

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Putri, "Pengaruh Teknologi dalam Perubahan Pembelajaran di Era Digital," *Journal of Computers and Digital Business*, vol. 2, no. 3, pp. 105–111, Sep. 2023, doi: 10.56427/jcbd.v2i3.233.
- [2] D. Gustantia and Samsudin, "Sistem Monitoring Perkembangan Siswa di Sekolah Dasar Menggunakan Metode Peer Comparison Berbasis Website," *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, vol. 9, no. 1, Jun. 2024, doi: 10.35314/isi.v9i1.4090.
- [3] A. S. Qotrunnisa, S. F. S. Gumilang, and R. A. Nugraha, "Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintahan Daerah Kuningan," *Jurnal Informatika dan Komputer) Akreditasi KEMENRISTEKDIKTI*, vol. 4, no. 3, pp. 187–192, Dec. 2021, doi: 10.33387/jiko.
- [4] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, May 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.149.
- [5] L. S. Pieters and E. Dazki, "Analysis of the Impact of the Implementation of IT Service Management on the Operational Efficiency of PT Sinergis Utama Informasi Transformasi," *Jurnal Inovtek Polbeng – Seri Informatika*, vol. 9, no. 2, p. 2024, Nov. 2024, doi: <https://doi.org/10.35314/tsnq8518>.
- [6] J. Mantik, A. D. Firmansyah, and E. Sulistiyani, "Comparison of standards or frameworks for IT service desk implementation," *Mantik Journal*, vol. 8, no. 5, pp. 1830–1837, 2025.
- [7] S. I. Adam, J. H. Moedjahedy, and O. Lengkong, "Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat," *Cogito Smart Journal*, vol. 6, pp. 217–228, Dec. 2020, doi: 10.31154/cogito.v6i2.273.217-228.
- [8] S. I. Adam, J. H. Moedjahedy, and O. Lengkong, "Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat," *Cogito Smart Journal* |, vol. 6, no. 2, 2020.
- [9] T. S. Fatin, S. Febriantina, and T. A. Monoarfa, "Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi ASN pada Instansi X," *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, Apr. 2023, doi: <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v2i1.545>.
- [10] M. Aswadi, T. Sutabri, and Z. Lusi, "Analisis Problem Management Pada ITI Helpdesk UIN Raden Fatah dengan Implementasi ITSM," *Jurnal Informatika Dan Teknologi Komputer (JITEK)*, vol. 4, no. 1, pp. 124–135, Mar. 2024, doi: 10.55606/jitek.v4i1.2999.

- [11] A. C. Rahmasari, A. F. Santoso, and D. Praditya, "Implementation of IT Service Management (ITSM) in Service Level Management and Capacity and Performance Management Processes," *Indonesian Journal of Social Technology*, vol. 6, no. 2, p. 804, 2025, [Online]. Available: <http://jist.publikasiindonesia.id/>
- [12] I. R. D. Putri and I. K. D. Nuryana, "Analisis Manajemen Insiden dan Masalah pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 5, pp. 173–181, Apr. 2024, doi: 10.26740/jeisbi.v5i1.59108.
- [13] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, pp. 160–173, Mar. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i1.1375.
- [14] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, pp. 74–80, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.122.
- [15] A. F. J. Nugroho and M. I. Fianty, "Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 5, pp. 683–695, May 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i2.496.
- [16] A. P. Zahara and Yulhendri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL v4 Pada Layanan Ticketing Dyandra Global Edutainment," <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1990/1848>, vol. 2, Jan. 2024, doi: 10.3785/kohesi.v2i3.
- [17] "Kantor Sistem Informasi." Accessed: Jun. 17, 2025. [Online]. Available: <https://ksi.uajy.ac.id/>
- [18] Tarwoto, S. I. Setiasih, R. Ismiyati, A. T. Riziani, U. K. Mitha, and D. Y. Saputri, "Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Impelentasi ITIL V3 Pada Sistem Informasi 'New Modern' Dengan Fokus Service Operation (Studi Kasus: CV Cahaya Makmur Abadi)," *Nuansa Informatika, technology and Information Jurnal*, vol. 18, no. 1, pp. 85–92, Jan. 2024, doi: <https://doi.org/10.25134/ilkom.v18i1.91>.
- [19] T. D. Susanto, *Sukses mengelola layanan teknologi informasi & kiat lulus ujian sertifikasi ITIL Foundation (Information Technology Infrastructure Library)*. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia., 2017.
- [20] T. E. Wijatmoko and M. U. Siregar, "Evaluation of IT Service Management (ITSM) Using e-GovQul Dimensions," *IJID (International Journal on Informatics for Development)*, vol. 8, no. 2, p. 55, Mar. 2020, doi: 10.14421/ijid.2019.08202.

