadikan dasar dalam menjawab “Y” (*yes*) atau “N”(*no*) pada kolom pemenuhan poin utama yang ada

di *assessment sheet.* Berikut merupakan contoh pengisian fakta dan bukti pada *assessment sheet:*

- **Pertanyaan** nomor 1 dengan status *mandatory* pada Level 1 "Apakah terdapat fungsi *service desk* yang mengelola, mengkoordinasikan dan menyelesaian insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?", dengan **poin utama**:
  1.1. Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan:
    - adanya peran (*service desk roles)*
    - adanya tanggung jawab / tupoksi *service desk*

  1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu:
    - Mengelola insiden
    - Mengkoordinasikan insiden
    - Menyelesaikan insiden
- **Fakta** poin utama 1.1. keberadaan fungsi *service desk* Setelah dilakukan observasi pada dokumen tupoksi yang ditunjukan pada foto Surat Kerja pasal 23-24 dan analisis terkait roles yang sebaiknya ada pada *service desk* menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa:
  - *Service Desk Manager* = Manager Unit Sistem Informasi
  - *Service Desk Supervisor* = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2
  - *Service Desk Analysts* = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh staf
  - *Super Users*= *Agen Feeder* aplikasi SAP LAM
- **Bukti** yang mendukung fakta tersebut adalah berupa foto Surat Kerja Pasal 23-24, yang menjabarkan mengenai tupoksi personil yang terlibat, bukti ditunjukan pada **Gambar 5.5**.



(3) **Bagan Struktur Organisasi Seksi Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya sebagaimana tercantum pada Lampiran I.8 Keputusan ini.**

Pasal 23

Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disis pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Pasal 24

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, **Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya dibantu oleh 2 (dua) Assistant Manager, yaitu :**

(1) **Assistant Manager IT Support 1**, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) dan memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya yang meliputi Stasiun Kapas sampai dengan Stasiun Surabayakota dan Stasiun Mojokerto sampai dengan Stasiun Bojong.

(2) **Assistant Manager IT Support 2**, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) dan memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya yang meliputi Stasiun Waru sampai dengan Stasiun Blitar.

Gambar 5. 5 Contoh Foto yang Dijadikan Bukti Pendukung

Penjabaran fakta dan bukti dijabarkan seperti di atas untuk poin utama dan pertanyaan selanjutnya pada *assessment sheet.* Pengisian fakta dan bukti semua poin utama pertanyaan selengkapnya ada pada **LAMPIRAN I.**

5.5. Verifikasi Fakta dan Bukti

Verifikasi terhadap fakta dan bukti dilakukan dengan cara menyampaikan fakta dan bukti yang didapatkan dari pengumpulan data sebelumnya. Penyampaian fakta dan bukti dilakukan perkata kunci untuk memudahkan interaksi dengan pihak Unit Sistem Informasi karena berbicara dalam satu topik pembahasan. Setelah dilakukan penyampaian fakta dan bukti kemudian meminta tanggapan dari pihak Unit Sistem Informasi, apakah fakta dan bukti sudah sesuai ataukan belum atau terdapat tambahan. Verifikasi dilakukan dua kali pertemuan, dengan detail yang dijabarkan pada **Tabel 5.4.**

Tabel 5. 4 Data Verifikator dan Jadwal Pelaksanaan Verifikasi Fakta dan Bukti

Verifikator	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	*Assistant Manager IT Support 2*
Verifikasi fakta dan bukti ke-1	:	12 Juni 2015, Pukul 13.00 – selesai

Verifikasi fakta dan bukti ke-2	:	15 Juni 2015, Pukul 11.00 – selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya

Berikut merupakan contoh hasil verifikasi yang dilakukan:

- No pertanyaan: 1
- Fakta dan bukti:
  Berdasarkan dokumen tupoksi yang ditunjukan pada **foto Surat Kerja pasal 23-24** dan *roles* yang sebaiknya ada pada service desk menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa:
  - ***Service Desk Manager*** = Manager Unit Sistem Informasi
  - ***Service Desk Supervisor*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2
  - ***Service Desk Analysts*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh staf
  - ***Super Users*** = Agen Feeder aplikasi SAP LAM
- Tanggapan:

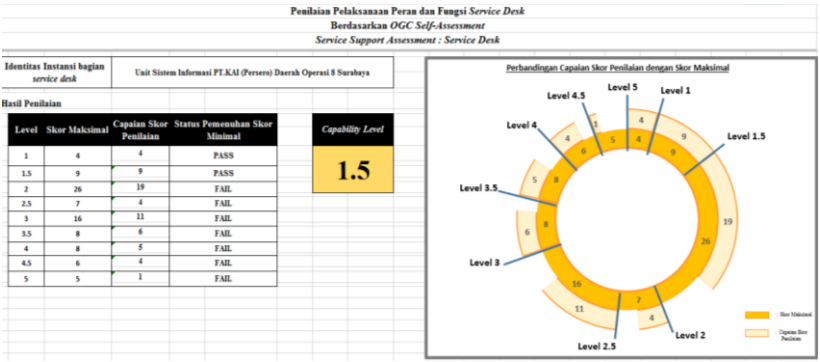
  Terkait tugas Assman dalam pengaturan shift kerja internal, tidak sepenuhnya diatur oleh Assman**, jadwal ke lintas dibuat oleh staf dan di setujui Assman**, karena mempertimbangkan kesibukan diluar kantor, misal kesibukan kuliah.

Perangkat verifikasi lebih lengkapnya dapat dilihat pada **LAMPIRAN J** dan hasilnya pada **LAMPIRAN K.**

BAB VI
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan dan pembahasannya secara keseluruhan. Rangkaian proses *assessment* yang telah dilakukan akan menghasilkan gambaran *capability level* dari pelaksanaan peran fungsi *service desk.* Hasil *assessment* dapat dilihat pada *Assessment Sheet* bagian paling akhir yaitu pada tab *Result.*

Terdapat tiga capaian yang akan ditampilkan pada tab *Result* tersebut, yaitu *capability level*, capaian skor tiap level dan perbandingan capaian skor penilaian dan skor maksimal. Hasil *assessment* yang dilakukan pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya yang ditampilkan pada tab *Result* dapat dilihat pada **Gambar 6.1**.



Penilaian Pelaksanaan Peran dan Fungsi *Service Desk*
Berdasarkan *OGC Self-Assessment*
Service Support Assessment : Service Desk

Identitas Instansi bagian *service desk*	Unit Sistem Informasi PT.KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya

Hasil Penilaian

Level	Skor Maksimal	Capaian Skor Penilaian	Status Pemenuhan Skor Minimal
1	4	4	PASS
1.5	9	9	PASS
2	26	19	FAIL
2.5	7	4	FAIL
3	16	11	FAIL
3.5	8	6	FAIL
4	8	5	FAIL
4.5	6	4	FAIL
5	5	1	FAIL

Capability Level
1.5

Gambar 6. 1 Hasil Penilaian Pelaksanaan Peran Fungsi *Service Desk* pada Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya

Berdasarkan hasil tersebut selanjutnya akan dilakukan pembahasan untuk ketiga capaian, *capability level*, capaian skor tiap level dan perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal.

6.1. Analisis *Capability Level*

Capability Level akan menunjukan tingkat kecakapan atau tingkat kemampuan fungsi dalam menjalankan perannya. Dalam pengerjaan tugas akhir ini penilaian dilakukan pada fungsi *service desk. Capability Level* akan menunjukan seberapa cakap pelaksanaan peran fungsi *service desk* yang ada selama ini. Berdasarkan serangkaian proses penilaian pelaksanaan peran fungsi *service desk* pada Unit Sistem Informasi, diperoleh *Capability Level* 1.5 yang ditunjukan pada tab *Result* di *Assessment Sheet* seperti **Gambar 6.2**.

Gambar 6. 2 *Capability Level* pada Tab *Result* di *Assessment Sheet*

Capability Level 1.5 yang dicapai oleh Unit Sistem Informasi menggambarkan bahwa pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi berada pada tahap ***Management Intent*** atau kesungguhan manajemen yang mengindikasikan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk* yang digambarkan dengan adanya kebijakan organisasi, tujuan bisnis dan komitmen manajemen dalam pemenuhan kebutuhan Unit Sistem Informasi.

Capaian Level *Management Intent* juga menunjukan bahwa Unit Sistem Informasi telah memenuhi persyaratan minimum untuk mendukung pelaksanaan peran fungsinya yaitu terkait keberadaan fungsi serta pelaksanaan tanggung jawab sebagai *service desk* telah terpenuhi.

Capability level dapat dilihat dari capaian skor setiap level, ketika level memenuhi skor minimal maka akan memiliki status

pemenuhan skor minimal ”*pass*” jika tidak “*fail*”. Status pemenuhan skor minimum tersebutlah yang digunakan untuk menyimpulkan *capability level*. Penjelasan terkait pemenuhan tersebut ada pada sub bahasan berikutnya.

6.2. Analisis Capaian Skor Setiap Level

Pada tab *Result* di *Assessment Sheet* juga ditampilkan tabel pemenuhan skor minimal untuk setiap level. Pemenuhan skor minimal untuk setiap level dapat dilihat pada **Tabel 6.1**.

Tabel 6. 1 Status Pemenuhan Skor Minimal Setiap Level

Level	Skor Maksimal	Capaian Skor Penilaian	Status Pemenuhan Skor Minimal
1	4	4	PASS
1.5	9	9	PASS
2	26	19	FAIL
2.5	7	4	FAIL
3	16	11	FAIL
3.5	8	6	FAIL
4	8	5	FAIL
4.5	6	4	FAIL
5	5	1	FAIL

Penjelasan **Tabel 6.1**:

a. **Level:** Menggambarkan tingkatan *capability level*
b. **Skor Maksimal:** Menggambarkan skor maksimal yang dapat dicapai masing-masing level. Skor maksimal masing-masing level dapat dilihat pada **Tabel 6.2.**
c. **Capaian Skor Penilaian:** Menggambarkan skor yang dicapai setelah dilakukan penilaian. Skor tersebut akan terisikan otomatis jika proses penilaian sudah dilakukan. Capaian skor penilaian merefer pada skor akhir masing-masing level, contoh: skor 4 pada Level 1 merujuk pada tab Level 1 pada bagian akhir (total skor).

d. **Status Pemenuhan Skor Minimal:** Menggambarkan apakah level tersebut capaian skornya melebihi skor minimal atau tidak, penjelasan terkait status pemenuhan skor minimal dapat dilihat pada **Tabel 2.6**.

Pemenuhan skor minimal yang ditunjukan pada tabel tersebut digunakan dalam menentukan capaian *capability level.* Level 1 sampai 1.5 memiliki status "*pass*" yang berarti bahwa level tersebut telah memenuhi skor minimal. Sedangkan Level 2 sampai 5 memiliki status "*fail"* yang berarti bahwa level tersebut belum memenuhi skor minimal, sehingga dapat disimpulkan bahwa *capability level* berada pada Level 1.5.

Dalam *OGC Self-Assessment tools* disebutkan skor minimal yang harus dipenuhi untuk setiap levelnya, sehingga jika skor capaian belum memenuhi skor minimal maka status pemenuhan skor minimalnya adalah "*fail*", jika memenuhi skor minimal maka status pemenuhan skor minimalnya adalah "*pass*". Perbandingan antara skor minimal dengan skor yang dicapai untuk setiap levelnya dapat dilihat pada **Tabel 6.2**.

Tabel 6. 2 Perbandingan Antara Skor Minimal Dengan Skor Capaian

Level	Skor Minimal	Capaian Skor Penilaian	Pemenuhan Skor Minimal
1	3	4	*PASS*
1.5	7	9	*PASS*
2	22	19	*FAIL*
2.5	5	4	*FAIL*
3	13	11	*FAIL*
3.5	7	6	*FAIL*
4	7	5	*FAIL*
4.5	5	4	*FAIL*
5	5	1	*FAIL*

Berdasarkan tabel yang menunjukkan perbandingan antara skor minimal dengan skor capaian tersebut, maka perlu untuk

dilakukan pembahasan setiap levelnya untuk mengetahui penyebab dari pencapaian tersebut. Sebelumnya Rumus skor minimal telah disampaikan pada **Tabel 2.6.**

a. Level 1 *Pre-requisites*

Berdasarkan hasil penilaian, Level 1 memiliki status pemenuhan skor minimal "*pass*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut telah terpenuhi. **Tabel 6.3** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhannya pada Level 1.

Tabel 6. 3 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 1

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 1 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 2 dan, • Terdapat 2 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	3	"Y" untuk *mandatory* + "Y" untuk 2 pertanyaan lain = 2 + (1x2) = 4 → "*PASS*"

b. Level 1.5 *Management Intent*

Berdasarkan hasil penilaian Level 1.5 memiliki status pemenuhan skor minimal "*pass*" yang menunjukan bahwa skor minimal level tersebut telah terpenuhi. **Tabel 6.4** menunjukan skor minimal didapatkan dari mana dan bagaimana pemenuhannya pada Level 1.5.

Tabel 6. 4 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 1.5

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan**	7	"Y" untuk 2 *mandatory* + "Y" untuk 3 pertanyaan lain

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
mandatory **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 2 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 3 dan, • Terdapat 3 pertanyaan lain dengan bobot skor 1		= (3x2) + (1x3) + (0x1) = 9 → "*PASS*"

c. Level 2 *Process Capability*

Berdasarkan hasil penilaian Level 2 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.5** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 2.

Tabel 6. 5 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 2

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 2 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 4 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 5 dan, • Terdapat 6 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	22	"Y" untuk 3 *mandatory* + "N" untuk 1 *mandatory* + "Y" untuk 4 pertanyaan lain + "N" untuk 2 pertanyaan lain = (5x3) + (0x1) + (1x4) + (0x2) = 19 → "*FAIL*"

d. Level 2.5 *Internal Integration*

Berdasarkan hasil penilaian Level 2.5 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.6** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 2.5.

Tabel 6. 6 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 2.5

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 2 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 1 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 3 dan, • Terdapat 4 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	5	"Y" untuk 1 *mandatory* + "Y" untuk 1 pertanyaan lain + "N" untuk 3 pertanyaan lain = (3x1) + (1x1) + (0x3) = 4 → "*FAIL*"

e. Level 3 *Product*

Berdasarkan hasil penilaian Level 3 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.7** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 3.

Tabel 6. 7 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 3

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 3 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 4 dan, • Terdapat 4 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	13	"Y" untuk 2 *mandatory* +"N" untuk 1 *mandatory* +"Y" untuk 3 pertanyaan lain + "N" untuk 1 pertanyaan lain = (4x2) + (0x1) + (1x2) + (0x1) = 11 → "*FAIL*"

f. Level 3.5 *Quality Control*

Berdasarkan hasil penilaian Level 3.5 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.8** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 3.5.

Tabel 6. 8 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 3.5

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 3 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 2 dan, • Terdapat 2 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	7	"Y" untuk 2 *mandatory* +"N" untuk 1 *mandatory* +"Y" untuk 2 pertanyaan lain = (2x2) + (0x1) + (1x2) = 6 → "*FAIL*"

g. Level 4 *Management Information*

Berdasarkan hasil penilaian Level 4 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.9** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 4.

Tabel 6. 9 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 4

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 2 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 3 dan, • Terdapat pertanyaan lain dengan bobot skor 1	7	"Y" untuk 1 *mandatory* +"N" untuk 1 *mandatory* +"Y" untuk 2 pertanyaan lain = (3x1) + (0x1) + (1x2) = 5 → "*FAIL*"

h. Level 4.5 *External Integration*

Berdasarkan hasil penilaian Level 4.5 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.10** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 4.5.

Tabel 6. 10 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 4.5

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 2 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 2 dan, • Terdapat 2 pertanyaan lain dengan bobot skor 1	5	"Y" untuk 2 *mandatory* + "N" untuk 2 pertanyaan lain = (2x2) + (0x2) = 4 → "*FAIL*"

i. Level 5 *Customer Interface*

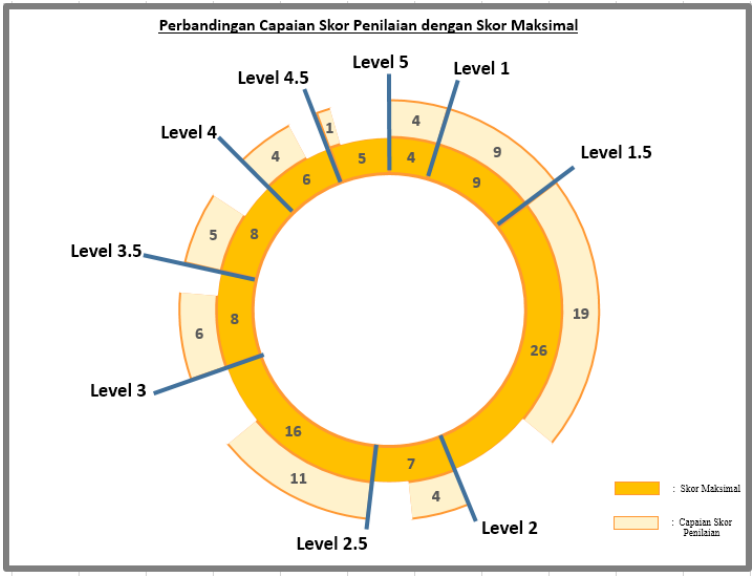
Berdasarkan hasil penilaian Level 5 memiliki status pemenuhan skor minimal "*fail*" yang menunjukan bahwa skor minimal pada level tersebut belum terpenuhi. **Tabel 6.11** menunjukan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhann skor minimal pada Level 5.

Tabel 6. 11 Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 5

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
• Jawaban **"Y" untuk semua pertanyaan** *mandatory* **(M) + 1 "Y" untuk pertanyaan lain** • Terdapat 5 pertanyaan *mandatory* dengan bobot skor 1	5	"Y" untuk 1 *mandatory* +"N" untuk 4 *mandatory* = (1x1) + (0x4) = 1 → "*FAIL*"

6.3. Analisis Perbandingan Capaian Skor Penilaian dengan Skor Maksimal

Pada tab *Result* di *Assessment Sheet* terdapat perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal yang disajikan dalam *doughnut chart*. **Gambar 6.3** berikut merupakan *doughnut chart* yang menunjukan perbandingan capaian skor penilaian Unit Sistem Informasi dengan skor maksimal.



Gambar 6. 3 Perbandingan Capaian Skor Penilaian Dengan Skor Maksimal

Doughnut chart tersebut menunjukan perbandingan skor capaian sembilan level dengan skor maksimal masing-masing. *Chart* bagian dalam mewakili skor maksimal yang dapat dicapai masing-masing level, sedangkan *chart* bagian luar mewakili capaian skor penilaian.

Berdasarkan **Gambar 6.3,** terlihat bahwa *chart* bagian luar yang sama panjangnya dengan *chart* bagian dalam terdapat pada Level *Pre-Requisites* dan Level *Management Intent*, sedangkan *chart* bagian luar level lainnya tidak memenuhi *chart* bagian dalam. Hal tersebut menunjukan bahwa Level *Pre-Requisites* dan Level *Management Intent* telah memenuhi skor maksimal, sedangkan level lainnya belum memenuhi skor maksimal. Perbandingan skor lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 6.1.**

Analisis Perbandingan Capaian Skor Penilaian Dengan Skor Maksimal Setiap Level:

a. **Level 1 *Pre-Requisites* dan Level 1.5 *Management Intent***
Capaian skor penilaian pada Level 1 dan 1.5 sudah mencapai nilai maksimal, karena semua poin utama pada pertanyaan telah terpenuhi. Hal tersebut terlihat dalam *chart* yang ditunjukan **Gambar 6.3** pada level tersebut penuh (bagian luar sama dengan bagian dalam).

b. **Level 2 *Process Capability***
Capaian skor penilaian pada Level 2 belum mencapai skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 2 mendapatkan skor 19, sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 26, dimana terdapat 27% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" dan 2 pertanyaan *non mandatory* juga mendapatkan jawaban "N" seperti yang sudah dipaparkan pada **Tabel 6.5.** Berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 10 dan pada pertanyaan non *mandatory* nomor 15 dan 17.

- Pertanyaan nomor 10 yang berstatus *mandatory* **membahas mengenai** keberadaan prosedur atau strategi yang digunakan untuk menggali informasi dalam penanganan panggilan yang masuk dari user. **Faktanya**, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa <u>dalam penanganan panggilan dari user, personil Unit SI melakukan penggalian data terlebih dahulu, namun tidak terdapat dokumen prosedur atau strategi yang berkaitan dengan penggalian data user.</u> Menurut buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* pada *Chapter 3 Winning Telephone Skills: How to handle calls professionally* menjelaskan bahwa naskah, dokumen standar dan

perilaku sangat berguna dalam pemberian dukungan teknis dalam praktek sebagai *service desk.* Penggunaan naskah atau standar tersebut dan mengubahnya menjadi suatu kebiasaan memungkinkan untuk memfokuskan dalam pemecahan masalah dan penanganan situasi. Pada buku tersebut menyebutkan terkait "*moments of truth*" ketika penanganan panggilan, yaitu menjawab telepon, menangani panggilan terkait produk atau layanan yang tidak tersedia, meninggalkan pesan dan menutup panggilan **Dampak** dari tidak adanya prosedur atau strategi penggalian informasi user tersebut adalah penanganan panggilan user tidak konsisten, karena tidak adanya prosedur maupun strategi tersebut. Hal tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan user.

- Pertanyaan non *mandatory* nomor 15 **membahas mengenai** pemberian informasi pada manajemen dan pemberian rekomendasi terkait perbaikan layanan. **Faktanya**, Unit SI belum pernah memberikan informasi dan rekomendasi pada manajemen yang tujuannya untuk perbaikan layanan. Menurut buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* pada *Chapter 7 Business Skills for technical Professionals: How to use business skills to identify and justify improvement opportunities*, perlu adanya kegiatan analisis trend dan analisis akar permasalahan untuk dapat melakukan identifikasi terhadap peluang peningkatan layanan. **Dampak** yang mungkin timbul jika hal tersebut tidak dilakukan adalah munculnya gangguan-gangguan baru karena layanan yang membutuhkan perbaikan dari kantor pusat tidak segera diperbaiki, hal tersebut disebabkan karena ketidak tahuan kantor pusat terhadap apa yang terjadi di daerah operasi jika tidak mendapatkan informasi terkait hal tersebut.

- Pertanyaan nomor 17 **membahas mengenai** peyelenggaraan survei kepuasan pelanggan. **Faktanya**, Unit SI belum pernah melakukan survei untuk mengukur kepuasan user. Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai *service desk metrics*, survei kepuasan pelanggan/user merupakan bagian metrik yang dapat dijadikan bahan evaluasi. Oleh karena itu **dampak** yang timbul jika tidak dilakukannya survei tersebut adalah tidak diketahuinya gambaran pelayanan yang selama ini diberikan untuk user, apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan, sama saja atau bahkan mengalami penurunan dimata user karena kepuasan user yang belum pernah terukur.

c. Level 2.5 *Internal Integration*

Capaian skor penilaian pada Level 2.5 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 2.5 mendapatkan skor 4 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 7, dimana terdapat 43% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena 3 dari 4 pertanyaan dengan status *non mandatory* mendapatkan jawaban "N" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.6.** Berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status non *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 21, 22 dan 23.

- Pertanyaan non *mandatory* nomor 21 **membahas mengenai** pengulasan major insiden maupun permasalahan atau perubahan besar yang sebelumnya terjadi dengan user. **Faktanya**, Unit SI tidak melakukan pembahasan dengan user terkait major insiden maupun permasalahan atau perubahan besar yang sebelumnya terjadi, pembahasan dilakukan ketika waktu gangguan dan setelahnya, tidak menunggu minggu depan untuk mengulasnya.

Menurut prinsip *Service Operation* ITIL yang dijelaskan dalam buku *Service Operation* bagian *communication* dan menurut buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* pada *Chapter 4 Processing and resolving the incident: Documenting calls,* selain pertemuan seluruh manajer operasional dan pertemuan internal departemen diperlukan juga pertemuan dengan pelanggan/user, salah satunya untuk melakukan *follow-up* setelah terjadi insiden yang serius. **Dampak** yang timbul adalah pencegahan agar insiden tersebut tidak terjadi kembali menjadi kurang maksimal karena terbatasnya informasi yang diketahui Unit SI. Tidak diketahuinya informasi mengenai dampak bisnis yang tak terduga yang dialami oleh user akibat insiden yang terjadi, dan informasi lain dari user yang dapat digunakan dalam pencegahan tersebut.

- Pertanyaan nomor 22 **membahas mengenai** adanya daftar pelanggan yang kemudian digunakan untuk memantau kepuasan user. **Faktanya**, Unit SI memiliki daftar user yang berisikan lokasi, nomor telepon, dan jaringan serta aplikasi yang dijalankan oleh user pada lokasi tersebut, namun daftar tersebut tidak digunakan untuk melakukan survei kepuasan user. Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai *service desk metrics,* survei kepuasan pelanggan/user merupakan bagian metrik yang dapat dijadikan bahan evaluasi. Oleh karena itu sama seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya **dampak** yang timbul jika tidak dilakukannya survei tersebut adalah tidak diketahuinya gambaran pelayanan yang selama ini diberikan untuk user, apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan, sama saja atau bahkan mengalami penurunan dimata

user karena kepuasan user yang belum pernah terukur.

- Pertanyaan nomor 23 **membahas mengenai** adanya staf pendukung baik penuh maupun rotasi yang dapat menangani pekerjaan ketika sedang berada pada puncak kesibukan. **Faktanya**, menurut pengamatan yang dilakukan, keseharian Unit SI sudah cukup sibuk, namun Unit SI tidak memiliki staf pendukung meskipun sedang mengalami puncak kesibukan yang biasanya terjadi mulai dari H-90 hari sebelum hari raya Idul fitri serta hari besar lainnya. Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai *service desk staffing*, kebanyakan organisasi akan mengalami puncak peningkatan rata-rata panggilan ketika diawal hari mulai kerja, atau pada siang hari, atau dalam keadaan tertentu sangat mungkin dibutuhkannya *part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties* untuk menutup puncak kesibukan tersebut. **Dampak** yang timbul langsung berkaitan dengan ketersediaan *resource* untuk memberikan layanan, terlebih jika dalam puncak kesibukan tersebut banyak personil Unit SI yang bertugas di luar untuk menangani gangguan atau melakukan pemantauan di luar kantor, dan tidak banyak yang berada di ruang kerja, sedangkan frekuensi panggilan yang masuk lebih banyak dari biasanya, sehingga terjadi penumpukan pekerjaan yang berimbas pada penanganan gangguan dan pekerjaan lain yang kurang maksimal karena keterbatasan personil.

d. Level 3 *Product*

Capaian skor penilaian pada Level 3 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 3 mendapatkan skor 11 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 16, dimana terdapat 31% bagian yang belum

terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" dan 1 pertanyaan *non mandatory* juga mendapatkan jawaban "N" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.7.** berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 26 dan pada pertanyaan non *mandatory* nomor 30.
- Pertanyaan nomor 26 yang berstatus *mandatory* **membahas mengenai** kejelasan layanan *service desk* yang digambarkan dengan adanya SLA (antara *service desk* dengan user internal) OLA (antara *service desk* dengan bagian lain dalam satu organisasi). **Faktanya,** Unit SI tidak memiliki dokumen yag menggambarkan SLA (*Service Level Agreement*) maupun OLA (*Operational Level Agreement*), beberapa waktu yang lalu ketika persiapan sertifikasi ISO terdapat wacana terkait distribusi SLA dari kantor pusat ke daerah, namun sampai sekarang belum didistribusikan. Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai target SLA, dalam keseluruhan penanganan dan penyelesaian insiden target harus disepakati antara pelanggan/user dan antara semua tim dan departemen, begitupun target OLA perlu dikoordinasikan dan disepakati dengan kelompok pendukung sehingga mendukung target SLA. **Dampak** jika dokumen tersebut tidak ada adalah penangan gangguan yang kurang maksimal, karena tidak ada target-target dalam penanganan gangguan tersebut, performa *service desk* juga susah terukur, mengingat isi dari SLA dan OLA mencakup kesepakatan dalam penanganan gangguan dengan user.
- Pertanyaan non *mandatory* nomor 30 **membahas mengenai** peninjauan rekomendasi perbaikan

layanan yang diajukan. **Faktanya**, Unit SI belum memberikan rekomendasi terkait perbaikan layanan pada Kantor Pusat. Menurut buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* pada *Chapter 7 Business Skills for technical Professionals: How to use business skills to identify and justify improvement opportunities*, perlu adanya kegiatan analisis trend dan analisis akar permasalahan untuk dapat melakukan identifikasi terhadap peluang peningkatan layanan. Informasi dan rekomendasi yang tidak disampaikan sehingga kantor pusat tidak mengetahuinya dapat menimbulkan **dampak** yaitu munculnya gangguan-gangguan baru karena kantor pusat tidak mengetahui bahwa terdapat layanan yang butuh perbaikan, karena tidak adanya informasi dari daerah tersebut.

e. Level 3.5 *Quality Control*

Capaian skor penilaian pada Level 3.5 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 3.5 mendapatkan skor 6 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 8, dimana terdapat 25% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.8**. berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 32
- Pertanyaan nomor 32 yang berstatus *mandatory* membahas mengenai ketersediaan dan pemahaman SLA (*Service Leve Agreement*). Faktanya, Unit SI tidak memiliki dokumen yag menggambarkan SLA (*Service Level Agreement*). Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai target SLA, dalam keseluruhan penanganan dan penyelesaian insiden target harus disepakati antara pelanggan/user dan

antara semua tim dan departemen, begitupun target OLA perlu dikoordinasikan dan disepakati dengan kelompok pendukung sehingga mendukung target SLA. **Dampak** jika dokumen tersebut tidak ada maka tidak dapat dilakukan pemahaman terhadap dokumen tersebut sehingga penangan gangguan menjadi kurang maksimal, karena tidak ada target-target dalam penanganan gangguan tersebut, performa *service desk* juga susah terukur, mengingat isi dari SLA dan OLA mencakup kesepakatan dalam penanganan gangguan dengan user.

f. Level 4 *Management Information*

Capaian skor penilaian pada level 4 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 4 mendapatkan skor 5 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 8, dimana terdapat 37% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.9**. Berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 36
- Pertanyaan nomor 36 yang berstatus *mandatory* **membahas mengenai** pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user**. Faktanya**, Unit SI belum pernah menyelenggarakan survei kepuasan user, sehingga Unit SI tidak memberikan informasi kepuasan user pada manajemen. Menurut buku *Service Operation* ITIL sub bagian fungsi *service desk* yang menjelaskan mengenai *service desk metrics*, survei kepuasan pelanggan/user merupakan bagian metrik yang dapat dijadikan bahan evaluasi. Oleh karena itu sama seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya **dampak** yang timbul jika tidak dilakukannya survei tersebut adalah manajemen tidak mengetahui gambaran pelayanan yang selama ini

diberikan oleh *service desk* untuk user, apakah pelayanan tersebut mengalami peningkatan, sama saja atau bahkan mengalami penurunan dimata user tidak dapat diketahui karena kepuasan user yang belum pernah terukur**.**

g. Level 4.5 *External Integration*

Capaian skor penilaian pada Level 4.5 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 4.5 mendapatkan skor 4 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 6, dimana terdapat 33% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.10**. Berikut penjelasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 40
- Pertanyaan nomor 40 yang berstatus *mandatory* **membahas mengenai** pertemuan rutin dengan pihak terkait membahas pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk*. **Faktanya**, Unit SI memiliki jadwal rutin pertemuan dengan Kadaop dan semua Manajer Daop 8 Surabaya, namun dengan user belum dilaksanakan. Menurut prinsip *Service Operation* ITIL yang dijelaskan dalam buku *Service Operation* bagian *communication*, selain pertemuan seluruh manajer operasional dan pertemuan internal departemen diperlukan juga pertemuan dengan pelanggan/user, salah satunya untuk melakukan *customer forum* yang diselenggarakan dengan berbagai tujuan seperti pengujian ide untuk layanan atau solusi baru, atau mengumpulkan kebutuhan untuk layanan atau prosedur baru, maupun perbaikan yang telah ada. Pembahasan dalam forum user sifatnya lebih general atau umum. **Dampak** yang timbul adalah prosedur, solusi atau layanan baru maupun yang sudah ada

kurang sesuai dengan user karena perbaikan atau penyusunan prosedur, solusi maupun layanan tersebut tidak didasarkan pada kebutuhan user.

h. Level 5 *Customer Interface*

Capaian skor penilaian pada Level 5 masih belum memenuhi skor maksimal. Berdasarkan penilaian Level 5 mendapatkan skor 1 sedangkan skor maksimal yang dapat dicapai adalah 5, dimana terdapat 80% bagian yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan karena tidak semua pertanyaan dengan status *mandatory* mendapatkan jawaban "Y" seperti yang sudah dijelaskan pada **Tabel 6.11**. Berikut pembahasannya:

- Jawaban "N" untuk pertanyaan dengan status *mandatory* yaitu pada nomor pertanyaan 45, 46, 47 dan 48.
- Pertanyaan nomor 45 membahas **mengenai pemeriksaan** kepuasan user, sedangkan pertanyaan nomor 46 mebahas mengenai pemantauan tren kepuasan user. **Faktanya**, Unit SI belum pernah menyelenggarakan survei dan pemantauan tren kepuasan user. **Dampak** yang timbul adalah perkembangan proses pemberian layanan pada user tidak dapat dipantau, tidak dapat diketahui apakah user semakin puas atau malah tingkat kepuasanya menurun.
- Pertanyaan nomor 47 **membahas mengenai** penggunaan hasil survei kepuasan user dalam peningkatan layanan. **Faktanya**, dikarenakan Unit SI belum pernah menyelenggarakan survei kepuasan user, sehingga tidak ada suatu data yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan. **Dampak** yang timbul adalah peningkatan pelayanan yang dilakukan kurang maksimal, karena tidak didasarkan pada tingkat kepuasan user.

- Pertanyaan nomor 48 **membahas mengenai** pemantauan persepsi nilai user terkait layanan yang diberikan kepada mereka. **Faktanya**, Unit SI belum pernah menyelenggarakan pemantauan persepsi nilai user terkait layanan yang diberikan. **Dampak** yang timbul adalah tidak diketahuinya bagaimana persepsi user terhadap pelayanan yang selama ini telah diberikan.

6.4. Verifikasi Hasil Penilaian

Tahap verifikasi hasil penilaian dilakukan setelah dilakukan analisis terhadap hasil penilaiana yang didapatkan. Verifikasi bertujuan untuk menginformasikan hasil penilaian pada Unit Sistem Informasi. Detail pelaksanaan verifikasi hasil penilaian dijabarkan pada **Tabel 6.12**. Lembar persetujuan terlampir pada **LAMPIRAN M**.

Tabel 6. 12 Data Verifikator dan Jadwal Pelaksanaan Verifikasi Hasil Penilaian

Verifikator	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	*Assistant Manager IT Support 2*
Verifikasi hasil penilaian	:	26 Juni 2015, Pukul 11.00 – selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya
Tanggapan	:	-

6.5. Rekomendasi

Daftar rekomendasi disusun berdasarkan penjelasan yang ada di ITIL. Pada tahap perancangan perangkat *assessment* bagian perancangan perangkat pengumpulan data telah dilakukan pemetaan poin utama dengan sub bagian yang ada pada *Service Operation* ITIL. Hasil pemetaan setiap poin utama dengan ITIL tersebut digunakan dalam penyusunan daftar rekomendasi dan ditambahkan pula referensi dari buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* pada beberapa bagian, dengan cara melihat kembali penjelasan yang ada pada

sub bagian tersebut, sehingga dapat diketahui tindakan apa yang seharusnya dilakukan. Daftar rekomendasi dijabarkan pada **Tabel 6.13**

Daftar rekomendasi ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan terkait hal-hal apa saja yang harus dilakukan selanjutnya sebagai upaya dalam perbaikan layanan. Detail rekomendasi dapat dilihat pada **LAMPIRAN L**.

Tabel 6. 13 Daftar Rekomendasi

No. Pertanyaan	Poin Utama	Rekomendasi
10	Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi ketika menangani panggilan	Membuat naskah, atau dokumen standard dan perilaku dalam penanganan panggilan
15	Pemberian informasi dan rekomendasi terkait perbaikan layanan	Melakukan identifikasi dan justifikasi peluang peningkatan layanan, kemudian mengkomunikasikannya dengan manajemen, dengan melakukan: • Melakukan Analisis Tren • Melakukan *root cause analysis* (analisis akar permasalahan)
30	Tinjauan manajemen terhadap rekomendasi perbaikan layanan yang diajukan	
21	Adanya pengulasan major insiden atau permasalahan atau perubahan besar yang sebelumnya terjadi dengan user	Melakukan *follow-up* setelah adanya insiden yang serius (major)

No. Pertanyaan	Poin Utama	Rekomendasi
23	Keberadaan staf pendukung	Menyediakan *part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties*
26	Kejelasan layanan service desk: - adanya SLA (antara *service desk* dengan user internal), atau - OLA (antara *service desk* dengan bagian lain dalam satu organisasi)	• Membuat dokumen SLA (*Service Level Agreement*) atau • Membuat dokumen OLA (*Operational Level Agreement*) • Penggunaan SLA/OLA sebagai pedoman dalam penyelesaian insiden dan permintaan
32	Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya dokumen SLA	
	Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan	
40	Pertemuan rutin dengan pihak terkait	Melakukan review dan pertemuan dengan user
17	Penyelenggaraan survei kepuasan user	• Melakukan survei terkait kepuasan user terhadap layanan yang diberikan. • Melakukan analisis terhadap hasil survei yang dilakukan
22	Adanya daftar user yang digunakan untuk memantau kepuasan user	
45	Pemeriksaan kepuasan user	
36	Pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user	Melaporkan tingkat kepuasan user pada manajemen

No. Pertanyaan	Poin Utama	Rekomendasi
46	Pemantauan tren kepuasan user	• Menyelenggarakan survei kepuasan user secara berkala • Melakukan pemantauan terhadap tren kepuasan user
47	Penggunaan hasil survei kepuasan user	Menggunakan hasil survei sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan
48	Pemeriksaan persepsi nilai user	• Melakukan pemeriksaan persepsi nilai user terkait target-target yang telah disepakati • Menentukan tindakan yang dilakukan untuk penangan jika terjadi pelanggaran kesepakatan tersebut

BAB VII
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian pada pengerjaan tugas akhir dan saran perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa simpulan yang dijelaskan ke dalam beberapa poin berikut ini:

1. Perangkat pengumpulan data terdiri dari 62 poin utama berdasarkan 48 pertanyaan dari OGC *Self Assessment-Sheet*. Dengan demikian 1 pertanyaan dari OGC *Self-Assessment* terdiri dari 1 atau lebih poin utama.

   Setiap poin utama dipetakan dengan sub bagian ITIL yang dirujuk berdasarkan buku *Service Operation.* Dari hasil pemetaan diketahui bahwa sub bagian yang dirujuk tidak hanya pada penjelasan fungsi *service desk* saja meskipun penilaian dilakukan pada *service desk,* namun juga merujuk pada sub bagian lain, yaitu:

   - sub bagian proses (*Incident Management, Request Fulfilment*)
   - sub bagian *Technology Consideration,*
   - sub bagian *Service Operation Principle,*
   - sub bagian *Common Service Operation activities* dan
   - sub bagian *Challenges, Critical Success Factor and risks*

   Pertanyaan yang digunakan untuk pengumpulan data sejumlah 115 yang dikembangkan dari poin utama dan menyesuaikan dengan kondisi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Pertanyaan terbanyak berada pada Level 1 dan Level 2 yakni sebanyak 25 pertanyaan.

2. *Assessment Sheet* digunakan dalam proses penilaian dikembangkan berdasarkan OGC *Self Assessment Questionnaire* dengan menambahkan kolom poin utama, tujuan pertanyaan, fakta, bukti dan kolom untuk penilaian per level, dibagian akhir terdapat *doughnut chart* yang menampilkan perbandingan capaian skor penilaian dengan skor maksimal.

3. Hasil penilaian menunjukan bahwa Unit Sistem Informasi berada pada tahap ***Management Intent,*** hasil tersebut didapatkan dari *capability level* yang dicapai adalah Level 1.5, yang mengindikasikan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk* yang digambarkan dengan adanya kebijakan organisasi, tujuan bisnis dan komitmen manajemen dalam pemenuhan kebutuhan Unit Sistem Informasi.

   Berdasarkan hasil penilaian didapatkan status pemenuhan skor minimal untuk setiap levelnya, yaitu:

   - Level 1 dan Level 1.5 : capaian skor pada level ini telah memenuhi skor maksimal, sehingga berstatus *pass*.
   - Level 2 sampai Level 5 : capaian skor pada level ini belum memenuhi skor maksimal, sehingga berstatus *fail*

   Penilaian yang dilakukan juga menunjukan perbandingan antara capaian skor penilaian dengan skor maksimal, sehingga dapat diketahui proporsi pemenuhan skor maksimal yang dicapai setiap level. Skor maksimal yang telah terpenuhi terdapat pada Level 1 dan Level 1.5. Level 2 terdapat 73% bagian yang telah terpenuhi, Level 2.5 terdapat 57% bagian yang telah terpenuhi, Level 3 terdapat bagian yang telah terpenuhi, Level 3.5 terdapat 75% bagian yang telah terpenuhi, Level 4 terdapat 63% bagian yang telah terpenuhi, Level 4.5 terdapat 67% bagian yang telah terpenuhi dan Level 5 terdapat 20% bagian yang telah terpenuhi.

4. Berdasarkan hasil penilaian, maka diberikan daftar rekomendasi perbaikan sebanyak 17 usulan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki bagian-bagian yang belum terpenuhi. Mayoritas rekomendasi berupa penyusunan dokumen seperti prosedur, SLA, OLA dan aktifitas-aktifitas operasional yang sebaiknya dilakukan seperti melakukan analisis trend dan akar permasalahan, melakukan *follow-up* dan review dengan user, menyediakan staf pendukung dan menyelenggarakan survei kepuasan user.

7.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan penulis untuk penelitian selanjutnya:

- Personil yang mewakili penilaian *service desk* hanya bagian Assisstant Manager IT Support 2. Hal tersebut berimplikasi pada fakta dan bukti yang didapatkan hanya berasal dari satu sumber saja, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat meningkatkan keterlibatan personil dalam proses penilaian *service desk*.

DAFTAR PUSTAKA

[1] IBM, "Leading Through Connections," *Insight from the Global Chief Executive Officer Study*, pp. 12-13, 2012.

[2] SWA Online, "IDC: Belanja TIK 2013 Capai US$ 32,8 Miliar," 2013. [Online]. Available: http://swa.co.id/business-research/idc-belanja-tik-2013-capai-us-328-miliar. [Diakses 24 December 2014].

[3] Office of Government Commerce, ITIL Version 3 Service Operation, Office of Government Commerce, 2007.

[4] B. P. J. B. dan C. L. , "Evidence that use of the ITIL framework is effective," dalam *Proceeding of the 18th Annual Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications* , Tauranga, New Zealand, 2005.

[5] Office of Government Commerce, Continual Service Improvement ITIL V3, Office of Government Commerce, 2007.

[6] Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, "Sekilas IT 8 Surabaya," Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, Surabaya, 2014.

[7] V. L. LAPÃO, Á. REBUGE, M. M. SILVA dan R. GOMES, "ITIL Assessment in a Healthcare Environment: The Role of IT Governance at Hospital São Sebastião," *Medical Informatics in a United and Healthy Europe*, 2009.

[8] K. A. Sakti dan H. P. Hadi, "Analisis Tingkat Kematangan Sistem Service Desk Kepegawaian Berdasarkan Framework ITIL V3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah," *Jurnal Ilmiah Manajemen Teknologi Informasi Universitas Dian Nuswantoro Semarang*, 2014.

