

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

(SOP)

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)

HELP DESK

DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN BANYUWANGI

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan komputersasi dan otomatisasi berbasis Information Technology (IT) di lingkungan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Banyuwangi, khususnya pada Bidang Informatika dan Data di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) akan menerapkan fasilitas layanan berbasis IT, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja pada lingkungan Dishubkominfo sendiri maupun pada lingkungan Pemkab Banyuwangi.

Untuk itu, perlu kiranya dibuatkan suatu aplikasi berbasis IT yang diberi nama dengan Sistem Informasi Manajemen Help Desk atau dapat disingkat dengan SIM Help Desk. Aplikasi ini berupa sistem informasi berbasis web dan online, sehingga mempermudah para pengguna yaitu para SKPD dalam mengaksesnya dan mengoperasikannya. Masing-masing SKPD akan terhubung dengan satu sistem yang saling berhubungan dan terkait dengan proses bisnis maupun dengan user role masing-masing. Sehingga masing-masing pengguna hanya akan melaksanakan tugas tertentu dan mempunyai hak akses yang telah ditentukan.

Dari pengalaman sebelumnya, Bidang Informatika dan Data menerapkan metode manual dalam mengelola help desk yang menyebabkan lamanya proses pelayanan, mahal biaya, panjangnya birokrasi, dan faktor kesalahan manusia relatif tinggi, serta sulitnya melakukan rekapitulasi pelaporan rutin. Atas dasar itu Bidang Informatika dan Data berinisiatif untuk membuat Aplikasi SIM Help Desk ini. Diharapkan dengan penggunaan aplikasi ini, kendala dalam mengelola help desk yang sebelumnya dapat teratasi sehingga dapat mencapai hasil

yang maksimal dan memuaskan bagi para SKPD. Sedangkan untuk kepentingan internal dinas sendiri dapat mempermudah dan mempercepat proses yang ada di dalam Bidang Informatika dan Data, sehingga kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat beralih bertahap menggunakan satu sistem yang lebih mudah dan serba otomatis.

Pada aplikasi ini sebagai awal pembuatannya dibangun pengelolaan help desk dan tanggapan. Awalnya SKPD yang mempunyai masalah terkait aplikasi/sistem informasi maupun jaringan/infrastruktur IT menginput detail masalah tersebut kedalam aplikasi dengan disertai penugasan kepada petugas teknis. Kemudian masalah tersebut dipantau dan ditanggapi oleh Bidang Informatika dan Data, petugas teknis tersebut menyelesaikan masalah yang telah terinput. Setelah selesai petugas teknis mengubah status masalahnya disertai catatan. SKPD pun mengetahui bahwa permasalahan yang diinputkan tadi sudah terselesaikan dengan melihat status pada aplikasi.

Pada pengelolaan sebelumnya, help desk dilakukan secara manual dengan mengirimkan surat ke dinas yang membuat lamanya tanggapan, dengan melalui sms atau telpon yang membuat kurang terorganisirnya help desk. Pada suatu saat diperlukan rekapitulasi bulanan atau tahunan, Bidang Informatika dan Data kesulitan untuk mengelola permasalahan-permasalahan yang telah ditangani sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah ada sebelumnya, maka solusi tentang pembuatan Aplikasi SIM Help Desk ini dibuat dengan harapan untuk mengatasi masalah yang ada pada pengelolaan Help Desk sebelumnya, sehingga dapat mempercepat, memotong birokrasi pelayanan, dan meminimalisir kesalahan pada manusia. Sehingga mencapai hasil yang maksimal dan dan memuaskan yang tentu saja sebagai konsekwensinya dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan di Bidang Informatika dan Data Dishubkominfo.

2. Maksud dan Tujuan

A. Maksud

Maksud dari pembuatan kegiatan ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Manajemen Help Desk (SIM Help Desk) di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi khususnya pada Bidang Informatika dan Data.

B. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dari pembangunan Sistem Informasi Manajemen Help Desk (SIM Help Desk) di Dishubkominfo Kabupaten Banyuwangi adalah:

- ❖ Mempermudah dan membantu peng-entry-an data oleh semua pengguna
- ❖ Mempermudah petugas teknis dalam menyelesaikan permasalahan.
- ❖ Mempermudah admin pengelola dalam merekapitulasi dan menyusun pelaporan rutin dari setiap pelayanan.
- ❖ Membuat data history pengelolaan help desk dari waktu ke waktu.
- ❖ Mendukung aplikasi berbasis web, sehingga dengan platform OS apapun dapat mengakses aplikasi tanpa harus meng-install-nya terlebih dahulu.
- ❖ Meningkatkan daya saing dengan Dishubkominfo kabupaten lainnya.