- [21] M. Saraiva and R. Ribeiro, "A Brief Analysis OF IT Service Management Frameworks ," TECSI, Feb. 2023. doi: 10.5748/19contecsi/com/itm/6942.
- [22] H. Fansuri, R. A. A. Faisal, and S. M. T. Gultom, "Pembuatan Aplikasi Helpdesk Berbasis WEB di PT. Venturium System Indonesia," *Bisnis Dan Pendidikan*, vol. 2, no. 1, pp. 16–25, Jun. 2024.
- [23] J. Feliciano and R. I. Desanti, "Rekomendasi Manajemen Insiden Pada Divisi Helpdesk PT. X Dengan Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3," *Journal Information System Development (ISD)*, vol. 8, no. 2, pp. 66–71, Jul. 2023, doi: 10.19166/isd.v8i2.635.
- [24] Komputer Pranata Kota Banjarmasin, "Perbandingan Service Desk dan Help Desk." Accessed: Apr. 07, 2025. [Online]. Available: <https://prakom.banjarmasinkota.go.id/2020/10/perbandingan-service-desk-dan-help-desk.html>
- [25] AXELOS, *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. London, England: TSO(The Stationery Office), part of Williams Lea, 2019.
- [26] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 8, pp. 585–598, Jun. 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.901.
- [27] A. Yahya *et al.*, "Impact of Integrating Lean, Agile, and DevOps with ITIL4 Framework for Modern IT Service Management," in *1st International Conference on Emerging Technologies for Dependable Internet of Things, ICETI 2024*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., Dec. 2024. doi: 10.1109/ICETI63946.2024.10777262.
- [28] ISACA, *COBIT® 2019 Implementation guide : implementing and optimizing an information and technology governance solution*. ISACA, 2018.
- [29] M. Lubis, R. C. Annisyah, and L. Lyvia Winiyanti, "ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT.Inovasi Tjaraka Buana," in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, Institute of Physics Publishing, May 2020. doi: 10.1088/1757-899X/847/1/012077.
- [30] S. K. K, "Implementing Challenges Of Iso/lec 20000 Standard In It Service Sector- A Descriptive Study," *Journal of Pharmaceutical Negative Results* , vol. 13, doi: 10.47750/pnr.2022.13.S10.282.
- [31] M. Saraiva and R. Ribeiro, "A Brief Analysis Of IT Service Management Framework," TECSI, Feb. 2023. doi: 10.5748/19contecsi/com/itm/6942.
- [32] R. Fajriah and R. Meiyanti, "Implementasi Framework ITIL v4 Pada Perancangan Electronic IT Helpdesk Di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat," *Jurnal Satya Informatika*, vol. 10, no. 1, pp. 2025–2051, 2025.

- [33] M. Reiter and A. Miklosik, "Digital Transformation Of Organisations In The Context Of ITIL® 4," 2020. [Online]. Available: <https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-365/microsoft-teams/free>
- [34] A. K. Kaiser, *Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days: Understand and Prepare for the ITIL Foundation Exam with Real-life Examples*. Springer, 2020. doi: 10.1007/978-1-4842-6361-7.
- [35] AXELOS, "Assesment And Planning", in *ITIL 4: Direct, Plan and Improve*. London: TSO(The Stationery Office), part of Wlliams Lea, 2020.
- [36] S. Gupta, "Role Of Gap Analysis Model In Business Management: An Analytical Study," *International Journal of Management (IJM)*, vol. 11, no. 10, pp. 2954–2958, 2020, doi: 10.17605/OSF.IO/9CZYS.
- [37] Axelos, "An Overview of the ITIL® Maturity Model," London, Sep. 2021.
- [38] S. Donkoh and J. Mensah, "Application of triangulation in qualitative research," *Journal of Applied Biotechnology & Bioengineering*, vol. 10, no. 1, pp. 6–9, Jan. 2023, doi: 10.15406/jabb.2023.10.00319.
- [39] S. Hanyfah, G. R. Fernandes, and I. Budiarto, "Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada Car Wash," *Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi*, vol. 6, no. 1, Jan. 2022, doi: <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v6i1.5697>.