[9] Y. dan D. I. Sensuse, "Rancang Tata Kelola Service Desk Berbasis ITIL V3 Studi Kasus pada Hasnur Group,"

Jurnal Ilmiah Manajemen Teknologi Informasi Universitas Indonesia, 2012.

[10] IT Service Management Forum, An Introductory Overview of ITIL 2011, London: TSO (The Stationery Office), 2012.

[11] I. Wilson, “Service Support Assessment,” OGC, Research & Guidance (WFD), Norwich, 2001.

[12] Hendershott Consulting Inc, “ITIL Assessments,” Hendershott Consulting Inc, 28 April 2010. [Online]. Available: http://hci-itil.com/options_assessment.html. [Diakses 20 December 2014].

[13] E. Gummeson, Qualitative methods in management research, Chartwell-Bratt: Lund: Norway: Studentlitteratur, 1998.

[14] R. Yin, Case Study Research: Design and Methods, Beverly Hills: Calif: Sage Publications, 1984.

[15] J. McKinney, Constrctive Typology and Social Theory, New York: Aplleton-Century-Crofts, 1966.

[16] R. Smith, “"The logic and design of case study research",” *The Sport Psychologist*, vol. 2, pp. 1-12, 1988.

[17] R. Yin, Case Study Research Design and Method, Newbury Park: Sage, 1989.

[18] R. Yin, Case study research: Design and methods (3rd ed.), Thousand Oaks: CA: Sage, 2003.

[19] I. M. F. C. FISM, ITIL Process Assessment Framework, Britannia, 2010.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A – Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi

LAMPIRAN B – Daftar Pertanyaan tiap Poin Utama

LAMPIRAN C – *Assessment Sheet*

LAMPIRAN D – Hasil Interview Kondisi Kekinian

LAMPIRAN E – Perangkat Pengumpulan Data ke-1

LAMPIRAN F – Hasil Pengumpulan Data ke-1

LAMPIRAN G – Perangkat Pengumpulan Data ke-2

LAMPIRAN H – Hasil Pengumpulan Data ke-2

LAMPIRAN I – Pengisian *Assessment Sheet*

LAMPIRAN J – Perangkat Verifikasi

LAMPIRAN K – Hasil Verifikasi

LAMPIRAN L – Rekomendasi

LAMPIRAN M – Bukti Pelaksanaan

LAMPIRAN A – Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi

Lampiran ini berisikan hasil pemetaan poin utama setiap pertanyaan dengan sub bagian pada *Service Operation* ITIL, beserta justifikasi pemetaannya.

Tabel A. 1 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 1

Level 1 Pre-requisites

1	**Apakah terdapat sebuah Service Desk yang mengelola, mengkoordinir dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
1.1 Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan: ▪ adanya peran (*service desk roles)* ▪ adanya tanggung jawab / tupoksi *service desk*	*Service Desk:* *- 6.6.1 Service Desk roles* *- 6.2.2 Service Desk objectives*
1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: • mengelola insiden • mengkoordinasikan insiden • menyelesaikan insiden	*Incident Management:* *- 4.2.5 Process activities, methods and techniques* *- 4.2.5.8 Resolution and Recovery*
Justifikasi	
1.1. Pada sub bab *6.6.1 Service Desk roles* menjelaskan mengenai peran apa saja yang dibutuhkan pada service desk, yaitu *Service Desk Manager*, *Service Desk Supervisor*, *Service Desk Analysts*, dan *Super Users.* Pada sub bab *6.2.2 Service Desk objectives* menjelaskan mengenai tanggung jawab fungsi *service desk* secara umum dan spesifik. Secara umum *service desk*: mengembalikan layanan yang digunakan user dalam keadaan normal kembali secepat mungkin, dapat termasuk menyelesaikan permasalahan secara teknis,	

memenuhi permintaan user, memberikan apa saja yang diperlukan user untuk bisa bekerja dengan memuaskan. Secara spesifik tanggung jawabnya antara lain: ▪ mencatat semua detail yang relevan suatu insiden/ permintaan, ▪ melakukan investigasi dan dignosis pada tingkat pertama ▪ menyelesaikan insiden dan permintaan sesuai dengan kewenangan ▪ melakukan eskalasi insiden dan permintaan ▪ memberikan informasi progres pada user ▪ menutup semua insiden dan permintaan ▪ melakukan survey kepuasan user
1.2. Pada sub bab *4.2.5 Process activities, methods and techniques* menjelaskan bahwa pengelolaan inisden berkonsentrasi terhadap pemulihan secepat mungkin pada layanan yang secara tiba-tiba rusak atau terganggu ketika digunakan oleh user, untuk meminimalkan dampak terhadap bisnis dengan melakukan beberapa tahapan, antara lain melakukan identifikasi, pencatatan, pengkategorian, prioritasi, diagnosis awal, investigasi dan diagnosis, resolusi dan recovery dan penutupan insiden. Sub bab 4.2.5.8 *Resolution and Recovery* memaparkan bahwa dalam beberapa kasus mungkin dibutuhkan dua atau lebih grup terpisah, dibutuhkan koordinasi terlebih dahulu dalam menyelesaikan insiden. Dalam beberapa kasus Manajemen Insiden harus mengkoordinasikan aktivitas dan bertindak sebagai penghubung dengan semua pihak yang berkaitan. Sub bab tersebut juga menjelaskan mengenai tindakan penanganan dan recovery terhadap insiden yang terjadi.Langkah dan pihak yang bersangkutan dalam penanganan dapat berubah tergantung dengan kesalahan yang terjadi, namun dapat mencakup: ▪ menanyakan pada user yang terlibat dengan aktifitas langsung atau melalui peralatan remote ▪ service desk mengimplementasikan resolusi baik secara terpusat maupun dengan melakukan remote pada dekstop user untuk mendiagnosa dan mengimplementasikan resolusi ▪ grup pendukung spesial didelegeasikan untuk mengimplementasikan suatu aksi recovery yang spesifik ▪ menanyakan pada *third-party supplier* atau *maintainer* untuk menyelesaikan kesalahan yang terjadi

2	**Apakah Service Desk yang diakui sebagai titik kontak untuk semua pertanyaan pelanggan / pengguna?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Titik kontak yang diakui, dapat dilihat dari: ▪ terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user ▪ menangani insiden dan permintaan semua user	*Incident Management: 4.2.5.2 Incident Logging*
Justifikasi	
Adapun untuk mengetahui informasi bahwa service desk menerima panggilan dan menanganan insiden serta permintaan dari user dapat dilihat dari record penanganan, dalam sub bab ini dijelaskan terkait isi dari record yang dapat digunakan sebagai sumber informasi jika ingin mengetahui terkait panggilan dan penanganan insiden pada user	

3	**Apakah Service Desk memberikan informasi kepada pelanggan tentang perubahan yang direncanakan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi terkait perubahan kepada user ketika ada rencana perubahan (pernah dilakukan)	*Service Desk:* *- 6.2.1 Justification and role of the Service Desk* *- 6.2.6.4 Ownership of data*
Justifikasi	
Pada sub bagian *Justification and role of the Service Desk* menjelaskan bahwa salah satu manfaat adanya fungsi Service Desk adalah meningkatkan kemudahaan akses melalui point of contact, komunikasi dan informasi. Pada sub bagian Ownership of data menjelaskan bahwa Service Desk memiliki hak milik terhadap semua data yang relatif dengan user, layanan, perubahan, insiden, permintaan, dsb	

Tabel A. 2 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 1.5

Level 1.5 - Management Intent

4	**Apakah kebutuhan bisnis untuk Service Desk diidentifikasi dengan jelas dan dipahami?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Kebutuhan bisnis yang jelas	*- Service desk organizational structure: 6.2.3.6. Environment* *- 6.2.4 Service desk staffing*
Justifikasi	
Berdasarkan sub bagian *6.2.3.6. Environment* dapat diketahui bahwa *service desk* membutuhkan lingkungan yang sesuai untuk mendukung pelaksanaan operasional sehari-hari. Fasilitas yang perlu disediakan misalnya lingkungan yang tenang sehingga percakapan telepon tidak terganggu, sekeliling yang menyenangkan dan furniture yang nyaman sehingga dapat mengurangi stres dan dekat dengan *refreshment area.* Untuk dapat bekerja dengan maksimal maka dibutuhkan level staf dengan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan *service desk*, hal tersebut dijelaskan pada sub bagian *6.2.4 Service desk staffing*.	

5	**Apakah ada komitmen manajemen yang memadai , terkait penyediaan anggaran dan sumber daya untuk operasi yang efektif dari Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Komitmen manajemen dalam hal: - penyediaan anggaran - penyediaan sumber daya	*Critical Success Factors:* *- 9.2.1 Management support*
Justifikasi	
Pada sub bagian tersebut menjelaskan bahwa dukungan dari Senior dan Middle Management dibutuhkan untuk semua aktifitas ITSM dan proses, terutama Service Operation termasuk dalam penyediaan anggaran dan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan	

6	**Apakah Service Desk dianggap sebagai fungsi strategis oleh Manajer Senior?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Service desk dianggap sebagai fungsi strategis, digambarkan dengan: - pemenuhan kebutuhan untuk operasional pelaksanaan peran fungsi - adanya program untuk penigkatan kualitas *service desk*	- *Service desk: 6.2.4.3 Training* - *Critical Success Factors: 9.2.1 Management support*
Justifikasi	
Pada sub bagian 9.2.1 *Management support* menjelaskan bahwa senior manager penting untuk memberikan dukungan dengan cara pemenuhan kebutuhan operasional. Senior manajer tidak hanya melihat kegiatan operasional sebagai "black hole" dalam investasi tapi juga mengukur dan memperjuangkan manfaat yang baik dari kegiatan operasional. Sub bagian 6.2.4.3 *Training* menjelaskan bahwa program training penting untuk meningkatkan pengetahuan staf dan membuat mereka untuk *aware* terhadap development, layanan dan teknologi baru.	

7	**Apakah tujuan dan manfaat dari Service Desk disebarluaskan dalam organisasi?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Publikasi tujuan dan manfaat	*Service desk:* *6.2.3.7 Note on building a single point of contact*
Justifikasi	
Pubilkasi tujuan dan manfaat dapat dilakukan dengan menyebar no contact *service desk*, sehingga user dapat mengetahui manfaat dengan sendirinya. pada sub bagian tersebut menjelaskan beberapa cara untuk publikasi contact dari *Service desk* antara lain dengan memberikan no telp pada label pada hardware, mencetak detail kontak, memasang background yan berisi IP address/no telp pada PC user, mencetak nomor pada 'freebies' (bolpoin, pensi, mug, mouse-mats, dsb	

8	**Apakah program pendidikan dan / atau pelatihan telah dilakukan bagi pelanggan dan pengguna dalam penggunaan Service Desk dan manfaatnya?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pelatihan bagi user yang ditunjukan dengan adanya program pelatihan user	*Critical Success Factors:* *- 9.2.5 Service Management training*
Justifikasi	
customers dan users membutuhkan pelatihan yang sesuai mengenai bagaimana layanan akses TI, permintaan perubahan, pengajuan permintaan, penggunaan *tools*, dsb	

Tabel A. 3 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 2

Level 2 - Process Capability

9	**Apakah fungsi Service Desk telah disepakati?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
1.1. Keberadaan fungsi *service desk* telah disepakati digambarkan dengan adanya surat kerja / surat keputusan dari organisasi	*6.2 Service Desk*
1.2. Tugas pokok fungsi telah disepakati digambarkan dengan surat kerja / surat keputusan dari organisasi	
Justifikasi	
dalam memastikan kesejajaran antara keperluan customer dan bisnis, Senior manajer organisasi TI sebaiknya menentukan dengan tepat *Service desk* yang diperlukan, hal tersebut menunjukan pentingnya fungsi service desk untuk di sepakati keberadaan dan tugas pokok fungsinya.	

10	**Apakah operator Service Desk memiliki prosedur atau strategi untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari pelanggan sementara penanganan panggilan?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi yang dibutuhkan	*Service Operation Principle*

Justifikasi

Seluruh tim dalam Manajemen Operasi TI harus terlibat dalam pendefinisian dan pemeliharaan dokumen manual proses maupun prosedur teknis. Prosedur penggalian informasi user berkaitan dengan proses Manajemen Insiden, dimana prosedur tersebut diperlukan dalam identifikasi insiden, penentuan jenis insiden dan penentuan kebutuhan eskalasi

11	**Apakah Service Desk menyediakan untuk pelanggan / pengguna mengenai informasi tentang ketersediaan layanan, jumlah insiden atau referensi untuk digunakan dalam komunikasi tindak lanjut, dan kemajuan update pada setiap permintaan yang dikelola oleh tim layanan?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penyediaan informasi terkait layanan yang diberikan, antara lain: - informasi ketersediaan layanan - informasi terkait insiden - informasi status penanganan permintaan	*- Service Desk: 6.2.2 Service Desk objectives* *- Request Fulfilment: 4.3.1 Purpose/goal/ objective*

Justifikasi

Salah satu tanggung jawab dari *service desk* adalah memberikan informasi terkait progres dari penangan insiden maupun permintaan yang diajukan oleh user. *Service desk* berperan dalam pemenuhan permintaan dari user, dalam proses pemenuhan permintaan terdapat tujuan antara lain:

- menyediakan channel untuk user untuk meminta dan menerima layanan standar
- menyediakan informasi pada user terkait ketersediaan layanan dan prosedur untuk memperolehnya, dsb.

12	**Apakah Service Desk membuat penilaian awal dari semua permintaan yang diterima, mencoba untuk menyelesaikan permintaan sesuai atau mengacu kepada seseorang yang berwenang, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Aktifitas penanganan permintaan user, mencakup: - Penilaian awal permintaan - Penyelesaian permintaan, dan - record penanganan permintaan	*Request Fulfilment:* *- 4.3.5 Process activities, methods and techniques* *- 4.3.6 Triggers, input and output/inter-process interfaces*

Justifikasi
- jika permintaan yang diajukan oleh user merupakan permintaan yang sederhana maka akan langsung diselesaikan oleh *service desk* sesuai dengan kewenangannya. Namun dalam pemenuhan permintaan juga harus adanya persetujuan terkait finansial dan persetujuan lainya tergantung dengan jenis permintaan. - banyak permintaan yang datang melalui service desk yang akan melakukan penanganan di awal seperti proses manajemen insiden. (beberapa organisasi akan memilih menangani semua permintaan sama seperti menangani insiden, namun beberapa organisasi lain memilih untuk memisahkan kedua proses tersebut

13	**Apakah Service Desk mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek tingkat layanan kepada pelanggan?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi terkait perubahan	*Service Desk:* *- 6.2.1 Justification and role of the Service Desk* *- 6.2.6.4 Ownership of data*

Justifikasi
Pada sub bagian *Justification and role of the Service Desk* menjelaskan bahwa salah satu manfaat adanya fungsi *Service Desk* adalah meningkatkan kemudahaan akses melalui *point of contact*,

komunikasi dan informasi. Pada sub bagian *Ownership of data* menjelaskan bahwa *Service Desk* memiliki hak milik terhadap semua data yang relatif dengan user, layanan, perubahan, insiden, permintaan, dsb		
14	**Apakah Service Desk memberikan status update ke pelanggan pada penutupan insiden?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberitahuan informasi penutupan insiden		*Incident Management: 4.2.5.9 Incident Closure*
Justifikasi		
Pada sub bagian ini menjelaskan bahwa service desk sebaiknya memeriksa bahwa insiden sudah terselesaikan dan juga kepuasan pelanggan dan kesepakatan user jika insiden tersebut bisa ditutup		
15	**Apakah Service Desk menyajikan informasi pada manajemen dan membuat rekomendasi untuk perbaikan pelayanan?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Informasi pada manajemen terkait perbaikan layanan		*Incident Management roles:* *6.6.6.1 Incident Manager*
Justifikasi		
Salah satu taggung jawab dari *Incident manager* adalah melakukan monitoring terhadap efektifitas manajemen insiden dan membuat rekomendasi untuk perbaikan layanan terkait penanganan insiden		
16	**Apakah sebuah studi beban kerja telah dilakukan untuk menentukan tingkat yang diperlukan staf, jenis keterampilan dan biaya yang terkait dari Service Desk?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penentuan staf dengan mempertimbangkan: - perhitungan beban kerja - penentuan jenis keterampilan yang dibutuhkan - perhitungan biaya terkait		*Service Desk:* *- 6.2.4 Service Desk Staffing* *- 6.2.4.1 Staffing levels*

Justifikasi	
Organisasi harus memastikan jumlah staf dengan benar, dalam penentuannya seharusnya mempertimbangkan jumlah panggilan yang mungkin terjadi. Terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan dalam penentuan level staf, kebutuhan training staf terkait peningkatan skill level dan biaya terkait training maupun staff retention	
17	**Apakah survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan	*Service Desk:* *- 6.2.2 Service Desk objectives* *- 6.2.5.1 Customer/user satisfaction surveys*
Justifikasi	
Salah satu tanggung jawab dari service desk adalah melakukan survey terkait kepuasan user terhadap layanan yang diberikan. Terdapat beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam melakukan survey terhadap kepuasan pelanggan antara lain dengan: *after-call survey, outbound telephone survey, personal interviews, group interviews, postal/ email surveys, online surveys*. teknik-teknik tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing	
18	**Apakah Service Desk memberitahu mengenai layanan baru atau perubahan layanan yang sudah ada?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi terkait layanan, jika: - terdapat layanan baru - terdapat perubahan layanan	*Request Fulfilment:* *4.3.1 Purpose/goal/ objective*
Justifikasi	
service desk berperan dalam pemenuhan permintaan dari user, dalam proses pemenuhan permintaan terdapat tujuan antara lain: • menyediakan channel untuk user untuk meminta dan menerima layanan standar • menyediakan informasi pada user terkait ketersediaan layanan dan prosedur untuk memperolehnya	

Tabel A. 4 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 2.5

Level 2.5 - Internal Integration

19	**Apakah Service Desk menyediakan satu titik kontak untuk semua permintaan pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penyediaan *single point of contact*	*Service desk:* *6.2.3.7 Note on building a single point of contact*
Justifikasi	
Setiap user seharusnya tidak ragu mengenai siapa yang harus dihubungi ketika mereka membutuhkan bantuan. Nomor telepon tunggal (atau nomor tunggal untuk masing-masing grup yang terpisah meja kerjanya dapat disediakan dan dipublikasikan dengan baik, dapat juga alamat emali tunggal maupun halaman contact pada web Service desk)	

20	**Apakah Service Desk memiliki akses ke library semua produk, perangkat keras dan perangkat lunak dan dokumentasi bahan referensi yang digunakan oleh pelanggan / pengguna?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
akses semua data berkaitan dengan layanan dan user, misalnya: - data produk - dokumentasi hardware dan software - bahan referensi, dll yag digunakan user	*Service desk:* *6.2.6.4 Ownership of data*
Justifikasi	
Service Desk memiliki hak milik terhadap semua data yang relatif dengan user, layanan, perubahan, insiden, permintaan, dsb	

21	**Apakah insiden / permasalahan / perubahan besar dari minggu sebelumnya diulas dengan pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pengulasan insiden/ problem/ perubahan besar	*Communication: 3.6.1.3 customer meetings*
Justifikasi	
Dari waktu ke waktu tentunya butuh adanya penyelenggaraan meeting denga user, misal melingkupi: melakukan follow-up setelah adanya insiden yang serius. Tujuannya adalah utnuk mengembalikan hubungan dengan user, serta untuk memastikan TI mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan untuk pencegahan insiden tersebut terjadi kembali. user juga mendapatkan kesempatan untuk menambah informasi mengenai dampak tak terduga terhadap bisnis	

22	**Apakah daftar pelanggan ada dan digunakan untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Keberadaan daftar user	*Service desk metric: 6.2.5.1 Customer/user satisfaction surveys*
Penggunaan daftar user dalam pemantauan kepuasan user	
Justifikasi	
Sub bagian tersebut menjabarkan pentingnya melakukan penilaian ukuran '*soft*' pada performa *service desk* yaitu dengan menanyakan pada user yang menggunakan layanan *service desk.*	

23	**Apakah terdapat staf pendukung lini kedua yang terlibat dalam Service Desk, baik secara penuh waktu atau secara rotasi?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Keberadaan staf pendukung	*Service Desk: 6.2.4.1 Staffing Levels*
Justifikasi	
Butuh adanya *part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties* yang dapat menangani pekerjaan ketika sedang berada pada puncak kesibukan	

Tabel A. 5 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 3

Level 3 – Products

24	**Apakah satu sumber pelanggan / pengguna dan rincian pemasok dikelola ?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pengelolaan data user, dimana terdapat data user yang rutin di update	*Service desk: 6.2.6.4 Ownership of data*
Justifikasi	
Service Desk memiliki hak milik terhadap semua data yang berhubungan dengan user, layanan, perubahan, insiden, permintaan.	
25	**Adakah standar performa yang tersedia untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan / pengguna?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Standar penggalian data user, adanya daftar atau form untuk penggalian data dalam identifikasi permaslahan yang dialami user	*Incident Management: 4.2.5.2 Incident logging*
Justifikasi	
Penggalian data user untuk mendapatkan data detail dari user dapat dibantu dengan adanya log atau formulir yang terstandar untuk pencatatan insiden, sehingga penggalian data yang dilakukan lebih terstandar	
26	**Apakah layanan yang ditawarkan oleh Service Desk jelas bagi pelanggan dan pihak lain?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Kejelasan layanan service desk: - adanya SLA (antara *service desk* dengan user internal) - OLA (antara *service desk* dengan bagian lain dalam satu organisasi)	*Definition list:* *- Operational level Agreement* *- Service Level Agreement*

Justifikasi
OLA merupakan kesepakatan antara penyedia layanan TI dengan bagian lain dalam satu organisasi. OLA mendukung penyedia layanan TI untuk memberikan layananya pada user, misal antara penyedia layanan TI dengan departemen pengadaan untuk mendapatkan hardware sesuai dengan waktu yang telah disepakati, antara service desk dengan *supporrt group* untuk menuediakan solusi terhadap insiden dengan waktu yang telah disepakati. SLA merupakan kesepakatan antara penyedia layanan TI dengan customer. SLA mendiskripsikan layanan TI, dokumen service level target, satu SLA dapat mengcover banyak layanan TI atau banyak customer.

27	**Apakah laporan berkala diproduksi untuk semua tim yang berkontribusi terhadap proses pelayanan ,terkait jenis kontak pelanggan ?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pembuatan laporan berkala	*Service desk:* *6.2.1 Justification and role of the Service Desk*

Justifikasi
Salah satu keuntungan yang didapatkan oleh manajemen dengan adanya *Service desk* adalah manajemen informasi yang lebih berarti dan lebih baik untuk mendukung dalam pengambilan keputusan

28	**Apakah analisis beban kerja yang dihasilkandigunakan untuk membantu menentukan level staf ?**

Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penentuan level staf sesuai dengan beban kerja	*Service Desk:* *6.2.4.1 Staffing levels*

Justifikasi
Organisasi harus memastikan jumlah staf dengan benar, dalam penentuannya seharusnya mempertimbangkan jumlah panggilan yang mungkin terjadi

29	**Apakah ulasan manajemen mingguan diadakan untuk menyoroti ketersediaan layanan , kepuasan pelanggan dan daerah insiden besar?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Adanya ulasan mingguan manajemen terkait: - ketersediaan layanan - kepuasan customer - daerah major insiden	*Appendix B: Communication in Service Operation* *- B1 Routine operational communication*
Justifikasi	
Dalam sub bagian tersebut menggambarkan mengenai pelaksanaan komunikasi harian, mingguan dan bulanan yang rutin dilakukan	
30	**Apakah tinjauan manajemen terkait rekomendasi Service Desk digunakan untuk perbaikan layanan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
tinjauan manajemen	*Incedent Management Roles:* *6.6.6.1 Incident Manager*
Justifikasi	
Salah satu tanggung jawab dari *Incident manager* adalah melakukan monitoring terhadap efektifitas manajemen insiden dan membuat rekomendasi untuk peningkatannya	

Tabel A. 6 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 3.5

Level 3.5 - Quality Control

31	**Apakah standar dan kriteria kualitas lainnya yang berlaku untuk pendaftaran insiden dan panggilan penanganan dibuat jelas untuk operator Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Adanya standar dan kriteria kualitas pendaftaran insiden	*Incident Management:* *4.2.5.2 Incident logging*

Justifikasi	
Pada sub bagian tersebut menyebutkan informasi apa saja yang sekiranya dibutuhkan dalam pendaftaran setiap insiden yang masuk. Apabila informasi apa saja yang dibutuhkan sudah diketahui dan ditetapkan maka semua pendaftaran dan call handling dapat lebih terstandar.	
32	**Apakah Service Level Agreements tersedia dan dipahami oleh operator Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya dokumen SLA	*Service Level Agreement*
Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan	
Justifikasi	
SLA merupakan kesepakatan antara penyedia layanan TI dengan customer. SLA mendiskripsikan layanan TI, dokumen service level target, satu SLA dapat mengcover banyak layanan TI atau banyak customer.	
33	**Apakah personil yang bertanggung jawab untuk kegiatan Service Desk sudah terlatih?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Setiap personil telah terlatih	*Incident Management: 4.2.9.2 Critical Success Factors*
Justifikasi	
Berdasarkan penjelasan sub bagian tersebut salah satu *critical succes factors* manajemen insiden adalah *service desk*, dimana *service desk* yang baik merupakan kunci keberhasilah pelaksanaan manajemen insiden, sehingga dibutuhkan personil yang telah terlatih untuk menjadi bagian dari *service desk.*	
34	**Apakah organisasi menetapkan dan meninjau sasaran atau tujuan untuk Service Desk ?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penetapan target/tujuan oleh organisai	

Peninjauan target/tujuan oleh organisai	*Service Desk: 6.2.5 Service Desk metrics*
Justifikasi	
Metrik sebaiknya ditentukan agar performa dari service desk dapat dievaluasi pad interval yang tetap. Analisis lebih lanjut dan metrik yang detail dibutuhkan dan harus diperiksa pada periode waktu yang ditentukan. Metrik dapat termasuk statistik penanganan yang telah dilakukan, antara lain: • first-line resolution rate • rata-rata waktu penyelesaian insiden • rata-rata waktu eskalasi insiden • rata-rata biaya dalam menangani insiden • survey kepuasan user,dll	
35	**Apakah ada tools yang cocok di gunakan untuk mendukung fungsi Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
keberadaan *tools* pendukung	*- Challenges, Critical Success Factors and risks: 9.2.6 Suitable tools* *- Technology considerations: 7.1.5 Remote control*
Justifikasi	
Banyak aktifitas dan proses pada Service Operation tidak dapat dilakukan secara efektif tanpa adanya dukungan *tools* yang memadai	

Tabel A. 7 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 4

Level 4 - Management Information

36	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user	*Service Desk: 6.2.2 Service Desk objectives*

Justifikasi	
Salah satu tugas dari fungsi *service desk* adalah melakukan survei kepuasan user, dan hasilnya di informasikan pada manajemen.	
37	**Apakah Anda memebrikan manajemen terkait informasi mengenai kinerja operasional Service Desk?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi pada manajemen terkait performa operasional	*5.1.2.6 Types of monitoring*
Justifikasi	
Pada sub bagian tersebut menjelaskan mengenai pentingnya untuk memantau performa dari setiap komponen/tim/departemen. Untuk *service desk* misalnya jumlah panggilan yang ditanganani setiap *service desk analyst.*	
38	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kebutuhan kesadaran / pelatihan pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi pada manajemen terkait pelatihan user	*Critical Success Factors:* *- 9.2.5 Service Management training*
Justifikasi	
Customers dan users membutuhkan pelatihan yang sesuai mengenai bagaimana layanan akses TI, permintaan perubahan, pengajuan permintaan, penggunaan *tools*, dsb	
39	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai analisis tren terjadinya insiden dan resolusi?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemberian informasi pada manajemen terkait insiden	*Incident management: 4.2.7 Information Management*
Justifikasi	
Service desk harus memberikan informasi kepada manajemen terkait penanganan insiden yang mencakup: *incident management tools, incident records.*	

Tabel A. 8 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 4.5

Level 4.5 - External Integration

40	**Apakah Anda mengadakan pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan di mana Service Desk merupakan hal yang dibahas?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pertemuan rutin dengan pihak terkait		*Service Desk: 6.2.6.3 Good Communications*
Justifikasi		
Komunikasi yang efektif antara service desk dan pihak pendukung lainnya sangat diperlukan,salah satunya dengan cara melakukan review meetings		
41	**Apakah Service Desk melakukan kontrol terhadap fungsi Manajemen Insiden dan memiliki antarmuka antara Service Desk dan manajemen Insiden yang didefinisikan dan dikomunikasikan ?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Dilakukannya kontrol terhadap manajemen insiden		*Incedent Management Roles: 6.6.6.1 Incident Manager*
Justifikasi		
Salah satu tanggung jawab dari *Incident manager* adalah melakukan monitoring terhadap efektifitas manajemen insiden dan membuat rekomendasi untuk peningkatannya, sehingga *service desk* harus melakukan kontrol melalui *incident manager* terkait manajemen insiden yang dilakukan.		
42	**Apakah Service Desk menerima informasi dari Manajemen Perubahan tentang akan datang perubahan pada layanan?**	
Poin Utama		**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penerimaan informasi terkait perubahan layanan		*- Operational activities of processes covered in other lifecycle phases:*

	4.6.1 Change management *- Service desk:* *6.2.2 service desk objectives*
Justifikasi	
Terdapat beberapa aspek dari change management yang bersangkutan dengan staf service operation yaitu adanya pertukaran informasi terkait: • adanya perubahan, dimana komponen service operation berperan dalam implementasi dan membantu perubahan • adanya jadwal perubahan dan memastikan semua staf service operation mengetahui, sadar dan mempersiapkan semua hal yang relevan dengan perubahan tersebut	
43	**Apakah Service Desk melakukan pertukaran informasi dengan Service Level Manajemen mengenai pelanggaran dalam Service Level Agreement dan layanan dan dukungan komitmen yang dikandungnya ?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penerimaan informasi terkait pelanggaran SLA	*Service operation roles and responsibilities:* *6.6.9.1 the role of the service desk (access management roles)*
Justifikasi	
Service desk memiliki peran dalam manajemen akses yaitu melakukan validasi terhadap permintaan dengan pengecekan terhadap persetujuan dari pihak yang berwenang, user merupakan pegawai yang sah terkait permintaan tersebut, apakah berhak terhadap permintaan tersebut. Dalam melakukan pemerikasaan tersebut biasanya dengan mengakses database yang relevan dan dokumen dari *Service Level Management*	

Tabel A. 9 Hasil Pemetaan Poin Utama dengan Sub Bagian ITIL Beserta Justifikasi Level 5

Level 5 - Customer Interface

44	**Apakah Anda melakukan pemeriksaan dengan pelanggan jika kegiatan yang dilakukan oleh Service Desk memadai dan mendukung kebutuhan bisnis mereka?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemeriksaan layanan yang diberikan	*- Incident Management: 4.2.5.9 Incident Closure* *- Request fulfillment: 4.3.5.5 Closure*
Justifikasi	
Service desk sebaiknya melakukan pemeriksaan terkait insiden/insiden yang sepenuhnya sudah ditangani memastikan kepuasan serta persetujuan user jika dilakukan penutupan insiden tersebut. Pemeriksaan terkait pelayanan yang telah diberikan apakah mendukung kebutuhan user atau tidak dapat dilakukan dengan menelpon kembali user atau melalui media lain dan menanyakan apakah penanganan insiden/permintaan sudah memuaskan atau belum.	
45	**Apakah Anda memeriksa pelanggan bahwa mereka senang dengan layanan yang diberikan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemeriksaan kepuasan user	*Service desk: 6.2.5.1 Customer/user satisfaction surveys*
Justifikasi	
Terdapat beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam melakukan survey terhadap kepuasan pelanggan antara lain dengan: *after-call survey, outbound telephone survey, personal interviews, group interviews, postal/ email surveys, online surveys.* Teknik-teknik tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing	

46	**Apakah Anda aktif memantau tren kepuasan pelanggan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemantauan tren kepuasan user	*Service desk: 6.2.5.1 Customer/user satisfaction surveys*
Justifikasi	
Untuk dapat melakukan perbandingan maka survey sebaiknya dilakukan beberapa periode sekali	
47	**Apakah Anda menggunakan informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan pelayanan?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Penggunaan hasil survei kepuasan user	*Service desk: 6.2.1 Justification and role of the Service desk*
Justifikasi	
Salah satu manfaat yang seharusnya di dapatkan oleh organisasi dengan adanya *service desk* adalah meningkatkan layanan, persepsi dan kepuasan user. Hasil survei kepuasan user yang ada dapat digunakan untuk mencapai manfaat tersebut	
48	**Apakah Anda memantau persepsi nilai pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada mereka ?**
Poin Utama	**Sub Bagian pada ITIL *Service Operation***
Pemeriksaan persepsi nilai user	*Service desk: 6.2.1 Justification and role of the Service desk*
Justifikasi	
Salah satu manfaat yang seharusnya di dapatkan oleh organisasi dengan adanya service desk adalah meningkatkan layanan, persepsi dan kepuasan user. Monitoring persepsi nilai yang ada di user akan membantu dalam pencapaian manfaat tersebut.	

LAMPIRAN B – Daftar Pertanyaan tiap Poin Utama

Lampiran ini berisikan daftar pertanyaan dari setiap poin utama yang ada.

Tabel B. 1 Daftar Pertanyaan dari Setiap Poin Utama

Level 1 Pre-requisites

<table>
<tr><th>1</th><th colspan="2">Apakah terdapat sebuah Service Desk yang mengelola, mengkoordinir dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?</th></tr>
<tr><td colspan="3">Penggalian Informasi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Wawancara</td><td>Observasi</td></tr>
<tr><td colspan="2">1.1. Keberadaan Service desk:
• adanya peran (service desk roles):
- Apakah Agen Aplikasi feeder itu?
- Aplikasi apa saja yang dibentuk agen feeder?
- Siapa yang bertindak sebagai agen feeder?
- Apasaja kewenangan dari agen feeder?
- Saat kondisi seperti apa user menghubungi agen feeder, dan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi?
• adanya tanggung jawab / tupoksi service desk:
- Apakah dilakukan pencatatan insiden, dan diberikan suatu kategorisasi dan prioritasi dalam penanganannya?
- Apakah user selalu diberikan informasi terkait status penanganan inisiden atau permintaan?
- Jika insiden sudah terselesaikan, apakah personil yang menangani melakukan penutupan insiden atau permintaan?</td><td>1.1. Keberadaan fungsi service desk digambarkan dengan:
• adanya peran (service desk roles): Observasi dokumen tupoksi Unit Sistem Informasi, kemudian memetakan peran yang dibutuhkan service desk menurut ITIL dengan peran yang ada saat ini di Unit Sistem Informasi
• adanya tanggung jawab/ tupoksi service desk: Observasi dokumen atau form log insiden, Observasi lapangan ketika Unit Sistem Informasi menangani gangguan</td></tr>
</table>

- Apakah Unit SI melakukan survey kepuasan user?	
1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: • **mengelola insiden:** - Apakah user jika terdapat permasalahan langsung menghubungi SI? - Di Unit SI siapa yang menerima pengaduan tersebut? - Kemudian langkah apa saja yang dilakukan untuk menanggapi pengaduan tersebut? • **mengkoordinasikan insiden:** - Jika salah satu personil menerima panggilan, apakah personil tersebut yang bertanggung jawab untuk menyelesaikannya atau dikoordinasikan dengan personil lain? - Seperti apa mengkoordinasikannya? - Jika tidak bisa di tangani bagaimana alur eskalasinya? - Jika berkaitan dengan vendor, bagaimana alur koordinasinya? • **menyelesaikan insiden:** - Bagaimana cara unit SI menyelesaikan suatu gangguan? - Gangguan seperti apa yang bisa ditangani oleh unit SI, seperti apa yang tidak bisa? - Apakah user diberikan informasi terkait kejelasan status penanganan insiden? - Bagaimana proses closing insiden?	1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: • **mengelola insiden:** Observasi dokumen log insiden • **mengkoordinasikan insiden:** Observasi lapangan ketika Unit Sistem Informasi menangani gangguan atau ketika melakukan eskalasi • **menyelesaikan insiden:** Observasi lapangan ketika Unit Sistem Informasi menangani gangguan.

2	**Apakah Service Desk yang diakui sebagai titik kontak untuk semua pertanyaan pelanggan / pengguna?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user: Terkait penanganan insiden, biasanya pengaduan insiden muncul dari user mana saja, apakah semua user? **Menangani insiden dan permintaan semua user:** - apakah semua permintaan dan insiden yang masuk dari user ditangani? - setelah adanya ISO apakah terdapat perubahan mekanisme? Bagaimana perbedaan penanganan sebelum dan setelah ISO?	**Terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user:** Observasi dokumen log insiden **Tenangani insiden dan permintaan semua user:** -

3	**Apakah Service Desk memberikan informasi kepada pelanggan tentang perubahan yang direncanakan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- Jika terdapat rencana perubahan apakah user diberi informasi? - Apa saja contoh perubahan yang pernah ada? - Bagaimana cara menginformasikannya pada user?	-

Level 1.5 - Management Intent

4	**Apakah kebutuhan bisnis untuk Service Desk diidentifikasi dengan jelas dan dipahami?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- dalam menjalankan peran fungsinya Unit SI pasti memiliki kebutuhan, apa saja kebutuhannya? - apakah terdapat suatu daftar yang berisi catatan kebutuhan?	observasi dokumen daftar kebutuhan Unit Sistem Informasi

5	**Apakah ada komitmen manajemen yang memadai , terkait penyediaan anggaran dan sumber daya untuk operasi yang efektif dari Service Desk?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- untuk pelaksanaan operasional Unit SI yang lebih efektif tentunya membutuhkan dukungan dari manajemen, apakah terdapat komitmen dari manajemen untuk menyediakan sumber daya ? - bagian mana yang berwenang untuk menyediaan anggaran atau penyediaan sumber daya?		-
- bagaimana dengan penyediaan anggaran? - dukungan yang diberikan apakah murni keputusan dari manajemen atau disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI?		-
6	**Apakah Service Desk dianggap sebagai fungsi strategis oleh Manajer Senior?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- Apakah Senior Manajer selalu memantau perkembangan Unit Sistem Informasi? - Bagaimana cara memantaunya? Apakah Unit Sistem Informasi secara rutin melaporkan perkembangannya?		
- apakah dari Senior Manajer terdapat suatu program untuk meningkatkan kualitas Unit Sistem Informasi? - untuk meningkatkan keterampilan personil Unit SI apakah terdapat program yang dilakukan?		
7	**Apakah tujuan dan manfaat dari Service Desk disebarluaskan dalam organisasi?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- apakah semua user mengetahui tugas dan fungsi dari Unit SI? - bagaimana mereka bisa tahu? Apakah dari pihak SI melakukan publikasi?		-

8	**Apakah program pendidikan dan / atau pelatihan telah dilakukan bagi pelanggan dan pengguna dalam penggunaan Service Desk dan manfaatnya?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- apakah Unit SI pernah melakukan pelatihan untuk user terkait bagaimana alur pengaduan insiden atau permintaan? Pelatihan apa yang sudah dilakukan? Bagaimana cara melatihnya? - apakah dilakukan untuk semua user atau sebagian?	-

Level 2 - Process Capability

9	**Apakah fungsi Service Desk telah disepakati?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Apakah ada surat keputusan atau dokumen semacamnya yang menggambarkan Struktur Organisasi Unit Sistem Informasi?	Observasi dokumen struktur organisasi Unit Sistem Informasi Observasi dokumen tupoksi dari pusat
- Apakah tugas pokok dan peran dari Unit SI sudah disepakati? - apakah ada surat kerja atau keputusan dari pusat?	

10	**Apakah operator Service Desk memiliki prosedur atau strategi untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari pelanggan sementara penanganan panggilan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- jika terdapat panggilan, biasanya hal apa saja yang akan ditanyakan untuk penggalian informasi? - apakah terdapat prosedur atau strategi tersendiri untuk mendapatkan informasi dari user? - Apakah informasi yang dibutuhkan kemudian dituliskan di Log insiden	- Observasi lapangan ketika Unit Sistem Informasi melakukan penggalian informasi pada user - Observasi lapangan ketika personil Unit Sistem Informasi melakukan pencatatan

		atas informasi yang didapatkan
11	**Apakah Service Desk menyediakan untuk pelanggan / pengguna mengenai informasi tentang ketersediaan layanan, jumlah insiden atau referensi untuk digunakan dalam komunikasi tindak lanjut, dan kemajuan update pada setiap permintaan yang dikelola oleh tim layanan?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- jika layanan tidak tersedia karena adanya gangguan apakah Unit Sistem Informasi memberitahukan pada user bahwa untuk sementara waktu layanan tersebut belum bisa digunakan? -jika layanan tersebut sudah bisa digunakan kembali apakah Unit Sistem Informasi menginformasikan kembali pada user?		
- apakah Unit Sistem Informasi menyediakan suatu informasi pada user terkait langkah-langkah yang harus dilakukan oleh user ketika terjadi suatu insiden?		
apabila terdapat suatu permintaan dan dapat ditangani oleh Unit Sistem Informasi, apakah user diberikan informasi terkait perkembangan atau kemajuan dari permintaan yang diajukan tersebut?		
12	**Apakah Service Desk membuat penilaian awal dari semua permintaan yang diterima, mencoba untuk menyelesaikan permintaan sesuai atau mengacu kepada seseorang yang berwenang, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- jika user mengajukan permintaan ke Unit SI, bagaimana langkah Unit SI untuk mananggapinya? Apakah langsung di tindaklanjuti atau dilakukan penilaian terlebih dahulu? - seperti apa penilaian yang dilakukan? Hal apa saja yang menjadi pertimbangan dalam penilaian tersebut?		-
- apakah semua permintaan yang ditangani sesuai dengan kewenangan Unit SI? - apakah dalam menangani permintaan terdapat		Observasi dokumen alur

pertimbangan mengenai SLA? - 'bagaimana jika unit SI tidak dapat menyelesaikan permintaan tersebut? Dilimpahkan ke siapa? Bagaimana alur eskalasinya?		penanganan permintaan
13	**Apakah Service Desk mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek tingkat layanan kepada pelanggan?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
Jika terjadi perubahan jangka pendek, pihak SI menginformasikan pada user? Bagaimana caranya? Contoh yang pernah terjadi?		-
14	**Apakah Service Desk memberikan status update ke pelanggan pada penutupan insiden?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
jika unit SI melakukan closing insiden, apakah user diberikan informasi? Bagaimana contohnya?		Observasi lapangan ketika personil Unit Sistem Informasi melakukan closing insiden
15	**Apakah Service Desk menyajikan informasi pada manajemen dan membuat rekomendasi untuk perbaikan pelayanan?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- apakah unit SI menginformasikan pada pihak manajemen terkait perbaikan layanan? Pada bagian mana? Apa contoh rekomendasi perbaikan layanan yang pernah diberikan?		-
16	**Apakah sebuah studi beban kerja telah dilakukan untuk menentukan tingkat yang diperlukan staf, jenis keterampilan dan biaya yang terkait dari Service Desk?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
- siapa yang menentukan jumlah staf dan jenis keterampilan staf? Apakah dari Unti Si atau ditentukan dari pusat?		

- siapa yang menentukan biaya training maupun staff retention? - apakah penentuan tersebut berdasarkan pertimbangan beban kerja?	

17	**Apakah survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh Service Desk?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah unit Si juga melakukan survey kepuasan user terkait layanan yang telah diberikan? Bagaimana caranya? Apakah dilakukan setiap selesai menyelesaikan masalah atau bagaimana?	Observasi dokumen hasil survey yang didapatkan

18	**Apakah Service Desk memberitahu mengenai layanan baru atau perubahan layanan yang sudah ada?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
jika ada layanan baru atau perubahan dari layanan yang ada, apakah unit SI memberikan informasi pada user? Bagaimana contohnya?	