3. Sasaran

Sasaran dari pembuatan aplikasi ini adalah :

- A. Tersediannya Sistem Informasi yang handal sehingga menunjang efektivitas dan efisiensi aktivitas pada Bidang Informatika dan Data Dishubkominfo Kabupaten Banyuwangi
- B. Memberikan kemudahan bagi pengguna maupun admin pengelola dalam peng-entry-an, rekapitulasi, penyusunan pelaporan dan dapat mempertinggi nilai informasi, memperlancar dan meningkatkan pelayanan instansi

- C. Tersedianya sumber daya yang mampu mengoperasikan aplikasi tersebut.
- D. Tersedianya aplikasi yang up-to-date sesuai perubahan kebijakan-kebijakan maupun kebutuhan pengelolaan help desk di Bidang Informatika dan Data Dishubkominfo Kabupaten Banyuwangi.

4. Desk Pengaduan

Untuk memenuhi dan melayani pengaduan dari setiap SKPD , team IT melakukan layanan melalui media antara lain dengan sms, telepon dan Email.

5. Waktu Pengaduan SIM Help Desk

A. Alokasi Waktu Pengaduan Melalui Telepon

Dalam menerima pengaduan dari SKPD, Team IT Help Desk Dishubkominfo membukan pengaduan telepon mulai hari senin sampai hari sabtu, dengan waktu sebagai berikut:

Senin - Kamis : 0800 s/d 17.00

Istirahat : 12.00 s/d 13.00

Jum'at : 08.00 s/d 17.00

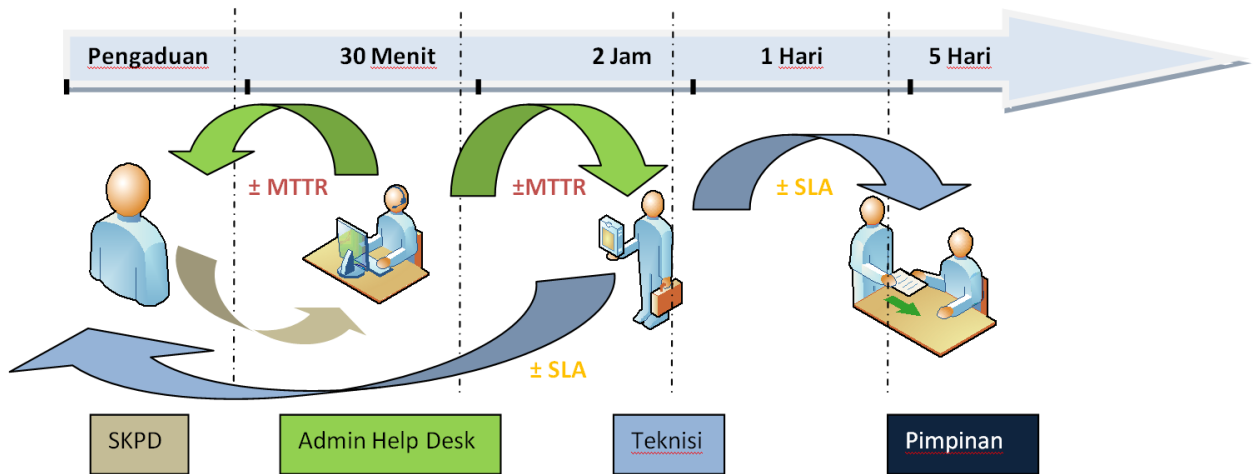
Istirahat : 11.00 s/d 13.00

Sabtu : 08.00 s/d 12.00

B. Alokasi Waktu Pengaduan Melalui SMS dan Email

Untuk alokasi waktu pengaduan melalui sms dan email team IT tidak membatasi / bias dilakukan setiap waktu, dikarenakan sudah menggunakan system sms gateway yang secara otomatis bisa menyimpan semua pengaduan dari SKPD.