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA *HELPLESK* KANTOR SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Wawancara Pertama (07 maret 2025)

Narasumber (N) 1: Wakil Kepala bidang layanan Pengguna (laki-laki)

Narasumber (N)2: Staf Bidang Layanan Pengguna (Perempuan)

Peneliti (P): Mahasiswa Peneliti

Detail isi Wawancara

- P** : Halo selamat siang saya Dionisia Destikarni Gulo, mahasiswa semester akhir dari Sistem Informasi, dalam penelitian tugas akhir, saya mengambil topik seputar terkait Layanan *Helpdesk* Kantor Sistem Informasi di UAJY, jika berkenan saya izin untuk menanyakan beberapa hal terkait Layanan *Helpdesk* di KSI.
- N1** : boleh silahkan, apakah sudah ada surat pengantar dari pihak fakultas?
- P** : Surat pengantarnya sudah ada, nah ini Mas & mba, saya ingin mengetahui dalam mengelola Layanan *Helpdesk* saat ini, proses yang diterapkan sekarang ini bagaimana?
- N1** : untuk menerima keluhan baik yang secara langsung maupun melalui sistem *Helpdesk*, apabila bisa diselesaikan oleh tim layanan pengguna maka akan kita selesaikan, namun jika tidak maka akan dieskalasi ke bidang terkait seperti bidang pengembangan sistem, jaringan, atau pengolahan data) tiket dipantau sampai selesai dan ditutup jika tidak ada keluhan lanjutan.
- P** : Oh iya mas, untuk menangani keluhan melalui sistem itu menggunakan apa ya?
- N1** : kita menggunakan OsTicket yang open sources jadi semua tiket terekam di sistem osTicketnya.
- N2** : ya betul, tapi karena di osTicketnya mencatat histori tiket untuk keseluruhan, jadi untuk mempermudah rekap, tim juga menggunakan excel untuk merekap tiket pertahun secara manual.
- P** : izin bertanya lagi mba, yang menangani layanan *Helpdesk* itu dinamakan bidang apa? Terus untuk memproses tiket itu biasanya berapa lama sampai selesai?
- N2** : yang menangani tiket itu dinamakan bidang layanan pengguna, yang menangani semua permintaan dan keluhan dari pengguna. Nah untuk proses penanganan tiket dari awal hingga tiket ditutup itu dilayani pada jam kerja maksimal 2x24 jam disetiap jam kerjanya
- N1** : ya betul, penutupan tiket berdasarkan keadaan yang di tangani, misal tiket ditutup karena sudah solve sebelum 2x24 jam, atau tiket ditutup 2x24 jam dan tidak ada respon dari pengguna. Karena lewat 2x24 jam tiket otomatis berubah jadi overdue.
- P** : selain itu bagaimana komunikasi antara tim *helpdesk* dan pengguna?

- N2** : Komunikasi dilakukan melalui sistem *Helpdesk*. Jika pengguna menggunakan email UAJY, balasan otomatis dikirimkan ke email tersebut. Jika menggunakan email non-UAJY, maka dikirimkan secara manual.
- P** : lalu apa ada feedback dari pengguna setelah menggunakan sistem layanan *Helpdesk*? Semacam gform itu?
- N1** : oh ada tapi cuman untuk secara keseluruhan layanan KSI UAJY, namun untuk khusus layanan *Helpdesk* belum ada form feedbacknya.
- P** : baiklah mas, mba terima kasih atas jawaban nya, dan terima kasih atas jawabannya untuk pertanyaan saya secara umum mengenai *Helpdesk* ini, ini paralel saya juga bimbingan dengan dosen pembimbing saya kira2 apa data dan informasi yang bisa saya gunakan untuk penelitian saya ini.
- N1** : baiklah nanti kalau butuh data, atau informasi lanjut bisa langsung datang ke KSI saja.
- P** : Terima kasih banyak
- N2** : sama-sama mba.

Wawancara Kedua (13 Mei 2025)

Narasumber (N)2: Staf Bidang Layanan Pengguna (Perempuan)

Peneliti (P): Mahasiswa Peneliti

Detail isi Wawancara

- P** : selamat siang mba, saya mau lanjutkan bertanya mengenai manajemen layanan *Helpdesk*, jadi izin memberitahu terkait penelitian ini saya nanti mencoba untuk mengetahui semua layanan *Helpdesk* yang diterapkan saat ini, nanti saya akan membandingkan dengan praktik terbaik manajemen layanan TI yaitu ITIL. Nanti saya akan mencari gap antar kedua hal tersebut.
- N2** : baik mba, jadi apa yang bisa saya bantu?
- P** : ini mba, saya bertanya mengenai SOP, apakah ada panduan tertulis untuk penanganan insiden atau permintaan keluhan layanan *helpdesk* ini?
- N2** : oh ada mba, tapi dokumennya itu masih dalam bentuk non formal mba, masih dalam bentuk dokumen biasa tanpa kopnya, dan beberapa jawaban untuk menjawab keluhan yang sama sudah kami siapkan di bagian sistemnya, nanti untuk menjawab tinggal menggunakan template itu
- P** : semisal ada insiden yang besar terjadi, apakah dilakukan evaluasi besar?
- N2** : evaluasi dilakukan dalam rapat koordinasi bulanan, hanya jika pada bulan tersebut ada insiden yang signifikan atau butuh perbaikan.
- P** : nah semisal ada ada insiden berulang, bagaimana cara penanganannya?
- N2** : kita biasanya menangani nya secara nonteknis, jika sering terjadi, kita memberikan informasi cara pencegahan insiden tersebut berulang melalui media sosial, atau membuat banner tiap2 kampus.
- P** : apakah pernah dilakukan analisis akar masalah terhadap insiden tersebut?
- N2** : ini sebenarnya tidak menjadi prioritas kami, karena yang menjadi priortias adalah jika ada keluhan maka langsung diselesaikan. Namun jika ada kasus yang emang butuh penanganan dan terjadi berulang kali seperti lupa password mahasiswa baru, maka dilakukan analisis penyebab dan perbaikan sistem. Contohnya kemarin di akun SIKMA ada penambahan catatan saat membuat