Level 2.5 - Internal Integration

19	**Apakah Service Desk menyediakan satu titik kontak untuk semua permintaan pelanggan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- Ada berapa telp yang ada diruangan? - terdapat berapa no telp yang disediakan untuk menangani panggilan dari user? - email? - web?	Observasi lapangan terkait jumlah telepon yang tersedia untuk menangani permasalahan

20	**Apakah Service Desk memiliki akses ke library semua produk, perangkat keras dan perangkat lunak dan dokumentasi bahan referensi yang digunakan oleh pelanggan / pengguna?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Apakah Unit SI memiliki akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user, misal layanan, perubahan, insiden dan permintaan, dokumentasi perangkat keras dan perangkat lunak?	Observasi dokumen layanan, perubahan, insiden dan permintaan, dokumentasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dimiliki user

21	**Apakah insiden / permasalahan / perubahan besar dari minggu sebelumnya diulas dengan pelanggan?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- apakah dilakukan pengulasan terkait major insiden/ permasalahan/perubahan besar dengan user? - insiden seperti apa contohnya?	Observasi dokumentasi rapat yang dilakukan atau jadwal rapat terkait

22	**Apakah daftar pelanggan ada dan digunakan untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- ketika melakukan pemantauan terhadap kepuasan pelanggan Unit SI menggunakan metode seperti apa? - apakah terdapat daftar user untuk mendukung metode tersebut?	Observasi dokumen daftar user

23	**Apakah terdapat staf pendukung lini kedua yang terlibat dalam Service Desk, baik secara penuh waktu atau secara rotasi?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- pada waktu apa saja biasanya Unit SI mencapai puncak kesibukan? - mengapa begitu?	-

- pada saat seperti itu apakah terdapat staf pendukung?	

Level 3 – Products

24	**Apakah satu sumber pelanggan / pengguna dan rincian pemasok dikelola ?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- apakah ada data-data terkait supplier dan user? - apakah dat tersebut dikelola?	Observasi dokumen user/supplier
25	**Adakah standar performa yang tersedia untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan / pengguna?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
- panggilan dari user tidak selalu diterima oleh satu orang, apakah terdapat suatu standar untuk identifikasi informasi dari user?	Observasi form pencatatan insiden
26	**Apakah layanan yang ditawarkan oleh Service Desk jelas bagi pelanggan dan pihak lain?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah terdapat OLA / SLA?	Observasi dokumen SLA/OLA
27	**Apakah laporan berkala diproduksi untuk semua tim yang berkontribusi terhadap proses pelayanan ,terkait jenis kontak pelanggan ?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
siapa saja yang biasanya membuat laporan penanganan insiden secara berkala?	Observasi dokumen laporan yang dibuat secara berkala

28	**Apakah analisis beban kerja yang dihasilkandigunakan untuk membantu menentukan level staf ?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Apakah jumlah staf ditentukan oleh unit SI? Atau dari pusat? Apakah dilakukan pertimbangan terkait beban kerja, misal jumlah panggilan yang mungkin terjadi?	-
29	**Apakah ulasan manajemen mingguan diadakan untuk menyoroti ketersediaan layanan , kepuasan pelanggan dan daerah insiden besar?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah setiap minggu terdapat rapat atau pertemuan yang mengulas ketersediaan layanan kepuasan user lokasi-lokasi yang mengalami major incident?	Observasi dokumen jadwal pertemuan mingguan
30	**Apakah tinjauan manajemen terkait rekomendasi Service Desk digunakan untuk perbaikan layanan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah unit SI pernah mengajukan suatu rekomendasi pada manajemen agar layanan unit SI dapat mengalami peningkatan? Apakah manajemen memberikan feedback pada pengajuan rekomendasi tersebut?	

Level 3.5 - Quality Control

31	**Apakah standar dan kriteria kualitas lainnya yang berlaku untuk pendaftaran insiden dan panggilan penanganan dibuat jelas untuk operator Service Desk?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah terdapat kriteria-kriteria dalam pendaftaran insiden dan untuk penanganan panggilan?	Observasi lapangan terkait ketersediaan form pendaftaran insiden

32	**Apakah Service Level Agreements tersedia dan dipahami oleh operator Service Desk?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
apakah terdapat SLA? Apakah penanganan panggilan disesuaikan dengan SLA yang ada?		
33	**Apakah personil yang bertanggung jawab untuk kegiatan Service Desk sudah terlatih?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
apakah semua personil yang ada di unit SI sudah pernah mendapat pelatihan? Pelatihan apa? Mengapa harus ada pelatihan tersebut?		
34	**Apakah organisasi menetapkan dan meninjau sasaran atau tujuan untuk Service Desk ?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
apakah dari organisasi menetapkan suatu target untuk unit SI? Target dalam hal apa?		Observasi dokumen target yang ditetapkan oleh manajemen
apakah uni SI melaporkan capaian dari target tersebut? Bagaimana tanggapan dari organisasi terhadap laporan tersebut? Apakah terdapat suatu feedback?		Observasi dokumen capaian Unit Sistem Informasi terhadap target tersebut
35	**Apakah ada tools yang cocok di gunakan untuk mendukung fungsi Service Desk?**	
Penggalian Informasi		
Wawancara		**Observasi**
dalam menjalankan perannya, apakah unit SI mempunyai suatu tools pendukung?		Observasi lapangan terkait adanya tools pendukung

Level 4 - Management Information

36	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah unit SI juga membuat suatu laporan untuk menginformasikan terkait kepuasan user terkait layanan yang diberikan?	Observasi dokumen laporan Unit Sistem Informasi pada manajemen terkait kepuasan user
37	**Apakah Anda memebrikan manajemen terkait informasi mengenai kinerja operasional Service Desk?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Apakah Unit Sistem Infomasi membuat laporan mengenai kinerja operasional yang dilakukan dan menginformasikannya pada pihak manajemen?	Observasi dokumen laporan kinerja operasional Unit Sistem Informasi pada mihak manakemen
38	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kebutuhan kesadaran / pelatihan pelanggan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
ketika user di daop 8 memerlukan suatu pelatihan, apakah unit SI akan menginformasikannya kepada manajemen? Apakah pernah dilakukan? Contohnya?	Observasi dokumentasi pelatihan yang pernah diselenggarakan
39	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai analisis tren terjadinya insiden dan resolusi?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah uni SI melakukan analisis terkait tren insiden dan resolusi yang diberikan? Dilakukan setiap berapa periode sekali? Apakha informasi tersebut kemudian	Observasi dokumen laporan tren terjadinya insiden dan resolusi terkait

diinformasikan kepada pihak manajemen?	

Level 4.5 - External Integration

40	**Apakah Anda mengadakan pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan di mana Service Desk merupakan hal yang dibahas?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
Apakah terdapat pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan membahas pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk?*	observasi dokumen jadwal pertemuan rutin

41	**Apakah Service Desk melakukan kontrol terhadap fungsi Manajemen Insiden dan memiliki antarmuka antara Service Desk dan manajemen Insiden yang didefinisikan dan dikomunikasikan ?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah unit SI melakukan peninjauan terhadap penanganan insiden yang dilakukan?	observasi lapangan ketika personil Unit Sistem Informasi melakukan peninjauan terhadap penanganan insiden yang dilakukan

42	**Apakah Service Desk menerima informasi dari Manajemen Perubahan tentang akan datang perubahan pada layanan?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah dari pihak manajemen memberikan informasi jika terdapat suatu perubahan? Pihak mana yang biasanya memberikan informasi?	-

43	**Apakah Service Desk melakukan pertukaran informasi dengan Service Level Manajemen mengenai pelanggaran dalam Service Level Agreement dan layanan dan dukungan komitmen yang dikandungnya ?**
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah jika terdapat pelanggaran SLA, unit SI di berikan informasi oleh pusat?	

Level 5 - Customer Interface

44	**Apakah Anda melakukan pemeriksaan dengan pelanggan jika kegiatan yang dilakukan oleh Service Desk memadai dan mendukung kebutuhan bisnis mereka?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah setiap kegiatan unit SI dilakukan untuk mendukung proses bisnis user? Bagaimana cara memastikannya?	Observasi lapangan ketika personil Unit Sistem Informasi mememastikan layanan yang diberikan mendukung proses bisnis user

45	**Apakah Anda memeriksa pelanggan bahwa mereka senang dengan layanan yang diberikan?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah unit SI memeriksa apakah user puas terhadap pelayanan yang diberikan?	Observasi dokumen hasil survey kepuasan user

46	**Apakah Anda aktif memantau tren kepuasan pelanggan?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah terdapat pemantauan terhadap tren kepuasan pelanggan?	-

47	**Apakah Anda menggunakan informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan pelayanan?**

Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan unit SI memanfaatkan hasil survey kepuasan user?	-

48	Apakah Anda memantau persepsi nilai pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada mereka ?
Penggalian Informasi	
Wawancara	**Observasi**
apakah persepsi nilai user terhadap pelayanan yang diberikan juuga ikut dipantau?	-

LAMPIRAN C – *Assessment Sheet*

Berikut merupakan gambar-gambar yang ada pada setiap tab pada *Assessment Sheet*.

Perangkat Penilaian Pelaksanaan Peran dan Fungsi Service Desk			
Berdasarkan OGC Self-Assessment			
Service Support Assessment : Service Desk			
Identitas Instansi bagian *service desk*	diisi dengan identitas instansi		
Alamat	diisi dengan alamat instansi		
Nomor Telpon	diisi dengan nomor telepon instanti		
Narasumber pengumpulan data	**Nama**	**NIPP**	**Jabatan**
	personil yang terlibat	NIPP personil	Jabatan Personil
Deskripsi Ruang Lingkup Tugas Instansi	diisi dengan tupoksi instansi		

Gambar C. 1 *Assessment Sheet* Tab Responden

Level 1 - Pre-requisites

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	1. Apakah terdapat sebuah Service Desk yang mengelola, mengkoordinir dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?	Keberadaan fungsi service desk, digambarkan dengan: - terdapat peran (service desk roles) - terdapat tanggung jawab / tupoksi service desk	Apakah Unit Sistem Informasi dapat dikatakan sebagai fungsi Service Desk?	diisikan fakta terkait peran (service desk roles)	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah tanggung jawab Unit Sistem Informasi sama dengan tanggung jawab Service desk?	diisikan fakta terkait tanggung jawab / tupoksi service desk	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
		Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: - mengelola insiden - mengkoordinasikan insiden - menyelesaikan insiden	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengelola insiden ?	diisikan fakta terkait peran mengelola insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
			Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan, penanganan insiden pada user?	diisikan fakta terkait peran mengkoordinasikan insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
			Apakah Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan pada	diisikan fakta terkait peran menyelesaikan insiden	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	2. Apakah Service Desk yang diakui sebagai titik kontak untuk semua pertanyaan pelanggan / pengguna?	Titik kontak yang diakui, dapat dilihat dari: - terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user - menangani insiden dan permintaan semua user	Jika terdapat permintaan atau pertanyaan yang ada kaitannya dengan TI, apakah Unit Sistem Informasi menjadi titik rujukan semua user?	diisikan fakta terkait titik kontak yang diakui	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah Unit Sistem Informasi menangani permintaan dan insiden semua user?	diisikan fakta terkait peran dalam penanganan insiden semua user	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	3. Apakah Service Desk memberikan informasi kepada pelanggan tentang perubahan yang direncanakan?	Pemberian informasi terkait perubahan kepada user ketika ada rencana perubahan (pernah dilakukan)	Apakah Unit Sistem Informasi menginformasikan pada user jika terdapat suatu perubahan yang direncanakan pada layanan?	diisikan fakta terkait informasi terkait perubahan kepada user	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 2 *Assessment Sheet* Penilaian Level 1

Level 1.5 - Management Intent

Mandatory	OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	4. Apakah kebutuhan bisnis untuk Service Desk diidentifikasi dengan jelas dan dipahami?	kebutuhan bisnis yang jelas	Apakah kebutuhan bisnis Unit Sistem Informasi untuk menjalankan peran diidentifikasi dan dimengerti dengan jelas?	diisikan fakta terkait identifikasi kebutuhan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	5. Apakah ada komitmen manajemen yang memadai , penyediaan anggaran dan sumber daya yang tersedia untuk operasi yang efektif dari Service Desk?	Komitmen manajemen dalam hal: - penyediaan anggaran - penyediaan sumber daya	Apakah manajemen mempunyai komitmen untuk efektifitas operasional Unit Sistem Informasi terkait penyediaan sumber daya?	diisikan fakta terkait komitmen manajemen	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah manajemen mempunyai komitmen untuk efektifitas operasional Unit Sistem Informasi terkait penyediaan anggaran dana?	diisikan fakta terkait komitmen manajemen	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	6. Apakah Service Desk dianggap sebagai fungsi strategis oleh Manajer Senior?	Service desk dianggap sebagai fungsi strategis, digambarkan dengan: - pemenuhan kebutuhan untuk operasional pelaksanaan peran fungsi - adanya program untuk penigkatan kualitas service desk	Apakah Senior Manager menganggap Unit Sistem Informasi memperhatikan perkembangan Unit Sistem Informasi?	diisikan fakta terkait dukungan manajemen	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah terdapat program pengembangan keterampilan sebagai *service desk* ?	diisikan fakta terkait dukungan manajemen	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	7. Apakah tujuan dan manfaat dari Service Desk disebarluaskan dalam organisasi?	publikasi tujuan dan manfaat	Apakah tujuan dan manfaat adanya Unit Sistem Informasi disebarluaskan dalam organisasi? Bagaimana caranya?	diisikan fakta terkait tujuan dan manfaat	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	8. Apakah program pendidikan dan / atau pelatihan telah dilakukan bagi pelanggan dan pengguna dalam penggunaan Service Desk dan manfaatnya?	Pelatihan bagi user yang ditunjukan dengan adanya program pelatihan user	Apakah terdapat program edukasi dan atau pelatihan untuk user dalam penngunaan fungsi Unit Sistem Informasi, misal edukasi pengajuan permintaan, jika terjadi insiden?	diisikan fakta terkait pelatihan user	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 3 *Assessment Sheet* Penilaian Level 1.5

Level 2 - Process Capability

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	9. Apakah fungsi Service Desk telah disepakati?	Keberadaan fungsi service desk telah disepakati digambarkan dengan adanya surat kerja / surat keputusan dari organisasi	Apakah keberadaan Unit Sistem Informasi merupakan kesepakatan organisasi?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
		Tugas pokok fungsi telah disepakati digambarkan dengan surat kerja / surat keputusan dari organisasi	Apakah tugas dan fungsi Unit Sistem Informasi telah disepakati?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
M	10. Apakah operator Service Desk memiliki prosedur atau strategi untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari pelanggan sementara penanganan panggilan?	Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi yang dibutuhkan	Apakah ketika penanganan panggilan terdapat suatu prosedur atau strategi untuk memperoleh informasi dari user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	11. Apakah Service Desk menyediakan untuk pelanggan / pengguna mengenai informasi tentang ketersediaan layanan, jumlah insiden atau referensi untuk digunakan dalam komunikasi tindak lanjut, dan kemajuan update pada setiap permintaan yang dikelola oleh tim layanan?	Penyediaan informasi bagi user: - informasi ketersediaan layanan - informasi terkait insiden (nomor / referensi - informasi status penanganan permintaan	Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan informasi untuk user terkait ketersediaan suatu layanan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan informasi untuk user terkait langkah dalam penindaklanjutan	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
			Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan informasi untuk user terkait status penanganan	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	

Gambar C. 4 *Assessment Sheet* Penilaian Level 2

M	12. Apakah Service Desk membuat penilaian awal dari semua permintaan yang diterima, mencoba untuk mengelesaikan permintaan sesuai atau mengacu kepada seseorang yang dapat, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati?	Aktifitas penanganan permintaan user, mencakup: - Penilaian awal permintaan - Pengelesaian permintaan, dan	Apakah dilakukan penilaian awal terhadap semua permintaan dari user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Apakah semua permintaan dicoba untuk diselesaikan sesuai dengan wewenang dan merujuk pada pihak yang bisa sesuai dengan level layanan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	13. Apakah Service Desk mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek tingkat layanan kepada pelanggan?	pemberian informasi terkait perubahan	Apakah Unit Sistem Informasi mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek suatu layanan pada user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	14. Apakah Service Desk memberikan status update ke pelanggan pada penutupan insiden?	pemberitahuan informasi penutupan insiden	Apakah user diberikan informasi terkait penutupan insiden?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	15. Apakah Service Desk mengajikan informasi pada manajemen dan membuat rekomendasi untuk perbaikan pelayanan?	informasi pada manajemen terkait perbaikan layanan	Apakah Unit Sistem Informasi memberikan informasi pada manajemen (pelaporan) dan memberikan rekomendasi terkait perbaikan layanan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	16. Apakah sebuah studi beban kerja telah dilakukan untuk menentukan tingkat yang diperlukan staf, jenis keterampilan dan biaya yang terkait dari Service Desk?	Perhitungan beban kerja untuk: - penentuan jumlah staf - penentuan jenis keterampilan yang dibutuhkan dan biaya terkait	Apakah dalam penentuan level staf, jenis keterampilan dan biaya terkait (training maupun staff retention) dilakukan pertimbangan beban kerja?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
				diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
				diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	17. Apakah survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh Service Desk?	pengelenggaraan survei kepuasan pelanggan	Apakah Unit Sistem Informasi melakukan survei kepuasan user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
			Bagaimana gambaran kepuasan user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	18. Apakah Service Desk memberitahu mengenai layanan baru atau perubahan layanan yang sudah ada?	Pemberian informasi terkait layanan, jika: - terdapat layanan baru - terdapat perubahan layanan	Apakah Unit Sistem Informasi memberikan pemberitahuan terkait layanan baru maupun perubahan layanan yang ada?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 2 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Level 2.5 - Internal Integration

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	19. Apakah Service Desk menyediakan satu titik kontak untuk semua permintaan pelanggan?	penyediaan *single point of contact*	Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan satu titik kontak (*single point of contact*) untuk semua permintaan pelanggan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	20. Apakah Service Desk memiliki akses ke library semua produk, perangkat keras dan perangkat lunak dan dokumentasi bahan referensi yang digunakan oleh pelanggan / pengguna?	akses semua data berkaitan dengan layanan dan user, misalnya: - data produk - dokumentasi hardware dan software - bahan referensi, dll yag digunakan user	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki memiliki akses ke library semua produk (semua data yang relatif dengan user, layanan, perubahan, insiden, permintaan), dokumentasi perangkat keras dan perangkat lunak dan bahan referensi yang digunakan oleh user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	21.Apakah insiden / permasalahan / perubahan besar dari minggu sebelumnya diulas dengan pelanggan?	pengulasan insiden/ problem/ perubahan besar	Apakah Unit Sistem Informasi melakukan pengulasan major insiden/ permasalahan/ perubahan besar yang sebelumnya terjadi dengan user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	22. Apakah daftar pelanggan ada dan digunakan untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan?	keberadaan daftar user	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki daftar pelanggan yang digunakan untuk memantau kepuasan user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
		penggunaan daftar user dalam pemantauan kepuasan user		diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	23. Apakah terdapat staf pendukung lini kedua yang terlibat dalam Service Desk, baik secara penuh waktu atau secara rotasi?	keberadaan staf pendukung	Apakah terdapat staf pendukung baik penuh maupun rotasi yang ang dapat menangani pekerjaan ketika sedang berada pada puncak kesibukan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 2 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 5 *Assessment Sheet* Penilaian Level 2.5

Level 3 - Product

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	24. Apakah satu sumber pelanggan / pengguna dan rincian permasok dikelola ?	pengelolaan data user, dimana terdapat data user yang rutin di update	Apakah Unit Sistem Informasi melakukan pengelolaan terhadap detail *source* user dan *supplier* ?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	25. Adakah standar performa yang tersedia untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan / pengguna?	standar penggalian data user, adanya daftar atau form untuk penggalian data dalam identifikasi permaslahan yang dialami user	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki standar performa dalam melakukan identifikasi dan mendapatkan rincian informasi dari user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	26. Apakah layanan yang ditawarkan oleh Service Desk jelas bagi pelanggan dan pihak lain?	kejelasan layanan service desk: - adanya SLA (antara service desk dengan user internal) - OLA (antara service desk dengan bagian lain dalam satu organisasi)	Apakah layanan yang ditawarkan oleh Unit Sistem Informasi jelas bagi user dan pihak lain? Apakah terdapat OLA untuk setiap layanan?	diisi dengan fakta di lapangan diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N diisi Y/N	0
	27. Apakah laporan berkala diproduksi untuk semua tim yang berkontribusi terhadap proses pelayanan ,terkait jenis kontak pelanggan ?	pembuatan laporan berkala	Apakah semua tim yang berkontribusi dalam pelayanan membuat laporan berkala?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	28. Apakah analisis beban kerja yang dihasilkandigunakan untuk membantu menentukan level staf ?	penentuan level staf sesuai dengan beban kerja	Apakah penentuan jumlah staf sudah disesuai dengan beban kerjanya?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	29. Apakah ulasan manajemen mingguan diadakan untuk menyoroti ketersediaan layanan , kepuasan pelanggan dan daerah insiden besar?	adanya ulasan mingguan manajemen terkait: - ketersediaan layanan - kepuasan customer - daerah major insiden	Apakah terdapat ulasan mingguan membahas ketersediaan layanan , kepuasan user dan lokasi-lokasi yang mengalami *major incident* ?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	30. Apakah tinjauan manajemen terkait rekomendasi Service Desk digunakan untuk perbaikan layanan?	tinjauan manajemen	Apakah rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan layanan ditinjau oleh manajemen? Apakah terdapat feedback dari manajemen?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 6 *Assessment Sheet* Penilaian Level 3

Level 3.5 - Quality Control

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	31. Apakah standar dan kriteria kualitas lainnya yang berlaku untuk pendaftaran insiden dan panggilan penanganan dibuat jelas untuk operator Service Desk?	adanya standar dan kriteria kualitas pendaftaran insiden	Apakah terdapat standar dan kriteria kualitas dalam pendaftaran insiden dan penanganannya secara jelas?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	32. Apakah Service Level Agreements tersedia dan dipahami oleh operator Service Desk?	Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya dokumen SLA	Apakah *Service Level Agreements* tersedia dan dipahami oleh Unit Sistem Informasi?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
		Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan		diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
M	33. Apakah personil yang bertanggung jawab untuk kegiatan Service Desk sudah terlatih?	setiap personil telah terlatih	Apakah personil yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan peran dan fungsi unit Sistem informasi merupakan staf yang terlatih?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	34. Apakah organisasi menetapkan dan meninjau sasaran atau tujuan untuk Service Desk ?	penetapan target/tujuan oleh organisai	Apakah Organisasi menetapkan sasaran/target atau tujuan Unit Sistem Informasi?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
		peninjauan target/tujuan oleh organisai	Apakah organisasi memberikan feedback terkait capaian terhadap sasaran/target yang dilaporkan Unit Sistem Informasi?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	
	35. Apakah ada tools yang cocok di gunakan untuk mendukung fungsi Service Desk?	keberadaan tools pendukung	Apakah terdapat *tools* yang cocok di gunakan untuk mendukung fungsi Unit Sistem Informasi?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 7 *Assessment Sheet* Penilaian Level 3.5

Level 4 - Management Information

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	36. Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan?	pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user	Apakah Unit Sistem Infomasi memberikan manajemen informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan yang ada?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	37. Apakah Anda memebrikan manajemen terkait informasi mengenai kinerja operasional Service Desk?	pemberian informasi pada manajemen terkait performa operasional	Apakah Unit Sistem Infomasi memberikan manajemen informasi mengenai kinerja operasional yang dilakukan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	38. Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kebutuhan kesadaran / pelatihan pelanggan?	pemberian informasi pada manajemen terkait pelatihan user	Apakah Unit Sistem Infomasi memberikan manajemen informasi mengenai kebutuhan kesadaran / pelatihan user (bagaimana akses layanan TI, permintaan perubahan, pengajuan permintaan, penggunaan tools, dsb) ?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	39. Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai analisis tren terjadinya insiden dan resolusi?	pemberian informasi pada manajemen terkait insiden	Apakah Unit Sistem Infomasi memberikan manajemen informasi mengenai analisis tren terjadinya insiden dan resolusinya?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 8 *Assessment Sheet* Penilaian Level 4

Level 4.5 - External Integration

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	40. Apakah Anda mengadakan pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan di mana Service Desk merupakan hal yang dibahas?	pertemuan rutin dengan pihak terkait	Apakah terdapat pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan membahas pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk*?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	41. Apakah Service Desk melakukan kontrol terhadap fungsi Manajemen Insiden dan memiliki antarmuka antara Service Desk dan manajemen Insiden yang didefinisikan dan dikomunikasikan ?	dilakukannya kontrol terhadap manajemen insiden	apakah dilakukan peninjauan terhadap penanganan insiden yang dilakukan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	42. Apakah Service Desk menerima informasi dari Manajemen Perubahan tentang akan datang perubahan pada layanan?	penerimaan informasi terkait perubahan layanan	Apakah terdapat pertukaran informasi dari Manajemen Perubahan tentang akan datang perubahan pada layanan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
	43. Apakah Service Desk melakukan pertukaran informasi dengan Service Level Manajemen mengenai pelanggaran dalam Service Level Agreement dan layanan dan dukungan komitmen yang dikandungnya ?	penerimaan informasi terkait pelanggaran SLA	Apakah terdapat pertukaran informasi dengan Service Level Manajemen mengenai pelanggaran dalam *Service Level Agreement* ?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 9 *Assessment Sheet* Penilaian Level 4.5

Level 5 - Customer Interface

Mandatory	*OGC Self-assessment Service Desk Questionnaire*	Poin Utama	Tujuan Pertanyaan	Fakta	Bukti	Pemenuhan Poin Utama (Y)es / (N)o	Skor
M	44. Apakah Anda melakukan pemeriksaan dengan pelanggan jika kegiatan yang dilakukan oleh Service Desk memadai dan mendukung kebutuhan bisnis mereka?	pemeriksaan layanan yang diberikan	Apakah Unit Sistem Informasi telah memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan terkait penanganan insiden sudah mendukung bisnis user?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	45. Apakah Anda memeriksa pelanggan bahwa mereka senang dengan layanan yang diberikan?	pemeriksaan kepuasan user	Apakah Unit Sistem Informasi memeriksa kepuasan user dengan layanan yang diberikan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	46. Apakah Anda aktif memantau tren kepuasan pelanggan?	pemantauan tren kepuasan user	Apakah Unit Sistem Informasi aktif memantau tren kepuasan pelanggan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	47. Apakah Anda menggunakan informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan pelayanan?	penggunaan hasil survei kepuasan user	Apakah Unit Sistem Informasi menggunakan informasi survei user ke dalam agenda peningkatan pelayanan?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
M	48. Apakah Anda memantau persepsi nilai pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada mereka ?	pemeriksaan persepsi nilai user	Apakah Unit Sistem Informasi memantau persepsi nilai user terkait layanan yang diberikan kepada mereka?	diisi dengan fakta di lapangan	diisi dengan bukti pendukung	diisi Y/N	0
Skor minimal level ini dapat dicapai dengan: 'Y' untuk semua pertanyaan mandatory ('M') + 1 'Y' untuk pertanyaan lain						**FAIL**	**0**

Gambar C. 10 *Assessment Sheet* Penilaian Level 5

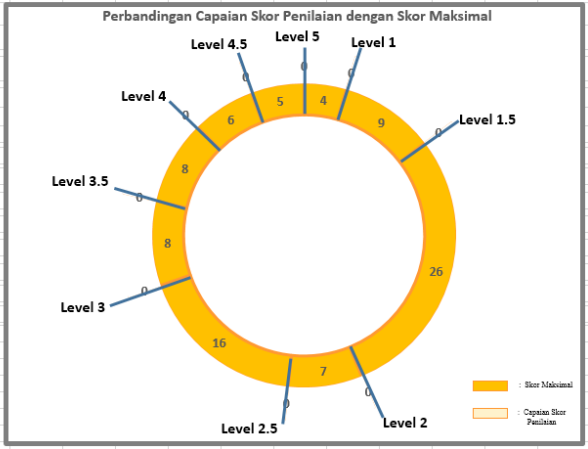
Penilaian Pelaksanaan Peran dan Fungsi *Service Desk*
Berdasarkan *OGC Self-Assessment*
Service Support Assessment : Service Desk

Identitas Instansi bagian *service desk*	diisi dengan identitas instansi

Hasil Penilaian

Level	Skor Maksimal	Capaian Skor Penilaian	Status Pemenuhan Skor Minimal
1	4	0	FAIL
1.5	9	0	FAIL
2	26	0	FAIL
2.5	7	0	FAIL
3	16	0	FAIL
3.5	8	0	FAIL
4	8	0	FAIL
4.5	6	0	FAIL
5	5	0	FAIL

Capability Level
0



Gambar C. 11 *Assessment Sheet* Tab *Result*

LAMPIRAN D – Hasil Interview Kondisi Kekinian

Lampiran ini berisikan hasil dari interview terkait kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya.

Tabel D. 1 Hasil Interview Kondisi Kekinian

Narasumber	:	Bapak Lutfi Arif
Tanggal	:	20 Maret 2015
Pukul	:	09.45 WIB - selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Manajer Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya, Jl. Gubeng Masjid Surabaya 60131

No	Uraian
Kata kunci: Pihak-pihak yang berperan dalam pemberian layanan	
1.	Bagaimana struktur organisasi dan tanggung jawab Unit Sistem Informasi?
Jawaban: Unit SI merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan user (berada dalam tingkat operasional), memastikan semua yang berkaitan dengan TI yang ada di user bisa berjalan dengan lancer, dan mengkoordinasikannya dengan pusat jika diperlukan	
2.	Siapa saja pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi? *Service Desk Manager* → bertanggung jawab atas semua peran fungsi *service desk* *Supervisor* → mengelola shift pegawai, *scheduling*, membuat statistik atau laporan pada manajemen *Analyst* → berkaitan langsung dalam penanganan insiden atau pelaksanaan peran fungsi lain
Jawaban: Bagian assman yang mengatur jadwal shift staf, kalau manager diatur langsung oleh Kadaop Semuanya berinteraksi langsung dengan gangguan dan permintaan yang ada	

No	Uraian
Kata kunci: Jenis layanan	
3.	Layanan apa saja yang diberikan oleh Unit Sistem Informasi?
Jawaban: Unit Sistem Informasi hanya memiliki wewenang untuk penanganan aplikasi di sisi user. Unit Sistem Informasi tidak memiliki kewenangan terkait aplikasi itu sendiri, misalnya terkait *development* aplikasi, sehingga jika permasalahan yang terjadi menyangkut masalah *coding* yang ada pada aplikasi tersebut Unit Sistem Informasi akan melakukan eskalasi ke IT Helpdesk pusat dan nantinya akan dikoordinasikan dengan admin aplikasi yang juga berkedudukan di kantor pusat	
Kata kunci: Peran *service desk* dalam setiap alur pemberian layanan	
4.	Bagaimana alur penanganan jika terjadi insiden (*Incident Management*)?
Jawaban: Ada di dokumen nanti bisa minta ke assman biar lebih rincinya	
5.	Adakah pembahasan mengenai akar permasalahan dari insiden-insiden yang terjadi? Bagaimana alur penanganan permasalahannya (*Problem Management*)?
Jawaban: Biasanya dilakukan dengan cara menyelenggarakan rapat internal. Tidak ada jadwal rutin terkait kegiatan tersebut, tergantung jenis insiden yang terjadi. Jika insiden termasuk kategori parah, maka baru diadakan rapat internal untuk dicari akar permasalahan dan bagaimana solusinya.	
6.	Bagaimana alur pemenuhan jika terdapat request dari pennggguna layanan (*Request Fulfilment*)?
Jawaban: Alurnya sama seperti penanganan insiden	
7.	Apakah Unit Sistem Informasi memiliki kewenangan dalam memberikan hak akses pada pengguna layanan? Bagaimana alur pemberiannya (*Access Management*)?
Jawaban:	

No	Uraian
Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya tidak memiliki kewenangan dalam pemberian hak akses pada aplikasi-aplikasi yang digunakan di PT.KAI	
8.	Apakah Unit Sistem Informasi memonitor semua peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI? Bagaimana caranya (*Event Management*)?
Jawaban: terkait monitoring pada seluruh infrastruktur jaringan stasiun yang ada di lingkup wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya. Terdapat aplikasi yang berperan sebagai *tools* untuk monitoring jaringan diseluruh stasiun dalam wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya	

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN E – Perangkat Pengumpulan Data ke-1

Lampiran ini berisikan *interview protocol* yang digunakan untuk pengumpulan data ke-1 yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam proses penilaian, dengan keterangan tabel sebagai berikut:

- **Uraian :** berisi kata kunci yang digunakan untuk mengelompokkan pertanyaan, dan daftar pertanyaan
- **No :** berisi nomor yang mengacu pada nomor pertanyaan yang ada pada kolom OGC *Self-Assessment Questionnaire* dalam *Assessment Sheet.*

Tabel E. 1 Perangkat Pengumpulan Data ke-1

Narasumber	:	nama narasumber
Jabatan	:	jabatan narasumber
Tanggal	:	tanggal pelaksanaan pengumpulan data
Waktu	:	waktu pelaksanaan pengumpulan data
Tempat	:	tempat pengumpulan data

Uraian	No
Kata kunci: Keberadaan fungsi dan tupoksi	
Pertanyaan: **a. Keberadaan *service desk roles*** • Apakah Agen Aplikasi *feeder* itu? • Aplikasi apa saja yang dibentuk agen *feeder*? • Siapa yang bertindak sebagai agen *feeder*? • Apasaja kewenangan dari agen *feeder*? • Saat kondisi seperti apa user menghubungi agen *feeder*, dan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi?	**1**
Jawaban:	
b. Melakukan pengelolaan insiden • Apakah user (selain aplikasi *feeder*) jika terdapat permasalahan langsung menghubungi SI? • Di Unit SI siapa yang menerima pengaduan tersebut?	**1**

Uraian	No
• Panggilan dari user tidak selalu diterima oleh satu orang, apakah terdapat suatu standar untuk identifikasi informasi dari user? • Apakah terdapat kriteria-kriteria dalam pendaftaran insiden dan untuk penanganan panggilan lain? • Kemudian langkah apa saja yang dilakukan untuk menanggapi pengaduan tersebut?	
Jawaban:	
c. Panggilan berasal dari berbagai user • Terkait penanganan insiden, biasanya pengaduan insiden muncul dari user mana saja? • Setelah adanya ISO apakah terdapat perubahan mekanisme? Bagaimana perbedaan penanganan sebelum dan setelah ISO?	**2**
Jawaban:	
Kata kunci: Penanganan insiden dan *request*	
Pertanyaan: **a. Tupoksi *service desk*** • Apakah dalam pencatatan insiden diberikan suatu kategorisasi dan prioritasi? • Apakah user selalu diberikan informasi terkait status penanganan inisiden atau permintaan? • Jika insiden sudah terselesaikan, apakah personil yang menangani melakukan penutupan insiden atau permintaan? • Apakah Unit SI melakukan survey kepuasan user?	**1**
Jawaban:	
b. Mengkoordinasikan insiden • Jika salah satu personil menerima panggilan, apakah personil tersebut yang bertanggung jawab untuk menyelesaikannya atau dikoordinasikan dengan personil lain? Seperti apa mengkoordinasikannya? • Jika tidak bisa di tangani bagaimana alur eskalasinya? • Jika berkaitan dengan vendor, bagaimana alur koordinasinya?	**1**
Jawaban:	

Uraian	No
c. Menyelesaikan insiden • Bagaimana cara unit SI menyelesaikan suatu gangguan? • Gangguan seperti apa yang bisa ditangani oleh unit SI, seperti apa yang tidak bisa? • Apakah user diberikan informasi terkait kejelasan status penanganan insiden? • Bagaimana proses closing insiden?	**1**
Jawaban:	
d. Informasi status penanganan insiden • Jika unit SI melakukan closing insiden, apakah user diberikan informasi? Bagaimana contohnya?	**14**
Jawaban:	
e. Penanganan *request* (penilaian awal) • Jika user mengajukan permintaan ke Unit SI, bagaimana langkah Unit SI untuk mananggapinya? Apakah langsung di tindaklanjuti atau dilakukan penilaian terlebih dahulu? • Seperti apa penilaian yang dilakukan? Hal apa saja yang menjadi pertimbangan dalam penilaian tersebut?	**12**
Jawaban:	
f. Penanganan *request* (penyelesaian *request*) • Apakah semua permintaan yang ditangani sesuai dengan kewenangan Unit SI? • Apakah dalam menangani permintaan terdapat pertimbangan mengenai SLA? • Bagaimana jika unit SI tidak dapat menyelesaikan permintaan tersebut? Dilimpahkan ke siapa? Bagaimana alur eskalasinya?	**12**
Jawaban:	
Kata kunci: Keterlibatan dengan manajemen perubahan	
Pertanyaan: **a. Pemberian informasi** • Jika terdapat rencana perubahan apakah user diberi informasi? • Apa saja contoh perubahan yang pernah ada? • Bagaimana cara menginformasikannya pada user?	**3**

Uraian	No
Jawaban:	
b. Perubahan jangka pendek • Jika terjadi perubahan jangka pendek, pihak SI menginformasikan pada user? Bagaimana caranya? Contoh yang pernah terjadi? • Jika ada layanan baru atau perubahan dari layanan yang ada, apakah unit SI memberikan informasi pada user? Bagaimana contohnya?	**13**
Jawaban:	
Kata kunci: Survei kepuasan user	
Pertanyaan: **a. Pemeriksaan layanan yang diberikan** • Apakah setiap kegiatan unit SI dilakukan untuk mendukung proses bisnis user? • Bagaimana cara memastikannya?	**44**
Jawaban:	
b. Pemeriksaan kepuasan user • Apakah unit Si juga melakukan survey kepuasan user terkait layanan yang telah diberikan? Bagaimana caranya? • Apakah dilakukan setiap selesai menyelesaikan masalah atau bagaimana? • Ketika melakukan pemantauan terhadap kepuasan pelanggan Unit SI menggunakan metode seperti apa? • Apakah terdapat daftar user untuk mendukung metode tersebut?	**17**
Jawaban:	
Kata kunci: Rapat-rapat dan pelaporan	
Pertanyaan: **a. Pembuatan laporan** Siapa saja yang biasanya membuat laporan penanganan insiden secara berkala?	**27**
Jawaban:	

Uraian	No
b. Penetapan target oleh organisasi • Apakah dari organisasi menetapkan suatu target untuk unit SI? • Target dalam hal apa?	**34**
Jawaban:	
c. Peninjauan laporan • Apakah uni SI melaporkan capaian dari target tersebut? • Bagaimana tanggapan dari organisasi terhadap laporan tersebut? Apakah terdapat suatu feedback?	**34**
Jawaban:	
Kata kunci: Pelatihan	
Pertanyaan: **a. Setiap personil telah terlatih** • Apakah semua staf yang ada di unit SI sudah pernah mendapat pelatihan? • Pelatihan apa? • Mengapa harus ada pelatihan tersebut?	**33**
Jawaban:	
Kata kunci: *Tools* pendukung	
Pertanyaan: • Dalam menjalankan perannya, apakah unit SI mempunyai suatu *tools* pendukung?	**35**
Jawaban:	

LAMPIRAN F – Hasil Pengumpulan Data ke-1

Lampiran ini berisikan hasil dari interview terkait kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya

Tabel F. 1 Hasil Pengumpulan Data ke-1

Narasumber	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	Assistant Manager IT Support 2
Tanggal	:	28 April 2015
Waktu	:	11.00 – selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya

1. Apakah Agen Aplikasi feeder itu?

Jawaban:

Agen feeder itu koordinator daerah, sekarang terdapat dua orang yang menjabat sebagai agen feeder yaitu Bu Rifka dan Pak Yunus yaitu untuk SAP LAM, karena SAP LAM sedang Go Live bulan ini. Agen feeder berada di daerah-daerah dan membawahi daerah resor masing-masing sesuai kewenanganannya. Daop 8 sendiri untuk Bu Rifka membawahi Resort Sintel sedangkan Pak Yunus membawahi Resort JJ. Jadi jika terdapat permasalahan terkait SAP LAM bisa menghubungi dua orang tersebut, kalau tidak bisa baru menghubungi kantor pusat atau tanya ke Unit SI terlebih dahulu.

2. Aplikasi apa saja yang dibentuk agen feeder?

Jawaban:

Kalau untuk saat ini menangani SAP LAM. Jadi memang agen feeder itu khusus menangani satu bidang.

3. Siapa yang bertindak sebagai agen feeder?

Jawaban:

Untuk di daerah Daop 8 Surabaya ada Bu Rifka yang membawahi Resor Sintel dan Pak Yunus yang membawahi Resor JJ.

4. Apasaja kewenangan dari agen feeder?

Jawaban:

Menangani permasalahan terkait SAP LAM (Linear Aset Manajemen

5. Saat kondisi seperti apa user menghubungi agen feeder, dan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi?

Jawaban:

Jika user mengalami permaslahan terkait SAP LAM langsung menghubungi agen feeder, jika mengalami permasalahan diluar itu, missal jaringan langsung menghubungi Unit Sistem Informasi.