6. Waktu penanganan teknis ke tempat SKPD



Gambar 1. Alur waktu penanganan teknis help desk

SKPD melakukan pengaduan kepada Admin Help Desk melalui media yang telah disediakan, admin help desk meneruskan pengaduan SKPD kepada teknisi (delegasi) serta melakukan replay / kenfirmasi kepada SKPD melalui media pengaduan yang dipakai oleh SKPD.

MRRT (*Main Time To Repair*) merupakan rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh Admin help desk untuk melakukan konfirmasi kepada SKPD maupun teknisi, rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh Admin help desk adalah 30 menit - 1 jam.

Setelah itu Teknisi mendapatkan penugasan dari admin melalui pengaduan masuk sistem help desk, teknisi akan melakukan pembekalan peralatan yang dibutuhkan serta bilamana ada banyak pengaduan masuk teknisi akan memilih prioritas (Low, Normal, Hidd, Emergency) yang telah dituliskan di sistem help desk, dan Apabila teknisi tidak bisa menyelesaikan pengaduan SKPD dalam waktu 5 hari maka teknisi harus melaporkan kepada pimpinan

SLA (*Service Level Agreement*) merupakan waktu perbaikan yang dilakukan oleh teknisi, pemadaman listrik, kerusakan hardware, lokasi SKPD dan jumlah SKPD sangat mempengaruhi perhitungan waktu perbaikan yang dilakukan oleh teknisi, untuk itu teknisi bisa melakukan perbaikan antara 2 jam, 1 hari dan maksimal 5 hari.

7. Waktu Penanganan Kerusakan Perangkat Hardware di SKPD

Apabila terjadi permasalahan kerusakan hardware, teknisi langsung melakukan pengecekan stok hardware yang berada dikantor dishubkominfo.

Bilamana ada stok maka teknisi akan langsung mengganti dan memasang perangkat hardware yang baru.

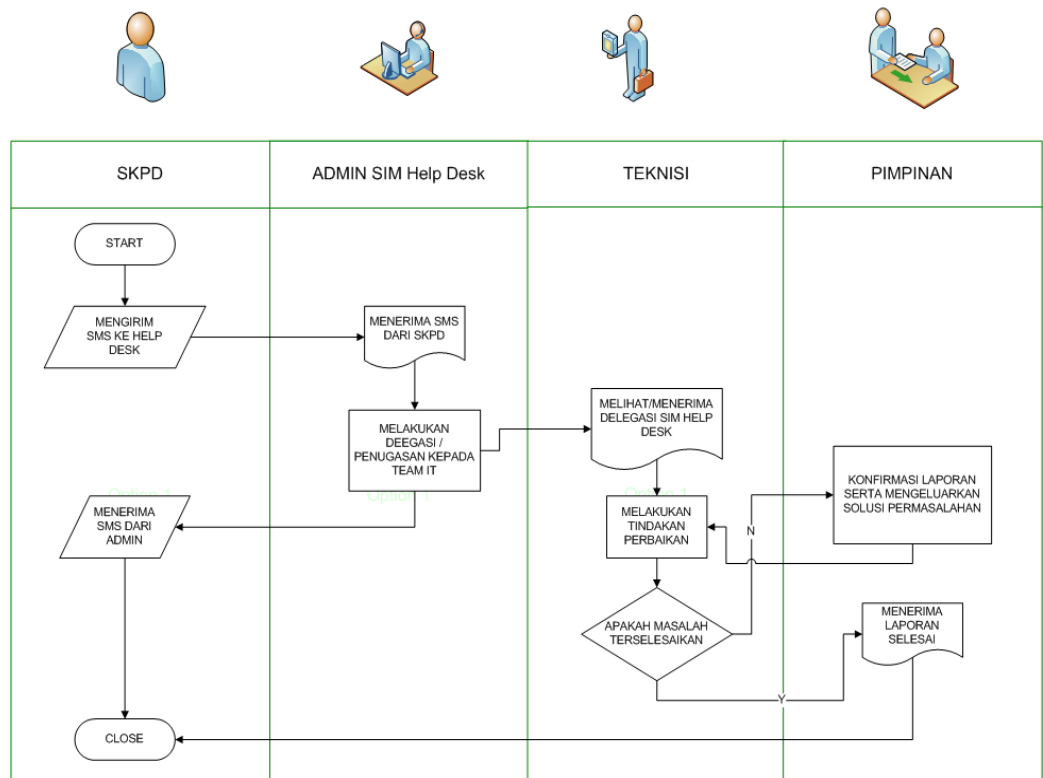
Bilamana tidak ada stok (hardware masih proses pemesanan) maka proses penanganan akan ditunda oleh teknisi maksimal 1 minggu , sampai perangkat hardware ada.