- password baru, yaitu untuk mencatat password yang baru dibuat agar tidak terjadi kesalahan yang sama.
- P** : Apakah Pengguna bisa mengakses Informasi secara mandiri tanpa kontak *Helpdesk*?
- N2** : tentu saja bisa, melalui laman manual di <https://ksi.uaajy.ac.id/manual/> , disitu tersedia informasi yang bisa digunakan atau di akses oleh pengguna tanpa kontak layanan *Helpdesk*.
- P** : oke siap mba, ini menjadi dasar informasi yang akan saya gunakan untuk menjadi temuan analisis saya, oh ia nanti saya akan kembali menghubungi mba untuk memfinalisasikan pertanyaan saya, nanti saya akan menggunakan panduan ITIL untuk pertanyaan2 saya untuk selanjutnya. Nanti informasi yang saya dapatkan akan saya cantumkan juga di panduan ITIL itu mba. Nanti yang belum saya dapatkan jawabannya, akan saya tanyakan kembali kepihak layanan pengguna ya mba.
- N2** : oh ia silahkan mba, tapi nanti kalau mau ketemu buat janji saja agar mempermudah dalam pengambilan datanya.
- P** : apakah boleh saya lihat langsung sistemnya nanti mba, untuk melihat secara langsung proses penanganan tiket yang diajukan hingga ditutup
- N2** : boleh mba, nanti sekalian saya kirim capture tampilan sistemnya ya
- P** : boleh mba, terima kasih ya mba, nanti saya juga minta hasil rekapan tiket yang sudah di tutup selama tahun 2024 untuk mendukung penelitian saya. Terima kasih mba
- N2** : Sama-sama mba, semangat skripsinya.

Wawancara Ketiga (21 Mei 2025)

Narasumber (N)2: Staf Bidang Layanan Pengguna (Perempuan)

Narasumber (N1): Student Staff

Peneliti (P): Mahasiswa Peneliti

- P** : selamat pagi mba, saya mau memfinalisasikan pertanyaan-pertanyaan saya yang berdasarkan kerangka kerja yang saya gunakan untuk menganalisis manajemen layanan *Helpdesk* ini, tapi pertanyaannya saya buat sederhana kok mba, menyesuaikan apa yang ada di layanan *Helpdesk* KSI
- N2** : oh boleh mba, silahkan
- P** : Bagaimana proses manajemen layanan *Helpdesk* KSI UAJY yang diterapkan saat ini?
- N2** : Tim *Helpdesk* (bidang layanan pengguna) menerima keluhan pengguna baik langsung, WA, telepon, maupun lewat sistem osTicket. Jika bisa ditangani, ditangani langsung. Jika perlu, diekskalasi ke bidang lain. Tim *Helpdesk* memantau perkembangan tiket, mengingatkan jika overdue, dan menutup tiket jika selesai.
- P** : apa saja yang dikerjakan oleh layanan *helpdesk* ini?
- N2** : melayani keluhan Situs Kuliah, SIATMA, KRS, SPAMA, Office 365, dan WiFi, dan semua ini ada SOPnya masing2.
- P** : Bagaimana struktur organisasi tim *Helpdesk*?
- N2** : Tim *Helpdesk* berada di bidang layanan pengguna, terdiri dari:

- Wakil kepala layanan pengguna (Sigit Darmawan, S.Kom.)
 - 1 staff (Bernadeta Tyas Malinda, S.T.)
 - 6 student staff UAJY jumlahnya bisa berubah sesuai kebutuhan
- P** : Bagaimana cara menerima dan menangani keluhan?
- N2** : Pengguna bisa mengajukan keluhan lewat WA, telepon, langsung datang, atau lewat sistem *Helpdesk*. Jika lewat jalur informal tidak bisa diselesaikan langsung, diarahkan untuk buat tiket agar tercatat.
- P** : apakah boleh saya mengetahui secara singkat alur proses disistem *Helpdesk*?
- N2** : boleh mba dimulai dari User (pengguna) membuat tiket → sistem memberi nomor tiket → tim menerima dan menanggapi → jika perlu diekskalasi → jika selesai dan tidak ada komplain, tiket ditutup setelah 2x24 jam.
- P** : Bagaimana pencatatan tiket dilakukan?
- N2** : Otomatis tersimpan di osTicket, juga dicatat secara manual di Excel (help topic, departemen, penanganan, ticket source).
- P** : berapa waktu respon/Penyelesaian
- N2** : Target penyelesaian 2x24 jam selama jam kerja. Lewat dari itu tiket masuk ke status "Overdue".
- P** : Apa jenis permasalahan yang paling sering terjadi?
- N2** : Lupa username/password merupakan permasalahan paling sering terjadi.
- P** : Bagaimana komunikasi dengan user dilakukan?
- N2** : Melalui sistem *Helpdesk*. User menerima update status tiket. Jika email UAJY, balasan otomatis; jika email pribadi, dikirim manual.
- P** : Bagaimana proses awal penggunaan *Helpdesk* ini?
- N2** : *Helpdesk* dibentuk dengan tujuan untuk memisahkan proses penanganan keluhan agar bagian back-end tidak terganggu. osTicket dipilih karena open source dan fiturnya lengkap sesuai kebutuhan layanan *Helpdesk* KSI saat ini
- P** : kan tadi mba bilang, kalau bidang layanan pengguna ini dibantu oleh student staf, nah tugas mereka apa saja mba?
- N2** : tugas mereka ada di set menjadi admin, dan semua student staff hanya memiliki 1 akun, dan membantu mereset dan menangani password
- N1** : betul mba, jadi semisal ada keluhan atau permintaan yang tidak bisa kita tangani, langsung kita assign ke orang yang bersangkutan
- P** : oh ia ya, nama2 yang diassign kita bisa mendapatkannya dimana?
- N1** : sudah ada di dalam panduannya mba, jadi orang yang kita assign sudah tau, tapi kita tetap harus memantau penyelesaian tiket itu
- P** : baiklah mba, bagaimana bidang layanan pengguna mengetahui bahwa insiden sudah selesai?
- N2** : kita ada 4 kriteria untuk memastikan tiket itu bisa diclose mba dan dianggap sudah selesai
- P** : apa saja itu mba?
- N1** : tiket ditutup karena tidak mendapat respon dari pengguna selama 2x24 jam, Tiket ditutup karena permasalahan sudah terselesaikan sebelum 2x24 jam, Tiket ditutup karena permasalahan sudah terselesaikan namun melebihi 2x24 jam dan Tiket ditutup karena permasalahan sudah terselesaikan namun tidak mendapatkan respon dari pengguna.
- P** : Jenis permintaan layanan yang paling sering diterima? Apakah tiap permintaan punya prosedur terdokumentasi?

- N2** : Permintaan paling sering: informasi/data (232 tiket ditutup tahun 2024). Semua proses tercatat di sistem.
- P** : Di mana data pengguna disimpan?
- N2** : Di server UAJY, karena osTicket diinstal di domain UAJY.
- P** : Jika sistem mengalami upgrade/error, bagaimana penanganannya?
- N2** : OsTicket open source → tidak banyak modifikasi. Upgrade sistem dilakukan oleh tim layanan pengguna sendiri.
- P** : Apa upaya menjaga keamanan data?
- N2** : Server dikelola oleh tim jaringan. Akses login *Helpdesk* dibatasi ke tim layanan pengguna. Student staff hanya dapat reset password. Jadi yang mengakses nya hanya internal *Helpdesk* KSI saja
- P** : oh berarti yang mengakses sistem dan data pengguna hanya layanan pengguna?
- N2** : ya betul, aku admin hanya di set untuk bidang layanan pengguna. Tim KSI lain hanya mengakses tiket yang diassign ke mereka (selama masa eskalasi).
- P** : Apakah ada pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas?
- N2** : Belum ada secara tertulis. Struktur umum:
- Wakil bagian layanan pengguna
 - Staff layanan
 - Student staff (reset password saja)
- P** : Jika ada ide/perubahan sistem, bagaimana prosesnya?
- N2** : Jika sistem tidak mendukung operasional, akan dicari platform baru. Saat ini osTicket masih mencukupi.
- P** : Apakah sistem tiket dikembangkan sendiri?
- N2** : Tidak, menggunakan osTicket.
- P** : Apakah ada pengukuran kinerja layanan *Helpdesk*?
- N2** : Belum ada pengukuran kinerja formal.
- P** : Sejauh mana otomatisasi diterapkan?
- N2** : User otomatis menerima nomor tiket setelah submit.
- P** : Apa tantangan utama saat ini?
- N2** : Belum ada otomatisasi pengiriman email untuk user non-UAJY, sehingga tim harus kirim manual.
- P** : Apakah ada vendor/pihak ketiga mendukung *Helpdesk*?
- N2** : Tidak. osTicket diinstal di server UAJY, dikelola internal.
- P** : Apakah ada SLA yang diterapkan?
- N2** : Ada, SLA 2x24 jam (diset di sistem 48 jam).
- P** : terima kasih banyak mba, atas informasinya, ini nanti saya akan rekap dulu mana data yang bisa saya ambil, oh i amba izin nanti untuk mengakses langsung dan ikut memantau (observasi) cara penanganan tiket dari awal hingga tiket ditutup ya mba.
- N2** : Boleh mba silahkan