6. Apakah user (selain aplikasi feeder) jika terdapat permasalahan langsung menghubungi SI? **Jawaban:** Jika masalahnya terkait aplikasi dan jaringan langsung menghubungi Unit SI. Misalnya masalah ticketing, SIKABA, SA Manual ke SI dulu baru kalau tidak bisa ke pusat.
7. Di Unit SI siapa yang menerima pengaduan tersebut? **Jawaban:** Semuanya, yang ada siapa. Jadi dimeja staff terdapat 2 buah telepon dan disini ada satu. Karena di sini kan tidak selalu ada orang, tidak selalu komplit kumpul, jadi yang ada ya yang angkat telepon dan menanganinya. Bisanya langsung ditangani sendiri namun jika membutuhkan sesuatu bisa menghubungi personil lain via telepon.
8. Panggilan dari user tidak selalu diterima oleh satu orang, apakah terdapat suatu standar untuk identifikasi informasi dari user? **Jawaban:** Ada, tergantung jenis permasalahannya. Jadi sebelum kita menyelesaikan masalah dengan cara A, kita evaluasi terlebih dahulu kira-kira ini kerusakannya dimana. Contoh, kemarin ada yang lapor via BBM dan hanya bilang “Laptop boarding tidak bisa dipakai” trus pihak SI harus bertindak apa kan tidak tahu, otomatis kita tanya tidak bisa dipakai itu kenapa, dinyalakan tidak bisa? dicarge tidak bisa?, tidak bisa login ke aplikasi boardingnya, atau tidak bisanya karena orangnya yang tidak bisa?, tidak bisa nyalakan? Nah jadi kita tanya dulu jika ada panggilan, cari masalahnya apa, akar permasalahannya apa dan baru penyelesaiannya dengan cara apa.
9. Apakah terdapat kriteria-kriteria dalam pendaftaran insiden dan untuk penanganan panggilan lain? **Jawaban:** Sudah terdapat Form Troubleshooting dan instalasi jadi satu yang jadi salah satu prasyarat ISO. Jadi kalau instalasi ya dicentang yang instalasi kalau yang troubleshooting ya dicentang yag troubleshooting. Kalau merekam ya pakai aplikasi kita sendiri *Spicework.* Aplikasi tersebut untuk memudahkan kita dalam perekaman dan backup data, tapi di ISO tidak tercatat, di ISO hanya Formnya.
10. Kemudian langkah apa saja yang dilakukan untuk menanggapi pengaduan tersebut? **Jawaban:**

Tidak terlalu ada banyak perubahan mekanisme, sebelum ada ISO kita juga sudah ada form tapi kita sendiri yang buat, semenjak ada ISO ini formnya sudah seragam semua.
11. Terkait penanganan insiden, biasanya pengaduan insiden muncul dari user mana saja? **Jawaban:** Hampir sama, namun banyakan di stasiun, kebanyakan maslah pada PC nya yang hank, ga bisa masuk windows, lalu jaringan juga, kalau jaringan kita lihat dulu apakah permasalahan dari telkomnya atau memang alatnya yang butuh di restart, karena perangkat tersebut beroperasi 24 jam. Jadi sebelum kita melapor ke IT Helpdesk kita tangani dulu, missal kita restart perangkatnya tunggu stabil lalu kita lihat indikatornya, kalau misalnya lampunya nyala normal harusnya sudah connect, ternyata tidak connect karena apa, karena dari sisi telkomnya. Menghubungi IT Helpdesk nah di IT Helpdesk sana sudah ada orang Telkom yang standby. Dari orang Telkom sana menghubungi orang Telkom yang di daerah
12. Setelah adanya ISO apakah terdapat perubahan mekanisme? Bagaimana perbedaan penanganan sebelum dan setelah ISO? **Jawaban:** Kalau terkait alur penangannya tetep sama.
13. Apakah dalam penanganan insiden diberikan suatu kategorisasi dan prioritasi? **Jawaban:** iya ada, kategorisasi terkait jenis layanan karena form troubleshooting dan instalasi jadi satu, maka nanti bisa dipilih sesuai dengan permasalahannya. Kalau prioritasi itu tentunya didahulukan yang sifatnya urgent terlebih dahulu melihat dari dampak yang ditimbulkan. Terkait jaringan untuk tikecting dan Locotrack itu kita prioritaskan terlebih dahulu jadi langsung harus ditangani saat itu juga karena menyangkut tikecting dan operasional KA. Locotrack itu modul kalau di pesawat kotak hitam, jadi dalam modul tersebut terdapat rekaman kecepata KA berjalan, terus missal mesin mati atau kenapa itu ada di situ bisa dilihat disitu, modul ini sangat penting karena kalau rusak kita tidak boleh jalan. Untuk masalah ticketing ini berhubungan dengan user di Stasiun kalau Locotrack itu di Dipo tapi jika terjadi kerusakan ya menyangkut seluruh lintas, jadi kalau KA berada di Daop 8 maka itu menjadi tanggung jawab sini nah kalau KA melintasi

daop berikutnya maka daop yang bersangkutanlah yang bertanggung jawab. Prioritas kedua aplikasi karena terkait dengan pelaporan data kemudian hardware, tapi aplikasi dan hardware yang bersangkutan dengan ticketing ya tetap didahulukan. Nah jika permasalahan tersebut berbarengan masuknya maka kita bagi personil. Misal masalah Locotrack, RTS dan printer ticket datangnya bareng ya kita bagi personilnya. Printer rusak itu terkadang bukan karena printernya yang rusak jadi pertama kita pandu dulu untuk dicabut dicolok dan dibersihkan, terkadang juga settingannya berubah, kalau itu tinggal kita remote dari sini. Misal hasil cetak ticket kok hrufnya besar-besar, itu kita remote dari sini, nah itu harus langsung ditangani saati itu juga kan penumpangnya nunggu di sana.
14. Apakah user selalu diberikan informasi terkait status penanganan inisiden atau permintaan? **Jawaban:** Iya dikasih tahu, misalnya settingan printer kita kasih tahu “tunggu ya” via notepad, “tungu sebentar saya transfer file dulu, ya kira-kira 10 menit”
15. Jika insiden sudah terselesaikan, apakah personil yang menangani melakukan penutupan insiden atau permintaan? **Jawaban:** Kalau sudah selesai tetap dikasih tahu, kadang juga user tidak sabaran tanya terus
16. Apakah Unit SI melakukan survey kepuasan user? **Jawaban:** Tidak, belum pernah
17. Jika salah satu personil menerima panggilan, apakah personil tersebut yang bertanggung jawab untuk menyelesaikannya atau dikoordinasikan dengan personil lain? Seperti apa mengkoordinasikannya? **Jawaban:**
18. Bagaimana cara unit SI menyelesaikan suatu gangguan? **Jawaban:**

Tergantung jenis gangguannya, jadi sebelum bisa menentukan menggunakan cara A, kita gali dulu sebenarnya apa permasalahannya.
19. Gangguan seperti apa yang bisa ditangani oleh unit SI, seperti apa yang tidak bisa? **Jawaban:** Hampir sebagian besar gangguan yang datang kesini dapat kita tangani, ada beberapa yang tidak bisa contohnya Printer brother, misal indikatornya catridge is open itu masih bisa kita selesaikan, kalau indikatornya paper jam masih bisa kita selesaikan, kalau indikatornya ada yang sudah diisi tinta tapi tintanya tidak terdeteksi ada brother yang tidak bisa kita selesaikan tapi printer lain bisa kita selesaikan meskipun tidak terdeteksi misal kita reset, tapi kemarin itu ada satu yang tidak bisa printer brother akhirnya kita bawa ke Hitech Mall, soalnya yang bersangkutan (unit di kantor) menggunakan yang sudah dimodif nah diisi tinta yang bukan ori akhirnya tidak terdeteksi, kalau semisal menggunakan tinta yang ori pasti terdeteksi. Ada juga masalah handphone, kadang-kadang rusak dibawa kesini Unit SI disuruh nyoba karena memang dianggap lebih mengerti masalah IT. Kalau masalah settinganya masih bisa bantu tapi kalau yang bermasalah itu dalemnya ya kita suruh bawa ke Hitech. Kalau gangguan jaringan memang dari Telkomnya maka yang menyelesaikan ya pihak Telkomnya.
20. Apakah user diberikan informasi terkait kejelasan status penanganan insiden? **Jawaban:** Dikasih tahu, via notepad kasih tahu untuk nunggu 10 menit jika penanganan langsung diremote. Misalnya locotrack tidak terpantau dari aplikasi maka kita tuntun user untuk melakukan copot dan pasang simcard, kemudian di sms, kalau tidak bisa baru datang ke lokasi, hari itu juga diselesaikan. Komunikasi dengan user yang bersangkutan tetap dijaga.
21. Jika unit SI melakukan closing insiden, apakah user diberikan informasi? Bagaimana contohnya? Bagaimana proses closing insiden? **Jawaban:**

Setiap selesai kita telepon balik ke user, kita minta user untuk mencoba kembali, “bagaimana Mbak sudah bisa?” kalau belum ya kita lihat lagi mana yang belum, kalau sudah ya kita bilang “ kalau ada masalah lagi langsung hubungi kita ya”
22. Jika tidak bisa di tangani bagaimana alur eskalasinya? **Jawaban:** Apabila Unit SI tidak dapat menyelesaikan aduan maka kita langsung menghubungi IT Helpdesk yang ada di pusat via email atau via telepon, kemudian missal dari tim Telkom dating ke lokasi maka kita minta nomer PIC atau kontak yang ada di lokasi sana atau kontak orang SI sini, tapi orang SI sini kontaknya sudah tercatat di Pusat tinggal yang di lintas siapa namanya dan nomor HP nya berapa kita kasihkan ke IT Helpdesk. Kemudian nanti Telkom akan informasikan terkait perkembangannya ke IT Helpdesk kemudian IT Helpdesk ke kita, tapi bisasnya kita pantau “gimana sudah connect belum?” kadang juga kita ping dari sini kan juga bisa. Kalau kita ping ternyata sudah connect baru kita cek ke tempat bersangkutan “sudah connect mbak, silahkan dicoba”
23. Jika berkaitan dengan vendor, bagaimana alur koordinasinya? **Jawaban:** Kalau yang berkaitan dengan vendor, pusat yang mengkoordinasikan, kemudian vendor dalam hal ini Telkom kadang-kadang yang menghubungi kita “mbak, saya dari Telkom yang bertugas menangani di lokasi ini…” langsung kita komunikasikan.
24. Jika user mengajukan permintaan ke Unit SI, bagaimana langkah Unit SI untuk mananggapinya? Apakah langsung di tindaklanjuti atau dilakukan penilaian terlebih dahulu? **Jawaban:** Kalau terkait hak akses itu otoritas pusat bukan wewenang daerah, biasanya sama pusat sudah diatur, misalnya user ini cuma bisa mengakses ini ini ini. Kalau permintaan terkait hak akses jarang sekali tapi pernah ada satu assman kalau tidak salah dulu itu meminta hak akses untuk pembatalan pak dokumen, sementara akses itu bukan untuk dia itu untuk bagian keuangan jadi tcode untuk pembatalan itu yang berhak orang keuangan bukan orang anggaran. Pada waktu itu yang menjabat assman masih muda dan mungkin memiliki pemikiran yang kritis “kenapa harus orang keuangan, saya disini sebagai petugas

yang berkuasa untuk memberikan acc untuk uang keluar atau tidak, kalau keuangan kan cuma proses pencairan", tapi tentunya di pusat kan sudah memiliki pertimbangan khusus kenapa kok hanya orang keuangan yang memiliki akses untuk pembatalan kenapa kok bukan orang anggaran, tentunya sudah dipertimbangkan oleh pusat terkait keamanannya. Akhirnya tidak diberi akses, tapi sama saya tetep saya sampaikan ke pusat. Kalau terkait permintaan spec itu dari unit yang mengajukan permintaan kirim nota ke sini baru bisa kita tangani.
25. Seperti apa penilaian yang dilakukan? Hal apa saja yang menjadi pertimbangan dalam penilaian tersebut? **Jawaban:** Kemudian dari sini terdapat pertimbangan, kita lihat dahulu peruntukannya apa. Kalau sudah tahu peruntukannya kemudian kita bisa perkirakan, "oh, cukup pakai ini.. cukup pakai itu..". ada yang minta spec komputer untuk desain, contohnya di unit pengusahaan aset untuk menggambarkan aset-aset tanah, itu kita kasih yang bagus missal VGA nya yang 4GB, tapi kalau untuk sekedar ngetik-ngetik administrasi kita kasih yang biasa minimum core i3 disini standarnya, jangan yang jadul-jadul. Kalau specnya sudah kita setujui kemudian kita balas dengan mengirimkan file rancangan anggaran belanja menunjuk pada nomor nota yang dikirimkan ke Unit SI sebelumnya. Untuk pengadaannya dilakukan sendiri oleh unit tersebut atau unit tersebut meminta bantuan ke Unit Umum untuk pengadaannya.
26. Apakah semua permintaan yang ditangani sesuai dengan kewenangan Unit SI? **Jawaban:** Semua permintaan yang sesuai dengan kewenangan Unit SI dapat diselesaikan, jika tidak bisa lapor ke IT pusat.
27. Apakah dalam menangani permintaan terdapat pertimbangan mengenai SLA? **Jawaban:** Sini tidak ada dokumen SLA, dulu katanya dari pusat mau dikirimi tapi belum ada sampai sekarang, selama permintaan masih dalam kewenangan sini dan user yang bersangkutan juga berhak atas hal itu, ya kita layani. Kalau tidak kita laporkan ke Pusat.
28. Bagaimana jika unit SI tidak dapat menyelesaikan permintaan tersebut? Dilimpahkan ke siapa? Bagaimana alur eskalasinya? **Jawaban:**

Alurnya sama dengan yang gangguan tadi, kalau kita tidak bisa atau tidak berwenang atas permintaan tersebut, kita laporkan ke pusat.
29. Jika terdapat rencana perubahan apakah user diberi informasi? **Jawaban:** Semua perubahan itu datagnya dari pusat, tentunya jika ada perubahan yang berhubungan dengan operasional di daerah, dari pusat akan menghubungi sini dan nanti sini yang koordinasikan dengan user.
30. Apa saja contoh perubahan yang pernah ada? **Jawaban:** Pernah ada upgrade aplikasi, sudah ada otomatis linknya tinggal klik dan tunggu beberapa menit, aplikasi sudah jadi yang terbaru.
31. Bagaimana cara menginformasikannya pada user? **Jawaban:** Jika perlu adanya sosialisasi karena perubahan tersebut maka pusat akan menginformasikan kesini, dan sini yang akan melakukan koordinasi untuk penyediaan tempat dan fasilitasnya, pembicara atau trainer biasanya dari pusat, nanti sini yang akan koordinasikan juga dengan user untuk mengirimkan perwakilannya untuk mengikuti sosialisasi atau pelatihan.
32. Jika terjadi perubahan jangka pendek, pihak SI menginformasikan pada user? Bagaimana caranya? Contoh yang pernah terjadi? **Jawaban:** Kalau ada update langsung di aplikasinya, tinggal klik dan tunggu beberapa menit.
33. Jika ada layanan baru atau perubahan dari layanan yang ada, apakah unit SI memberikan informasi pada user? Bagaimana contohnya? **Jawaban:** Iya sama seperti tadi, contohnya kemarin itu ada pelatihan terkait aplikasi SAP LAM untuk Resort JJ dan Sintel. Unit SI yang menyiapkan penyelenggaraan, misal terkait ruang, komputer dan jaringannya. Karena keterbatasan tempat dan jaringannya juga, maka pelatihannya dilaksanakan beberapa gelombang, trainernya dari pusat, setiap resort minimal mengirimkan 2 orang perwakilan, biar missal yang satu sakit atau lupa, masih ada perwakilannya.
34. Apakah setiap kegiatan unit SI dilakukan untuk mendukung proses bisnis user? **Jawaban:** Iya tentunya kita berusaha untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang masuk sehingga bisa berjalan lancar kembali.

35. Bagaimana cara memastikannya?

Jawaban:

Setiap selesai kita tanya lagi ke user, kita minta user untuk memastikan sendiri, kita minta user untuk mencoba kembali, “bagaimana Mbak sudah bisa?” kalau belum ya kita lihat lagi mana yang belum, kalau sudah ya kita bilang “ kalau ada masalah lagi langsung hubungi kita ya”

36. Apakah unit Si juga melakukan survey kepuasan user terkait layanan yang telah diberikan? Bagaimana caranya?

Jawaban:

Belum pernah, yang kita lakukan sebatas itu tadi kalau sudah selesai permasalahan meminta user untuk memeriksanya apakah sudah bisa atau belum. Dari pusat ada survey untuk semua karyawan yang disebar di e-office biasanya ada link kuesionernya. Ditanyakan apa yang kurang dari PT KAI menurut anda, semacam itu pertanyaannya.

37. Apakah dilakukan setiap selesai menyelesaikan masalah atau bagaimana?

Jawaban:

Iya sebatas menanyakan apakah sudah bener apa belum.

38. Ketika melakukan pemantauan terhadap kepuasan pelanggan Unit SI menggunakan metode seperti apa?

Jawaban:

-

39. Apakah terdapat daftar user untuk mendukung metode tersebut?

Jawaban:

Tidak ada, data detail user ada di pusat, tahunya ya user yang menghubungi ke sini, sini tidak punya otorisasi untuk lihat keseluruhan user yang telah terdaftar

40. Siapa saja yang biasanya membuat laporan penanganan insiden secara berkala?

Jawaban:

Semuanya bisa tinggal download di aplikasi Spicework, semuanya punya username di spicework untuk mengentry data, yg analisis data dari spicework biasanya Mas Oky yang bikin laporanya juga Mas Oky, laporannya setiap bulan.

41. Apakah dari organisasi menetapkan suatu target untuk unit SI? Target dalam hal apa?

Jawaban:

Ada, contohnya terkait aplikasi SAP LAM kemarin, dari pusat menetapkan untuk Unit SI, Maret jaringan harus sudah terkoneksi semua. Target mingguan, harian, biasanya dari pusat langsung bilang

“sekarang ya selesaikan”, tidak ada format laporan dari sana, kalau mingguan targetnya terkait prioritas penanganan tadi sih. Audit ISO juga ada target-target yang harus di laporkan tapi sifatnya tahunan, tapi kalau Pusat minta dikirim ya kita kirim.
42. Apakah uni SI melaporkan capaian dari target tersebut? **Jawaban:** Iya, kalau sudah selesai ya kita laporkan, kadang juga pusat yang tanya kesini terkait perkembangannya.
43. Bagaimana tanggapan dari organisasi terhadap laporan tersebut? Apakah terdapat suatu feedback? **Jawaban:** “ooh sip sip”, kalau kurang ya dibilang masih kurang
44. Apakah semua staf yang ada di unit SI sudah pernah mendapat pelatihan? Pelatihan apa? Mengapa harus ada pelatihan tersebut? **Jawaban:** pelatihan dr pusat jadi dipanggil ke bandung,pelatihan jaringan untuk semua. selain itu masing-masing personil juga pernah mengikuti pelatihan yang berbeda-beda, seperti: • Mas Munir mengikuti pelatihan terkait aplikasi SAP • Mas Sugi mengikuti pelatihan terkait aplikasi MIDS (Messager Information Display System) yakni aplikasi yang menampilkan keberadaan di KA eksekutif dan CCTV on train • Pak Gunawan mengikuti pelatihan terkait Locotrack • Mbak Rizqy mengikuti pelatihan aplikasi SIKABA, SA Manual, Aplikasi Budgeting, administrasi, surat menyurat, remote aplikasi RTS Adanya pelatihan-pelatihan tersebut untuk meningkatkan kompetensi personil Unit SI dalam menjalankan operasional sehari-hari
45. Dalam menjalankan perannya, apakah unit SI mempunyai suatu *tools* pendukung? **Jawaban:** Ada *tools* untuk monitoring jaringan Whatsup Gold dan NMS (*Network Monitoring System*), kalau di aplikasi NMS jika statusnya critical secara otomatis kirim email ke masing-masing personil.

LAMPIRAN G – Perangkat Pengumpulan Data ke-2

Lampiran ini berisikan *interview protocol* yang digunakan untuk pengumpulan data ke-2 yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam proses penilaian, dengan keterangan tabel sebagai berikut:

- **Uraian :** berisi kata kunci yang digunakan untuk mengelompokkan pertanyaan, dan daftar pertanyaan
- **No :** berisi nomor yang mengacu pada nomor pertanyaan yang ada pada kolom OGC *Self-Assessment Questionnaire* dalam *Assessment Sheet*

Tabel G. 1 Perangkat Pengumpulan Data ke-2

Narasumber	:	nama narasumber
Jabatan	:	jabatan narasumber
Tanggal	:	tanggal pelaksanaan pengumpulan data
Waktu	:	waktu pelaksanaan pengumpulan data
Tempat	:	tempat pengumpulan data

Uraian	No
Kata kunci: Kebutuhan dan komitmen manajemen	
Pertanyaan: **a. Kebutuhan bisnis yang jelas** • Dalam menjalankan peran fungsinya Unit SI pasti memiliki kebutuhan, apa saja kebutuhannya? • Apakah terdapat suatu daftar yang berisi catatan kebutuhan? Apakah ada dokumen yang berisi daftar kebutuhan?	**4**
Jawaban:	
b. Komitmen manajemen dalam penyediaan *resourch* • Terkait pemenuhan kebutuhan tersebut, apakah manajemen memberikan dukungan salah satunya dengan menyediakan anggaran? Dari Unit SI mengajukan anggaran atau sudah di tentukan jumlahnya oleh pusat? Ada contoh dokumennya? • Untuk pelaksanaan operasional Unit SI yang lebih efektif tentunya membutuhkan dukungan dari	**5**

Uraian	No
manajemen, apakah terdapat komitmen dari manajemen untuk menyediakan sumber daya? • Dukungan yang diberikan terkait anggaran dan sumber daya tadi apakah murni keputusan dari manajemen atau disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI? • Bagaimana manajemen dapat menyesuaikannya?	
Jawaban:	
c. Penentuan level staf • Siapa yang menentukan jumlah staf dan jenis keterampilan staf? Apakah dari Unti SI atau ditentukan dari pusat? • Siapa yang menentukan biaya training maupun staff retention? • Apakah penentuan tersebut berdasarkan pertimbangan beban kerja? • Apakah jumlah staf ditentukan oleh unit SI? Atau dari pusat? • Apakah dilakukan pertimbangan terkait beban kerja, misal jumlah panggilan yang mungkin terjadi??	**16**
Jawaban:	
d. Keberadaan staf pendukung • Pada waktu apa saja biasanya Unit SI mencapai puncak kesibukan? mengapa begitu? • Pada saat seperti itu apakah terdapat staf pendukung	**23**
Kata kunci: *Single Point of Contact* dan informasi mengenai user	
Pertanyaan: **a. Publikasi fungsi** • Apakah semua user mengetahui tugas dan fungsi dari Unit SI? • Bagaimana mereka bisa tahu? Apakah dari pihak SI melakukan publikasi?	**7**
Jawaban:	
b. Penyediaan *point of contact* • Ada berapa telp yang ada diruangan? • Terdapat berapa no telp yang disediakan untuk menangani panggilan dari user?	**19**

Uraian	No
• Email? Biasanya untuk apa saja? • Web? Isinya apa?	
Jawaban:	
c. Informasi terkait user • Apakah Unit SI memiliki akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user, misal layanan, perubahan, insiden dan permintaan, dokumentasi perangkat keras dan perangkat lunak?	**20**
Jawaban:	
d. Data yang dimiliki • Apakah ada data-data terkait supplier dan user? • Apakah dat tersebut dikelola/ diupdate? boleh lihat contoh dokumennya?	**24**
Jawaban:	
Kata kunci: Pelatihan	
Pertanyaan: • Apakah Unit SI pernah melakukan pelatihan untuk user terkait bagaimana alur pengaduan insiden atau permintaan? Pelatihan apa yang sudah dilakukan? Bagaimana cara melatihnya? • Apakah dilakukan untuk semua user atau sebagian? • Selain itu apakah ada pelatihan lainnya? Misal dalam penggunaan aplikasi baru?	**7**
Jawaban:	
• Ketika user di daop 8 memerlukan suatu pelatihan, apakah unit SI akan menginformasikannya kepada manajemen? • Apakah pernah dilakukan? Contohnya?	**37**
Jawaban:	
Kata kunci: Keberadaan fungsi dan tupoksi	
Pertanyaan: • Apakah ada surat keputusan atau dokumen semacamnya yang menggambarkan dibentuknya Unit Sistem Informasi? • Apakah tugas pokok dan peran dari Unit SI juga sudah disepakati? Adakah contoh dokumennya? • Apakah ada surat kerja atau keputusan dari pusat?	**9**

Uraian	No
Jawaban:	
Kata kunci: Penanganan insiden dan *request*	
Pertanyaan: **a. Pencatatan** • Panggilan ditangani oleh semua personil (siapa yang ada) personil tersebut menggali informasi pada user, apakah informasi tersebut kemudian langsung dituliskan pada Log Insiden? Boleh tidak saya merekam proses ketika personil tersebut menerima telepon sampai melakukan pencatatan dalam Log? Boleh foto contoh Log insiden	**3**
Jawaban:	
b. Penyediaan informasi terkait layanan: • Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan suatu informasi pada user terkait langkah-langkah yang harus dilakukan oleh user ketika terjadi suatu insiden? • Apabila terdapat suatu permintaan dan dapat ditangani oleh Unit Sistem Informasi, apakah user diberikan informasi terkait perkembangan atau kemajuan dari permintaan yang diajukan tersebut? • Apakah unit SI melakukan peninjauan terhadap penanganan insiden yang dilakukan?	**11**
Jawaban:	
c. Informasi ketersediaan layanan • Jika layanan tidak tersedia karena adanya gangguan apakah Unit Sistem Informasi memberitahukan pada user bahwa untuk sementara waktu layanan tersebut belum bisa digunakan? • Jika layanan tersebut sudah bisa digunakan kembali apakah Unit Sistem Informasi menginformasikan kembali pada user?	**11**
Jawaban:	
Kata kunci: Rekomendasi	
Rekomendasi perbaikan layanan • Apakah unit SI menginformasikan pada pihak manajemen terkait perbaikan layanan? Pada bagian mana?	**15**

Uraian	No
• Apa contoh rekomendasi perbaikan layanan yang pernah diberikan?	
Jawaban:	
Kata kunci: Rapat-rapat dan pelaporan	
a. Ulasan dengan user • Apakah dilakukan pengulasan terkait major insiden/ permasalahan/perubahan besar dengan user? • insiden seperti apa contohnya? Ada dokumentasi (notulensi) atau jadwal rapat?	**21**
Jawaban:	
b. Rapat membahas user • Apakah setiap minggu terdapat rapat atau pertemuan yang mengulas ketersediaan layanan • kepuasan user • lokasi-lokasi yang mengalami major incident? Ada pembahasan lain? Apakah ada jadwal? Apakah setiap rapat ada notulensi?	**29**
Jawaban:	
c. Rapat dengan pihak berkepentingan • Apakah terdapat pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan membahas pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi? Ada jadwalnya?	**40**
d. Laporan kepuasan user • Apakah unit SI juga membuat suatu laporan untuk menginformasikan terkait kepuasan user terkait layanan yang diberikan? Ada contohnya?	**36**
e. Laporan kinerja operasional • Apakah Unit Sistem Infomasi membuat laporan mengenai kinerja operasional yang dilakukan dan menginformasikannya pada pihak manajemen? Ada contohnya? Dokumen target dari pusat?	**37**
f. Laporan terkait insiden • Apakah uni SI melakukan analisis terkait tren insiden dan resolusi yang diberikan?	**39**

Uraian	No
• Dilakukan setiap berapa periode sekali? • Apakah informasi tersebut kemudian diinformasikan kepada pihak manajemen? Contoh informasi yang dilaporkan?	
Jawaban:	
Kata kunci: Rekomendasi	
• Apakah unit SI pernah mengajukan suatu rekomendasi pada manajemen agar layanan unit SI dapat mengalami peningkatan? Apa contohnya? Ada dokumennya? • Apakah manajemen memberikan feedback pada pengajuan rekomendasi tersebut?	**30**
Jawaban:	
Kata kunci: SLA dan kejelasan layanan	
Pertanyaan: **a. Ketersediaan SLA** • Apakah terdapat SLA? • Apakah penanganan panggilan disesuaikan dengan SLA yang ada?	**32**
Jawaban:	
b. Kejelasan layanan • Apakah layanan yang dilakukan Unit SI jelas bagi user? Apakah semua user itu tahu sebenarya Unit SI itu tugasnya apa saja?	
Jawaban:	
Kata kunci: Keterlibatan dengan manajemen perubahan	
Pertanyaan: • Apakah dari pihak manajemen memberikan informasi jika terdapat suatu perubahan? • Pihak mana yang biasanya memberikan informasi? • apakah jika terdapat pelanggaran SLA, unit SI di berikan informasi oleh pusat?	**42**
Jawaban:	
Kata kunci: Survei kepuasan user	
Pertanyaan: **a. Pemeriksaan kepuasan user** • apakah unit SI memeriksa apakah user puas terhadap pelayanan yang diberikan?	**45**

Uraian	No
Jawaban:	
b. Pemantauan tren kepuasan • apakah terdapat pemantauan terhadap tren kepuasan pelanggan?	**46**
Jawaban:	
c. Penggunaan hasil survei • apakah untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan unit SI memanfaatkan hasil survey kepuasan user?	**47**
Jawaban:	
d. Pemeriksaan persepsi nilai user • Apakah terdapat batasan-batasab yang ditetapkan yang mempertimbangkan kepuasan user, misal insiden ini maksimal penanganan 15 menit? • Bagaimana jika melebihi, tindakan selanjutnya apa? Pernah terjadi? • Apakah ada pemantauan terhadap pemenuhan batasan-batasan tersebut?	**48**
Jawaban:	

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN H – Hasil Pengumpulan Data ke-2

Lampiran ini berisikan hasil dari interview terkait kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya

Tabel H. 1 Hasil Pengumpulan Data ke-2

Narasumber	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	Asisten Manajer
Tanggal	:	8 Mei 2015
Waktu	:	11.00 – selesai
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya

1. Dalam menjalankan peran fungsinya Unit SI pasti memiliki kebutuhan, apa saja kebutuhannya?

Jawaban:

Kebutuhan materi atau barang-barang banyak disini, terkait jaeringan saja misalnya kabel dan konektornya. Kabel sendiri macam-macam tergantung penggunaannya kalau yang sekiranya di luar ruangan pakai STP, kalau yang dalam pakai UTP itupun ada Kat 5 dan Kat 6. Kamudian konektor, kalau untuk jaringan ya RJ45, kalau sisi TV RJ11, kalau untuk PIDS di kereta itu pakai konektor BLC, ada juga kabel Tis yang dibutuhkan juga macam-macam ukuran, dakKey. Untuk pengadaannya sendiri kita menggunakan sistem kalau habis beli agar tidak kekurangan stok.

2. Apakah terdapat suatu daftar yang berisi catatan kebutuhan? Apakah ada dokumen yang berisi daftar kebutuhan?

Jawaban:

Ada, jadi kita rinci sendiri misalnya kita mau masang dimana, kita kira-kira jaraknya berapa dirinci sendiri, tapi kalau kabel kita belinya per rol. Daftarnya format biasa menggunakan Ms. Excel. Misalnya pemasangan jaringan di Resort JJ Blitar dan Babat, misalkan yang dibutuhkan kabel drowayer 1 rol berapa harganya. Bentuknya catatan di Ms. Excel biasa.

3. Terkait pemenuhan kebutuhan tersebut, apakah manajemen memberikan dukungan salah satunya dengan menyediakan anggaran? Dari Unit SI mengajukan anggaran atau sudah di tentukan jumlahnya oleh pusat? Ada contoh dokumennya?

Jawaban:

Di sini ada yang namanya RKAD, Rencana Kerja Anggaran Dasar, jadi itu ditetapkan untuk 1 tahun. Sebelum Unit Keuangan memberikan ACC sekian jumlahnya, Unit Keuangan menerima usulan dari Unit masing-masing jadi usulan kebutuhannya apa saja kemudian di breakdown menjadi kebutuhan untuk ini pada bulan ini, volumenya sekian yang dibutuhkan sekian.

Kalau terkait pemenuhan manajemen untuk daerah itu sudah dijatah setahun angarannya segini, jadi memang di awal tahun kita buat program, jadi nanti misal ada program seperti ini kira-kira nanti apa yang kita butuhkan, terus kalau pemeliharaan rutin kita buat perkiraan, kira-kira sebulan butuh berapa kalau seumpama ada yang minta untuk pemasangan jaringan atau penggantian kabel. Jadi memang anggaran tersebut sudah disesuaikan dengan kebutuhan kita oleh keuangan. Kalaupun ada kebutuhan yang sekiranya diluar program kita, missal setahun sudah ditarget sekian ratus juta dan breakdown kebutuhan yang kemarin bukan untuk itu dan ternyata jumlahnya besar, misalnya beli mesin Qmatik itukan seharga 126 juta sedangkan anggaran kita 200 juta untuk satu tahun nah kalau diambil itu semua kan tidak mungkin. Jadi itu dapat dari pusat ditransfer budget lagi senilai yang dibutuhkan, nah dari sini mengajukan lagi.

4. Untuk pelaksanaan operasional Unit SI yang lebih efektif tentunya membutuhkan dukungan dari manajemen, apakah terdapat komitmen dari manajemen untuk menyediakan sumber daya?

Jawaban:

Kalau terkait jumlah SDM yang disini ditentukan dari pusat, kita sudah buat surat usulan karena memang kita rasa masih kurang, dari pusat rencananya mau ditambah tapi memang belum terealisasi karena mungkin memang cari tenaga di bidang IT itu susah khususnya daerah, tidak seperti unit lain. Unit lain minta tenaga bisa diambilkan dari mana-mana langsung dapat, kalau disini itu susah karena banyak keterampilannya.

5. Dukungan yang diberikan terkait anggaran dan sumber daya tadi apakah murni keputusan dari manajemen atau disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI?

Jawaban:

Kalau terkait pemenuhan manajemen untuk daerah itu sudah dijatah setahun angarannya segini, tapi sebelumnyakan dari Unit

Keuangan Daerah sudah meminta setiap unit untuk mendaftar kebutuhannya.
6. Bagaimana manajemen dapat menyesuaikannya? **Jawaban:** dari Unit Keuangan Daerah sudah meminta setiap unit untuk mendaftar kebutuhannya, jadi jumlah yang diajukan oleh Unit Keuangan Daerah untuk unit-unit lain ke Keuangan Pusat berdasarkan kebutuhan setiap unit.
7. Siapa yang menentukan jumlah staf dan jenis keterampilan staf? Apakah dari Unit SI atau ditentukan dari pusat? **Jawaban:** Kalau jenis keterampilan ya sesuai dengan bidangnya, kalau IT kan ada dua tempatnya, tingkat SMK kita ambil yang jurusan TKJ untuk di daerah, kalau S1 nantinya di kantor pusat. TKJ pun yang masuk kesini awalnya cuma mengerti hal-hal dasarnya, nah nantinya disamping adanya pelatihan juga “di wuruki” istilahnya, semacam tutorial nanti kalau ada.
8. Siapa yang menentukan biaya training maupun staff retention? **Jawaban:** Biaya semua yang menentukan pusat, tentunya juga sudah diperhitungkan oleh pusat
9. Apakah jumlah staf ditentukan oleh unit SI? Atau dari pusat? **Jawaban:** Yang menentukan pusat.
10. Apakah dilakukan pertimbangan terkait beban kerja, misal jumlah panggilan yang mungkin terjadi? **Jawaban:** Ada kemarin SDM pusat melalui SDM daerah meminta unit masing-masing untuk melakukan perhitungan beban kerja, “oh ternyata yang dikerjakan itu volumenya sekian ooh ya kurang”.Ini form dari SDM sudah ada rumusnya jadi kita tinggal ngisi, terkait hal yang dikerjakan sehari-hari, tapi ini baru mulai bulan ini struktur organisasi sudah ganti jadi Assman IT Support saya dan Pak Gun tetep, cuma beda nama aja, kenapa dirubah? karena memang sebetulnya aplikasi dan jaringan jadi satu, aplikasi tidak jalan karena jaringannya tidak konek, saya menerima laporan “saya mau masuk SAP kok loading terus?” itukan laporan terkait aplikasi terkadang yang saya betulkan bukan terkait aplikasinya tapi jaringannya. Sekarang jadi Assman IT Support Wilayah 1

Wilayah 2, untuk struktur organisasi dan wewenangnya sudah ada SK nya. Unit daerah di bawah Manager ada Assman IT Support. Di SK 30 halaman yang tanda tangan Pak Direktur Utama mulai daop 1-9.mulai bulan April tanggal 29,beda antara Semarang kalau sini kan EVP, kalau Cirebon VP, yg tinggi itu Surabaya, Jogja dan Semarang, Sumatra, dilihat dari letaknya dan pendapatannya jadi lebih eksekutif, stafnya di bawah dua-duanya itu. tugas pokoknya sama cuma jadi satu.
11. Pada waktu apa saja biasanya Unit SI mencapai puncak kesibukan? mengapa begitu? **Jawaban:** Disini 24 jam harus on minimal hp, jadi kalau ada kejadian harus siap ngeremote atau datang ke lokasi, puncaknya pas ada gangguan, lebaran tidak terlalu tapi semua standby. Lebaran yang sibuk itu operasional karena kalau tiketnya itukan sudah terjual semua. Sekarang sudah mulai sibuk H-90 jadi sedang sibuk-sibuknyanya karena aksesnya untuk ticketing kan full jadi dimana-mana jualan, di agen banyak yang ngambil tiket lebaran, sekarang sudah mulai terjual.
12. Pada saat seperti itu apakah terdapat staf pendukung? **Jawaban:** Tidak ada
13. Apakah semua user mengetahui tugas dan fungsi dari Unit SI? **Jawaban:** Kalau mereka baca SK tahu tentunya, SK ini secara menyeluruh di broadcast ke milist, publikasinya melalui SK, sekali kirim ke semua unit bahkan ke smua orang yang menjabat.
14. Bagaimana mereka bisa tahu? Apakah dari pihak SI melakukan publikasi? **Jawaban:** Disini penyampaian informasinya melalui *milist broadcast*, jadi dari pusat sekali klik langsung nyebar ke semuanya.
15. Apakah Unit SI pernah melakukan pelatihan untuk user terkait bagaimana alur pengaduan insiden atau permintaan? Pelatihan apa yang sudah dilakukan? Bagaimana cara melatihnya? **Jawaban:** Pelatihan sih tidak cuma kita sosialisasikan, jadi pas kita ke stasiun atau pas ada kunjungan kita kasih kontak kita dan di dekstop, terutama di Stasiun dan Dipo, dekstopnya sesuai ISO kita tambahi no telp SI di dekstop. Tapi user itu kadang ganti dengan fotonya kalau pas ketahuan kita ya langsung kita kasih peringatan dan kita

delete langsung, kalau kita sudah balik kantor tidak tahu kalau diganti lagi. Tapi yang pasti untuk kontak kita itu sudah tersebar. Ada pelatihan untuk aplikasi, yang menyelenggarakan pusat, sini berperan sebagai *support*, trainernya dari pusat, sini penyelenggaranya misal menyiapkan jaringannya, kan pelatihanya bawa laptop masing-masing. semuanya dibagi beberapa gelombang. Barusan kemarin ada sosialisasi SAP LAM untuk resort-resort ada 40-an.
16. Apakah dilakukan untuk semua user atau sebagian? **Jawaban:** Dari satu resot minimal 2 orang ada perwakilannya karena kalau satu orang nanti satunya lupa atau satu sakit, jadi 2 orang kemudian dibagi beberapa gelombang, karena mempertimbangkan kecukupan jaringannya. nanti SAP nya lemot.
17. Panggilan ditangani oleh semua personil (siapa yang ada) personil tersebut menggali informasi pada user, apakah informasi tersebut kemudian langsung dituliskan pada Log Insiden? Boleh tidak saya merekam proses ketika personil tersebut menerima telepon sampai melakukan pencatatan dalam Log? Boleh foto contoh Log insiden **Jawaban:** Biasanya tulis manual dulu tanya nama sama no telp keluhannya apa, tapi kalau remote yg ditanya duluan IP nya karena kelamaan kalau harus nulis nama terlebih dahulu, langsung ditangani kalau misal sudah selesai "dari mana ini tadi pak? namanya siapa pak?" baru tanya.soalnya kalau orang telepon biasanya membawa masalah, jadi kan tidak sabaran kalau harus ditanya namanya siapa no telp berapa, jadi langsung ditangani baru nanti tanyanya. Lognya dari ISO.
18. Apakah Unit Sistem Informasi menyediakan suatu informasi pada user terkait langkah-langkah yang harus dilakukan oleh user ketika terjadi suatu insiden? **Jawaban:** Iya, kita yang mandu via telepon. Contoh yang barusan ya, Monitor Loket Sidoarjo, “kok ga bisa, kok mati-mati”, terus kita pandu “coba kabelnya dituker dengan sebelahnya” ternyata bisa, jadi yang bermasalah kabelnya.
19. Apabila terdapat suatu permintaan dan dapat ditangani oleh Unit Sistem Informasi, apakah user diberikan informasi terkait perkembangan atau kemajuan dari permintaan yang diajukan tersebut?

Jawaban: Oh iya pasti dikasih tahu, misal aplikasi SIKABA not responding terus, kita cek “oh sebentar ya saya transfer file dulu” file config untuk konfigurasinya “ya kira-kira ini butuh waktu 15 menit lah, ditunggu ya nanti saya kabari lagi” Kalau permintaan spec, misalkan dari kita sudah selesai ya kita balas ada yang saya emailkan ada yang saya datangi langsung.
20. Apakah unit SI melakukan peninjauan terhadap penanganan insiden yang dilakukan? **Jawaban:** Lha iya kita tanyakan lagi, “bagaimana Pak, sudah normal?”. Jadi kita lihat dulu prosesnya, misalnya untuk restart perangkat misalnya, kita lihat loadingnya berapa menit, kita kira-kira dari sini “wah iki kayaknya sudah konek ini” baru kita cek ke usernya via telepon.
21. Jika layanan tidak tersedia karena adanya gangguan apakah Unit Sistem Informasi memberitahukan pada user bahwa untuk sementara waktu layanan tersebut belum bisa digunakan? **Jawaban:** Iya pasti nanya kesini, terus sini melakukan pengecekan.
22. Jika layanan tersebut sudah bisa digunakan kembali apakah Unit Sistem Informasi menginformasikan kembali pada user? **Jawaban:** Iya, “Pak sudah bisa Pak, silahkan dicoba lagi”.
23. Apakah unit SI menginformasikan pada pihak manajemen terkait perbaikan layanan? Pada bagian mana? **Jawaban:** Iya kalau sini tidak bisa memperbaiki layanan, sini minta bantuan ke IT Helpdesk pusat, cara memperbaikinya bagaimana.
24. Apa contoh rekomendasi perbaikan layanan yang pernah diberikan? **Jawaban:** Akses kita sudah dibatasi oleh pusat, jadi kalau mau akses ke adminnya memang tidak bisa. Jadi kalau memang kita tidak bisa ya kita serahkan ke pusat.
25. Ada berapa telp yang ada diruangan? Boleh foto? **Jawaban:** Ada 3 buah, yang dibagian staff paralel, Kalau 1 kurang, kayak ini tadi lho barusan ada yang nyari saya ternyata telepon disini dipakai, terus orangnya telepon ke bagian telepon di meja staf.

26. Terdapat berapa no telp yang disediakan untuk menangani panggilan dari user? **Jawaban:** Nomernya ada 3 tapi pesawat teleponnya ada 4 sama yang punyanya Pak Manajer. Yang digunakan untuk menangani gangguan ada 3 buah.
27. Email? Biasanya untuk apa saja? **Jawaban:** Kalau missal ada request apa, spec missal kirim email, Cuma emailnya email milist, it.daop8 tapi seluruh yang disini menerima, jadi tidak harus mengirim ke perorangan.
28. Web? Isinya apa? **Jawaban:** Tidak ada, adanya web KAI.
29. Apakah Unit SI memiliki akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user, misal layanan, perubahan, insiden dan permintaan, dokumentasi perangkat keras dan perangkat lunak? **Jawaban:** Tahu, misal user aplikasi RTS, pasti dia punya akses ke beberapa menu, menu penjualan, cetak offline, bisa melakukan proses pembatalan, jadi sesuai dengan otoritasnya masing-masing kita tahu, tidak ada daftarnya kita bisa tahu dari fungsinya, kalau ticketing ya fungsinya terkait itu tadi, kalau SIKABA ya terkait dengan penerimaan kas, pengeluaran kas, pendapatan manual, pendapatan online,dari fungsinya sih. Kalau *hardware* ada daftarnya, jadi kita masukkan ke aplikasi Monalisa. Jadi perangkat stasiun itu apa aja ada di daftar kita. Aplikasi ini dari pusat, jadi semua daftar dari semua daop ada di sini tapi kita bisa filter jadi kita bisa lihat yang ada di daop 8 saja. Jadi kalau kita Login pake username kita lalu melakukan entry data, nanti langsung masuknya kesini, bisa lihat semua.
30. Apakah dilakukan pengulasan terkait major insiden/ permasalahan/perubahan besar dengan user? **Jawaban:** Insiden besar sih tidak pernah, ada perangkatnya di curi tapi di Malang. Kalau langsung mandek total lam tidak pernah, paling lemot, itu gara-gara gangguan server itu namanya gangguan massal, tapi itu dari pusat, kalau jaringan lokal normal. Pembahasan pas waktu gangguannya saja.