8. Mekanisme Pengaduan SIM Help Desk

A. Alur Pengaduan Oleh User / SKPD

SIM Help Desk telah menyediakan tiga media untuk memfasilitasi pengaduan oleh User / SKPD yaitu Melalui sms, telepon dan email. Masing-masing media mempunyai Alur pengaduan yang berbeda-beda, berikut ini gambar alur yang dijalankan oleh masing-masing media.

❖ SOP Pengaduan Melalui SMS (Short Message Service)

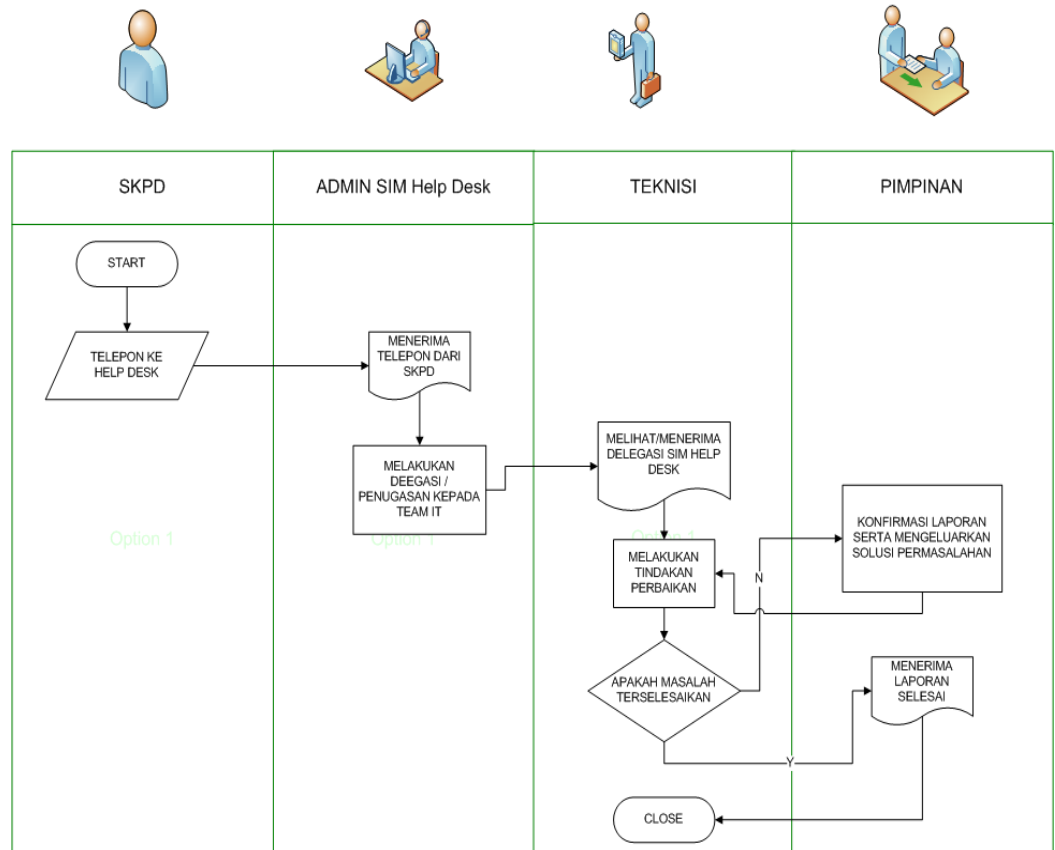


Gambar 2. Alur Pengaduan Melalui SMS

Aplikasi ini mempunyai fitur SMS Gateway, dimana User / SKPD bisa menggunakan sms untuk mengajukan pengaduan ini ke dalam aplikasi. Cara untuk pengaduan SMS dengan mengirim SMS ke nomor **0811-3103-001** dan pesannya diawali dengan kata **HELPDESK**, maka secara otomatis keluhan akan masuk ke dalam aplikasi. Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari User / SKPD sampai ke admin yaitu :

- User / SKPD mengirim sms keluhan ke nomer yang sudah tertera diatas dengan format yang benar.
- Admin melakukan pengisian tiket dan penjadwalan berdasarkan keluhan yang telah dikirim oleh SKPD ersebut.
- Dalam waktu maksimal 30 menit User / SKPD akan menerima reply / balasan sms dari Admin Help Desk.