Contoh Template SOP/ Dokumen Rekomendasi Tiap praktik

Contoh rekomendasi template SOP/dokumen *incident management*

Standar Operasional Prosedur: Pencatatan Insiden

Nomor Dokumen: SOP-IM-001

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Tujuan

Memastikan seluruh insiden yang dilaporkan melalui berbagai saluran (osTicket, WhatsApp, Telepon, Tatap Muka) tercatat secara konsisten dan terpusat dalam sistem osTicket.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk seluruh staf Bidang Layanan Pengguna dan Student Staff Helpdesk KSI dalam mencatat insiden yang diterima.

3. Prosedur

Tahap	Deskripsi	Penanggung Jawab
1. Penerimaan Insiden	Menerima laporan insiden dari pengguna melalui osTicket, WhatsApp, Telepon, atau Tatap Muka.	Staf/Student Staff Helpdesk
2. Verifikasi & Pengarahan	Jika laporan diterima non-osTicket, verifikasi informasi dan arahkan pengguna untuk membuat tiket di osTicket. Jika tidak memungkinkan, staf Helpdesk membuat tiket atas nama pengguna.	Staf/Student Staff Helpdesk
3. Pencatatan di osTicket	Input detail insiden ke dalam sistem osTicket, termasuk: - Subjek Tiket - Deskripsi Lengkap Masalah - Nama Pelapor & Kontak - Kategori (Help Topic) - Sumber Tiket (Website, WhatsApp, Telepon, Walk-in) - Prioritas (sesuai panduan prioritas)	Staf/Student Staff Helpdesk
4. Konfirmasi ke Pengguna	Kirimkan nomor tiket dan tautan pemantauan status kepada pengguna (otomatis via osTicket jika email UAJY, manual jika non-UAJY).	Sistem osTicket / Staf Helpdesk

Standar Operasional Prosedur: Penanganan dan Pemulihan Insiden

Nomor Dokumen: SOP-IM-003

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Tujuan

Menyediakan langkah-langkah sistematis untuk penanganan dan pemulihan insiden agar layanan dapat beroperasi normal kembali secepatnya.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk seluruh insiden yang ditangani oleh Helpdesk KSI, baik yang diselesaikan secara internal maupun yang dieskalasi.

3. Prosedur

Tahap	Deskripsi	Penanggung Jawab
1. Penanganan Insiden	Lakukan tindakan perbaikan sesuai hasil diagnosis dan SOP penanganan layanan yang relevan.	Staf/Student Staff Helpdesk / Tim Teknis Terkait
2. Pembaruan Status Tiket	Perbarui status tiket di osTicket menjadi "In Progress" atau "Assigned" setelah penanganan dimulai.	Staf/Student Staff Helpdesk / Tim Teknis Terkait
3. Komunikasi Progres	Berikan informasi progres penanganan kepada pengguna secara berkala melalui osTicket.	Staf Helpdesk
4. Verifikasi Pemulihan	Setelah solusi diterapkan, verifikasi dengan pengguna bahwa layanan telah pulih dan berfungsi normal.	Staf Helpdesk
5. Penutupan Tiket	Tutup tiket di osTicket setelah insiden teratasi dan dikonfirmasi pengguna, atau setelah 2x24 jam tanpa respons dari pengguna.	Staf Helpdesk

Contoh rekomendasi template SOP/dokumen *problem management*

Standar Operasional Prosedur: Analisis Akar Masalah (RCA)

Nomor Dokumen: SOP-PM-001

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna & Tim Teknis KSI

1. Tujuan

Melakukan analisis sistematis terhadap insiden berulang atau berdampak tinggi untuk mengidentifikasi akar penyebab dan mencegah terulangnya masalah.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk insiden yang memenuhi kriteria eskalasi menjadi problem (misal: >3 insiden serupa dalam 30 hari, insiden berdampak kritis).