31. Insiden seperti apa contohnya? Ada dokumentasi (notulensi) atau jadwal rapat? **Jawaban:** Tidak ada rapat.
32. Apakah ada data-data terkait supplier dan user? **Jawaban:** Supplier ga ada, data user adanya dari pusat, adanya daftar jaringan di user
33. Apakah data tersebut dikelola/ diupdate? boleh lihat contoh dokumennya? **Jawaban:** Iya, di update dan kita monitor karena terkait jaringan, kalau IT daerah belanjanya tidak besar yang besar itu bagian pengadaan.
34. Apakah setiap minggu terdapat rapat atau pertemuan yang mengulas ketersediaan layanan? **Jawaban:** Disini ada jadwal rapat rutin internal setiap senin dan jumat. Membahas rencana, yang akan dijalankan dan hasil yang telah dilakukan.
35. kepuasan user? **Jawaban:** Kalau itu saat ini yang menyelenggarakan baru kantor pusat
36. Lokasi-lokasi yang mengalami major incident? Ada pembahasan lain? Apakah ada jadwal? Apakah setiap rapat ada notulensi? **Jawaban:** Belum pernah ada.
37. Apakah unit SI pernah mengajukan suatu rekomendasi pada manajemen agar layanan unit SI dapat mengalami peningkatan? Apa contohnya? Ada dokumennya? **Jawaban:** Tidak ada
38. Apakah manajemen memberikan feedback pada pengajuan rekomendasi tersebut? **Jawaban:** Tidak ada
39. Apakah terdapat pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan membahas pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi? Ada jadwalnya? **Jawaban:**

Ada, pertemuan manjer-manajer dengan Kadaop setiap hari Selasa, namanya *coffe morning.* Membahas perkembangan yang sudah dilakukan selama atu minggu, dan program yang akan dilakukan, membahas kendala-kendalanya.
40. Apakah terdapat SLA? **Jawaban:** Yang ada di pusat.
41. Apakah penanganan panggilan disesuaikan dengan SLA yang ada? **Jawaban:** Kita melayaninya berdasarkan wewenang kita dan kewenangan dari usernya.
42. Apakah unit SI juga membuat suatu laporan untuk menginformasikan terkait kepuasan user terkait layanan yang diberikan? Ada contohnya? **Jawaban:** Tidak.
43. Apakah Unit Sistem Infomasi membuat laporan mengenai kinerja operasional yang dilakukan dan menginformasikannya pada pihak manajemen? Ada contohnya? Dokumen target dari pusat? **Jawaban:** Ada laporan mingguan, bulanan dan tahunan, kalau tahunan itu yang terkait ISO, melaporannya melalui email.
44. Ketika user di daop 8 memerlukan suatu pelatihan, apakah unit SI akan menginformasikannya kepada manajemen? Apakah pernah dilakukan? Contohnya? **Jawaban:** kalau untuk user SAP utk saat ini yg mengadakan pelatihan dr kantor pusat, kalau untuk dr daerah minta usulan untuk dilatih lagi belum pernah, ini ada lagi aplikasi RDS, karena tidak jalan-jalan akhirnya dari daerah koordinasi dengan pusat untuk diadakan pelatihan lagi, tapi RDS itu sudah 2 kali pelatihan mau 3 kali, sebelum ada RDS pakai kertas. dari sini sudah minta rencananya dalam waktu dekat ini.
45. Apakah uni SI melakukan analisis terkait tren insiden dan resolusi yang diberikan? **Jawaban:** Dari Spicework dianalisis yang paling sering ini, sama penangannanya itu dilakukan setiap sebulan sekali. karena mingguan sudah kita buatkan, jadi ada excelnya ada diagramnya

dikelompokan permasalahan dari segi jaringan, aplikasi. dilaporkan ke manajer, kemudian manajer laporan ke Kadaop
46. Dilakukan setiap berapa periode sekali? **Jawaban:** Sebulan sekali.
47. Apakah informasi tersebut kemudian diinformasikan kepada pihak manajemen? Contoh informasi yang dilaporkan? **Jawaban:** • Network ada 3, MPLS, Speedy, Modem • *Hardware* di KA itu ada 2 *hardware* yg *seat management* pengdaan oleh pihak ke 3 kontrak 3 tahun, komputer ada logonya PT Inti. Kan ini 3 tahun kontrak dengan PT Inti kalau ada kerusakan diganti sana, kontrak dibikin oleh pusat, kalau yang *non seat management* yg diluar itu. • Aplikasi: Locotrack, CCTV stasiun PIDS KA dilaporkan setiap hari senin via email dgn konten yang sama, dibikin dr Unit SI berkaitan dengan apa yg sudah kita kerjakan
48. Apakah dari pihak manajemen memberikan informasi jika terdapat suatu perubahan? **Jawaban:** Iya tentunya kalau ada apa-apa yang berhubungan dengan operasional pusat pasti menghubungi daerah
49. Pihak mana yang biasanya memberikan informasi? **Jawaban:** Kalau sini dari IT helpdesk pusat biasanya
50. apakah jika terdapat pelanggaran SLA, unit SI di berikan informasi oleh pusat? **Jawaban:** Katanya sih iya, tapi saya belum nemu sampe sekarang
51. apakah unit SI memeriksa apakah user puas terhadap pelayanan yang diberikan? **Jawaban:** Dari pusat ada survey online
52. apakah terdapat pemantauan terhadap tren kepuasan pelanggan? **Jawaban:** Tren kepuasan juga dari pusat.
53. Apakah terdapat batasan-batasan yang ditetapkan yang mempertimbangkan kepuasan user, misal insiden ini maksimal penanganan 15 menit? **Jawaban:**

Ada, estimasinya 20 menit pelaksanaannya 4 menit, tidak ada yg lebih . Misal kalau ada gangguan jaringan, langkah pertama yang kita lakukan apa? install modem kitakan pakai modem usb dikomputer udh diinstal tinggal klik, vpn juga sdh ada tinggal klik, jd ga perlu waktu lama, kecuali dikomputernya blm ada vpn nya, karena setting vpn butuh waktu langkah-langkahnya
54. Bagaimana jika melebihi, tindakan selanjutnya apa? Pernah terjadi? **Jawaban:** Tidak ada yang melebihi
55. Apakah ada pemantauan terhadap pemenuhan batasan-batasan tersebut? **Jawaban:** Ada sekali untuk pengisian dokumen ini.

“Halaman sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN I – Pengisian *Assessment Sheet*

Berikut ini merupakan hasil *assessment sheet* yang telah terisi dengan fakta dan bukti yang telah diverifikasi:

Tabel I. 1 Pengisian Assessment Sheet

Level 1 Pre-requisites

1	**Apakah terdapat sebuah Service Desk yang mengelola, mengkoordinir dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
1.1. Keberadaan fungsi *service desk*, digambarkan dengan: - terdapat peran (*service desk roles*) - terdapat tanggung jawab / tupoksi *service desk*	
1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: - mengelola insiden - mengkoordinasikan insiden - menyelesaikan insiden	
Fakta:	
1.1. Keberadaan fungsi *service desk*, digambarkan dengan: **<u>Terdapat peran (*service desk roles*)</u>** Setelah dilakukan observasi pada dokumen tupoksi yang ditunjukan pada foto Surat Kerja pasal 23-24 dan analisis terkait roles yang sebaiknya ada pada *service desk* menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa: • *Service desk Manager* = Manager Unit Sistem Informasi • *Service desk Supervisor* = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 • *Service desk Analysts* = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh staf • *Super Users*= *Agen Feeder* aplikasi SAP LAM **<u>Terdapat tanggung jawab / tupoksi *service desk*</u>** Unit SI memiliki tupoksi yang secara garis besar sama dengan tupoksi *service desk*: • **Secara umum** Unit SI memiliki tanggung jawab sama seperti *Service desk* menurut ITIL yaitu: mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat	

jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik.

- **Secara spesifik** Unit SI memiliki tanggung jawab *Service desk* menurut ITIL, yaitu:
  - Unit SI mencatat semua detail yang relevan suatu insiden/permintaan, memberikan kategorisasi dan prioritas.
  - Unit SI melakukan investigasi dan dignosis pada tingkat pertama (*firstline*).
  - Unit SI menyelesaikan insiden dan permintaan sesuai dengan kewenangan.
  - Unit SI melakukan eskalasi insiden dan permintaan ke IT Helpdesk kantor pusat.
  - Unit SI memberikan informasi progres pada user.
  - Menutup semua insiden, permintaan dan panggilan lain yang telah selesai.

1.2 Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden

Unit SI memiliki tanggung jawab dalam **mengelola insiden:**

- Unit SI memiliki tanggung jawab untuk menangani gangguan pada sistem informasi, hal tersebut dapat dilihat pada SK Pasal 23-24
- Jika insiden yang terjadi terkait aplikasi dan jaringan, user langsung menghubungi Unit SI. Alur penanganan gangguan tergambarkan pada **Dokumen Alur Eskalasi**. Berdasarkan **observasi dokumen log insiden** dapat diketahui bahwa Unit SI menyelesaikan semua insiden yang masuk.

Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk **mengkoordinasikan penanganan insiden**:

- **Unit SI mengkoordinasikan insiden dengan personil lain**, biasanya jika salah satu personil menerima panggilan, langsung ditangani sendiri namun jika membutuhkan sesuatu bisa menghubungi personil lain Apabila Unit SI tidak dapat menyelesaikan insiden maka langsung menghubungi IT Helpdesk.
- Jika membutuhkan **koordinasi dengan Telkom**, maka Unit SI menghubungi IT Helpdesk, dan IT Helpdesk yang menyampaikan ke pihak Telkom yang standby di kantor

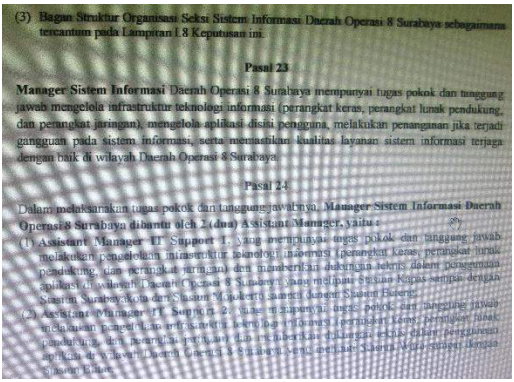
pusat. Pihak Telkom yang ada di kantor pusatlah yang akan mengkoordinasikannya dengan Telkom daerah.

Unit SI memiliki tanggung jawab untuk **menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan** pada user:

- Unit SI **menyelesaikan insiden dengan berbagai cara, tergantung jenis gangguan**, Penanganan dapat dilakukan via telepon, remote komputer user atau datang langsung ke lokasi user.
- **Hampir semua gangguan** yang datang meliputi jaringan, aplikasi disisi pengguna, maupun hardware **dapat ditangani oleh Unit SI, kecuali permasalahannya datang dari Telkom**.
- User selalu **diberitahukan terkait perkembangan dari penanganan insiden**, jika membutuhkan eskalasi maka dari Unit SI akan menginformasikan user untuk menunggu terlebih dahulu karena akan diadukan ke IT Helpdesk Pusat terlebih dahulu.
- Closing insiden biasanya dilakukan dengan memberikan informasi bahwa **insiden sudah dapat ditangani dan meminta user untuk melakukan pengecekan.**

Bukti:

1.1. Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan: **adanya peran (*service desk roles*) dan tanggung jawab sebagai *service desk*:**



(3) Bagan Struktur Organisasi Seksi Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya sebagaimana tercantum pada Lampiran I.8 Keputusan ini.

Pasal 23

Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Pasal 24

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, **Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya dibantu oleh 2 (dua) Assistant Manager, yaitu :**

(1) **Assistant Manager IT Support 1**, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) dan memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya yang meliputi Sistem Kapas sampai dengan Sistem Surabaya Kota dan Sistem Mojokerto sampai dengan Sistem Bojonegoro.

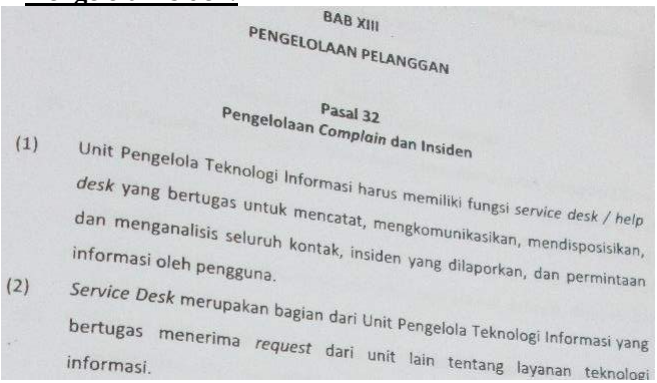
(2) **Assistant Manager IT Support 2**, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) dan memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya yang meliputi Sistem Mojokerto sampai dengan Sistem Bojonegoro.

Gambar I. 1 Foto Surat Kerja pasal 23-24

Roles	Tanggung jawab / aktivitas	Tupoksi Unit SI	Pihak
Service Desk Mana-ger	• Mengelola semua aktifitas *service desk*, termasuk *supervisors* • Bertindak sebagai titik eskalasi selanjutnya untuk *supervisors* • Melaporkan pada senior manager terkait isu-isu yang berdampak signifikan pada bisnis • Menghadiri rapat *Change Advisory Board* • Bertanggung jawab untuk semua penanganan insiden dan permintaan layanan oleh *Service desk*.	• Mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan • Mengelola aplikasi disisi pengguna • Melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi • Memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daop 8 Surabaya	Manajer Sistem Informasi
Service Desk Supervi sor	• Mengelola shift pegawai (scheduling) • Melakukan aktifitas HR yang diperlukan • Bertindak sebagai titik eskalai ketika adanya panggilan kontroversial diterima • Membuat laporan pada manajemen, dsb.	• Asisten manajer memiliki tanggung jawab untuk mengatur shift kerja personil dalam lingkup internal Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya tidak termasuk manajer • Membuat laporan mingguan, bulanan dan tahunan pada manajemen	Asisten Manajer
Service Desk Analysts	Berkaitan langsung dengan penanganan insiden atau pelaksanaan peran fungsi lain	• Melakukan pengelolaan infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan) • Memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi di wilayah Daop 8 Surabaya yang meliputi: 1. Assman IT Support 1: Stasiun Kapas sampai Stasiun Surabayakota dan Stasiun Mojokerto sampai Stasiun Beteng 2. Assman IT Support 2: Stasiun waru sampai Stasiun Blitar	Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh Staff
Super User	• Memfasilitasi komunikasi antara TI dan bisnis pada level operasional • Pelatihan staf untuk user dalam area kewenangannya • Menyediakan dukungan untuk minor insiden atau permintaan sederhana	Menangani permasalahan terkait SAP LAM untuk Resort JJ dan Resort Sintel	Agen *Feeder*

Tabel Pemetaan Peran Unit SI dengan *service desk roles* di ITIL

1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu: **<u>mengelola insiden:</u>**



BAB XIII

PENGELOLAAN PELANGGAN

Pasal 32

Pengelolaan *Complain* dan Insiden

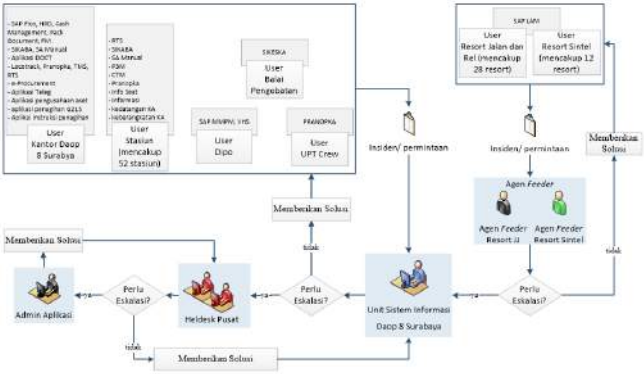
(1) Unit Pengelola Teknologi Informasi harus memiliki fungsi *service desk / help desk* yang bertugas untuk mencatat, mengkomunikasikan, mendisposisikan, dan menganalisis seluruh kontak, insiden yang dilaporkan, dan permintaan informasi oleh pengguna.

(2) *Service Desk* merupakan bagian dari Unit Pengelola Teknologi Informasi yang bertugas menerima *request* dari unit lain tentang layanan teknologi informasi.

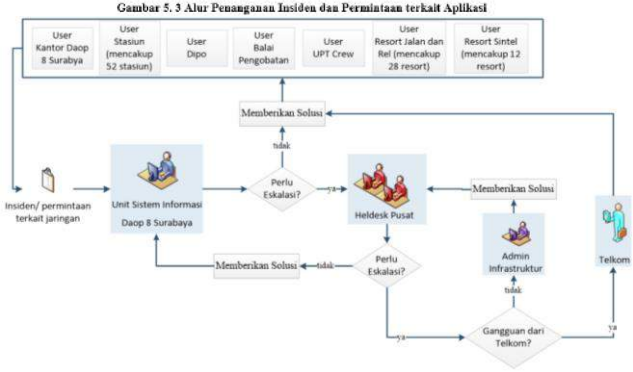
Gambar I. 2 Instruksi pengelolaan *complain* dan insiden

- mengkoordinasikan insiden:

karena dokumen tersebut bersifat rahasia berikut gambaran secara umum prosedur dalam penanagan insiden



Gambar 5. 3 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Aplikasi



Gambar 5. 4 Alur Penanganan Insiden dan Permintaan terkait Jaringan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
1.1 Keberadaan fungsi *service desk*	**Y**
1.2 Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden	**Y**
Skor	**2**

2	**Apakah Service Desk yang diakui sebagai titik kontak untuk semua pertanyaan pelanggan / pengguna?**

Status *Mandatory*: **-**

Poin Utama:

Titik kontak yang diakui, dapat dilihat dari:
- terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user
- menangani insiden dan permintaan semua user

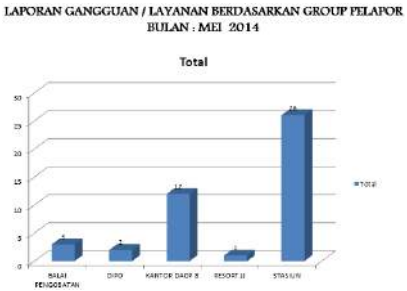
Fakta:

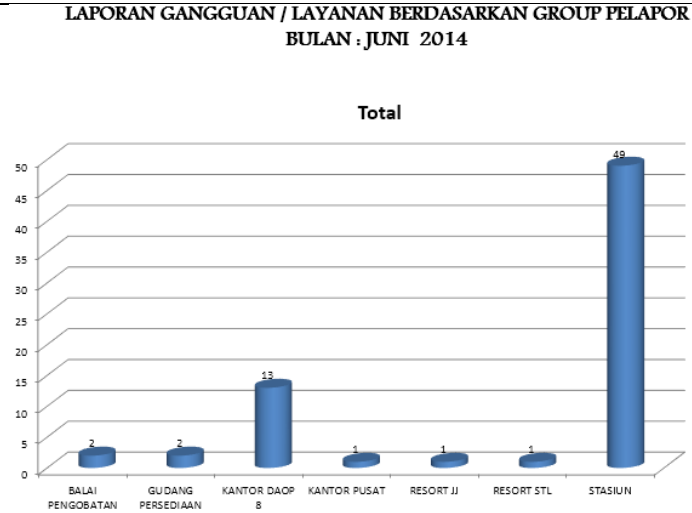
<u>Terdapat panggilan yang masuk berasal dari berbagai user:</u>
Unit SI menjadi bagian yang dituju oleh semua user di wilayah Daop 8 Surabaya apabila terdapat permasalahan atau pertanyaan yang ada kaitannya dengan TI seperti jaringan, aplikasi maupun *hardware*, intensitasnya hampir sama, namun lebih banyak user di stasiun, hal ini ditunjukan pada laporan pencapaian tingkat layanan

<u>Menangani insiden dan permintaan semua user:</u>
Semua permintaan dan insiden yang masuk ke Unit SI ditangani dan diselesaikan

Bukti:

<u>Menangani panggilan terkait pelaporan insiden dan permintaan dari berbagai user:</u>





Gambar I. 3 Laporan Gangguan bulanan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Titik kontak yang diakui	**Y**
Skor	**1**

3	**Apakah Service Desk memberikan informasi kepada pelanggan tentang perubahan yang direncanakan?**

Status *Mandatory*: **-**

Poin Utama:

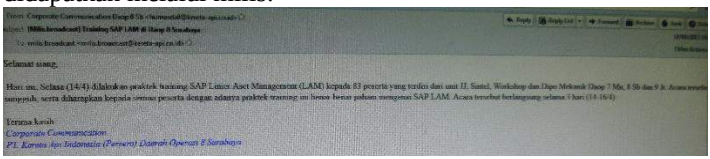
Pemberian informasi terkait perubahan kepada user ketika ada rencana perubahan (pernah dilakukan)

Fakta:

Jika terdapat update dari aplikasi atau aplikasi baru pasti terdapat sosialisasi dari pusat, Unit SI berperan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan sosialisasi tersebut diwilayah Daop 8 Surabaya agar semua user mendapatkan informasi yang sama. Untuk dokumentasi dan absensi peserta dilakukan oleh kantor pusat, Unit SI biasanya dikirimi beberapa dokumentasi melalui broadcast milis.

Bukti:

Menurut pernyataan narasumber bahwa jika ada aplikasi baru maka akan memberitahukan pada user, biasanya pemberi tahuan diberikan ketika akan diselenggarakannya sosialisasi dari kantor pusat. Salah satu contohnya adalah diselenggarakannya sosialisasi dan praktek training SAP LAM pada 14 April, yang diselenggarakan Kantor Pusat dan didampingi oleh Unit Sistem Informasi Daop 8 Surabaya yang diikuti oleh 83 peserta yang mewakili resort masing-masing. Berikut dokumentasi yang didapatkan melalui milis:



Gambar I. 4 Keterangan Dalam Milis Terkait Penyelenggaraan Sosialisasi dan Training SAP LAM

Gambar I. 5 Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Training SAP LAM

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

Pemberian informasi terkait perubahan kepada user ketika ada rencana perubahan (pernah dilakukan)	**Y**
Skor	**1**

Level 1.5 - Management Intent

4	**Apakah kebutuhan bisnis untuk Service Desk diidentifikasi dengan jelas dan dipahami?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

Kebutuhan bisnis yang jelas

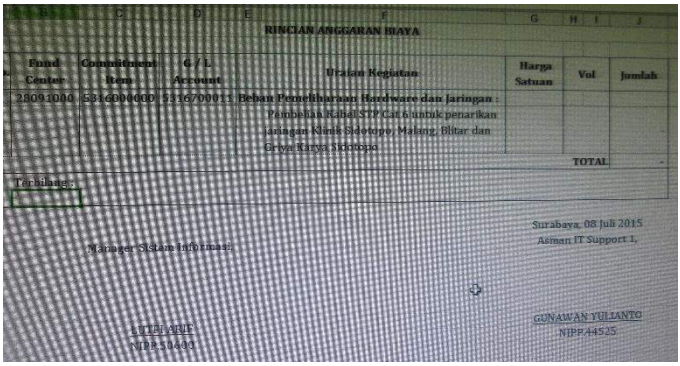
Fakta:

Kebutuhan bisnis Unit Sistem Informasi dalam menjalankan **peranannya telah dimengerti kemudian diidentifikasikan setiap tahunnya dalam menyusun RKAD**. Kebutuhan Unit SI terkait jaringan misalnya kabel dan konektornya.

Bukti:

Menurut pernyataan narasumber terdapat daftar kebutuhan di buat di Ms. Excel biasa tidak ada format khusush, contoh kebutuhanya:

- Jenis kabel tergantung penggunaannya antara lain: Kabel STP (untuk luar ruangan), Kabel UTP (untuk dalam ruangan) terdiri dari cat 5 dan cat 6, Kabel Ties berbagai macam ukuran, dak kabel, dll
- Jenis Konektor: RJ45 (untuk jaringan), RJ11 (untuk CCTV), konektor BNC (untuk PIDS di kereta), ada juga kabel Ties yang dibutuhkan juga macam-macam ukuran, dll



RINCIAN ANGGARAN BIAYA

Fund Center	Commitment Item	G / L Account	Uraian Kegiatan	Harga Satuan	Vol	Jumlah
28091000	531600000	5316700011	**Beban Pemeliharaan Hardware dan Jaringan :** Pembelian Kabel STP Cat 6 untuk penarikan jaringan Klinik Sidotopo, Malang, Blitar dan Griya Karya Sidotopo			-
				TOTAL		-

Terbilang :

Surabaya, 08 Juli 2015
Asman IT Support 1,

Manager Sistem Informasi

LITFI ARIF
NIPP 10401

GUNAWAN YULIANTO
NIPP 44525

Gambar I. 6 Contoh Daftar Kebutuhan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

Kebutuhan bisnis yang jelas	**Y**
Skor	**3**

5	**Apakah ada komitmen manajemen yang memadai , penyediaan anggaran dan sumber daya yang tersedia untuk operasi yang efektif dari Service Desk?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

Komitmen manajemen dalam hal:
- penyediaan anggaran
- penyediaan sumber daya

Fakta:

penyediaan anggaran:

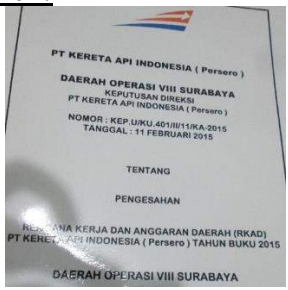
Unit SI di daerah-daerah berada di bawah EMI yang berkedudukan di kantor pusat. Terkait Sumber Daya Manusia semua keputusan dari pusat. Dengan jumlah personil 6 orang beserta manajernya Unit SI merasa kurang, sehingga mengajukan usulan ke pusat untuk penambahan jumlah personil. Namun karena tidak mudah mencari tenaga di bidang IT untuk daerah maka untuk saat ini usulan tersebut belum terealisasi.

penyediaan sumber daya:

Setiap tahunnya pusat memberikan jatah anggaran untuk Unit SI, tentunya yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI melalui RKAD yang dibuat Unit SI dan disetujui oleh Unit Keuangan Daop 8 Surabaya. Jadi setiap tahunnya Unit SI menyusun program-program dan perkiraan biaya serta perkiraan kebutuhan untuk pemeliharaan rutin. Misal dalam prakteknya terdapat kebutuhan di luar program yang telah di buat, contoh adanya kebutuhan untuk membeli mesin Qmatik yang harganya 126 juta untuk satu mesinnya, sedangkan anggaran Unit SI 200 juta untuk setahun, maka Unit SI mengajukan permohonan anggaran ke pusat, dan pusat pun memberikan dana tersebut.

Bukti:

Penyediaan anggaran:


PT KERETA API INDONESIA (Persero)
DAERAH OPERASI VIII SURABAYA
KEPUTUSAN DIREKSI
PT KERETA API INDONESIA (Persero)
NOMOR : KEP.U/KU.401/II/11/KA-2015
TANGGAL : 11 FEBRUARI 2015
TENTANG
PENGESAHAN
RENCANA KERJA DAN ANGGARAN DAERAH (RKAD)
PT KERETA API INDONESIA (Persero) TAHUN BUKU 2015
DAERAH OPERASI VIII SURABAYA

Gambar I. 7 Dokumen Pengesahan RKAD

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Komitmen manajemen	**Y**
Skor	**3**

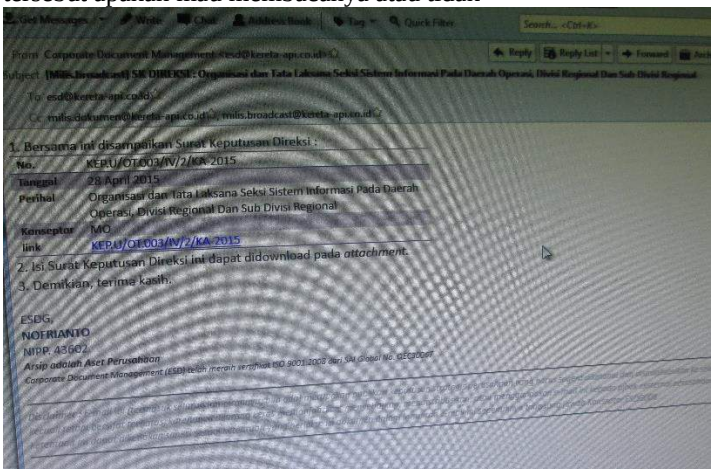
6	**Apakah Service Desk dianggap sebagai fungsi strategis oleh Manajer Senior?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
Service desk dianggap sebagai fungsi strategis, digambarkan dengan: - pemenuhan kebutuhan untuk operasional pelaksanaan peran fungsi - adanya program untuk penigkatan kualitas *service desk*	
Fakta:	
Pemenuhan kebutuhan untuk operasional pelaksanaan peran fungsi: Karena Unit SI merupakan bagian penting karena berinteraksi langsung dengan kegiatan operasional KAI, Senior Manajer dapat melakukan pemantauan berdasarkan perlaporan yang rutin dilakukan oleh Unit SI **adanya program untuk penigkatan kualitas *service desk*:** Terdapat program pelatihan untuk setiap personil Unit SI	
Bukti:	
Menurut pernyataan narasumber, pelaporan yang dikirimkan selalu mendapatkan feedback, selain itu jika terdapat aplikasi baru pasti perwakilan personil ada yang diikutkan program pelatihannya	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Service desk dianggap sebagai fungsi strategis	**Y**
Skor	**1**

7	**Apakah tujuan dan manfaat dari Service Desk disebarluaskan dalam organisasi?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
publikasi tujuan dan manfaat	
Fakta:	

untuk tujuan dan manfaat dari Unit SI daapt diketahui melalui SK, tentunya user yang membaca SK maka akan mengetahui apa peranan Unit SI. SK tersebut disebarkan oleh Pusat melalui milist broadcast jadi semua unit bahkan semua orang yang menjabat mendapatkan SK tersebut.

Bukti:

Menurut pernyataan narasumber SK didistribusikan kesemua pihak yang menjabat di KAI, sehingga adanya Unit SI diketahui tujuan dan manfaatnya oleh semua pihak, tergantung pihak tersebut apakah mau membacanya atau tidak



Gambar I. 8 Pendistribusian SK terkait Organisasi dan Tata Laksanan Seksi Sistem Informasi

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

publikasi tujuan dan manfaat	**Y**
Skor	

8	**Apakah program pendidikan dan / atau pelatihan telah dilakukan bagi pelanggan dan pengguna dalam penggunaan Service Desk dan manfaatnya?**

Status *Mandatory*: **-**

Poin Utama:

Pelatihan bagi user dalam memanfaatkan fungsi *service desk*

Fakta:

Tidak ada pelatihan tapi tergantikan dengan ada sosialisasi, ketika Unit SI ke stasiun, Unit SI menyebarkan kontaknya. Selain itu Unit SI juga menambahkan kontak Unit SI yang dapat dihubungi pada walpaper dekstop terutama di Stasiun dan Dipo.
Wallpaper dekstop diseragamkan sesuai dengan ISO dan ditambahi dengan kontak Unit SI.
Pelatihan yang ada biasanya untuk aplikasi, pelatihan tersebut diselenggarakan oleh pusat dan Unit Si yang bertindak sebagai support misalnya mempersiapkan jaringan untuk mendukung pelatihan tersebut.

Bukti:

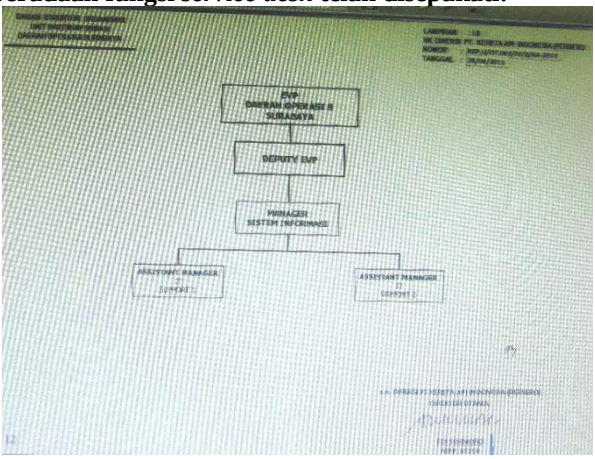
Menurut pernyataan narasumber, agar user tahu manfaat dari Unit SI maka di setiap desktop di Stasiun dipasang wallpaper dengan nomor SI di bagian kanan bawah,

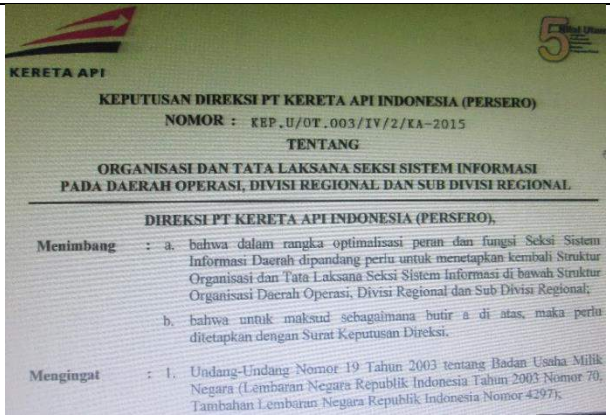
Gambar I. 9 Contoh Wallpaper yang dipasang pada Stasiun

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

Pelatihan bagi user yang ditunjukan dengan adanya program pelatihan user	**Y**
Skor	**1**

Level 2 - Process Capability

9 Apakah fungsi Service Desk telah disepakati?
Status *Mandatory*: **M**
Poin Utama:
9.1. Keberadaan fungsi *service desk* telah disepakati digambarkan dengan adanya surat kerja / surat keputusan dari organisasi
9.2. Tugas pokok fungsi telah disepakati digambarkan dengan surat kerja / surat keputusan dari organisasi
Fakta:
Keberadaan fungsi *service desk* telah disepakati: Terdapat Surat Keputusan Direksi KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/OT.003/IV/2/KA-2015 yang diedarkan tanggal 28 April 2015, mengenai: - penetapan kembali struktur organisasi dan tata laksana Unit SI - bagan organisasi Unit SI
Tugas pokok fungsi telah disepakati: Terdapat Surat Keputusan Direksi KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/OT.003/IV/2/KA-2015 yang diedarkan tanggal 28 April 2015 dijabarkan mengenai tupoksi yaitu pada: - Pasal 23 : Tupoksi Manajer Sistem Informasi - Pasal 24 : Tupoksi Asisten Manajer Sistem informasi
Bukti:
Keberadaan fungsi *service desk* telah disepakati:  **Gambar I. 10 Foto Bagan Organisasi**



KERETA API

KEPUTUSAN DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
NOMOR : KEP.U/OT.003/IV/2/KA-2015
TENTANG
ORGANISASI DAN TATA LAKSANA SEKSI SISTEM INFORMASI
PADA DAERAH OPERASI, DIVISI REGIONAL DAN SUB DIVISI REGIONAL

DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO),

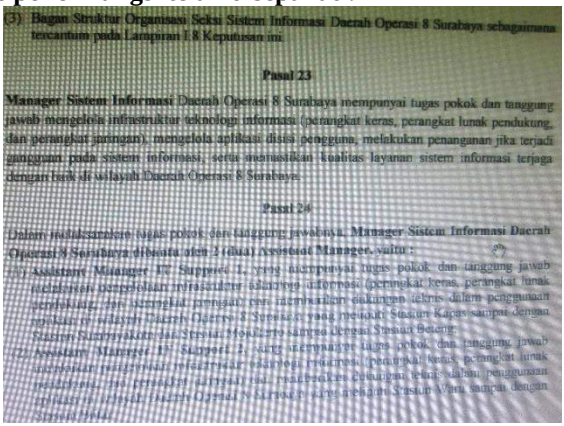
Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi peran dan fungsi Seksi Sistem Informasi Daerah dipandang perlu untuk menetapkan kembali Struktur Organisasi dan Tata Laksana Seksi Sistem Informasi di bawah Struktur Organisasi Daerah Operasi, Divisi Regional dan Sub Divisi Regional;

b. bahwa untuk maksud sebagaimana butir a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);

Gambar I. 11 Foto SK Unit SI

Tugas pokok fungsi telah disepakati:



(3) Bagan Struktur Organisasi Seksi Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya sebagaimana tercantum pada Lampiran I.8 Keputusan ini.

Pasal 23

Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab mengelola infrastruktur teknologi informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, serta memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya.

Pasal 24

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, Manager Sistem Informasi Daerah Operasi 8 Surabaya dibantu oleh 2 (dua) Assistant Manager, yaitu :

1) Assistant Manager TI Support 1, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melakukan pengelolaan infrastruktur sistem informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), melakukan pemantauan dukungan teknis dalam penggunaan perangkat dan perangkat jaringan, serta melakukan Sesuai Kegas sampai dengan [illegible] di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, yang meliputi Sesuai Kegas sampai dengan [illegible] Sesuai Monitoring sampai dengan Sesuai Setelah.

2) Assistant Manager TI Support 2, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab mempersiapkan pengelolaan infrastruktur sistem informasi (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), melakukan dukungan teknis dalam penggunaan perangkat dan perangkat jaringan, serta melakukan Sesuai Kegas sampai dengan [illegible] di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, yang meliputi Sesuai Kegas sampai dengan [illegible]

Foto Surat Kerja pasal 23-24

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
9.1. Keberadaan fungsi *service desk* telah disepakati digambarkan dengan adanya surat kerja / surat keputusan dari organisasi	**Y**
9.2. Tugas pokok fungsi telah disepakati digambarkan dengan surat kerja / surat keputusan dari organisasi	**Y**
Skor	**5**

10	**Apakah operator Service Desk memiliki prosedur atau strategi untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari pelanggan sementara penanganan panggilan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi yang dibutuhkan	
Fakta:	
• Tidak terdapat prosedur secara tertulis terkait penggalian informasi ketika penanganan panggilan • Strategi yang dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk dapat memeperkirakan dan memastikan permasalahannya apa dan kerusakannya terjadi dimana. Penggalian informasi yang dilakukan sesuai dengan jenis permasalahannya. • terkait informasi dasar yang ditanyakan sesuai dengan yang harus diisikan pada Form Berita Acara Instalasi dan *troubleshoot*	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi yang dibutuhkan	**N**
Skor	**0**

11	**Apakah Service Desk menyediakan untuk pelanggan / pengguna mengenai informasi tentang ketersediaan layanan, jumlah insiden atau referensi untuk digunakan dalam komunikasi tindak lanjut, dan kemajuan update pada setiap permintaan yang dikelola oleh tim layanan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
Penyediaan informasi bagi user: - informasi ketersediaan layanan - informasi terkait insiden (nomor / referensi - informasi status penanganan permintaan	
Fakta:	
- informasi ketersediaan layanan	

Dalam Kebijakan Umum Tata Kelola TI PT. KAI (Persero) terdapat penjabaran terkait ketersediaan layanan, yaitu:
- Bab IX Pengelolaan Operasi Aplikasi Pasal 20 mengenai Ketersediaan Aplikasi
- Bab X Pengelolaan Operasi Infrasturktur Pasal 24 mengenai Ketersediaan Infrastruktur

Dalam pelaksanaannya: Unit SI menyediakan informasi terkait ketersediaan layanan, jika terdapat masalah dengan ketersediaan layanan user akan menanyakan ke Unit SI, kemudian Unit SI akan melakukan pengecekan untuk memberikan informasi yang akurat pada user terkait sebab dari masalah tersebut

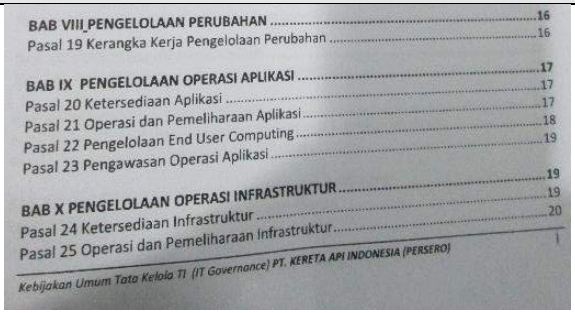
- **informasi terkait insiden**

Terdapat kode untuk masing-masing insiden yang dapat dijadikan sebagai referensi

- **informasi status penanganan permintaan**

Informasi status permintaan juga terdapat dalam record gangguan

Bukti:



BAB VIII PENGELOLAAN PERUBAHAN 16
Pasal 19 Kerangka Kerja Pengelolaan Perubahan 16

BAB IX PENGELOLAAN OPERASI APLIKASI 17
Pasal 20 Ketersediaan Aplikasi 17
Pasal 21 Operasi dan Pemeliharaan Aplikasi 17
Pasal 22 Pengelolaan End User Computing 18
Pasal 23 Pengawasan Operasi Aplikasi 19

BAB X PENGELOLAAN OPERASI INFRASTRUKTUR 19
Pasal 24 Ketersediaan Infrastruktur 19
Pasal 25 Operasi dan Pemeliharaan Infrastruktur 20

Kebijakan Umum Tata Kelola TI (IT Governance) PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) i

Daftar Kebijakan Umum Tata Kelola TI PT. KAI (Persero)

Karena dokumen sedang tidak tersedia, maka isinya belum dapat ditampilkan disini sebagai bukti.