❖ SOP Pengaduan Melalui Telepon

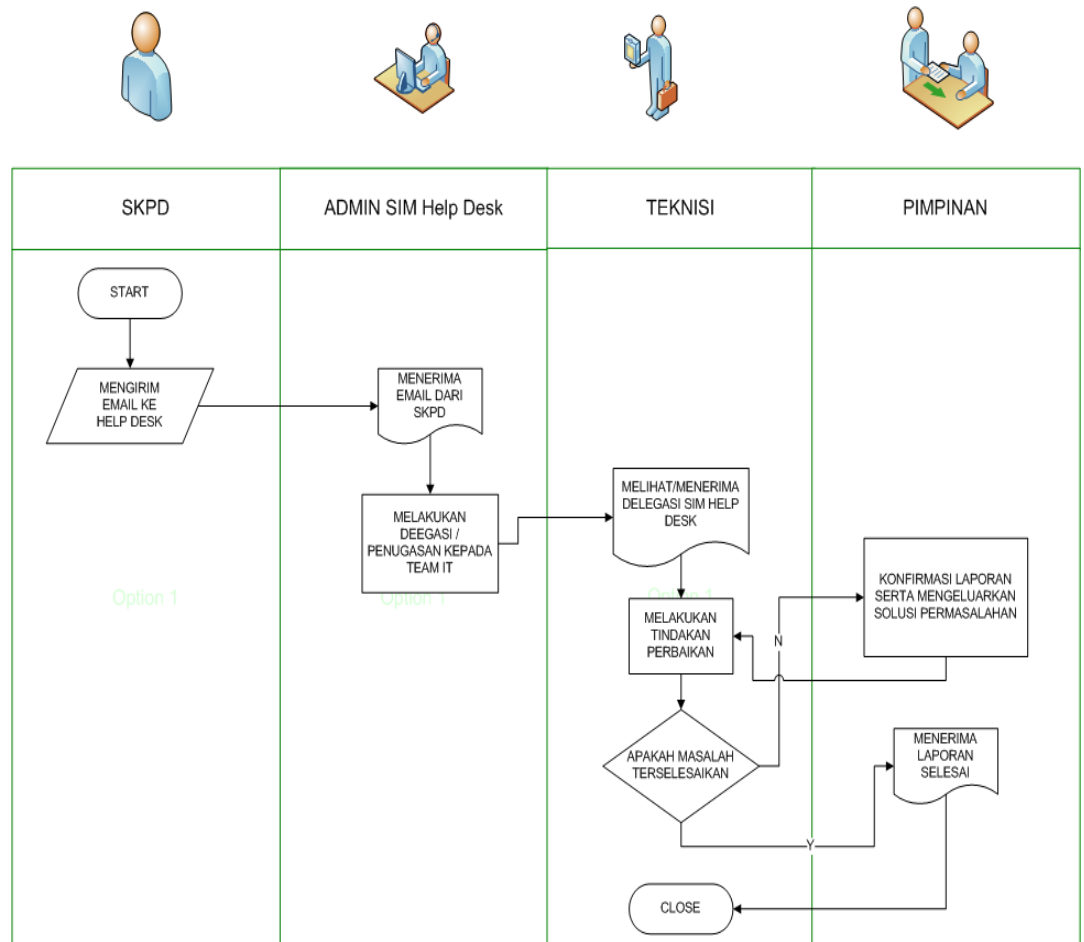


Gambar 3. Alur Pengaduan Melalui Telepon

Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari User / SKPD sampai ke admin yaitu :

- User / SKPD menghubungi nomer telepon IT Help Desk dishubkominfo banyuwangi (Tlp : 0333417437).
- Admin melakukan pengisian tiket dan penjadwalan berdasarkan keluhan yang telah dijelaskan oleh User / SKPD ersebut.