3. Prosedur (Menggunakan Metode 5 Why)

1. Identifikasi Problem: Tentukan insiden berulang/kritis yang akan dianalisis.
2. Bentuk Tim RCA: Libatkan staf Helpdesk, tim teknis terkait, dan pihak lain yang relevan.
3. Kumpulkan Data: Kumpulkan semua data insiden terkait (log, riwayat tiket, laporan pengguna).
4. Lakukan 5 Why: Ajukan pertanyaan "Mengapa ini terjadi?" secara berulang (minimal 5 kali) untuk setiap gejala hingga menemukan akar penyebab.
5. Verifikasi Akar Penyebab: Pastikan akar penyebab yang ditemukan logis dan dapat diverifikasi.
6. Dokumentasikan Temuan: Catat hasil analisis dalam Template Laporan RCA.
7. Rekomendasikan Solusi Permanen: Usulkan tindakan perbaikan permanen untuk mengatasi akar penyebab.

Panduan: Penyusunan dan Penggunaan Workaround

Nomor Dokumen: PD-PM-004

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Tujuan

Memberikan panduan untuk membuat, mendokumentasikan, dan menggunakan solusi sementara (workaround) untuk insiden yang disebabkan oleh problem yang belum teratasi secara permanen.

2. Prosedur

1. Identifikasi Kebutuhan Workaround: Ketika insiden terjadi berulang atau akar masalah belum ditemukan/diperbaiki.
2. Kembangkan Workaround: Buat langkah-langkah sementara yang dapat memulihkan layanan atau mengurangi dampak insiden.
3. Uji Workaround: Pastikan workaround efektif dan tidak menimbulkan masalah baru.
4. Dokumentasikan Workaround: Catat workaround dalam format standar (lihat contoh di bawah) dan simpan di repositori yang mudah diakses (misal: Knowledge Base di osTicket atau folder bersama).
5. Komunikasikan: Informasikan staf Helpdesk dan tim terkait tentang workaround yang tersedia.
6. Tinjau Berkala: Evaluasi efektivitas workaround secara berkala dan hapus jika solusi permanen telah diterapkan.

Contoh Format Workaround:

ID Workaround:	[WO-XXXX]
Problem Terkait:	[ID Problem]
Deskripsi Insiden:	[Gejala insiden yang dapat diatasi dengan workaround ini]
Langkah-langkah Workaround:	[Langkah-langkah detail untuk menerapkan solusi sementara]
Dampak Workaround:	[Efek samping atau batasan workaround]
Tanggal Dibuat:	[DD/MM/YYYY]

Contoh rekomendasi template SOP/dokumen *service request management*

Standar Operasional Prosedur: Penanganan Permintaan Layanan

Nomor Dokumen: SOP-SRM-001

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Tujuan

Mengatur alur penanganan permintaan layanan secara terpisah dari insiden, memastikan pemrosesan yang efisien dan sesuai standar.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk semua jenis permintaan layanan yang tercantum dalam Katalog Layanan KSI.

3. Prosedur

Tahap	Deskripsi	Penanggung Jawab
1. Penerimaan Permintaan	Menerima permintaan layanan melalui portal osTicket (dengan Help Topic yang terpisah untuk permintaan).	Staf/Student Staff Helpdesk
2. Verifikasi & Klasifikasi	Verifikasi kelengkapan informasi permintaan dan klasifikasikan sesuai jenisnya (mengacu Panduan Klasifikasi Permintaan).	Staf Helpdesk
3. Pemrosesan Permintaan	Lakukan tindakan pemenuhan permintaan sesuai prosedur yang ditetapkan untuk setiap jenis layanan (mengacu pada Katalog Layanan). Jika perlu, eskalasi ke tim teknis terkait.	Staf/Student Staff Helpdesk / Tim Teknis Terkait
4. Pembaruan Status	Perbarui status tiket di osTicket (misal: "In Progress", "Awaiting Approval").	Staf Helpdesk
5. Konfirmasi & Penutupan	Setelah permintaan terpenuhi, konfirmasi kepada pengguna dan tutup tiket.	Staf Helpdesk

Katalog Layanan Helpdesk KSI UAJY

Nomor Dokumen: CAT-SRM-003

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Tujuan

Menyediakan daftar lengkap layanan TI yang didukung oleh Helpdesk KSI, beserta deskripsi, Service Level Agreement (SLA), dan cara aksesnya.