- **informasi terkait insiden**

Terdapat kode untuk masing-masing insiden yang dapat dijadikan sebagai referensi

5 bulan_mei_2014_2014-06-02.xls - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW

M14 indikator internet dan adsl modem mati. melaporkan ke IT Helpdesk

RINCIAN GANGGUAN / LAYANAN IT DAOP 8
BULAN MEI 2014
44 ITEMS

No	Ticket	Created by	Assignee Name	Close Date	Create Date	Category	Group Pelapor	Group Unit Pelapor	Nama Pelapor	Telepon	Summary
1	1029	syahrul.munir@kereta api.co.id	S (Muh S.	02-05-2014 @ 07:31 AM	02-05-2014 @ 07:13 AM	Listrik	STASIUN	MR	P. Melani	38860	komputer loket tidak bisa akses RTS
2	1030	syahrul.munir@kereta api.co.id	S (Muh S.	02-05-2014 @ 10:00 AM	02-05-2014 @ 07:16 AM	Modem MPLS	STASIUN	BH	P. Yulianto	38479	komputer tidak bisa konek internet
3	1031	syahrul.munir@kereta	S (Muh S.	02-05-2014 @ 11:31 AM	02-05-2014 @ 11:02 AM	Jaringan	KANTOR DAOP 8	Operasi	B. Erma		semua komputer di ruang tidak bisa konek internet
4	1032	syahrul.munir@kereta api.co.id	M (Syahrul M.	03-05-2014 @ 08:32 AM	03-05-2014 @ 08:04 AM	Jaringan	STASIUN	SGU	P. Endra Budi		loket kode booking ekonon tidak bisa akses RTS
5	1033	syahrul.munir@kereta	M (Syahrul M.	03-05-2014 @ 05:00 PM	03-05-2014 @ 04:32 PM	Hardware	STASIUN	SGU	P. Endra Budi	38855	komputer loket 1 ekonomi bunyi beep terus
6	1034	syahrul.munir@kereta api.co.id	M (Syahrul M.	04-05-2014 @ 11:30 AM	04-05-2014 @ 09:02 AM	Modem MPLS	STASIUN	KDN	P. Andri	38478	komputer tidak bisa konek internet
7	1035	syahrul.munir@kereta	M (Syahrul M.	05-05-2014 @ 10:50 AM	04-05-2014 @ 10:41 AM	Modem Speedy	BALAI PENGOBAT AN	BP SGU	B. Putri	38705	semua komputer di bp tida bisa konek internet setelal mati lampu
		syahrul.munir@kereta	M (Syahrul	05-05-2014	04-05-2014						komputer tidak bisa konek

Gambar I. 12 Kode untuk insiden

- informasi status penanganan permintaan

Informasi status permintaan juga terdapat dalam record gangguan

5 bulan_mei_2014_2014-06-02.xls - Excel

INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW

RINCIAN GANGGUAN / LAYANAN IT DAOP 8
BULAN MEI 2014
44 ITEMS

Create Date	Category	Group Pelapor	Group Unit Pelapor	Nama Pelapor	Telepon	Summary	Tindak Lanjut	Jenis Ticket Laporan	Status
08-05-2014 @ 10:03 AM	Peripheral	KANTOR DAOP 8	EVP	P. Darwin		sharing printer & pembenahan sound	- sharing printer - restart pc	Permintaan Layanan	closed
08-05-2014 @ 03:44 PM	Software	STASIUN	Telex SBI	B. Sulis	38034	mozilla tidak bisa (lama) konek ke zimbra mail	uninstall mozilla, lalu install kembali dengan versi lebih rendah (versi 11)	Gangguan/ Error	closed
09-05-2014 @ 08:50 AM	Jaringan	STASIUN	SGU	pak Rahmad		loket 4 sgu RTS server not found	Restart modem, cabut dan colok kabel utp	Gangguan/ Error	closed
09-05-2014 @ 03:03 PM	Hardware	KANTOR DAOP 8	Pusdalopka	P. Bambang		mengganti pc tayangan TMS menggunakan windows 7 (pc semula)	pasang VGA pada PC. setting dual monitor (duplicate, resolusi 1360 x 768)	Permintaan Layanan	closed
09-05-2014 @ 09:03 AM	Jaringan	BALAI PENGOBAT	BP SDA	P. Saroji		koneksi di BP sering mati	reset repeater dan set ulang	Gangguan/ Error	closed
08-05-2014 @ 04:30 PM	Jaringan	STASIUN	SGU	P. Bagas		loket 4 tidak konek	cabut LAN dan tancap lagi	Gangguan/ Error	closed
12-05-2014 @ 11:32 AM	RTS	STASIUN	BG	B. Vita		tampilan RTS terlalu kecil, cetak tiket selalu mlorot	ctrl + scroll, install driver oki dan setting ulang rts	Gangguan/ Error	closed
13-05-2014 @ 12:05 PM	E-Office	KANTOR DAOP 8	Polsuska	P. Anok		tidak bisa login eoffice	reset account, user: 49543 pass: 49543Anok	Permintaan Layanan	closed
13-05-2014 @ 12:36 PM	Hardware	STASIUN	SGU	Petugas Loket		komputer hang, mouse dan keyboard tidak bisa	ganti komputer IT101 1113 2 0059 08	Gangguan/ Error	closed
12-05-2014 @ 01:04 PM	Jaringan	KANTOR DAOP 8	Telex Daop	B. Dian		minta dionlinekan PC 1 lagi	tambah hub d-link 8 port dan dikasih ip 10.8.0.178	Permintaan Layanan	closed
12-05-2014 @ 01:09 PM	Peripheral	STASIUN	PUK SB	P. Wanda		printer error, tidak bisa mencetak (IT103 1212 1 477	ditukar printer ex ctm sgu IT103 0314 1 0362 08.	Gangguan/ Error	closed

Gambar I. 13 Status penanganan permintaan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Penyediaan informasi terkait layanan yang diberikan	**Y**
Skor	**5**

12	**Apakah Service Desk membuat penilaian awal dari semua permintaan yang diterima, mencoba untuk menyelesaikan permintaan sesuai atau mengacu kepada seseorang yang dapat, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

Aktifitas penanganan permintaan user, mencakup:
- Penilaian awal permintaan
- Penyelesaian permintaan

Fakta:

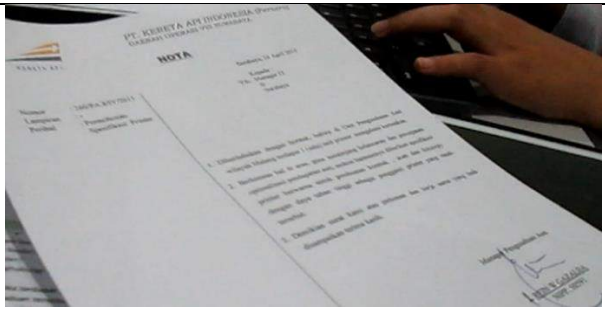
- Penilaian awal permintaan:

- Terdapat Standar spesifikasi yang digunakan dalam penilaian awal terkait spek hardware dan software yaitu pada Dokumen Standar Spesifikasi Perangkat Keras/hardware dan Perangkat Lunak/software Teknologi Informasi Nomor ST/EMI/12/01-2015
- permintaan spesifikasi hardware : dari unit mengirimkan Nota ke Unit SI contohnya seperti pada Foto Nota Permintaan Spesifikasi Printer.
- permintaan lain misal penarikan jaringan, pergantian PC, pasang VGA dilakukan pertimbangan awal seperti penanganan insiden

- Penyelesaian permintaan: Semua permintaan yang sesuai dengan kewenangan Unit SI dapat diselesaikan dapat dilihat pada **Foto Record Permintaan**, jika tidak bisa lapor ke IT pusat, seperti dapat dilihat pada **Alur Penanganan Permintaan**

Bukti:

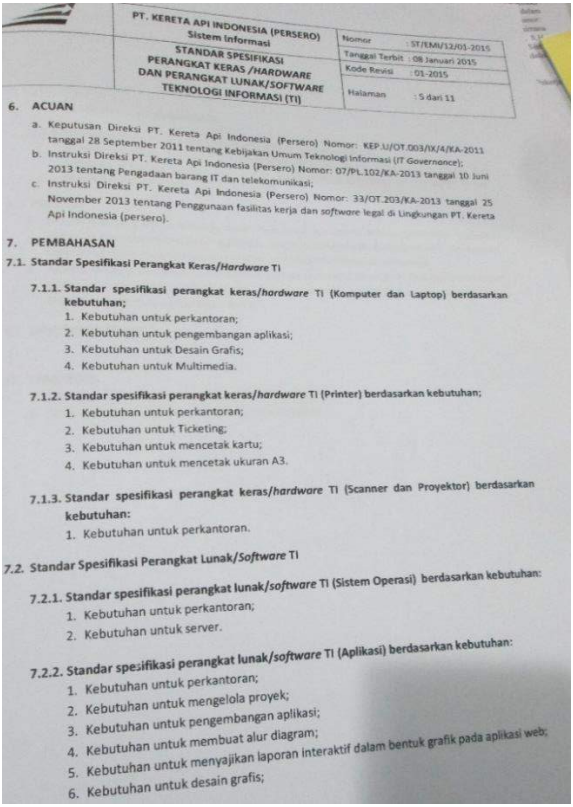
Penilaian awal permintaan:
Foto Nota Permintaan Spesifikasi Printer



PT. KERETA API (PERSERO)
GEDUNG UNIVERSITAS PT. KERETA API

NOTA

Gambar I. 14 Foto SK standar spesifikasi 1



PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) Sistem Informasi	Nomor : ST/EMU/12/01-2015
STANDAR SPESIFIKASI PERANGKAT KERAS /*HARDWARE* DAN PERANGKAT LUNAK/*SOFTWARE* TEKNOLOGI INFORMASI (TI)	Tanggal Terbit : 08 Januari 2015
	Kode Revisi : 01-2015
	Halaman : 5 dari 11

6. ACUAN

a. Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.11/OT.003/IX/4/KA-2011 tanggal 28 September 2011 tentang Kebijakan Umum Teknologi Informasi (IT Governance);
b. Instruksi Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: 07/PL.102/KA-2013 tanggal 10 Juni 2013 tentang Pengadaan barang IT dan telekomunikasi;
c. Instruksi Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: 33/OT.203/KA-2013 tanggal 25 November 2013 tentang Penggunaan fasilitas kerja dan *software* legal di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (persero).

7. PEMBAHASAN

7.1. Standar Spesifikasi Perangkat Keras/*Hardware* TI

7.1.1. Standar spesifikasi perangkat keras/*hardware* TI (Komputer dan Laptop) berdasarkan kebutuhan;
1. Kebutuhan untuk perkantoran;
2. Kebutuhan untuk pengembangan aplikasi;
3. Kebutuhan untuk Desain Grafis;
4. Kebutuhan untuk Multimedia.

7.1.2. Standar spesifikasi perangkat keras/*hardware* TI (Printer) berdasarkan kebutuhan;
1. Kebutuhan untuk perkantoran;
2. Kebutuhan untuk Ticketing;
3. Kebutuhan untuk mencetak kartu;
4. Kebutuhan untuk mencetak ukuran A3.

7.1.3. Standar spesifikasi perangkat keras/*hardware* TI (Scanner dan Proyektor) berdasarkan kebutuhan:
1. Kebutuhan untuk perkantoran.

7.2. Standar Spesifikasi Perangkat Lunak/*Software* TI

7.2.1. Standar spesifikasi perangkat lunak/*software* TI (Sistem Operasi) berdasarkan kebutuhan:
1. Kebutuhan untuk perkantoran;
2. Kebutuhan untuk server.

7.2.2. Standar spesifikasi perangkat lunak/*software* TI (Aplikasi) berdasarkan kebutuhan:
1. Kebutuhan untuk perkantoran;
2. Kebutuhan untuk mengelola proyek;
3. Kebutuhan untuk pengembangan aplikasi;
4. Kebutuhan untuk membuat alur diagram;
5. Kebutuhan untuk menyajikan laporan interaktif dalam bentuk grafik pada aplikasi web;
6. Kebutuhan untuk desain grafis;

Gambar I. 15 Foto SK standar spesifikasi 2

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) Sistem Informasi	Nomor : ST/EMI/12/01-2015 Tanggal Terbit : 08 Januari 2015
STANDAR SPESIFIKASI PERANGKAT KERAS /*HARDWARE* DAN PERANGKAT LUNAK/*SOFTWARE* TEKNOLOGI INFORMASI (TI)	Kode Revisi : 01-2015 Halaman : 6 dari 11

7. Kebutuhan untuk multimedia.

7.2.3. Standar spesifikasi perangkat lunak/*software* TI (Sistem Antivirus)

Standar spesifikasi perangkat lunak/*software* TI untuk sistem antivirus, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan sistem antivirus yang berlisensi dan terupdate sesuai dengan ketentuan standard ISO 27001:2005.

8. PENUTUP

1. Hal-hal lain yang belum tertuang dalam ketentuan ini, karena adanya perubahan kebijakan eksternal ataupun internal, akan dijabarkan setelah melalui proses peninjauan dan penyesuaian lebih lanjut dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan dokumen ini;
2. Apabila terdapat permintaan perangkat keras *(hardware)* dan perangkat lunak *(software)* diluar stndar ini, maka pimpinan tertinggi dari unit peminta wajib mengajukan secara tertulis kepada Unit Sistem Informasi untuk ditindaklanjuti.

9. DOKUMEN TERKAIT

-

10. LAMPIRAN

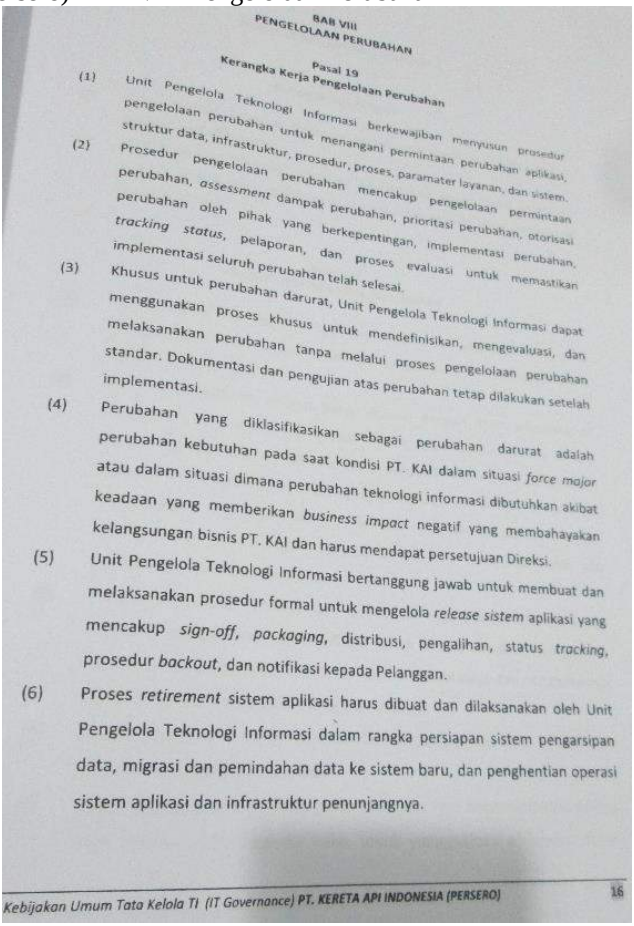
1. Tabel Spesifikasi minimum perangkat keras/*hardware;*
2. Table spesifikasi minimum perangkat lunak/*software.*

- Penyelesaian permintaan: Alur Penanganan Permintaan (tercantum di atas)

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Aktifitas penanganan permintaan user	**Y**
Skor	**5**

13	***Apakah Service Desk mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek tingkat layanan kepada pelanggan?***
Status *Mandatory***: -**	
Poin Utama:	
pemberian informasi terkait perubahan	
Fakta:	
Pada Dokumen Kebijakan Umum Tata Kelola TI PT. KAI (Persero) BAB VIII Pengelolaan Perubahan salah satunya disebutkan bahwa Unit SI bertanggung jawab untuk notifikasi kepada pelanggan atau user terkait perubahan yang ada Sejauh ini perubahan yang ada adalah upgrade aplikasi, jika terdapat upgrade maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	

Bukti:
Foto Dokumen Kebijakan Umum Tata Kelola TI PT. KAI (Persero) BAB VIII Pengelolaan Perubahan



BAB VIII
PENGELOLAAN PERUBAHAN

Pasal 19
Kerangka Kerja Pengelolaan Perubahan

(1) Unit Pengelola Teknologi Informasi berkewajiban menyusun prosedur pengelolaan perubahan untuk menangani permintaan perubahan aplikasi, struktur data, infrastruktur, prosedur, proses, paramater layanan, dan sistem.

(2) Prosedur pengelolaan perubahan mencakup pengelolaan permintaan perubahan, *assessment* dampak perubahan, prioritasi perubahan, otorisasi perubahan oleh pihak yang berkepentingan, implementasi perubahan, *tracking status*, pelaporan, dan proses evaluasi untuk memastikan implementasi seluruh perubahan telah selesai.

(3) Khusus untuk perubahan darurat, Unit Pengelola Teknologi Informasi dapat menggunakan proses khusus untuk mendefinisikan, mengevaluasi, dan melaksanakan perubahan tanpa melalui proses pengelolaan perubahan standar. Dokumentasi dan pengujian atas perubahan tetap dilakukan setelah implementasi.

(4) Perubahan yang diklasifikasikan sebagai perubahan darurat adalah perubahan kebutuhan pada saat kondisi PT. KAI dalam situasi *force major* atau dalam situasi dimana perubahan teknologi informasi dibutuhkan akibat keadaan yang memberikan *business impact* negatif yang membahayakan kelangsungan bisnis PT. KAI dan harus mendapat persetujuan Direksi.

(5) Unit Pengelola Teknologi Informasi bertanggung jawab untuk membuat dan melaksanakan prosedur formal untuk mengelola *release sistem* aplikasi yang mencakup *sign-off*, *packaging*, distribusi, pengalihan, status *tracking*, prosedur *backout*, dan notifikasi kepada Pelanggan.

(6) Proses *retirement* sistem aplikasi harus dibuat dan dilaksanakan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi dalam rangka persiapan sistem pengarsipan data, migrasi dan pemindahan data ke sistem baru, dan penghentian operasi sistem aplikasi dan infrastruktur penunjangnya.

Kebijakan Umum Tata Kelola TI (IT Governance) **PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)** 16

Gambar I. 16 Pengelolaan perubahan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemberian informasi terkait perubahan	**Y**
Skor	**1**

14	**Apakah Service Desk memberikan status update ke pelanggan pada penutupan insiden?**

Status *Mandatory*: -

Poin Utama:

pemberitahuan informasi penutupan insiden

Fakta:

Unit SI melakukan penutupan insiden dan menghubungi user sesuai dengan Dokumen Alur dilakukan dengan cara menginformasikan pada user:
- via telpon
- notepad (jika dilakukan remote komputer user) bahwa keluhan sudah selesai ditangani, dan meminta user untuk mencobanya untuk memastikan tidak ada permasalahan lagi

Bukti:

Dokumen pengelolaan complai dan insiden

BAB XIII
PENGELOLAAN PELANGGAN

Pasal 32
Pengelolaan *Complain* dan Insiden

(1) Unit Pengelola Teknologi Informasi harus memiliki fungsi *service desk / help desk* yang bertugas untuk mencatat, mengkomunikasikan, mendisposisikan, dan menganalisis seluruh kontak, insiden yang dilaporkan, dan permintaan informasi oleh pengguna.

(2) *Service Desk* merupakan bagian dari Unit Pengelola Teknologi Informasi yang bertugas menerima *request* dari unit lain tentang layanan teknologi informasi.

(3) Registrasi keluhan dari pelanggan, eskalasi, dan penyelesaiannya harus dilakukan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi melalui suatu prosedur dengan fasilitas penelusuran (*audit trail*) yang memungkinkan penelusuran status permintaan, *root cause analysis* (analisis akar masalah), dan konfirmasi bahwa status permintaan telah selesai.

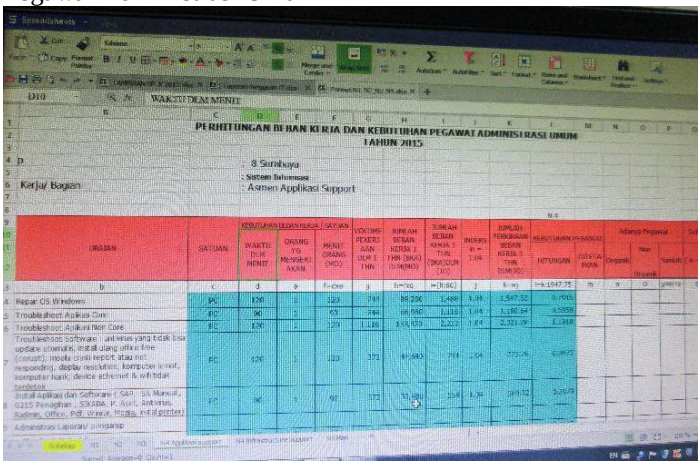
(4) Laporan atas aktivitas *service desk* harus digunakan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi untuk mengukur performansi layanan dan waktu respon layanan. Laporan ini juga digunakan untuk menganalisis kecenderungan dari insiden yang berulang sehingga kualitas layanan dapat selalu ditingkatkan.

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

pemberitahuan informasi penutupan insiden	**Y**
Skor	**1**

15	**Apakah Service Desk menyajikan informasi pada manajemen dan membuat rekomendasi untuk perbaikan pelayanan?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
informasi pada manajemen terkait perbaikan layanan	
Fakta:	
-	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
informasi pada manajemen terkait perbaikan layanan	**N**
Skor	**0**

16	**Apakah sebuah studi beban kerja telah dilakukan untuk menentukan tingkat yang diperlukan staf, jenis keterampilan dan biaya yang terkait dari Service Desk?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
Perhitungan beban kerja untuk: - penentuan jumlah staf - penentuan jenis keterampilan yang dibutuhkan dan biaya terkait	
Fakta:	
penentuan jumlah staf : Jumlah staf dan keterampilan ditentukan dari pusat. Di Unit SI juga melakukan perhitungan beban kerja menggunakan Ms.Excel yang telah disetting oleh Unit SDM sehingga perhitungannya secara otomatis, Unit SI tinggal memasukkan data untuk setiap personilnya. **penentuan jenis keterampilan yang dibutuhkan dan biaya terkait:** Keterampilan personil yang dibutuhkan di Unit SI tentunya yang berhubungan dengan TI, untuk di tingkat daerah sendiri yang dibutuhkan keterampilan setingkat SMK dengan jurusan TKJ karena membutuhkan keterampilan yang sifatnya lebih ke praktisi, sedangkan untuk lulusan S1 biasanya di tempatkan di kantor pusat. Semua biaya yang berkaitan dengan staff merupakan keputusan dari pusat.	

Bukti:	
Foto Dokumen Perhitungan Beban Kerja dan Kebutuhan Pegawai Administrasi Umum	
	
Gambar I. 17 Perhitungan beban kerja	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Perhitungan beban kerja untuk: - penentuan jumlah staf	**Y**
- penentuan jenis keterampilan yang dibutuhkan dan biaya terkait	**Y**
Skor	**1**

17	**Apakah survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh Service Desk?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan	
Fakta:	
Survey yang dilakukan hanya sebatas untuk memastikan apakah dalam setiap penanganan insiden atau permintaan Unit SI dapat menyelesaikannya sehingga user dapat kembali bekerja atau belum. Pertanyaan tersebut ditanyakan via telepon atau notepad ketika personil telah menyelesaikan suatu insiden atau permintaan yang diadukan user. Tidak pernah didokumentasikan	

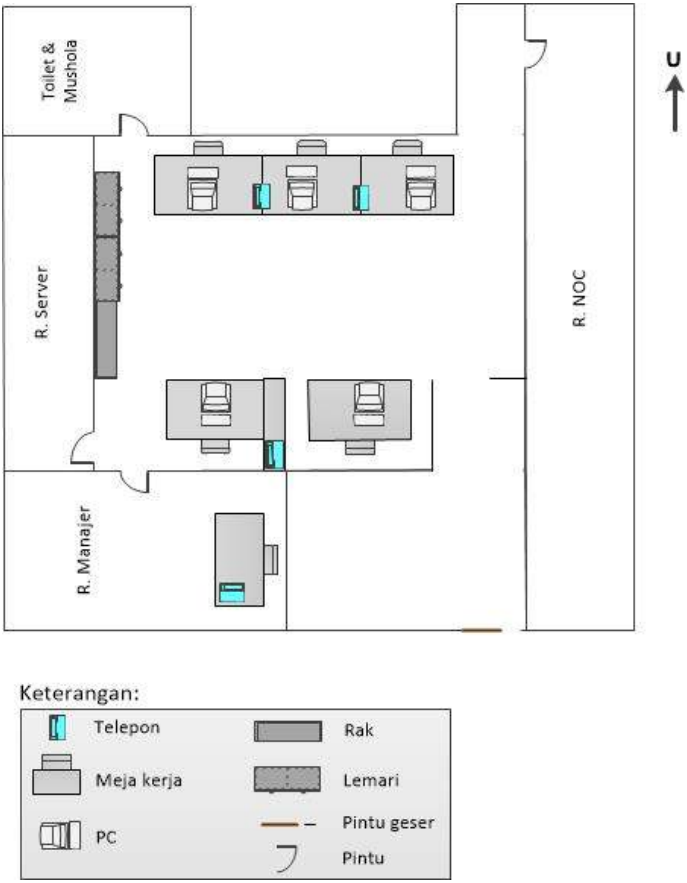
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan	**N**
Skor	**0**

18	**Apakah Service Desk memberitahu mengenai layanan baru atau perubahan layanan yang sudah ada?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
Pemberian informasi terkait layanan, jika: - terdapat layanan baru - terdapat perubahan layanan	
Fakta:	
Jika terdapat layanan baru maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	
Bukti:	
Menurut pernyataan narasumber terkait mekanisme jika ter dapat layanan baru atau perubahan layanan maka Pusat datang ke daerah untuk melakukan sosialisasi didampingi IT daerah	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Pemberian informasi terkait layanan	**Y**
Skor	**1**

Level 2.5 - Internal Integration

19	***Apakah Service Desk menyediakan satu titik kontak untuk semua permintaan pelanggan?***
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
penyediaan *single point of contact*	
Fakta:	
Terdapat 3 buah telepon yang digunakan untuk menerima panggilan dari user yang terletak di meja staf sebanyak 2 buah telepon paralel dan 1 buah telepon diantara meja assman. Jumlah tersebut dirasa cukup mengingat intensitas panggilan yang cukup banyak, jika hanya 1 buah telepon yang ada tentunya kurang.	

Gambaran mengenai letak telepon dapat dilihat pada gambar **Denah Ruang Kerja Unit SI.**
Bukti



Gambar I. 18 Denah ruang kerja Unit SI

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o)	
penyediaan single point of contact	**Y**
Skor	**3**

20	**Apakah Service Desk memiliki akses ke library semua produk, perangkat keras dan perangkat lunak dan dokumentasi bahan referensi yang digunakan oleh pelanggan / pengguna?**

Status *Mandatory*: -

Poin Utama:

akses semua data berkaitan dengan layanan dan user, misalnya:
- data produk
- dokumentasi hardware dan software
- bahan referensi, dll yag digunakan user

Fakta:

Unit SI memiliki akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user, yaitu:

- Daftar aplikasi di user
- Daftar untuk hardware yang dimasukkan pada Aplikasi Monalisa
- Bahan referensi berupa modul-modul

Bukti:

- Daftar aplikasi di user

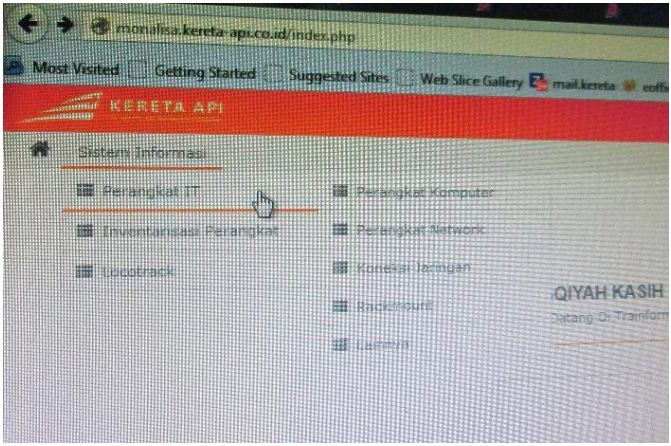
APLIKASI YANG TERINSTALL DI STASIUN

NO	UNIT KERJA	RTS	INFO SEAT		Kedatangan KA	Keberangkatan KA	P3M	SA MANUAL	CM	CUST. SERVICE	PRANOPKA	Dasboard Pengusahaan Aset
			KOM	EKO								
1.	Kalimas							OK	OK		OK	OK
2.	Beteng							OK				OK
3.	Sidotopo											OK
4.	Surabaya Kota	OK	OK *)				OK	OK	OK		OK	OK
5.	Surabaya Gubeng	OK	OK	OK	OK	OK	OK		OK	OK	OK	OK
6.	Wonokromo	OK	OK *)				OK		OK			OK
7.	Waru	OK					OK	OK	OK			OK
8.	Gedangan	OK					OK		OK			OK
9.	Sidoarjo	OK	OK *)				OK		OK			OK
10.	Porong	OK					OK		OK		OK	OK
11.	Tanggulangin	OK					OK		OK			OK
12.	Bangil	OK	OK *)				OK		OK			OK
13.	Wonokerto	OK					OK		OK			OK
14.	Sukorejo	OK					OK		OK			OK
15.	Sengon	OK					OK		OK			OK
16.	Lawang	OK					OK		OK			OK
17.	Singosari	OK					OK		OK			OK
18.	Blimbing	OK					OK		OK			OK
19.	Malang	OK	OK *)		OK		OK	OK	OK	OK		OK
20.	Malang Kotalama	OK					OK	OK	OK			OK

*) Menggunakan Android Box

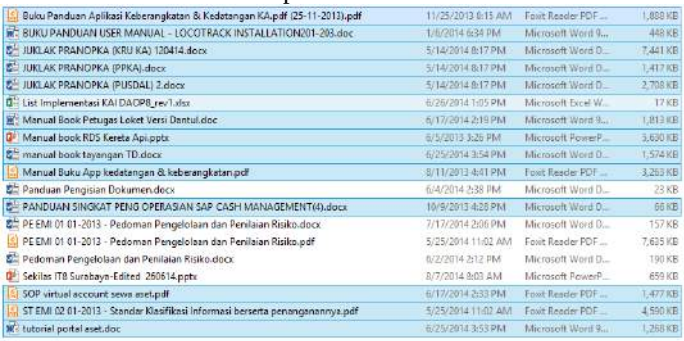
Gambar I. 19 Daftar aplikasi di user

- Daftar untuk hardware yang dimasukkan pada Aplikasi Monalisa



Gambar I. 20 Daftar Hardware di user

- Bahan referensi berupa modul-modul



Buku Panduan Aplikasi Keberangkatan & Kedatangan KA.pdf (25-11-2013).pdf	11/25/2013 9:15 AM	Foxit Reader PDF ...	1,888 KB
BUKU PANDUAN USER MANUAL - LOCOTRACK INSTALLATION201-203.doc	1/6/2014 6:34 PM	Microsoft Word 9...	448 KB
JUKLAK PRANOPKA (KRU KA) 120414.docx	5/14/2014 8:17 PM	Microsoft Word D...	7,441 KB
JUKLAK PRANOPKA (PPKA).docx	5/14/2014 8:17 PM	Microsoft Word D...	1,417 KB
JUKLAK PRANOPKA (PUSDAL) 2.docx	5/14/2014 8:17 PM	Microsoft Word D...	2,708 KB
List Implementasi KAI DAOPB_rev1.xlsx	6/26/2014 1:05 PM	Microsoft Excel W...	17 KB
Manual Book Petugas Loket Versi Dantul.doc	6/17/2014 2:19 PM	Microsoft Word 9...	1,813 KB
Manual book RDS Kereta Api.pptx	6/5/2013 3:26 PM	Microsoft PowerP...	3,630 KB
manual book tayangan TD.docx	6/25/2014 3:54 PM	Microsoft Word D...	1,574 KB
Manual Buku App kedatangan & keberangkatan.pdf	8/11/2013 4:41 PM	Foxit Reader PDF ...	3,253 KB
Panduan Pengisian Dokumen.docx	6/4/2014 2:38 PM	Microsoft Word D...	23 KB
PANDUAN SINGKAT PENG OPERASIAN SAP CASH MANAGEMENT(4).docx	10/9/2013 4:28 PM	Microsoft Word D...	66 KB
PE EMI 01 01-2013 - Pedoman Pengelolaan dan Penilaian Risiko.docx	7/17/2014 2:06 PM	Microsoft Word D...	157 KB
PE EMI 01 01-2013 - Pedoman Pengelolaan dan Penilaian Risiko.pdf	5/25/2014 11:02 AM	Foxit Reader PDF ...	7,635 KB
Pedoman Pengelolaan dan Penilaian Risiko.docx	6/2/2014 2:12 PM	Microsoft Word D...	190 KB
Sekilas ITB Surabaya-Edited 260614.pptx	8/7/2014 8:03 AM	Microsoft PowerP...	659 KB
SOP virtual account sewa aset.pdf	6/17/2014 2:33 PM	Foxit Reader PDF ...	1,477 KB
ST EMI 02 01-2013 - Standar Klasifikasi Informasi berserta penanganannya.pdf	5/25/2014 11:02 AM	Foxit Reader PDF ...	4,590 KB
tutorial portal aset.doc	6/25/2014 3:53 PM	Microsoft Word 9...	1,268 KB

Gambar I. 21 File Referensi modul aplikasi yang ada di user

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
akses semua data berkaitan dengan layanan dan user	**Y**
Skor	**1**

21	**Apakah insiden / permasalahan / perubahan besar dari minggu sebelumnya diulas dengan pelanggan?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
pengulasan insiden/ problem/ perubahan besar	
Fakta:	
Sejauh ini belum pernah ada major insiden yang terjadi di Daop 8 Surabaya, pembahasan dilakukan ketika waktu gangguan dan setelahnya, tidak menunggu minggu depan untuk mengulasnya	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pengulasan insiden/ problem/ perubahan besar	**N**
Skor	**1**

22	**Apakah daftar pelanggan ada dan digunakan untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
keberadaan daftar user	
penggunaan daftar user dalam pemantauan kepuasan user	
Fakta:	
Terdapat daftar user berupa lokasi user dan nomor toka, tapi tidak digunakan dalam pemantauan kepuasan user	
Bukti:	
	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
keberadaan daftar user	**Y**

Gambar I. 22 Daftar toka user

penggunaan daftar user dalam pemantauan kepuasan user	**N**
Skor	**0**

23	**Apakah terdapat staf pendukung lini kedua yang terlibat dalam Service Desk, baik secara penuh waktu atau secara rotasi?**
Status *Mandatory*: **-**	
Poin Utama:	
keberadaan staf pendukung	
Fakta:	
Tidak ada staf pendukung, sehari-hari Unit SI sudah sibuk, yang paling sibuk adalah ketika 90 hari sebelum Idul Fitri, karena pada tanggal-tanggal tersebut penjualan ticketing meningkat	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
keberadaan staf pendukung	**N**
Skor	**0**

Level 3 – Products

24	**Apakah satu sumber pelanggan / pengguna dan rincian pemasok dikelola ?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pengelolaan data user, dimana terdapat data user yang rutin di update	
Fakta:	
Unit SI memiliki daftar detail user terkait jaringan dan aplikasi yang digunakan beserta nomor toka unit saja, untuk detail user terkait aplikasi merupakan otoritas pusat. Dilakukan update terhadap daftar tersebut dan monitoring terhadap daftar yang berkaitan dengan jaringan. Unit SI tidak memiliki supplier.	
Bukti:	
- daftar kontak user	

NOMOR TELEPON PENTING

UNIT KERJA	TELEPON/HP	KET.
Sta Surabaya Kota		Loket
		PBD
		PPKA
Sta Surabaya Gubeng		Loket Timur
		Loket Barat
		Operator
		PBD
		PPKA
Sta Wonokromo		Loket/PPKA
		PBD
Sta Sepanjang		Loket/PPKA
Sta Krian		Loket
Sta Tarik		Loket
Sta Mojokerto		Loket/PBD
		PPKA
Sta Waru		
Sta Gedangan		Loket
Sta Sidoarjo		PPKA
Sta Tanggulangin		
Sta Porong		
Sta Bangil		Loket
		PPKA
Lawang		Loket
Sta Singosari		

UNIT KERJA	TELEPON/HP	KET.
Sta Blimbing		
Sta Malang		Loket
		Operator
		PPKA
Sta Malang Kotalama		Loket
		PBD/PPKA
Sta Kepanjen		
Sta Ngebruk		
Sta Sumberpucung		
Sta Kepanjen		
Sta Wlingi		
Sta Blitar		Loket
		Central
		PPKA
		Loket
Sta Surabaya Pasarturi		Operator
		PBD
Sta Tandes		
Sta Bangkalan		
Sta Lamongan		
Sta Babat		Loket
		PPKA
Sta Sumberejo		
Sta Kapas		

UNIT KERJA	TELEPON/HP	KET.
Sta Kalimas		
Sta Bangkalan		
Gudang Sta Sbi		
Dipo Lok Sdt		PIC Jurusan
Dipo Kereta Sdt		
Dipo Lok Sbi		
Dipo Kereta Sbi		
Gudang Persed Sgu		
Pengusahaan Aset		
Surpen		
Surbor		
Inventarisasi Aset		
Sintel		
Rsport STL 8.1 Bbt		Hari Sujarno
Rsport STL 8.2 Lmg		Sunarno
Rsport STL 8.3 Sbi		Dwi Adi M.
Rsport STL 8.4 Sgu		Arif Wahyunir
Rsport STL 8.5 Mi		Hadi Susanto
Rsport STL 8.6 Sda		Andri
Rsport STL 8.7 Bg		M. Sabar
Rsport STL 8.8 Ml		Sudiono
Rsport STL 8.9 Bl		Suntyanto
Kantor Sekni JJ		
Rsport JJ 8.1 Srj		

- menurut narasumber terdapat daftar Toka dan no HP minimal 1 Kepala stasiun (KS) dan 3 staff untuk masing-masing unit

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pengelolaan data user, dimana terdapat data user yang rutin di update	**Y**
Skor	**4**

25	**Adakah standar performa yang tersedia untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan / pengguna?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

standar performa dalam penggalian data dan identifikasi aduan dari user

Fakta:

Sebelum personil Unit SI dapat menentukan cara A untuk menindaklanjuti aduan dari user, tentunya personil tersebut harus menggali informasi dari user terkait permasalahan yang sebenarnya terjadi. Terdapat Form Instalasi dan troubleshoot sebagai standar performa dalam pengumpulan informasi user karena berasal dari pusat dan distandarkan untuk semua Daop dan di dalamnya berisi informasi dasar apa saja yang harus diisikan terkait detail user dan identifikasi aduan.

Bukti:

Konten dalam form pencatatan insiden

Permintaan Layanan dari :
Nama : .....
Unit : .....
Telepon / Toka / Email : .....
Waktu Pengerjaan :
Tanggal : ..... Pukul : ..... s.d Tanggal : ..... Pukul : .....

Hasil Penanganan Instalasi Dan Atau *Troubleshooting* :

No.	Kategori Layanan	Jenis Layanan		Detail Pekerjaan	Status		Keterangan
					√	X	
1	*Troubleshooting*	2.1	Aplikasi				
		2.2	Jaringan				
		2.3	PC / Laptop				
		2.4	Printer				
2	Instalasi	3.1	Aplikasi				
		3.2	Sistem Operasi				
		3.3	Jaringan				
		3.4	PC / Laptop				
		3.5	Printer				

** √ : Selesai; X : Gagal*

Gambar I. 23 konten form log insiden

Tidak terdapat SK terkait karena form diserahan langsung dan perintah penggunaannya juga langsung, berikut recordnya:

Ref.	Hal yang perlu dilakukan	PIC	Target waktu	Kebutuhan
DAOP8-06 DAOP8-07 DAOP8-09	- Pemberian label informasi dengan klasifikasi: rahasia / terbatas / umum - File rahasia harus dilengkapi dengan password, dan password dikirim secara terpisah dengan email yang dikirim - Penanganan informasi sesuai dengan Standar Klasifikasi Informasi Beserta Penanganannya (ST EMI 02.02-2014)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	- Cap label informasi (waktu pengadaan need confirmation IT Pusat) - Standar klasifikasi informasi
DAOP8-10	- Pengadaan APAR di dalam / dekat ruang server / jaringan - Sosialisasi penggunaan APAR (contoh: poster penggunaan APAR yang ditempel di dekat APAR)	Rizky	Minggu IV Mei 2014	- Nota Pengajuan - Poster penggunaan APAR
DAOP8-11	Pengadaan smoke detector / alarm terutama pada Ruang Server / Jaringan	IT Pusat	*Need confirmation*	
DAOP8-12	- penggunaan form sesuai standar dari pusat (Formulir Insiden IT)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	Formulir Insiden IT dari pusat (Minggu IV Mei 2014)
DAOP8-13	Pencatatan setiap perubahan kebutuhan ke Form sesuai standar dari pusat (*Request for Change* (RFC) / *IT Change Request*)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	Form dari pusat (Minggu IV Mei 2014)

Gambar I. 24 Record pemberian form dari pusat

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
standar penggalian data user	**Y**
Skor	**4**

26	**Apakah layanan yang ditawarkan oleh Service Desk jelas bagi pelanggan dan pihak lain?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
kejelasan layanan *service desk*: • adanya SLA (antara *service desk* dengan user internal) • OLA (antara *service desk* dengan bagian lain dalam satu organisasi)	
Fakta:	
Tidak ada	

Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
kejelasan layanan *service desk*	**N**
Skor	**0**

27	**Apakah laporan berkala diproduksi untuk semua tim yang berkontribusi terhadap proses pelayanan ,terkait jenis kontak pelanggan ?**

Status *Mandatory*: **-**

Poin Utama:

pembuatan laporan berkala

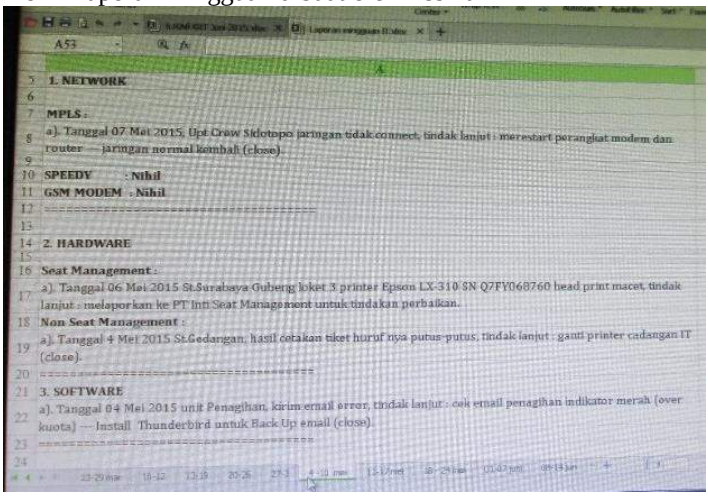
Fakta:

Unit SI membuat laporan secara berkala, yaitu:

- Laporan mingguan dibuat oleh Assman
- Laporan Bulanan dibuat oleh staf diambil dari data *spicework*

Bukti

- Laporan mingguan dibuat oleh Assman



A53

1. NETWORK

MPLS :

a). Tanggal 07 Mei 2015, Up4 Craw Sidotapo jaringan tidak connect, tindak lanjut : merestart perangkat modem dan router --- jaringan normal kembali (close).

SPEEDY : Nihil

GSM MODEM : Nihil

==========

2. HARDWARE

Seat Management :

a). Tanggal 06 Mei 2015 St.Surabaya Gubeng loket 3 printer Epson LX-310 SN Q7FY068760 head print macet, tindak lanjut : melaporkan ke PT Inti Seat Management untuk tindakan perbaikan.

Non Seat Management :

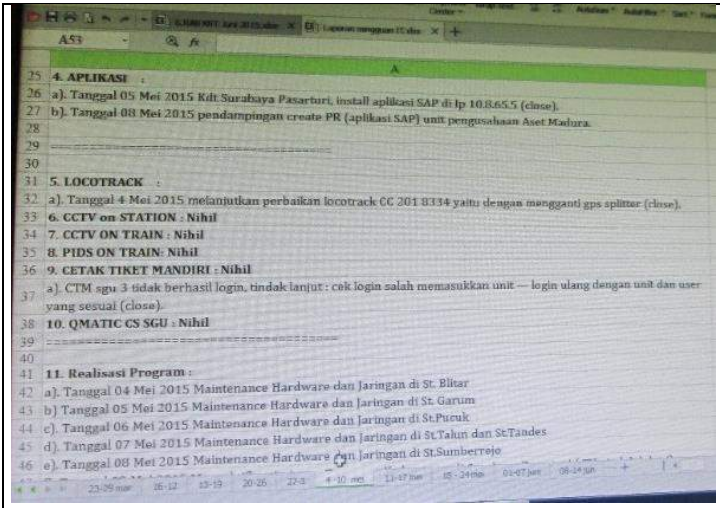
a). Tanggal 4 Mei 2015 St.Gedangan, hasil cetakan tiket huruf nya putus-putus, tindak lanjut : ganti printer cadangan IT (close).

==========

3. SOFTWARE

a). Tanggal 04 Mei 2015 unit Penagihan, kirim email error, tindak lanjut : cek email penagihan indikator merah (over kuota) --- Install Thunderbird untuk Back Up email (close).