❖ SOP Pengaduan Melalui Email



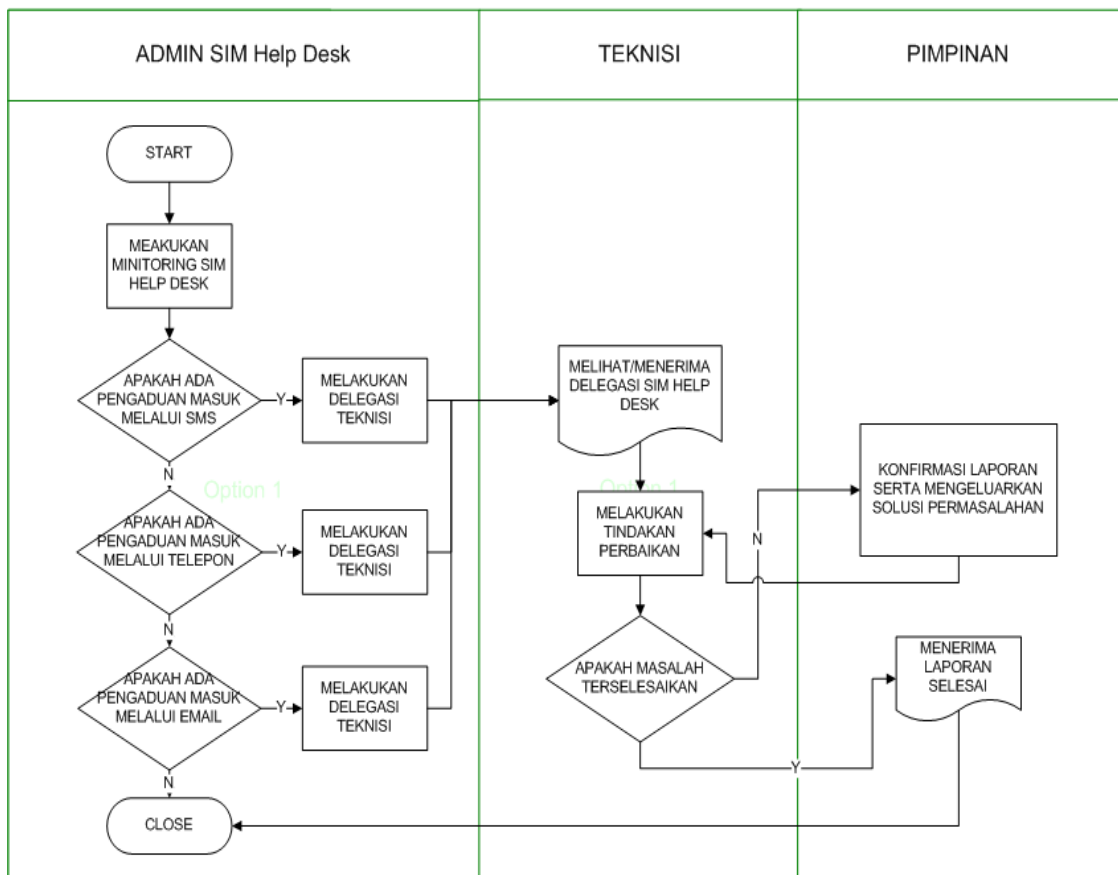
Gambar 4. Alur Pengaduan Melalui Email

Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari User / SKPD sampai ke admin yaitu :

- SKPD mengirimkan Email kepada helpdesk@banyuwangikab.go.id dan pesannya diawali dengan kata **HELPDESK**, serta diisikan dokumen dan informasi keluhan secara lengkap .
- Admin melakukan pengisian tiket dan penjadwalan berdasarkan keluhan yang telah dijelaskan oleh User / SKPD tersebut.

B. Alur Proses Pengaduan Oleh Customer Service / Admin SIM Help Desk

Pengaduan yang telah dikirim oleh SKPD akan diproses oleh admin sesuai dengan media yang telah digunakan.