2. Daftar Layanan

Nama Layanan	Deskripsi Singkat	SLA (Target Waktu Penyelesaian)	Cara Mengajukan Permintaan
Reset Password Akun SIATMA	Bantuan untuk mereset password akun Sistem Informasi Akademik (SIATMA).	4 jam kerja	Melalui Portal Helpdesk (Pilih Help Topic: "Permohonan Akun/Akses - Reset Password SIATMA")
Permohonan Akun Office 365	Pembuatan akun email dan layanan Office 365 untuk civitas akademika.	1 hari kerja	Melalui Portal Helpdesk (Pilih Help Topic: "Permohonan Akun/Akses - Akun Office 365")
Bantuan Koneksi Jaringan/WiFi	Dukungan untuk masalah koneksi internet di lingkungan kampus.	2 jam kerja (insiden) / 1 hari kerja (permintaan konfigurasi)	Melalui Portal Helpdesk (Pilih Help Topic: "Permasalahan Koneksi Jaringan" atau "Permohonan Instalasi/Konfigurasi")
Permintaan Data/Laporan Sistem	Penyediaan data atau laporan dari sistem informasi KSI.	3 hari kerja	Melalui Portal Helpdesk (Pilih Help Topic: "Permintaan Informasi/Data")

Contoh rekomendasi template SOP/dokumen *continual improvement*

Standar Operasional Prosedur: Penerapan 7-Step Improvement Model

Nomor Dokumen: SOP-CI-001

Tanggal Berlaku: [DD/MM/YYYY]

Versi: 1.0

Disusun Oleh: Tim Peningkatan Layanan KSI

1. Tujuan

Menyediakan kerangka kerja terstruktur untuk mengidentifikasi, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi inisiatif perbaikan layanan Helpdesk secara berkelanjutan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk semua inisiatif peningkatan kualitas layanan Helpdesk KSI.

3. Prosedur (7 Langkah Model Peningkatan)

1. What is the vision? (Tentukan Visi): Pahami tujuan bisnis dan layanan Helpdesk.
2. Where are we now? (Analisis Kondisi Saat Ini): Kumpulkan data kinerja (baseline, KPI) dan identifikasi area yang perlu ditingkatkan.
3. Where do we want to be? (Tentukan Target): Tetapkan target perbaikan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART).
4. How do we get there? (Rencanakan Perbaikan): Susun rencana aksi, termasuk sumber daya dan jadwal.
5. Take action (Laksanakan Perbaikan): Implementasikan rencana perbaikan.
6. Did we get there? (Evaluasi Hasil): Ukur hasil perbaikan terhadap target yang ditetapkan.
7. How do we keep the momentum going? (Pertahankan Momentum): Dokumentasikan pembelajaran, standarisasi perbaikan, dan identifikasi peluang perbaikan selanjutnya.

Template: Baseline & KPI Monitoring Layanan Helpdesk KSI

Nomor Dokumen: TMP-CI-002

Periode Monitoring: [Bulan/Tahun]

Disusun Oleh: Bidang Layanan Pengguna KSI

1. Baseline Kinerja (Data Historis)

Indikator	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Rata-rata 2024 (Baseline)
Waktu Respons Rata-rata (jam)	[Data]	[Data]	[Data]	[Data]	[Rata-rata]
Waktu Penyelesaian Rata-rata (jam)	[Data]	[Data]	[Data]	[Data]	[Rata-rata]
Jumlah Tiket Ditutup per Bulan	[Data]	[Data]	[Data]	[Data]	[Rata-rata]
Persentase Tiket Overdue	[Data]	[Data]	[Data]	[Data]	[Rata-rata]

2. Key Performance Indicator (KPI) Monitoring

KPI	Target	Hasil [Bulan Ini]	Status	Analisis
Waktu Respons Rata-rata	< 2 jam	[Hasil]	[Tercapai/Tidak]	[Analisis singkat]
Waktu Penyelesaian Rata-rata	< 24 jam	[Hasil]	[Tercapai/Tidak]	[Analisis singkat]
Persentase Tiket terselesaikan Tepat Waktu	> 90%	[Hasil]	[Tercapai/Tidak]	[Analisis singkat]

Rekapan penutupan dan penanganan tiket layanan heldpesk KSI 2024			
Kategori	Topik	Jumlah	Presentase (%)
Keluhan / Permasalahan	Lupa Username/Password	1003	37,71%
	Koneksi Jaringan/Hotspot/Internet	47	1,77%
	Sistem Error (Aplikasi/Sistem Informasi/Software/Hardware)	230	8,65%
	Kesalahan Data	235	8,83%
	Lain-lain	513	19,29%
Saran Perbaikan	Situs Kuliah	41	1,54%
	Aplikasi/Sistem Informasi/Software/Hardware	32	1,20%
	Layanan Email/Office365	181	6,80%
	Lain-lain	47	1,77%
Permohonan	Data/Informasi	232	8,72%
	Aplikasi/Sistem Informasi/Software/Hardware	67	2,52%
	Panduan Penggunaan Aplikasi/Sistem Informasi/Software	22	0,83%
	Lain-lain	10	0,38%
Total		2660	100%