==========



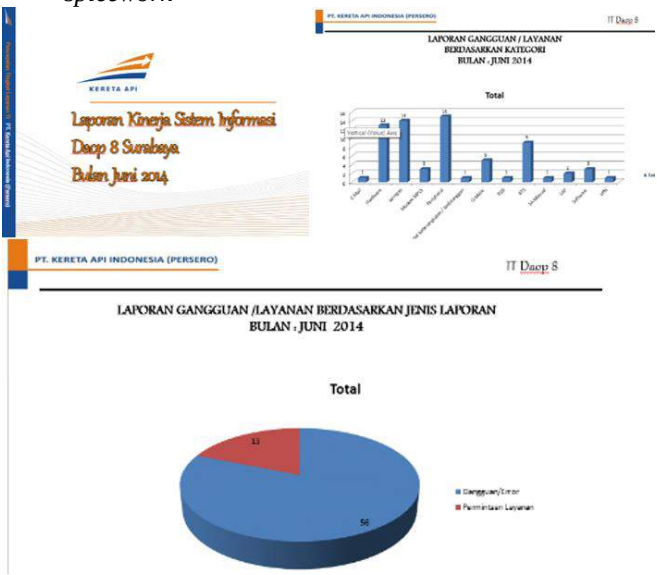
A53

A

25 **4. APLIKASI :**
26 a). Tanggal 05 Mei 2015 Kdt Surabaya Pasarturi, install aplikasi SAP di Ip 10.8.65.5 (close).
27 b). Tanggal 08 Mei 2015 pendampingan create PR (aplikasi SAP) unit pengusahaan Aset Madura.
28
29 ==========
30
31 **5. LOCOTRACK :**
32 a). Tanggal 4 Mei 2015 melanjutkan perbaikan locotrack CC 201 8334 yaitu dengan mengganti gps splitter (close).
33 **6. CCTV on STATION : Nihil**
34 **7. CCTV ON TRAIN : Nihil**
35 **8. PIDS ON TRAIN: Nihil**
36 **9. CETAK TIKET MANDIRI : Nihil**
37 a). CTM sgu 3 tidak berhasil login, tindak lanjut : cek login salah memasukkan unit — login ulang dengan unit dan user yang sesuai (close).
38 **10. QMATIC CS SGU : Nihil**
39 ==========
40
41 **11. Realisasi Program :**
42 a). Tanggal 04 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St. Blitar
43 b) Tanggal 05 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St. Garum
44 c). Tanggal 06 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Pucuk
45 d). Tanggal 07 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Talun dan St.Tandes
46 e). Tanggal 08 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Sumberrejo

Gambar I. 25 Laporan mingguan

- Laporan Bulanan dibuat oleh staf diambil dari data *spicework*



Gambar I. 26 Laporan bulanan

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pembuatan laporan berkala	**Y**
Skor	**1**

28	**Apakah analisis beban kerja yang dihasilkan digunakan untuk membantu menentukan level staf?**

Status *Mandatory*: **-**

Poin Utama:

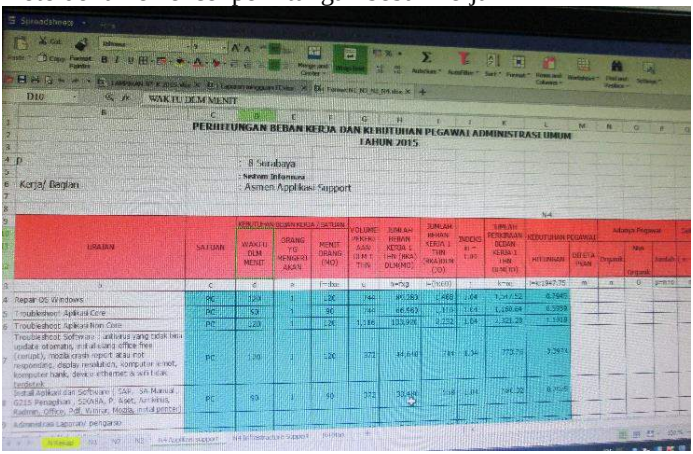
penentuan level staf sesuai dengan beban kerja

Fakta:

Mulai bulan Mei dilakukan perhitungan beban kerja oleh masing-masing unit atas pemintaan SDM pusat melalui SDM daerah

Bukti:

Foto dokumen excel perhitungan beban kerja



Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
penentuan level staf sesuai dengan beban kerja	**Y**
Skor	**1**

29	**Apakah ulasan mingguan manajemen diadakan untuk menyoroti ketersediaan layanan , kepuasan pelanggan dan daerah insiden besar?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
adanya ulasan mingguan manajemen terkait: - ketersediaan layanan - kepuasan customer - daerah major insiden	
Fakta	
Unit SI memiliki agenda rapat rutin internal setiap Senin dan Jumat mengulas hal yang terjadi dan capaian serta membahas capaian dan rencana selanjutnya.	
Bukti	
Menurut pernyataan narasumber terdapat jadwal rapat rutin internal setiap senin dan jumat. Membahas rencana, yang akan dijalankan dan hasil yang telah dilakukan, kepuasan yang dibahas sebatas penyelesaian insiden yang dilakukan	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o)	
adanya ulasan mingguan manajemen	**Y**
Skor	**1**

30	**Apakah tinjauan manajemen terkait rekomendasi Service Desk digunakan untuk perbaikan layanan?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
tinjauan manajemen	
Fakta:	
Unit SI belum pernah mengajukan rekomendasi perbaikan	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
tinjauan manajemen	**N**
Skor	**0**

Level 3.5 - Quality Control

31	**Apakah standar dan kriteria kualitas lainnya yang berlaku untuk pendaftaran insiden dan panggilan penanganan dibuat jelas untuk operator Service Desk?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

adanya standar dan kriteria kualitas pendaftaran insiden

Fakta:

Terdapat form mengenai pencatatan insiden yang distandarkan agar pencatatan sama untuk seluruh Daop

Bukti:

Tidak terdapat surat kerja terkait perintah untuk penggunaan form tersebut karena didistribusikan dan diperintahkan secara langsung, berikut record pendistribusiannya yaitu pada Minggu IV Mei 2014:

No	Ref.	Hal yang perlu dilakukan	PIC	Target waktu	Kebutuhan
4	DAOP8-06 DAOP8-07 DAOP8-09	- Pemberian label informasi dengan klasifikasi: rahasia / terbatas / umum - *File* rahasia harus dilengkapi dengan password, dan password dikirim secara terpisah dengan email yang dikirim - Penanganan informasi sesuai dengan Standar Klasifikasi Informasi Beserta Penanganannya (ST EMI 02 02-2014)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	- Cap label informasi (waktu pengadaan *need confirmation* IT Pusat) - Standar klasifikasi informasi dari pusat (Minggu IV Mei 2014)
5	DAOP8-10	- Pengadaan APAR di dalam / dekat ruang server / jaringan - Sosialisasi penggunaan APAR (contoh: poster penggunaan APAR yang ditempel di dekat APAR)	Rizky	Minggu IV Mei 2014	- Nota Pengajuan - Poster penggunaan APAR
6	DAOP8-11	Pengadaan *smoke detector* / alarm terutama pada Ruang Server / Jaringan	IT Pusat	*Need confirmation*	
7	DAOP8-12	- penggunaan *form* sesuai standar dari pusat (Formulir Insiden IT)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	Formulir Insiden IT dari pusat (Minggu IV Mei 2014)
8	DAOP8-13	Pencatatan setiap perubahan kebutuhan ke *Form* sesuai standar dari pusat (*Request for Change* (RFC) / IT *Change Request*)	Setiap personil IT	Minggu I Juni 2014	*Form* dari pusat (Minggu IV Mei 2014)
9	DAOP8-16	Perapihan kabel di ruang server / jaringan dan ruang kerja IT	Bambang	Minggu III Juni 2014	
10	DAOP8-17	- Pelabelan kabel pada perangkat jaringan di rak / *wall mount* ruang server / jaringan, ruang operator, penjualan tiket, area kantor - Pelabelan kabel pada switch di ruang kerja IT	Bambang	Minggu III Juni 2014	
11	DAOP8-20 DAOP8-21	R Server / Jaringan dan R Operator Stasiun Gubeng: penempatan perangkat jaringan pada rak / wall mount yang terkunci	Bambang	Minggu III Juni 2014	
12	DAOP8-24	- Area perangkat cadangan pada lokasi terpisah dengan perangkat utama, lokasi yang lebih kokoh (bebas bencana)	IT Pusat	*Need confirmation*	

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

adanya standar dan kriteria kualitas pendaftaran insiden	**Y**
Skor	**2**

32	**Apakah Service Level Agreements tersedia dan dipahami oleh operator Service Desk?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya dokumen SLA

Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan

Fakta:	
-	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya dokumen SLA	**N**
Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan	**N**
Skor	**0**

33	**Apakah personil yang bertanggung jawab untuk kegiatan Service Desk sudah terlatih?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
setiap personil telah terlatih	
Fakta:	
Semua personil yang ada di Unit SI pernah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat yakni terkait jaringan dan aplikasi, selain itu masing-masing personil juga pernah mengikuti pelatihan yang berbeda-beda, seperti: • Mas Munir (staff SI) mengikuti pelatihan terkait aplikasi SAP • Mas Sugi (staff SI) mengikuti pelatihan terkait aplikasi MIDS (Messager Information Display System) yakni aplikasi yang menampilkan keberadaan di KA eksekutif dan CCTV on train • Pak Gunawan (assman 1) mengikuti pelatihan terkait Locotrack • Mbak Rizqy (assman 2) mengikuti pelatihan aplikasi SIKABA, SA Manual, Aplikasi Budgeting, administrasi, surat menyurat, remote aplikasi RTS Adanya pelatihan-pelatihan tersebut untuk meningkatkan kompetensi personil Unit SI dalam menjalankan operasional sehari-hari	
Bukti:	
Menurut pernyataan narasumber setiap personil pernah mengikuti pelatihan seperti yang disebutkan di bagian fakta.	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
setiap personil telah terlatih	**Y**
Skor	**2**

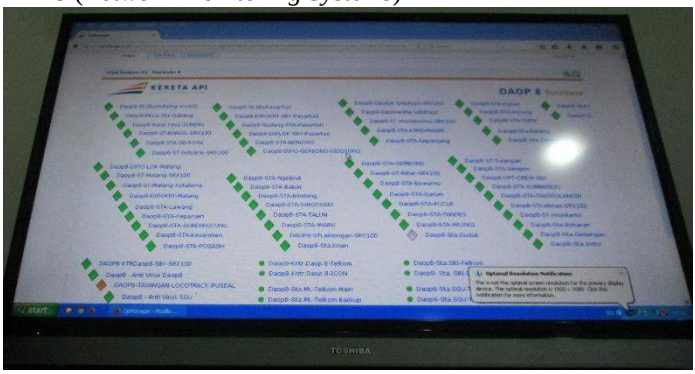
34	**Apakah organisasi menetapkan dan meninjau sasaran atau tujuan untuk Service Desk ?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
penetapan target/tujuan oleh organisai	
peninjauan target/tujuan oleh organisai	
Fakta:	
• Target-target yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dari KAI sendiri, Contoh **GoLive SAP LAM pada 21 April 2015**, maka dari pusat menargetkan pekerjaan untuk Unit SI yaitu **Bulan Maret** masalah **jaringan** untuk mendukung aplikasi SAP LAM harus sudah selesai, semua **perangkat** yang bersangkutan **diupgrade** serta **aplikasi sudah terinstal** semua • Unit SI melaporkan setiap capaian target melalui **email** pada pimpinan di kantor pusat. Dari pusat sendiri akan memberikan feedback, ketika capaian yang dituliskan dilaporan dirasa kurang, maka pusat akan memberitahukan pada Unit SI kurangnya bagian mana, jika sudah bagus juga diberikan feedback bahwa kerja Unit SI sudah baik.	
Bukti:	
Ketika menyampaikan pernyataan tersebut, narasumber menunjukan bukti dari email, namun karena tidak diizinkan untuk didokumentasikan maka tidak dapat dicantumkan sebagai bukti	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
penetapan target/tujuan oleh organisai	**Y**
peninjauan target/tujuan oleh organisai	**Y**
Skor	**1**

35	**Apakah ada tools yang cocok di gunakan untuk mendukung fungsi Service Desk?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
keberadaan *tools* pendukung	
Fakta:	
Tools pendukung untuk monitoring jaringan yang ditampilkan pada layar LCD ditempatkan di atas lemari sehingga mudah untuk dilihat. Terdapat 3 *tools* yaitu:	

- NMS (*Network Monitoring Systems*) : jika kondisi jaringan berada dalam status kritikal maka secara otomatis akan mengirimkan email pada semua personil Unit SI.
- Whatsup Gold : digunakan untuk monitoring jaringan, mulai dari router yang ada di setiap stasiun dan Dipo, LCD Monitor tanyangan Infor Sisa Tempat Duduk, CTM, Boarding, UPT Crew Malang, Balai Pengobatan dan Pengusahaan Aset. Gambaran aplikasi seperti pada Foto Aplikasi Whatsup Gold yang ada pada lampiran.
- TMS (*Train Monitoring System*) untuk mengetahui posisi loco dan KA

Bukti:

NMS (*Network Monitoring Systems*)



Gambar I. 27 Aplikasi NMS

Whatsup Gold

Gambar I. 28 Aplikasi Whatsup Gold

TMS (*Train Monitoring System*)

Gambar I. 29 Aplikasi TMS

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
keberadaan *tools* pendukung	**Y**
Skor	**1**

Level 4 - Management Information

36	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user	
Fakta:	
Survei kepuasan belum pernah di ukur, sehingga Unit SI tidak meneyediakan informasi untuk manajemen terkait hal tersebut	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user	**N**
Skor	**0**

37	**Apakah Anda memebrikan manajemen terkait informasi mengenai kinerja operasional Service Desk?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama:

pemberian informasi pada manajemen terkait performa operasional

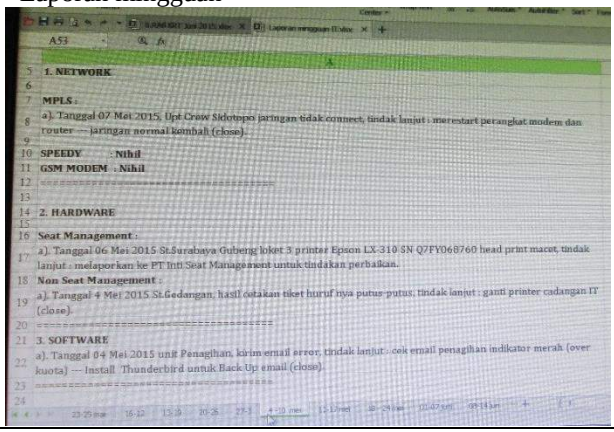
Fakta:

Informasi terkait performa operasional dilakukan secara berkala, yaitu:

- Laporan mingguan diberikan pada Kadaop CC kantor pusat
- Laporan bulanan : penanganan insiden dan permintaan diberikan kepada manajer SI

Bukti:

- Laporan mingguan



A53

1. NETWORK

MPLS :

a). Tanggal 07 Mei 2015, Upt Craw Sidotopo jaringan tidak connect, tindak lanjut : merestart peranglat modem dan router --- jaringan normal kembali (close).

SPEEDY : Nihil

GSM MODEM : Nihil

==========

2. HARDWARE

Seat Management :

a). Tanggal 06 Mei 2015 St.Surabaya Gubeng loket 3 printer Epson LX-310 SN Q7FY068760 head print macet, tindak lanjut : melaporkan ke PT Inti Seat Management untuk tindakan perbaikan.

Non Seat Management :

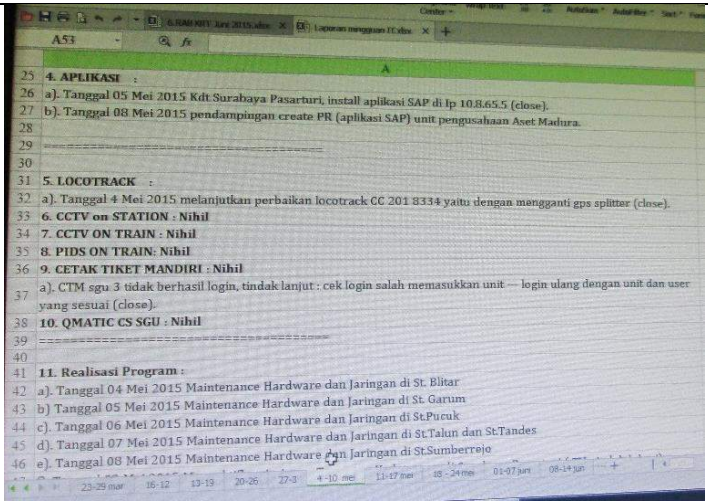
a). Tanggal 4 Mei 2015 St.Gedangan, hasil cetakan tiket huruf nya putus-putus, tindak lanjut : ganti printer cadangan IT (close).

==========

3. SOFTWARE

a). Tanggal 04 Mei 2015 unit Penagihan, kirim email error, tindak lanjut : cek email penagihan indikator merah (over kuota) --- Install Thunderbird untuk Back Up email (close).

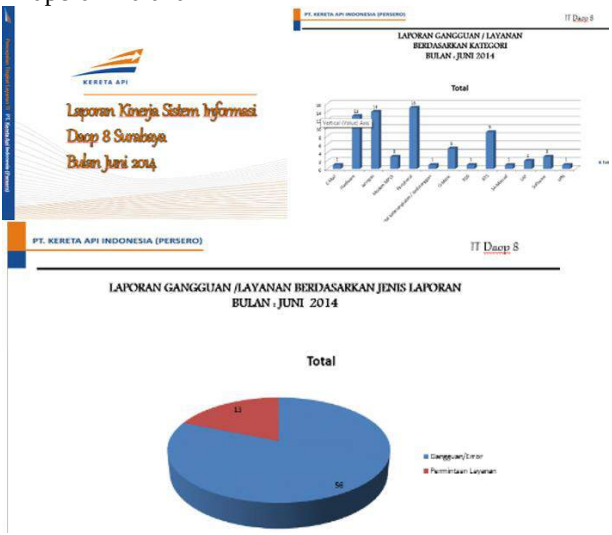
==========



A53

	A
25	**4. APLIKASI :**
26	a). Tanggal 05 Mei 2015 Kdt.Surabaya Pasarturi, install aplikasi SAP di Ip 10.8.65.5 (close).
27	b). Tanggal 08 Mei 2015 pendampingan create PR (aplikasi SAP) unit pengusahaan Aset Madura.
28	
29	==========
30	
31	**5. LOCOTRACK :**
32	a). Tanggal 4 Mei 2015 melanjutkan perbaikan locotrack CC 201 8334 yaitu dengan mengganti gps splitter (close).
33	**6. CCTV on STATION : Nihil**
34	**7. CCTV ON TRAIN : Nihil**
35	**8. PIDS ON TRAIN: Nihil**
36	**9. CETAK TIKET MANDIRI : Nihil**
37	a). CTM sgu 3 tidak berhasil login, tindak lanjut : cek login salah memasukkan unit — login ulang dengan unit dan user yang sesuai (close).
38	**10. QMATIC CS SGU : Nihil**
39	==========
40	
41	**11. Realisasi Program :**
42	a). Tanggal 04 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St. Blitar
43	b) Tanggal 05 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St. Garum
44	c). Tanggal 06 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Pucuk
45	d). Tanggal 07 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Talun dan St.Tandes
46	e). Tanggal 08 Mei 2015 Maintenance Hardware dan Jaringan di St.Sumberrejo

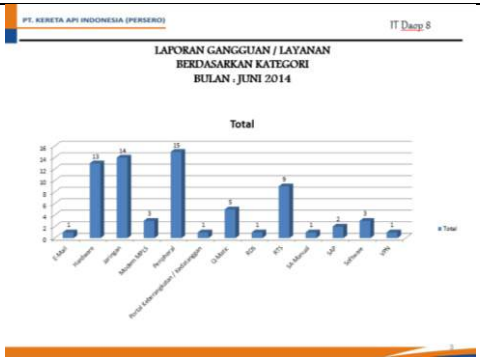
o Laporan Bulanan



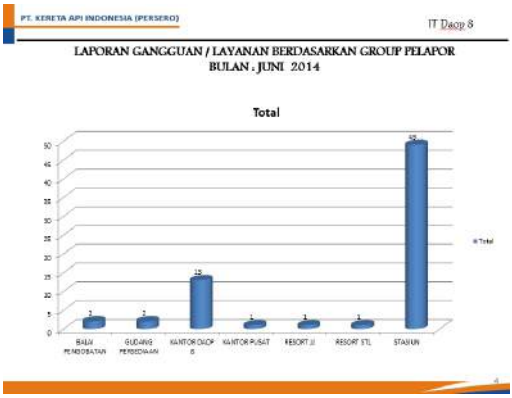
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemberian informasi pada manajemen terkait performa operasional	**Y**
Skor	**3**

38	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai kebutuhan kesadaran / pelatihan pelanggan?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
Pemberian informasi pada manajemen terkait pelatihan user	
Fakta:	
Unit Sistem Informasi menyampaiakan informasi pada manajemen terkait kebutuhan pelatihan user	
Bukti:	
Menurut pemaparan narasumber pengajuan pelatihan ulang aplikasi RDS ditindak lanjuti oleh pusat dengan memanggil perwakilan user ke Bandung untuk menerima pelatihan pada Bulan April.	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemberian informasi pada manajemen terkait pelatihan user	**Y**
Skor	**1**

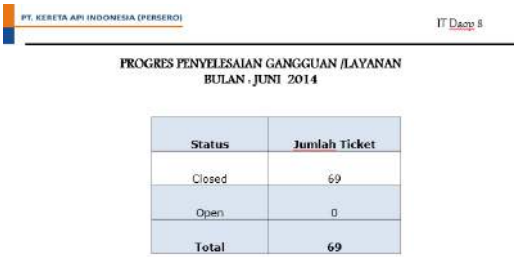
39	**Apakah Anda memberikan manajemen terkait informasi mengenai analisis tren terjadinya insiden dan resolusi?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama:	
pemberian informasi pada manajemen terkait insiden	
Fakta:	
Unit SI membuat laporan secara berkala yakni setiap bulan, terkait gangguan maupun permintaan apa saja yang sering masuk kemudian diserahkan pada Manajer untuk disampaikan pada manajemen	
Bukti:	



Gambar I. 30 Jenis gangguan

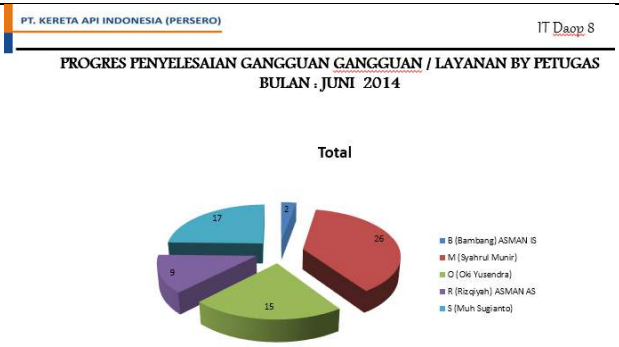


Gambar I. 31 Grup pelapor



Status	Jumlah Ticket
Closed	69
Open	0
Total	69

Gambar I. 32 Status penanganan



Gambar I. 33 Proporsi personil

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemberian informasi pada manajemen terkait insiden	**Y**
Skor	**1**

Level 4.5 - External Integration

40	**Apakah Anda mengadakan pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan di mana Service Desk merupakan hal yang dibahas?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pertemuan rutin dengan pihak terkait	
Fakta:	
Terdapat pertemuan rutin seluruh manajer Daop 8 Surabaya dengan Kadaop setiap hari selasa "*coffe morning*" untuk mendiskusikan perkembangan yang telah dilakukan selama satu minggu dan program apa saja yang akan dilakukan serta membahas kendala-kendala yang dialami Namun tidak terdapat pertemuan rutin dengan user.	
Bukti:	
Menurut narasumber terdapat pertemuan rutin internal Unit SI dan pertemuan para manajer dengan Kadaop, namun tidak dengan user.	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pertemuan rutin dengan pihak terkait	**N**
Skor	**0**

41	**Apakah Service Desk melakukan kontrol terhadap fungsi Manajemen Insiden dan memiliki antarmuka antara Service Desk dan manajemen Insiden yang didefinisikan dan dikomunikasikan ?**

Status *Mandatory*: **M**

Poin Utama

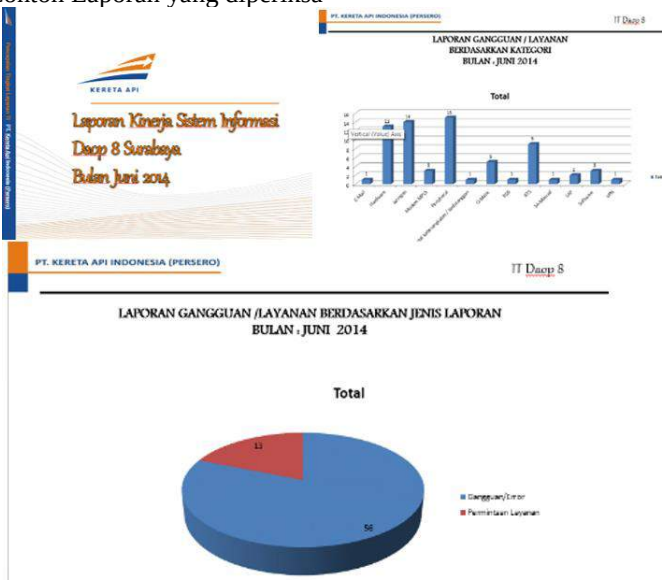
dilakukannya kontrol terhadap manajemen insiden dan adanya *interface* antara *service desk* dan manajemen insiden

Fakta

Manajer Unit SI juga bertindak sebagai manajer insiden yang bertugas untuk melakukan kontrol terhadap manajemen insiden yang telah dilakukan, kontroling dilakukan dengan cara memeriksa dokumen laporan bulanan terkait penanganan insiden sebelum kemudian melaporkannya pada Kadaop.

Bukti

Contoh Laporan yang diperiksa



Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o)

dilakukannya kontrol terhadap manajemen insiden	**Y**
Skor	**2**

42	**Apakah Service Desk menerima informasi dari Manajemen Perubahan tentang akan datang perubahan pada layanan?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama	
penerimaan informasi terkait perubahan layanan	
Fakta	
Setiap ada perubahan pada layanan, pusat pasti langsung menghubungi Unit SI untuk mengkoordinasikannya dengan user	
Bukti	
Menurut narasumber Unit SI bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan jika terdapat perubahan, khususnya untuk user daerah	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o)	
penerimaan informasi terkait perubahan layanan	**Y**
Skor	**1**

43	**Apakah Service Desk melakukan pertukaran informasi dengan Service Level Manajemen mengenai pelanggaran dalam Service Level Agreement dan layanan dan dukungan komitmen yang dikandungnya?**
Status *Mandatory*: -	
Poin Utama	
penerimaan informasi terkait pelanggaran SLA	
Fakta	
-	
Bukti	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o)	
penerimaan informasi terkait pelanggaran SLA	**N**
Skor	**0**

Level 5 - Customer Interface

44	**Apakah Anda melakukan pemeriksaan dengan pelanggan jika kegiatan yang dilakukan oleh Service Desk memadai dan mendukung kebutuhan bisnis mereka?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
Pemeriksaan layanan yang diberikan	
Fakta:	
Setiap selesai menangani suatu insiden atau permintaan Unit SI akan menanyakan apakah sudah bisa jalan normal kembali atau belum, meminta user untuk memeriksa dan mencobanya. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan insiden sudah terselesaikan dan user dapat bekerja secara normal kembali	
Bukti:	
Menurut pernyataan narasumber setiap selesai penanganan maka Unit SI akan menelepon kembali user untuk memastikan bahwa tidak ada gangguan lagi	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemeriksaan layanan yang diberikan	**Y**
Skor	**1**

45	**Apakah Anda memeriksa pelanggan bahwa mereka senang dengan layanan yang diberikan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pemeriksaan kepuasan user	
Fakta:	
Unit SI belum pernah melakukan survey kepuasan user	
Bukti:	
Menurut pernyataan narasumber dari pusat terdapat survei untuk semua karyawan yang disebar di e-office biasanya ada link kuesionernya. Ditanyakan apa yang kurang dari PT KAI menurut karyawan	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemeriksaan kepuasan user	**N**
Skor	**0**

46	**Apakah Anda aktif memantau tren kepuasan pelanggan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pemantauan tren kepuasan user	
Fakta:	
-	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemantauan tren kepuasan user	**N**
Skor	**0**

47	**Apakah Anda menggunakan informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan pelayanan?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
penggunaan hasil survei kepuasan user	
Fakta:	
-	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
penggunaan hasil survey kepuasan user	**N**
Skor	**0**

48	**Apakah Anda memantau persepsi nilai pelanggan terkait layanan yang diberikan kepada mereka ?**
Status *Mandatory*: **M**	
Poin Utama:	
pemeriksaan persepsi nilai user	
Fakta:	
-	
Bukti:	
-	
Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):	
pemeriksaan persepsi nilai user	**N**
Skor	**0**

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN J – Perangkat Verifikasi

Berikut ini merupakan perangkat yang digunakan dalam verifikasi fakta dan bukti. Dalam perangkat tersebut dilakukan pengelompokan fakta dan bukti menurut kata kunci pembahasan untuk mempermudah karena verifikasi dilakukan per pembahasan. Berikut penjelasan dari tabel tersebut:

- **No :** berisi nomor yang mengacu pada nomor pertanyaan yang ada pada kolom OGC *Self-Assessment Questionnaire* dalam *Assessment Sheet*
- **Fakta dan Bukti :** berisi fakta dan bukti yang dikelompokan menurut pembahasan

Tabel J. 1 Perangkat verifikasi

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
Kata kunci: Keberadaan fungsi dan tupoksi		
1	Berdasarkan dokumen tupoksi yang ditunjukan pada **foto Surat Kerja pasal 23-24** dan *roles* yang sebaiknya ada pada service desk menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa: • ***Service Desk Manager*** = Manager Unit Sistem Informasi • ***Service Desk Supervisor*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 • ***Service Desk Analysts*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh staf • ***Super Users*** = Agen Feeder aplikasi SAP LAM	
9	**Keberadaan Unit Sistem Informasi telah disepakati** digambarkan dengan adanya **bagan organisasi Unit SI** pada SK. Direksi PT. KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/07.003/IV/2/KA-2015 yang diedarkan tanggal 28 April 2015. Dapat dilihat pada **Foto Bagan Organisasi**	
9	**Tugas pokok fungsi telah disepakati** digambarkan pada penjabaran tanggung jawab personil Unit SI pada SK. Direksi PT. KAI	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	(Persero) NOMOR: KEP.U/07.003/IV/2/KA-2015 Pasal 23 dan 24 yang diedarkan tanggal 28 April 2015. Dapat dilihat pada **Foto Surat Kerja pasal 23-24**	
1	**Unit SI memiliki tupoksi yang secara garis besar sama dengan tupoksi *service desk*:** • **Secara umum Unit SI memiliki tanggung jawab sama seperti *Service desk* menurut ITIL** yaitu: mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik. • **Secara spesifik Unit SI memiliki tanggung jawab Service desk menurut ITIL,** yaitu: o Unit SI mencatat semua detail yang relevan suatu insiden/permintaan, memberikan kategorisasi dan prioritas. o Unit SI melakukan investigasi dan dignosis pada tingkat pertama (*firstline*). o Unit SI menyelesaikan insiden dan permintaan sesuai dengan kewenangan. o Unit SI melakukan eskalasi insiden dan permintaan ke IT Helpdesk kantor pusat. o Unit SI memberikan informasi progres pada user. o Menutup semua insiden, permintaan dan panggilan lain yang telah selesai. o Survei kepuasan user yang dilakukan sebatas memastikan bahwa setiap kali penanganan insiden, dan Unit SI dapat menyelesaikannya user dapat bekerja dengan normal kembali	
1	Unit SI memiliki tanggung jawab dalam **mengelola insiden:**	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	• Unit SI memiliki tanggung jawab untuk menangani gangguan pada sistem informasi, hal tersebut dapat dilihat pada SK Pasal 23-24 • Jika insiden yang terjadi terkait aplikasi dan jaringan, user langsung menghubungi Unit SI. Alur penanganan gangguan tergambarkan pada **Dokumen Alur Eskalasi**. Berdasarkan **observasi dokumen log insiden** dapat diketahui bahwa Unit SI menyelesaikan semua insiden yang masuk.	
1	Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk **mengkoordinasikan penanganan insiden**: • **Unit SI mengkoordinasikan insiden dengan personil lain**, biasanya jika salah satu personil menerima panggilan, langsung ditangani sendiri namun jika membutuhkan sesuatu bisa menghubungi personil lain Apabila Unit SI tidak dapat menyelesaikan insiden maka langsung menghubungi IT Helpdesk. • Jika membutuhkan **koordinasi dengan Telkom**, maka Unit SI menghubungi IT Helpdesk, dan IT Helpdesk yang menyampaikan ke pihak Telkom yang standby di kantor pusat. Pihak Telkom yang ada di kantor pusatlah yang akan mengkoordinasikannya dengan Telkom daerah.	
1	Unit SI memiliki tanggung jawab untuk **menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan** pada user: • Unit SI **menyelesaikan insiden dengan berbagai cara, tergantung jenis gangguan**, Penanganan dapat dilakukan via telepon, remote komputer user atau datang langsung ke lokasi user. • **Hampir semua gangguan** yang datang meliputi jaringan, aplikasi disisi pengguna, maupun hardware **dapat ditangani oleh Unit SI, kecuali permasalahannya datang dari Telkom**.	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	• User selalu **diberitahukan terkait perkembangan dari penanganan insiden**, jika membutuhkan eskalasi maka dari Unit SI akan menginformasikan user untuk menunggu terlebih dahulu karena akan diadukan ke IT Helpdesk Pusat terlebih dahulu. • Closing insiden biasanya dilakukan dengan memberikan informasi bahwa **insiden sudah dapat ditangani dan meminta user untuk melakukan pengecekan.**	
Kata kunci: Penanganan insiden dan *request*		
2	Titik kontak Unit SI telah diakui, Unit SI **menjadi bagian yang dituju oleh semua user** di wilayah Daop 8 Surabaya apabila terdapat permasalahan atau pertanyaan yang ada kaitannya dengan TI seperti jaringan, aplikasi maupun hardware, intensitasnya hampir sama, namun **lebih banyak user di stasiun**	
2	Unit SI **menangani semua permintaan dan insiden yang masuk sesuai dengan kewenangan**, jika aduan yang masuk bukan kewenangan dari Unit SI maka langsung dieskalasikan dengan IT Helpdesk pusat. Adanya ISO tidak merubah alur penanganan insiden yang sebelumnya sudah ada, hanya form insiden yang semula dibuat sendiri sekarang sudah distandarkan, jadi semua sama formatnya	
10	**Form log insiden dapat dijadikan pedoman dalam penggalian informasi** Personil Unit SI yang menerima panggilan dari user terkait aduan insiden maupun permintaan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk dapat memeperkirakan permasalahannya apa dan kerusakannya terjadi dimana. **Penggalian informasi yang dilakukan sesuai dengan jenis permasalahannya**.	
11	Unit SI menyediakan **informasi terkait ketersediaan layanan**, jika terdapat masalah dengan ketersediaan layanan user akan menanyakan ke Unit SI, kemudian Unit SI akan	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	melakukan pengecekan untuk memberikan informasi yang akurat pada user terkait sebab dari masalah tersebut	
11	Unit SI **memberikan panduan langkah-langkah** yang dapat dilakukan oleh user untuk menyelesaikan permasalahannya	
11	Unit Si memberikan informasi pada user terkait **perkembangan permintaan** yang diajukan ke Unit SI, jika sudah selesai Unit SI juga memberikan informasi pada user	
12	Unit SI melakukan **penilaian awal pada setiap permintaan yang masuk**: • **Permintaan terkait hak akses:** Unit SI tidak memiliki wewenang yang berkaitan dengan hak akses, hak akses merupakan otoritas dari pusat, permintaan user terkait hak akses juga jarang sekali namun pernah ada. • **Permintaan spesifikasi hardware:** dari unit mengirimkan Nota ke Unit SI contohnya seperti pada Foto Nota Permintaan Spesifikasi Printer. Kemudian dari Unit SI terdapat **pertimbangan terkait peruntukannya lalu diperkirankan spesifikasi yang bagaimana yang sekiranya cukup untuk memenuhi peruntukan tersebut**.	
12	**Semua permintaan yang sesuai dengan kewenangan Unit SI dapat diselesaikan**, jika tidak bisa lapor ke IT pusat, seperti dapat dilihat pada Alur Penanganan Permintaan	
14	Penutupan insiden dilakukan dengan cara **menginformasikan pada user baik via telpon, atau notepad (jika dilakukan remote komputer user)** bahwa keluhan sudah selesai ditangani, dan meminta user untuk mencobanya **untuk memastikan tidak ada permasalahan lagi**	
25	**Form Instalasi dan troubleshoot sebagai standar** performas dalam pengumpulan informasi user	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	karena berasal **dari pusat dan distandarkan untuk semua Daop**	
31	**Standar pendaftaran insiden:** Sudah terdapat Form Berita Acara Instalasi dan Troubleshoot Layanan IT yang disediakan oleh pusat, form tersebut merupakan salah satu prasyarat ISO sehingga sudah terstandar dan seragam. Jadi Form tersebut yang menjadi standar ketika pendaftaran insiden. Sedangkan untuk perekaman setiap insiden digunakan aplikasi Spicework. (standar kualiatas pendaftaran insiden)	
Kata kunci: Perubahan		
3	Sejauh ini **belum ada perubahan layanan TI**, hanya **sebatas update dari aplikasi**. Jika terdapat update dari aplikasi pasti terdapat sosialisasi dari pusat, Unit SI berperan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan sosialisasi tersebut diwilayah Daop 8 Surabaya agar semua user mendapatkan informasi yang sama	
13	**Unit SI mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek pada user:** sejauh ini perubahan yang ada adalah upgrade aplikasi, jika terdapat aplikasi baru maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	
18	**Jika terdapat layanan baru** maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	
Kata kunci: Kebutuhan dan komitmen manajemen		
4	Kebutuhan bisnis Unit Sistem Informasi dalam menjalankan **peranannya telah dimengerti kemudian diidentifikasikan setiap tahunnya dalam menyusun RKAD**. Kebutuhan Unit SI terkait jaringan misalnya kabel dan konektornya. • Jenis kabel tergantung penggunaannya antara lain: Kabel STP (untuk luar ruangan), Kabel UTP (untuk dalam ruangan) terdiri dari cat 5	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	dan cat 6, Kabel Ties berbagai macam ukuran, dak kabel • Jenis Konektor: RJ45 (untuk jaringan), RJ11 (untuk CCTV), konektor BNC (untuk PIDS di kereta), ada juga kabel Ties yang dibutuhkan juga macam-macam ukuran, dsb	
5	Setiap tahunnya pusat **memberikan jatah anggaran untuk Unit SI,** tentunya yang **sudah disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI melalui RKAD yang dibuat Unit SI dan disetujui oleh Unit Keuangan Daop 8 Surabaya**. Jadi setiap tahunnya Unit SI menyusun program-program dan perkiraan biaya serta perkiraan kebutuhan untuk pemeliharaan rutin. Misal dalam prakteknya terdapat kebutuhan di luar program yang telah di buat, contoh adanya kebutuhan untuk membeli mesin Qmatik yang harganya 126 juta untuk satu mesinnya, sedangkan anggaran Unit SI 200 juta untuk setahun, maka Unit SI mengajukan permohonan anggaran ke pusat, dan pusat pun memberikan dana tersebut.	
5	Unit SI di daerah-daerah berada di bawah EMI yang berkedudukan di kantor pusat. **Terkait Sumber Daya Manusia semua keputusan dari pusat**. Dengan jumlah personil 6 orang beserta manajernya Unit SI merasa kurang, sehingga **mengajukan usulan ke pusat untuk penambahan jumlah personil**. Namun untuk saat ini usulan tersebut belum terealisasi.	
16	Jumlah staf dan keterampilan ditentukan dari pusat. Di Unit SI juga **melakukan perhitungan beban kerja menggunakan Ms.Excel yang telah disetting oleh Unit SDM** sehingga perhitungannya secara otomatis, Unit SI tinggal memasukkan data untuk setiap personilnya.	
16	Keterampilan personil yang dibutuhkan di Unit SI tentunya **yang berhubungan dengan T**I, untuk di tingkat daerah sendiri yang dibutuhkan keterampilan setingkat SMK dengan jurusan TKJ	•

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	karena membutuhkan keterampilan yang **sifatnya lebih ke praktisi**, sedangkan untuk lulusan S1 biasanya di tempatkan di kantor pusat.	
16	semua biaya yang berkaitan dengan staff merupakan keputusan dari pusat	
28	**Jumlah personil Unit SI ditentukan oleh pusat**, mulai dari bulan **Mei** dilakukan **perhitungan beban kerja** oleh masing-masing unit atas pemintaan SDm pusat melalui SDM daerah	
Kata kunci: SPOC dan informasi mengenai user		
19	Di ruang kerja Unit SI terdapat **3 buah telepon yang digunakan untuk menerima panggilan dari user** yang terletak di meja staf sebanyak **2 buah telepon paralel** dan **1 buah telepon diantara meja assman**. Jumlah tersebut dirasa cukup mengingat intensitas panggilan yang cukup banyak, jika hanya **1 buah telepon yang ada tentunya kurang.** Gambaran mengenai letak telepon dapat dilihat pada gambar **Denah Ruang Kerja Unit SI**. Kontak Unit SI sudah tersebar salah satunya melalui wallpaper semua Desktop terutama di stasiun dan dipo. Unit SI menggunakan email milist dan tidak ada web.	
20	Unit SI memiliki **akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user**, terkait informasi layanan Unit SI dapat melihatnya melalui fungsinya. Terdapat **daftar untuk hardware yang dimasukkan pada Aplikasi Monalisa**	
22	Unit SI memiliki daftar user yang berada dalam wilayah lingkup Daop 8 Surabaya, namun bukan daftar setiap user untuk setiap aplikasi karena hal tersebut merupakan otoritas Pusat. **Daftar yang dimiliki adalah daftar user dengan jaringan yang ada di lokasi tersebut**	
24	Unit SI memiliki daftar detail user terkait jaringan dan aplikasi yang digunakan beserta **nomor toka unit** saja, untuk detail user terkait aplikasi merupakan otoritas pusat. Dilakukan **update terhadap daftar** tersebut dan **monitoring**	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	terhadap daftar yang berkaitan dengan jaringan**. Unit SI tidak memiliki supplier**.	
Kata kunci: Rapat-rapat dan laporan		
21	Sejauh ini **belum pernah ada major insiden** yang terjadi di Daop 8 Surabaya, pembahasan dilakukan ketika waktu gangguan dan setelahnya, tidak menunggu minggu depan untuk mengulasnya	
27	Unit SI membuat **laporan secara berkala, untuk jumlah penanganan gangguan maupun permintaan** laporan dibuat 1 bulan sekali dengan mendownload data yang ada pada spicework kemudian diolah.	
29	Unit SI memiliki **agenda rapat rutin internal setiap Senin dan Jumat mengulas hal yang terjadi dan capaian serta membahas capaian dan rencana selanjutnya**.	
34	Dari pusat menetapkan **target-target sesuai dengan kebutuhan dari KAI** sendiri, **Contoh GoLive SAP LAM** pada 21 April 2015, maka dari pusat menargetkan pekerjaan untuk Unit SI yaitu Bulan Maret masalah jaringan untuk mendukung aplikasi SAP LAM harus sudah selesai, semua perangkat yang bersangkutan diupgrade	
34	Unit **SI melaporkan setiap capaian target melalui email** pada pimpinan di kantor pusat. Dari pusat sendiri akan memberikan feedback, ketika capaian yang dituliskan dilaporan dirasa kurang, maka pusat akan memberitahukan pada Unit SI kurangnya bagian mana, jika sudah bagus juga diberikan feedback bahwa kerja Unit SI sudah baik.	
37	Unit SI **membuat laporan secara berkala**, untuk jumlah penanganan gangguan maupun permintaan laporan dibuat 1 bulan sekali dan melaporkannya pada pihak manajemen	
Kata kunci: Pelatihan		
8	**Tidak ada pelatihan tapi tergantikan dengan ada sosialisasi,** ketika Unit SI ke stasiun, Unit SI menyebarkan kontaknya. Selain itu Unit SI juga menambahkan kontak Unit SI yang dapat dihubungi	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	pada walpaper dekstop terutama di Stasiun dan Dipo. **Wallpaper dekstop diseragamkan sesuai dengan ISO dan ditambahi dengan kontak Unit SI**. Pelatihan yang ada biasanya untuk aplikasi, pelatihan tersebut diselenggarakan oleh pusat dan Unit Si yang bertindak sebagai support misalnya mempersiapkan jaringan untuk mendukung pelatihan tersebut.	
23	Sehari-hari Unit SI sudah sibuk, yang paling sibuk adalah ketika **90 hari sebelum Idul Fitri**, karena pada tanggal-tanggal tersebut penjualan ticketing meningkat	
33	Semua personil yang ada di Unit SI pernah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat yakni terkait jaringan dan aplikasi, selain itu masing-masing personil juga pernah mengikuti pelatihan yang berbeda-beda, seperti: • **Mas Munir** mengikuti pelatihan terkait aplikasi SAP • **Mas Sugi** mengikuti pelatihan terkait aplikasi MIDS (Messager Information Display System) yakni aplikasi yang menampilkan keberadaan di KA eksekutif dan CCTV on train • **Pak Gunawan** mengikuti pelatihan terkait Locotrack • **Mbak Rizqy** mengikuti pelatihan aplikasi SIKABA, SA Manual, Aplikasi Budgeting, administrasi, surat menyurat, remote aplikasi RTS Adanya pelatihan-pelatihan tersebut untuk meningkatkan kompetensi personil Unit SI dalam menjalankan operasional sehari-hari	
Kata kunci: *Tools* pendukung		
35	Dalam menjalankan peranannya Unit SI didukung dengan adanya *tools* pendukung untuk monitoring jaringan yang ditampilkan pada layar LCD ditempatkan di atas lemari sehingga mudah untuk dilihat. Terdapat 2 *tools* yaitu:	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	• **NMS (Network Monitoring Systems)** : jika kondisi jaringan berada dalam status kritikal maka secara otomatis akan mengirimkan email pada semua personil Unit SI. Gambaran aplikasi seperti pada Foto Aplikasi NMS yang ada pada lampiran. • **Whatsup Gold** : digunakan untuk monitoring jaringan, mulai dari router yang ada di setiap stasiun dan Dipo, LCD Monitor tanyangan Infor Sisa Tempat Duduk, CTM, Boarding, UPT Crew Malang, Balai Pengobatan dan Pengusahaan Aset. Gambaran aplikasi seperti pada Foto Aplikasi Whatsup Gold yang ada pada lampiran.	
Kata kunci: Rekomendasi		
30	Unit SI belum pernah mengajukan rekomendasi perbaikan layanan	
Kata kunci: Survei kepuasan		
17	Survey yang dilakukan hanya sebatas untuk memastikan apakah dalam setiap penanganan insiden atau permintaan Unit SI dapat menyelesaikannya sehingga user dapat kembali bekerja atau belum. Pertanyaan tersebut ditanyakan via telepon atau notepad ketika personil telah menyelesaikan suatu insiden atau permintaan yang diadukan user.	
17	Tidak pernah didokumentasikan	
22	Unit SI melakukan survey kepuasan hanya sebatas untuk memastikan apakah penanganan insiden yang dilakukan dapat mendukung proses bisnis user atau masih ada permasalahan yang mengganggu. Tidak menggunakan daftar untuk melakukan pemantauan tersebut, langsung ketika menutup insiden	
36	Unit SI tidak melakukan survei kepuasan pelanggan, sehingga tidak menyediakan informasi untuk manajemen terkait hal tersebut	
44	Setiap selesai menangani suatu insiden atau permintaan Unit SI akan menanyakan apakah sudah bisa jalan normal kembali atau belum, meminta user	

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	untuk memeriksa dan mencobanya. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan insiden sudah terselesaikan dan user dapat bekerja secara normal kembali	
45	Unit SI belum pernah melakukan survey kepuasan user	

LAMPIRAN K – Hasil Verifikasi

Berikut merupakan rangkuman hasil verifikasi yang telah dilakukan, terbagi menjadi dua bagian yaitu hasil verifikasi dan bukti pelaksanaan verifikasi:

Hasil Verifikasi

Berikut ini merupakan hasil verifikasi fakta dan bukti yang telah dilakukan dengan pihak Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Berikut penjelasan dari tabel tersebut:

- **No:** berisi nomor yang mengacu pada nomor pertanyaan yang ada pada kolom OGC *Self-Assessment Questionnaire* dalam *Assessment Sheet*
- **Fakta dan Bukti :** berisi fakta dan bukti yang dikelompokan menurut pembahasan
- **Tanggapan:** merupakan uraian yang berisi tanggapan dari pihak Unit Sistem Informasi terkait fakta dan bukti yang dibahas.