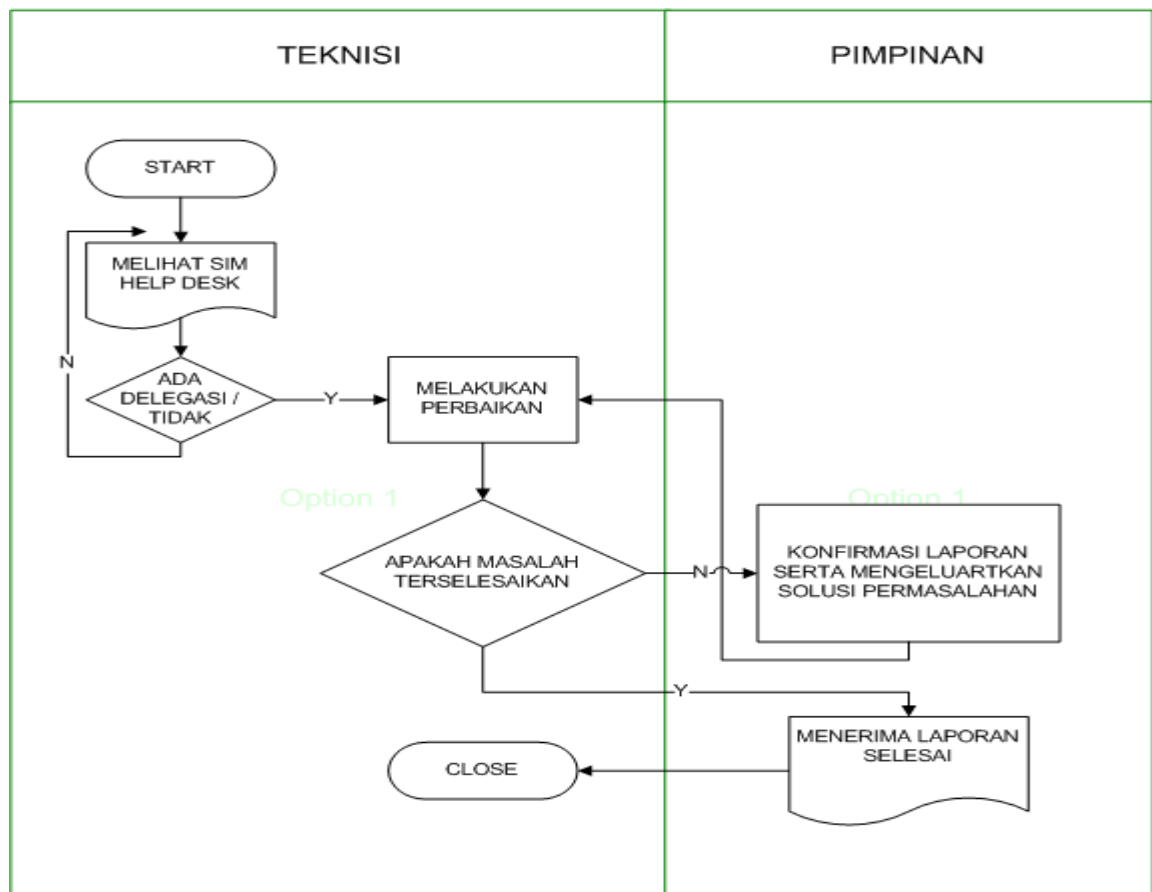
Gambar 5. Alur Proses Pengaduan Oleh Customer Service / Admin

Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari User / SKPD sampai ke admin yaitu :

- Customer Service / Admin melakukan pengisian open tiket dari keluhan SKPD ke dalam pengaduan SIM Help Desk .
- Customer Service / Admin melakukan seleksi prioritas (Low, Normal, High, Emergency) untuk memudahkan Team IT untuk melakukan penanganan lebih cepat.
- Customer Service / Admin melakukan pembagian tugas kepada team IT dengan melihat kapasitas team yang berada dikantor dishubkominfo.

C. Alur Proses Penanganan Oleh Teknisi Team IT Help Desk

Tugas dari Team IT adalah selalu memonitoring pengaduan masuk di SIM Help Desk, untuk selanjutnya di lakukan pengecekan ketempat SKPD yang melaporkan pengaduan, untuk standar opraeional prosedur teknisi sebagai berikut :



Gambar 6. Alur Proses Penanganan Oleh Teknisi Team IT Help Desk

- Teknisi melakukan pengecekan ke aplikasi *Help desk*, apakah ada delegasi ke SKPD yang mengalami masalah.
- Ketika ada tugas, teknisi melapor ke operator untuk menuju ke SKPD terkait untuk melakukan perbaikan.
- Apabila terjadi permasalahan kerusakan hardware, teknisi langsung melakukan pengecekan stok hardware yang berada dikantor dishubkominfo, bilamana tidak ada stok (hardware masih proses pemesanan) maka teknisi harus merubah status di pengaduan (pending) serta menambahkan komentar kerusakan hardware / hardware masih proses pemesanan.
- Setelah permasalahan dari SKPD tersebut sudah dapat terselesaikan, teknisi lapor ke operator bahwa permasalahan sudah selesai ditangani serta merubah status di pengaduan dengan closed dan tugas selesai.