Tabel K. 1 Hasil Verifikasi

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
Kata kunci: Keberadaan fungsi dan tupoksi		
1	Berdasarkan dokumen tupoksi yang ditunjukan pada **foto Surat Kerja pasal 23-24** dan *roles* yang sebaiknya ada pada service desk menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa: • ***Service Desk Manager*** = Manager Unit Sistem Informasi • ***Service Desk Supervisor*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 • ***Service Desk Analysts*** = Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2 dibantu oleh staf • ***Super Users*** = Agen Feeder aplikasi SAP LAM	Terkait tugas Assman dalam pengaturan shift kerja internal, tidak sepenuhnya diatur oleh Assman**, jadwal ke lintas dibuat oleh staf dan di setujui Assman**, karena mempertimbangkan kesibukan diluar kantor, misal kesibukan kuliah.

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
9	**Keberadaan Unit Sistem Informasi telah disepakati** digambarkan dengan adanya **bagan organisasi Unit SI** pada SK. Direksi PT. KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/07.003/IV/2/KA-2015 yang diedarkan tanggal 28 April 2015. Dapat dilihat pada **Foto Bagan Organisasi**	• Nomor SK salah, yang benar: SK. Direksi PT. KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/OT.003/IV/2/KA-2015 • Bukti baru: foto SK unit SI
9	**Tugas pokok fungsi telah disepakati** digambarkan pada penjabaran tanggung jawab personil Unit SI pada SK. Direksi PT. KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/07.003/IV/2/KA-2015 Pasal 23 dan 24 yang diedarkan tanggal 28 April 2015. Dapat dilihat pada **Foto Surat Kerja pasal 23-24**	Nomor SK salah, yang benar: SK. Direksi PT. KAI (Persero) NOMOR: KEP.U/OT.003/IV/2/KA-2015
1	**Unit SI memiliki tupoksi yang secara garis besar sama dengan tupoksi *service desk*:** • **Secara umum Unit SI memiliki tanggung jawab sama seperti *Service desk* menurut ITIL** yaitu: mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik. • **Secara spesifik Unit SI memiliki tanggung jawab Service desk menurut ITIL,** yaitu: o Unit SI mencatat semua detail yang relevan suatu insiden/permintaan, memberikan kategorisasi dan prioritas. o Unit SI melakukan investigasi dan dignosis pada tingkat pertama (*firstline*).	-

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	o Unit SI menyelesaikan insiden dan permintaan sesuai dengan kewenangan. o Unit SI melakukan eskalasi insiden dan permintaan ke IT Helpdesk kantor pusat. o Unit SI memberikan informasi progres pada user. o Menutup semua insiden, permintaan dan panggilan lain yang telah selesai. o Survei kepuasan user yang dilakukan sebatas memastikan bahwa setiap kali penanganan insiden, dan Unit SI dapat menyelesaikannya user dapat bekerja dengan normal kembali	
1	Unit SI memiliki tanggung jawab dalam **mengelola insiden:** • Unit SI memiliki tanggung jawab untuk menangani gangguan pada sistem informasi, hal tersebut dapat dilihat pada SK Pasal 23-24 • Jika insiden yang terjadi terkait aplikasi dan jaringan, user langsung menghubungi Unit SI. Alur penanganan gangguan tergambarkan pada **Dokumen Alur Eskalasi**. Berdasarkan **observasi dokumen log insiden** dapat diketahui bahwa Unit SI menyelesaikan semua insiden yang masuk.	Bukti baru: foto Instruksi pengelolaan pelanggan
1	Unit Sistem Informasi memiliki tanggung jawab untuk **mengkoordinasikan penanganan insiden**: • **Unit SI mengkoordinasikan insiden dengan personil lain**, biasanya jika salah satu personil menerima panggilan, langsung ditangani sendiri namun jika membutuhkan sesuatu bisa	Ketika pihak Telkom daerah datang ke lokasi insiden, Unit SI memberikan PIC yang bersangkutan (nama, no hp)

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	menghubungi personil lain Apabila Unit SI tidak dapat menyelesaikan insiden maka langsung menghubungi IT Helpdesk. • Jika membutuhkan **koordinasi dengan Telkom**, maka Unit SI menghubungi IT Helpdesk, dan IT Helpdesk yang menyampaikan ke pihak Telkom yang standby di kantor pusat. Pihak Telkom yang ada di kantor pusatlah yang akan mengkoordinasikannya dengan Telkom daerah.	
1	Unit SI memiliki tanggung jawab untuk **menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan** pada user: • Unit SI **menyelesaikan insiden dengan berbagai cara, tergantung jenis gangguan**, Penanganan dapat dilakukan via telepon, remote komputer user atau datang langsung ke lokasi user. • **Hampir semua gangguan** yang datang meliputi jaringan, aplikasi disisi pengguna, maupun hardware **dapat ditangani oleh Unit SI, kecuali permasalahannya datang dari Telkom**. • User selalu **diberitahukan terkait perkembangan dari penanganan insiden**, jika membutuhkan eskalasi maka dari Unit SI akan menginformasikan user untuk menunggu terlebih dahulu karena akan diadukan ke IT Helpdesk Pusat terlebih dahulu. • Closing insiden biasanya dilakukan dengan memberikan informasi bahwa **insiden sudah dapat ditangani dan meminta user untuk melakukan pengecekan.**	Terkadang user diminta untuk menunggu karena sedang mencari solusi atau sedang mengkoordinasikan nya dengan personil lain

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
Kata kunci: Penanganan insiden dan *request*		
2	Titik kontak Unit SI telah diakui, Unit SI **menjadi bagian yang dituju oleh semua user** di wilayah Daop 8 Surabaya apabila terdapat permasalahan atau pertanyaan yang ada kaitannya dengan TI seperti jaringan, aplikasi maupun hardware, intensitasnya hampir sama, namun **lebih banyak user di stasiun**	• Stasiun dan kantor Daop lumayan banyak • Bukti: foto Perbandingan grup pelapor
2	Unit SI **menangani semua permintaan dan insiden yang masuk sesuai dengan kewenangan**, jika aduan yang masuk bukan kewenangan dari Unit SI maka langsung dieskalasikan dengan IT Helpdesk pusat. Adanya ISO tidak merubah alur penanganan insiden yang sebelumnya sudah ada, hanya form insiden yang semula dibuat sendiri sekarang sudah distandarkan, jadi semua sama formatnya	SK untuk penyeragaman form tidak ada, form diberikan oleh orang kantor pusat secara langsung datang ke Daop 8 Sby, ketika sosialisasi ISO
10	**Form log insiden dapat dijadikan pedoman dalam penggalian informasi** Personil Unit SI yang menerima panggilan dari user terkait aduan insiden maupun permintaan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk dapat memeperkirakan permasalahannya apa dan kerusakannya terjadi dimana. **Penggalian informasi yang dilakukan sesuai dengan jenis permasalahannya**.	Memperkirakan dan memastikan permaslahan sebenarnya apa
11	Unit SI menyediakan **informasi terkait ketersediaan layanan**, jika terdapat masalah dengan ketersediaan layanan user akan menanyakan ke Unit SI, kemudian Unit SI akan **melakukan pengecekan untuk memberikan informasi yang akurat pada user terkait sebab dari masalah tersebut**	Misal layanan internet tidak tersedia, maka Unit SI melakukan evaluasi terlebih dahulu, melihat indikator di modem, kalau nyala kemudian di restart, kalau tetap tidak

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
		konek berarti sumbernya dari Telkom karena perangkatnya normal.
11	Unit SI **memberikan panduan langkah-langkah** yang dapat dilakukan oleh user untuk menyelesaikan permasalahannya	Tahap awal melalui telepon, jika tidak bisa maka datang langsung ke lokasi bersangkutan
11	Unit Si memberikan informasi pada user terkait **perkembangan permintaan** yang diajukan ke Unit SI, jika sudah selesai Unit SI juga memberikan informasi pada user	• Via email • Telepon • Surat/nota (bisa diantar langsung/ email)
12	Unit SI melakukan **penilaian awal pada setiap permintaan yang masuk**: • **Permintaan terkait hak akses:** Unit SI tidak memiliki wewenang yang berkaitan dengan hak akses, hak akses merupakan otoritas dari pusat, permintaan user terkait hak akses juga jarang sekali namun pernah ada. • **Permintaan spesifikasi hardware:** dari unit mengirimkan Nota ke Unit SI contohnya seperti pada Foto Nota Permintaan Spesifikasi Printer. Kemudian dari Unit SI terdapat **pertimbangan terkait peruntukannya lalu diperkirankan spesifikasi yang bagaimana yang sekiranya cukup untuk memenuhi peruntukan tersebut**.	• Pengaturan hak akses oleh kantor pusat tentunya sudah mempertimbangkan berbagai hal, baik buruknya • Bukti: foto SK standar spesifikasi 1, foto SK standar spesifikasi 2, foto SK standar spesifikasi 3
12	**Semua permintaan yang sesuai dengan kewenangan Unit SI dapat diselesaikan**, jika tidak bisa lapor ke IT pusat, seperti dapat dilihat pada Alur Penanganan Permintaan	-

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
14	Penutupan insiden dilakukan dengan cara **menginformasikan pada user baik via telpon, atau notepad (jika dilakukan remote komputer user)** bahwa keluhan sudah selesai ditangani, dan meminta user untuk mencobanya **untuk memastikan tidak ada permasalahan lagi**	-
25	**Form Instalasi dan troubleshoot sebagai standar** performas dalam pengumpulan informasi user karena berasal **dari pusat dan distandarkan untuk semua Daop**	Sudah sesuai dengan kebutuhan disini
31	**Standar pendaftaran insiden:** Sudah terdapat Form Berita Acara Instalasi dan Troubleshoot Layanan IT yang disediakan oleh pusat, form tersebut merupakan salah satu prasyarat ISO sehingga sudah terstandar dan seragam. Jadi Form tersebut yang menjadi standar ketika pendaftaran insiden. Sedangkan untuk perekaman setiap insiden digunakan aplikasi Spicework. (standar kualiatas pendaftaran insiden)	-
Kata kunci: Perubahan		
3	Sejauh ini **belum ada perubahan layanan TI**, hanya **sebatas update dari aplikasi**. Jika terdapat update dari aplikasi pasti terdapat sosialisasi dari pusat, Unit SI berperan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan sosialisasi tersebut diwilayah Daop 8 Surabaya agar semua user mendapatkan informasi yang sama	Upgrade secara otomatis muncul di aplikasi
13	**Unit SI mengkomunikasikan rencana dan perubahan jangka pendek pada user:** sejauh ini perubahan yang ada adalah upgrade aplikasi, jika terdapat aplikasi baru maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	Terdapat peta pada aplikasi TMS, kemarin stasiun Tulangan di aktifkan kembali, Unit SI mengkomunikasikan-nya ke pusat untuk

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
		di update aplikasinya
18	**Jika terdapat layanan baru** maka pusat akan mengadakan sosialisasi dan Unit SI mengkoordinaskan pelaksanaannya di daerah, pembicaranya biasanya datang dari pusat langsung	Pusat datang ke daerah untuk melakukan sosialisasi didampingi IT daerah
Kata kunci: Kebutuhan dan komitmen manajemen		
4	Kebutuhan bisnis Unit Sistem Informasi dalam menjalankan **peranannya telah dimengerti kemudian diidentifikasikan setiap tahunnya dalam menyusun RKAD**. Kebutuhan Unit SI terkait jaringan misalnya kabel dan konektornya. • Jenis kabel tergantung penggunaannya antara lain: Kabel STP (untuk luar ruangan), Kabel UTP (untuk dalam ruangan) terdiri dari cat 5 dan cat 6, Kabel Ties berbagai macam ukuran, dak kabel • Jenis Konektor: RJ45 (untuk jaringan), RJ11 (untuk CCTV), konektor BNC (untuk PIDS di kereta), ada juga kabel Ties yang dibutuhkan juga macam-macam ukuran, dsb	-
5	Setiap tahunnya pusat **memberikan jatah anggaran untuk Unit SI,** tentunya yang **sudah disesuaikan dengan kebutuhan Unit SI melalui RKAD yang dibuat Unit SI dan disetujui oleh Unit Keuangan Daop 8 Surabaya**. Jadi setiap tahunnya Unit SI menyusun program-program dan perkiraan biaya serta perkiraan kebutuhan untuk pemeliharaan rutin. Misal dalam prakteknya terdapat kebutuhan di luar program yang telah di buat, contoh adanya kebutuhan untuk membeli mesin Qmatik yang harganya 126 juta untuk satu	Bukti baru: foto Pengesahan RKAD

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	mesinnya, sedangkan anggaran Unit SI 200 juta untuk setahun, maka Unit SI mengajukan permohonan anggaran ke pusat, dan pusat pun memberikan dana tersebut.	
5	Unit SI di daerah-daerah berada di bawah EMI yang berkedudukan di kantor pusat. **Terkait Sumber Daya Manusia semua keputusan dari pusat**. Dengan jumlah personil 6 orang beserta manajernya Unit SI merasa kurang, sehingga **mengajukan usulan ke pusat untuk penambahan jumlah personil**. Namun untuk saat ini usulan tersebut belum terealisasi.	-
16	Jumlah staf dan keterampilan ditentukan dari pusat. Di Unit SI juga **melakukan perhitungan beban kerja menggunakan Ms.Excel yang telah disetting oleh Unit SDM** sehingga perhitungannya secara otomatis, Unit SI tinggal memasukkan data untuk setiap personilnya.	Contoh: repair windows, ada berapa CPU, dilakukan berapa jam kemudian dikalikan bulan dan tahun
16	Keterampilan personil yang dibutuhkan di Unit SI tentunya **yang berhubungan dengan T**I, untuk di tingkat daerah sendiri yang dibutuhkan keterampilan setingkat SMK dengan jurusan TKJ karena membutuhkan keterampilan yang **sifatnya lebih ke praktisi**, sedangkan untuk lulusan S1 biasanya di tempatkan di kantor pusat.	• SMK: Recrutment di daerah penempatan langsung di daerah • S1: Recrutment di pusat penempatan di pusat dulu baru nanti di pindah ke daerah
16	semua biaya yang berkaitan dengan staff merupakan keputusan dari pusat	-
28	**Jumlah personil Unit SI ditentukan oleh pusat**, mulai dari bulan **Mei** dilakukan **perhitungan beban kerja** oleh masing-masing unit atas pemintaan SDm pusat melalui SDM daerah	-
Kata kunci: SPOC dan informasi mengenai user		

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
19	Di ruang kerja Unit SI terdapat **3 buah telepon yang digunakan untuk menerima panggilan dari user** yang terletak di meja staf sebanyak **2 buah telepon paralel** dan **1 buah telepon diantara meja assman**. Jumlah tersebut dirasa cukup mengingat intensitas panggilan yang cukup banyak, jika hanya **1 buah telepon yang ada tentunya kurang.** Gambaran mengenai letak telepon dapat dilihat pada gambar **Denah Ruang Kerja Unit SI**. Kontak Unit SI sudah tersebar salah satunya melalui wallpaper semua Desktop terutama di stasiun dan dipo. Unit SI menggunakan email milist dan tidak ada web.	-
20	Unit SI memiliki **akses terhadap informasi yang berkaitan dengan user**, terkait informasi layanan Unit SI dapat melihatnya melalui fungsinya. Terdapat **daftar untuk hardware yang dimasukkan pada Aplikasi Monalisa**	-
22	Unit SI memiliki daftar user yang berada dalam wilayah lingkup Daop 8 Surabaya, namun bukan daftar setiap user untuk setiap aplikasi karena hal tersebut merupakan otoritas Pusat. **Daftar yang dimiliki adalah daftar user dengan jaringan yang ada di lokasi tersebut**	-
24	Unit SI memiliki daftar detail user terkait jaringan dan aplikasi yang digunakan beserta **nomor toka unit** saja, untuk detail user terkait aplikasi merupakan otoritas pusat. Dilakukan **update terhadap daftar** tersebut dan **monitoring terhadap daftar yang berkaitan** dengan jaringan**. Unit SI tidak memiliki supplier**.	Daftar Toka dan no HP minimal 1 Kepala stasiun (KS) dan 3 staff untuk masing-masing unit
Kata kunci: Rapat-rapat dan laporan		
21	Sejauh ini **belum pernah ada major insiden** yang terjadi di Daop 8 Surabaya,	-

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	pembahasan dilakukan ketika waktu gangguan dan setelahnya, tidak menunggu minggu depan untuk mengulasnya	
27	Unit SI membuat **laporan secara berkala, untuk jumlah penanganan gangguan maupun permintaan** laporan dibuat 1 bulan sekali dengan mendownload data yang ada pada spicework kemudian diolah.	Laporan 1 bulan sekali di print di serahkan ke manager, laporan 1 minggu sekali kirim email ke Kadaop, CC kantor pusat
29	Unit SI memiliki **agenda rapat rutin internal setiap Senin dan Jumat mengulas hal yang terjadi dan capaian serta membahas capaian dan rencana selanjutnya**.	-
34	Dari pusat menetapkan **target-target sesuai dengan kebutuhan dari KAI** sendiri, **Contoh GoLive SAP LAM** pada 21 April 2015, maka dari pusat menargetkan pekerjaan untuk Unit SI yaitu Bulan Maret masalah jaringan untuk mendukung aplikasi SAP LAM harus sudah selesai, semua perangkat yang bersangkutan diupgrade	Menyelesaikan jaringan dan perangkat serta aplikasi sudah terinstal semua
34	Unit **SI melaporkan setiap capaian target melalui email** pada pimpinan di kantor pusat. Dari pusat sendiri akan memberikan feedback, ketika capaian yang dituliskan dilaporan dirasa kurang, maka pusat akan memberitahukan pada Unit SI kurangnya bagian mana, jika sudah bagus juga diberikan feedback bahwa kerja Unit SI sudah baik.	-
37	Unit SI **membuat laporan secara berkala**, untuk jumlah penanganan gangguan maupun permintaan laporan dibuat 1 bulan sekali dan melaporkannya pada pihak manajemen	Laporan 1 bulan sekali di print di serahkan ke manager, laporan 1 minggu sekali kirim email ke Kadaop, CC kantor pusat

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
Kata kunci: Pelatihan		
8	**Tidak ada pelatihan tapi tergantikan dengan ada sosialisasi,** ketika Unit SI ke stasiun, Unit SI menyebarkan kontaknya. Selain itu Unit SI juga menambahkan kontak Unit SI yang dapat dihubungi pada walpaper dekstop terutama di Stasiun dan Dipo. **Wallpaper dekstop diseragamkan sesuai dengan ISO dan ditambahi dengan kontak Unit SI**. Pelatihan yang ada biasanya untuk aplikasi, pelatihan tersebut diselenggarakan oleh pusat dan Unit Si yang bertindak sebagai support misalnya mempersiapkan jaringan untuk mendukung pelatihan tersebut.	-
23	Sehari-hari Unit SI sudah sibuk, yang paling sibuk adalah ketika **90 hari sebelum Idul Fitri**, karena pada tanggal-tanggal tersebut penjualan ticketing meningkat	-
33	Semua personil yang ada di Unit SI pernah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat yakni terkait jaringan dan aplikasi, selain itu masing-masing personil juga pernah mengikuti pelatihan yang berbeda-beda, seperti: • **Mas Munir** mengikuti pelatihan terkait aplikasi SAP • **Mas Sugi** mengikuti pelatihan terkait aplikasi MIDS (Messager Information Display System) yakni aplikasi yang menampilkan keberadaan di KA eksekutif dan CCTV on train • **Pak Gunawan** mengikuti pelatihan terkait Locotrack • **Mbak Rizqy** mengikuti pelatihan aplikasi SIKABA, SA Manual, Aplikasi Budgeting, administrasi, surat menyurat, remote aplikasi RTS	-

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	Adanya pelatihan-pelatihan tersebut untuk meningkatkan kompetensi personil Unit SI dalam menjalankan operasional sehari-hari	
Kata kunci: *Tools* pendukung		
35	Dalam menjalankan peranannya Unit SI didukung dengan adanya *tools* pendukung untuk monitoring jaringan yang ditampilkan pada layar LCD ditempatkan di atas lemari sehingga mudah untuk dilihat. Terdapat 2 *tools* yaitu: • **NMS (Network Monitoring Systems)** : jika kondisi jaringan berada dalam status kritikal maka secara otomatis akan mengirimkan email pada semua personil Unit SI. Gambaran aplikasi seperti pada Foto Aplikasi NMS yang ada pada lampiran. • **Whatsup Gold** : digunakan untuk monitoring jaringan, mulai dari router yang ada di setiap stasiun dan Dipo, LCD Monitor tanyangan Infor Sisa Tempat Duduk, CTM, Boarding, UPT Crew Malang, Balai Pengobatan dan Pengusahaan Aset. Gambaran aplikasi seperti pada Foto Aplikasi Whatsup Gold yang ada pada lampiran.	TMS (Train Monitoring System) utnuk mengetahui posisi loco dan KA Bukti baru: foto aplikasi TMS
Kata kunci: Rekomendasi		
30	Unit SI belum pernah mengajukan rekomendasi perbaikan layanan	• Penambahan CCTV • Update peta TMS
Kata kunci: Survei kepuasan		
17	Survey yang dilakukan hanya sebatas untuk memastikan apakah dalam setiap penanganan insiden atau permintaan Unit SI dapat menyelesaikannya sehingga user dapat kembali bekerja atau belum. Pertanyaan tersebut ditanyakan via telepon atau notepad	-

No	Fakta dan Bukti	Tanggapan
	ketika personil telah menyelesaikan suatu insiden atau permintaan yang diadukan user.	
17	Tidak pernah didokumentasikan	-
22	Unit SI melakukan survey kepuasan hanya sebatas untuk memastikan apakah penanganan insiden yang dilakukan dapat mendukung proses bisnis user atau masih ada permasalahan yang mengganggu. Tidak menggunakan daftar untuk melakukan pemantauan tersebut, langsung ketika menutup insiden	-
36	Unit SI tidak melakukan survei kepuasan pelanggan, sehingga tidak menyediakan informasi untuk manajemen terkait hal tersebut	-
44	Setiap selesai menangani suatu insiden atau permintaan Unit SI akan menanyakan apakah sudah bisa jalan normal kembali atau belum, meminta user untuk memeriksa dan mencobanya. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan insiden sudah terselesaikan dan user dapat bekerja secara normal kembali	-
45	Unit SI belum pernah melakukan survey kepuasan user	-

LAMPIRAN L – Rekomendasi

Rekomendasi berisi usulan perbaikan yang disusun berdasarkan hasil penilaian *capability level* fungsi *service desk*. Rekomendasi diberikan untuk poin utama pertanyaan yang belum terpenuhi.

Tabel L. 1 Detail Rekomendasi

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
10	**M**	Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi ketika menangani panggilan	Penanganan panggilan user tidak konsisten dapat berpengaruh pada kepuasan user	Buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* *Chapter 3 Winning Telephone Skills:* • *How to handle calls proffessionally*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan **Membuat naskah, atau dokumen standard dan perilaku dalam penanganan panggilan.** Naskah, dokumen standar dan perilaku sangat berguna dalam pemberian dukungan teknis dalam praktek sebagai *service desk*. Penggunaan naskah atau standar tersebut dan mengubahnya menjadi suatu kebiasaan memungkinkan untuk memfokuskan dalam pemecahan masalah dan penanganan situasi. Pada buku tersebut menyebutkan terkait "*moments of truth*" ketika penanganan panggilan, yaitu menjawab telepon,

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					menangani panggilan terkait produk atau layanan yang tidak tersedia, meninggalkan pesan dan menutup panggilan. Naskah atau dokumen standar dapat dibuat mencakup aktifitas berikut: • Menjawab telepon Standar untuk menjawab telepon berguna untuk memastikan bahwa user diperlakukan dengan cara konsisten, beberapa perusahaan menggunakan pendekatan berikut: a. Menyebutkan nama perusahaan atau departemen, sehingga mengetahui bahwa mereka tersambung dengan tempat yang tepat. b. Menyebutkan nama Anda pada user secara perlahan sehingga memungkinkan user mengetahui bahwa Anda yang nantinya akan

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					bertanggung jawab terhadap masalah dan request mereka. c. Mengajukan pertanyaan pertama, untuk mengambil kendali pembicaraan dan dapat memulai untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Di awal perlu adanya untuk menanyakan nama, ID User atau lokasi user terkait. Setelah menyapa user, kemudian mendengarkan secara aktif masalah maupun request user, ketika mengumpulkan informasi dari user yang dibutuhkan dalam log, lakukan secara berurutan. • Menangani panggilan terkait produk atau layanan yang tidak tersedia Sebagai *servie desk* Unit SI harus dapat menolak ketika user mengajukan permasalahan atau request terkait layanan

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					yang tidak menjadi tanggung jawab Unit SI, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap waktu dan biaya. • Meninggalkan pesan Pada saat-saat tertentu ketika personil Unit SI yang menerima panggilan tidak dapat menangai sendiri dan meminta bantuan personil lain yang lebih paham akan permasalahan yang terjadi, maka informasikan pada user untuk menunggu beberapa waktu. • Menutup panggilan Hendaknya Unit SI jangan terlalu buru-buru dalam menutup panggilan, ambil sedikit waktu tambahan untuk memastikan bahwa user nyaman dengan langkah-langkah yang diambil, baru kemudian menutup panggilan dengan positif. Berikut merupakan beberapa step

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					dalam penutupan panggilan denga efektif: a. Rekap panggilan b. Ulangi langkah-langkah tindakan yang akan Anda ambil c. Pertimbangkan waktu, berapa lama user mengharapkan resolusi d. Bagikan setiap informasi yang memungkinkan user untuk lebih mandiri untuk kedepannya e. Tanyakan pada user jika terdapat hal lain yang dapat dilakukan f. Sampaikan terimakasih pada user telah menelepon g. Biarkan user yang mematikan telepon terlebih dahulu
15	-	Pemberian informasi dan rekomendasi terkait	Munculnya gangguan-gangguan baru karena kantor	Buku *A Guide to Customer Service Skills for*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: **Melakukan identifikasi dan justifikasi peluang peningkatan layanan, kemudian**

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
		perbaikan layanan	pusat tidak mengetahui bahwa terdapat layanan yang butuh perbaikan, karena tidak adanya informasi dari daerah tersebut	*the Service Desk Professional* *Chapter 7 Business Skills for technical Professionals: How to use business skills to identify and justify improvement opportunities*	**mengkomunikasikannya dengan manajemen.** Untuk dapat melakukan identifikasi terhadap peluang peningkatan layanan, maka berikut beberapa tahapan yang dapat dilakukan oleh Unit SI sebagai *service desk:* • Melakukan Analisis Tren Analisis tren merupakan cara yang memungkinkan untuk melakukan peramalan terhadap tren layanan apakah positif atau negatif. Laporan analisis tren ini dibutuhkan sebagai informasi bagi *service desk* dalam merumuskan rencana perbaikan, dan mengkomunikasikan pencapaian-pencapaian yang telah dilakukan. Laporan tersebut juga dapat memungkikan untuk menentukan insiden yang paling umum dan sering terjadi dan identifikasi anomaly (penyimpangan dari keadaan rata-rata) yang terjadi
30	-	Tinjauan manajemen terhadap rekomendasi perbaikan layanan yang diajukan			

No.	Status *manda tory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					• Melakukan *root cause analysis* (analisis akar permasalahan) Analisis tersebut digunakan untuk menetukan mengapa insisden dapat terjadi, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah untuk mencegah insiden di masa depan. Setelah diketahui peluang-peluang perbaikan layanan berdasarkan analisi yang telah dilakukan, maka hal tersebut dikomunikasikan dengan pihak manajemen untuk dapat ditindaklanjuti.
21	-	Adanya pengulasan major insiden atau permasalahan atau perubahan besar yang	Pencegahan agar insiden tersebut tidak terjadi kembali menjadi kurang maksimal karena	• Buku *Service Operation* ITIL *Service Operation Principle: 3.6 Communica-tion*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: **Melakukan *follow-up* setelah adanya insiden yang serius (*major incident*)** Tujuan dilakukannya pertemuan ini tidak hanya untuk memperbaiki hubungan dengan user, tetapi juga untuk memastikan bahwa Unit SI memiliki semua informasi yang dibutuhkan untuk mencegah terjadinya kembali. User juga

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
		sebelumnya terjadi dengan user	terbatasnya informasi yang diketahui Unit SI	• Buku *A Guide to Customer Service Skills for the Service Desk Professional* *Chapter 4 Processing and resolving the incident: Documenting calls*	memiliki kesempatan untuk memberitahu informasi mengenai dampak terhadap bisnis yang tidak terlihat oleh Unit SI namun mereka rasakan. Pertemuan ini juga membantu untuk kedua belah pihak untuk menyepakati tindakan yang dilakukan ketika insiden yang hampir sama terjadi dikemudian hari. Sebagai *service desk*, pertemuan langsung dengan user dapat diganti dengan melakukan *follow-up* melalui telepon, sehingga lebih efisien waktu. Oleh karena itu dibutuhkan dokumentasi kontak dari user terkait, sehingga dapat dilakukan *follow-up* terhadapnya.
23	-	Keberadaan staf pendukung	Terjadi penumpukan pekerjaan yang berimbas pada penanganan gangguan dan pekerjaan lain	Buku *Service Operation* ITIL *Service Desk: 6.2.4.1 Staffing levels*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: **Menyediakan *part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties*** Kebanyakan organisasi akan mengalami puncak peningkatan rata-rata panggilan ketika diawal hari mulai kerja, atau pada siang hari, dalam keadaan tertentu sangat mungkin dibutuhkannya

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
			yang kurang maksimal karena keterbatasan personil		*part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties* untuk menutup puncak kesibukan tersebut. Setiap harinya Unit SI sudah cukup sibuk dengan jumlah panggilan yang masuk ditambah jarang sekali *full team* karena adanya tanggung jawab lain yang mengharuskan untuk dinas keluar kantor. Mungkin dibutuhkan *part-time staff, home-workers, second-line support staff* atau *third parties* ketika puncak kesibukan seperti hari-hari menjelang hari raya. Berikut beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan: • Ekspektasi user terkait layanan • Kebutuhan bisnis, seperti anggaran biaya, waktu respon panggilan dll • Proses dan prosedur yang digunakan • Masa dukungan yang dbutuhkan, lokasi yang didukung, dll.

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
26	**M**	Kejelasan layanan service desk: - adanya SLA (antara *service desk* dengan user internal), atau - OLA (antara *service desk* dengan bagian lain dalam satu organisasi)	Penangan gangguan yang kurang maksimal, karena tidak ada target-target dalam penanganan gangguan tersebut, performa *service desk* juga susah terukur	Buku *Service Operation* ITIL *Service desk: 6.2.6.2 SLA targets* *6.2.5 Service desk metrics*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: • **Membuat dokumen SLA (*Service Level Agreement*)** Dalam keseluruhan penanganan dan penyelesaian insiden, target harus disepakati antara pelanggan/user dan disepakati antara semua tim dan departemen kemudian didokumentasikan dalam SLA. Adapun beberapa target yang dapat disepakati dalam SLA, antara lain: - Rata-rata waktu penanganan insiden - Rata-rata waktu untuk eskalasi insiden - Rata-rata waktu untuk melakukan review dan menutup panggilan, dsb • **Membuat dokumen OLA (*Operational Level Agreement*)**
32	**M**	Ketersediaan SLA, ditunjukan dengan adanya	Penangan gangguan menjadi kurang maksimal,		

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
		dokumen SLA Pemahaman SLA, ditunjukan dengan penyelesaian insiden atau permintaan	karena tidak ada target-target dalam penanganan gangguan tersebut, performa *service desk* juga susah terukur		Target penanganan dan penyelesaian insiden perlu dikoordinasikan dan disepakati dengan kelompok pendukung sehingga mendukung target SLA. • **Penggunaan SLA/OLA sebagai pedoman dalam penyelesaian insiden dan permintaan** Kemudian dokumen tersebut dipahami dan dijadikan pedoman dalam penanganan insiden dan permintaan yang masuk dari user.
40	**M**	Pertemuan rutin dengan pihak terkait	Prosedur, solusi atau layanan baru maupun yang sudah ada kurang sesuai dengan user karena perbaikan atau	Buku *Service Operation* ITIL *Service Operation Principle: 3.6 Communica-tion*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: **Melakukan review dan pertemuan rutin dengan user (forum user)** Forum dengan user dapat diselenggarakan dengan berbagai tujuan termasuk pengujian ide untuk layanan atau solusi baru, atau mengumpulkan kebutuhan untuk layanan atau prosedur baru, maupun perbaikan yang telah

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
			penyusunan prosedur, solusi maupun layanan tersebut tidak didasarkan pada kebutuhan user		ada. Pembahasan dalam forum user sifatnya lebih general atau umum.
17	-	Penyelenggaraan survei kepuasan user	tidak diketahuinya gambaran pelayanan yang selama ini diberikan untuk user, apakah pelayanan	Buku *Service Operation* ITIL *Service desk: 6.2.5.1 Customer/ user satisfaction surveys*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: • **Melakukan survei terkait kepuasan user terhadap layanan yang diberikan.** Terdapat beberapa teknik atau *tools* yang dapat digunakan dalam survei kepuasan user antara lain: - *After-call survey* (survei setelah panggilan dapat ditangani ketika telepon dengan user masih terhubung)
22	-	Adanya daftar user yang digunakan untuk memantau kepuasan user			

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
45	**M**	Pemeriksaan kepuasan user	tersebut mengalami peningkatan, sama saja atau bahkan mengalami penurunan dimata user karena kepuasan user yang belum pernah terukur		- *Outbound telephone survey* (menghubungi kembali user beberapa waktu setelah menggunakan layanan *service desk*) - *Personal interview* (menanyai satu persatu user) - *Group interview* (menanyai user dalam kelompok-kelompok kecil) - *Postal/e-mail surveys* (membagikan kuesioner kepada beberapa user yang ditargetkan) - *Online surveys* (kuesioner dipost pada website, kemudian mengirimkan link ke user melalui email) • **Melakukan analisis terhadap hasil survei yang dilakukan** Setelah survei diselenggarakan, dilakukan analisi terhadap hasil survei tersebut
36	**M**	Pemberian informasi pada manajemen terkait kepuasan user			

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					• **Melaporkan tingkat kepuasan user pada manajemen** Manajemen juga membutuhkan laporan mengenai kepuasan user atas pelayanan yang diberikan oleh Unit SI, sekaligus menjadi salah satu bahan pengukuran kinerja Unit SI.
46	**M**	Pemantauan tren kepuasan user		Buku *Service Operation* ITIL *Service desk: 6.2.5.1 Customer/ user satisfaction surveys*	Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: • **Menyelenggarakan survei kepuasan user secara berkala** Untuk dapat membandingkan hasil dari waktu kewaktu, maka ditetapkan jadwal atau periode rutin untuk melakukan survei kepuasan user • **Melakukan pemantauan terhadap tren kepuasan user** Setelah survei dilakukan beberapa periode, maka akan terlihat tren kepuasan user, Unit SI sebaiknya melakukan pemantauan terhadap tren tersebut untuk mengetahui
47	**M**	Penggunaan hasil survei kepuasan user			

No.	Status *mandatory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					perkembangan kepuasan user terhadap pelayanan yang diberikan • **Menggunakan hasil survei sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan** Hasil survey tersebut dapat digunakan untuk bahan evaluasi baik tidaknya pelayanan yang diberikan dimata user, dan sebagai bahan perbaikan pada bagian-bagian yang dirasa kurang memuaskan oleh user
48	**M**	Pemeriksaan persepsi nilai user			Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan: • **Melakukan pemeriksaan persepsi nilai user terkait target-target yang telah disepakati** Survei persepsi nilai user juga dapat dilakukan ketika melakukan survei kepuasan user. Misalnya waktu penanganan insiden lebih lama dari pada yang sudah

No.	Status *manda tory*	Poin Utama	Dampak	Sumber	Rekomendasi
					ditargetkan, maka perlu untuk mengetahui bagaimana tanggapan user akan hal tersebut. • **Menentukan tindakan yang dilakukan untuk penangan jika terjadi pelanggaran kesepakatan tersebut** Setelah mengetahui tanggapan user, maka Unit SI perlu menentukan tindakan agar hal tersebut tidak terjadi lagi.

LAMPIRAN M – Bukti Pelaksanaan

Verifikasi Fakta dan Bukti dalam Proses Penilaian di *Assessment Sheet*

Kegiatan verifikasi fakta dan bukti dalam proses penilaian yang ada di dalam *Assessment Sheet* diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Jumat, 12 Juni 2015
Pukul	:	13.00 - selesai
Pihak Unit SI	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	Assisstant Manager IT Support 2
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya
Topik	:	a. Keberadaan fungsi dan tupoksi b. Penanganan insiden dan *request* c. Keterlibatan dengan manajemen perubahan d. Kebutuhan dan komitmen manajemen e. SPOC dan informasi mengenai user f. Rapat-rapat dan pelaporan g. Pelatihan h. SLA dan kejelasan layanan i. Pelaporan dan kegiatan rapat j. Pengajuan rekomendasi k. Kegiatan survei

Surabaya, 12 Juni 2015
Assisstant Manager IT Support 2

Sri Rizqiyah Kasih
NIPP. 81506

Verifikasi Fakta dan Bukti dalam Proses Penilaian di *Assessment Sheet*

Kegiatan verifikasi fakta dan bukti dalam proses penilaian yang ada di dalam *Assessment Sheet* diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Senin, 15 Juni 2015
Pukul	:	11.00 - selesai
Pihak Unit SI	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	Assisstant Manager IT Support 2
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya
Topik	:	a. Keberadaan fungsi dan tupoksi b. Penanganan insiden dan *request* c. Keterlibatan dengan manajemen perubahan d. Kebutuhan dan komitmen manajemen e. SPOC dan informasi mengenai user f. Rapat-rapat dan pelaporan g. Pelatihan h. SLA dan kejelasan layanan i. Pelaporan dan kegiatan rapat j. Pengajuan rekomendasi k. Kegiatan survei

Surabaya, 15 Juni 2015
Assisstant Manager IT Support 2

Sri Rizqiyah Kasih
NIPP. 51506

Verifikasi Hasil Penilaian

Kegiatan verifikasi hasil penilaian *service desk* diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Jumat, 26 Juni 2015
Pukul	:	11.00 - selesai
Pihak Unit SI	:	Sri Rizqiyah Kasih
Jabatan	:	Assisstant Manager IT Support 2
Tempat	:	Ruang Kerja Unit Sistem Informasi, Kantor Daop 8 Surabaya
Tanggapan	:	-

Surabaya, 16 Juni 2015
Assisstant Manager IT Support 2

Sri Rizqiyah Kasih
NIPP. 51506

BIODATA PENULIS

Penulis bernama lengkap Erina Umiyati. Lahir di Sukoharjo, tanggal 27 September 1992. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Negeri Kateguhan 3 Tawangsari, SMP Negeri 1 Tawangsari, serta SMA Negeri 1 Sukoharjo. Setelah tamat pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, diterima di jurusan Sistem Informasi dengan NRP 5211100014. Penulis aktif di Lembaga Dakwah Jurusan Sistem Informasi (KISI). Penulis sempat mengikuti ajang PKM (Program Kretivitas Mahasiswa) bidang Kewirausahaan pada tahun 2013 hingga berhasil menjadi peserta didanai. Penulis juga pernah melakukan kerja praktik di Unit Sistem Informasi PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya selama 1,5 bulan di tahun 2014.

Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat Pengembangan dan Perencanaan Sistem Informasi dengan topik *maturity assessment*. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail erinaumi@gmail.com.