

EVALUASI IMPLEMENTASI SERVICE DESK PADA DIREKTORAT INFORMASI KEPABEANAN DAN CUKAI MENGGUNAKAN ITIL V3

Nurul Budi Utomo, Muhammad Anshar Syamsuddin

Politeknik Keuangan Negara STAN, Jl. Bintaro Utama Sektor V, Tangerang Selatan,
Banten, 15222

E-mail: nurul.budi@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Tanggal masuk
[20-03-2020]

Revisi
[2020-05-11]

Tanggal terima
[2020-06-20]

ABSTRACT

The Service Desk at the Directorate General of Customs and Excise (DGCE) is managed by the Echelon II Unit, namely the Directorate of Customs and Excise Information (DCEI). The implementation of the Service Desk function that has been carried out by DGCE currently has a problem that is, there is still the completion of an incident ticket that exceeds the time of the Service Level Agreement (SLA). This study conducted an assessment of the DJBC Service Desk with qualitative methods using ITIL Service Support Self-Assessment Service Desk in the form of a questionnaire. The implication of the research is whether it can be known whether the implementation of the service desk is in accordance with best practice and organizational policy or not. The limitation of this study is that there is no assessment of incident, problem, change and release management. The questionnaire will be submitted to the manager of the Service Desk at the DCEI, which is the Information Technology Services Management section, then observations are made to look for supporting evidence for the answers. The results of the analysis of this study are of 9 levels of assessment, 7 levels can be passed while the other 2 levels cannot be passed, for this reason the authors provide recommendations that can be used to improve the DGCE Service Desk.

ABSTRAK

Service Desk pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) di kelola oleh Unit Eselon II yaitu, Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai (DIKC). Implementasi fungsi *Service Desk* yang telah dilakukan oleh DJBC saat ini memiliki masalah yaitu, masih adanya penyelesaian tiket insiden yang melampaui waktu *Service Level Agreement* (SLA). Penelitian ini melakukan penilaian terhadap *Service Desk* DJBC dengan metode kualitatif dengan menggunakan ITIL *Service Support Self-Assessment Service Desk* yang berbentuk kuesioner, implikasi dari penelitian adalah dapat diketahui apakah implementasi *service desk* sudah sesuai dengan *best practice* dan kebijakan organisasi atau belum. Batasan dari penelitian ini adalah tidak dilakukannya penilaian pada *incident, problem, change* dan *release management*. Kuesioner akan diajukan kepada pengelola *Service Desk* di DIKC yaitu bagian Manajemen Layanan Teknologi Informasi, selanjutnya dilakukan observasi untuk mencari bukti pendukung jawaban. Hasil dari analisis penelitian ini adalah dari 9 level penilaian, 7 level dapat dilewati sedangkan 2 level yang lain belum dapat dilewati, untuk itu penulis memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan *Service Desk* DJBC.

Kata Kunci: *Service Desk*, ITIL, DJBC

Keywords: *Service Desk; ITIL; DGCE*

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa dan stakeholder Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mengimplementasikan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), mulai dari kegiatan registrasi sampai dengan pengeluaran barang di bandara maupun pelabuhan. Sehingga peranan TIK Tidak hanya sebagai bagian pendukung kegiatan organisasi, namun peran TIK DJBC menjadi sangat penting di dalam mencapai target dan tujuan organisasi.

Sistem TIK DJBC untuk pengguna jasa dan stakeholder nya adalah *Centralized Integrated Inter-Connected Automated* (CEISA), CEISA adalah sistem Integrasi seluruh layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada semua Pengguna Jasa yang bersifat publik sehingga semua Pengguna Jasa sebagai *user* dapat mengakses dari manapun, kapanpun berada dengan koneksi internet (DJBC, 2017).

Prinsip – prinsip CEISA antara lain:

- 1) *Centralized*, yaitu arsitektur sistem TIK yang tersentralisasi.
- 2) *Integrated*, yaitu sistem aplikasi yang terintegrasi dan terpadu.
- 3) *Inter-Connected*, yaitu sistem aplikasi yang terhubung dengan entitas eksternal terkait.
- 4) *Automated*, yaitu sistem aplikasi yang full automation.

Pada awalnya sistem ekspor dan impor DJBC menggunakan sistem *decentralize*, dimana pada setiap kantor

DJBC terdapat server aplikasi dan server database. kemudian ketika CEISA di kembangkan sistem *decentralize* ditinggalkan, dan berubah menjadi sistem *centralized*, server aplikasi, server database dan jaringan terpusat pada *Data Center* (DC) Kantor Pusat DJBC. Kemudian berdasarkan KMK Nomor 129/KMK.01/2012 tentang Integrasi Perangkat Teknologi Informasi Dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, *Data Center* DJBC saat ini telah pindah dari Kantor Pusat DJBC ke DC Kementerian Keuangan dan *backup* nya berada di *Data Recovery Center* (DRC) Kementerian Keuangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 414/KMK.01/2011 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi *Area Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan. Pada poin kedelapan memutuskan bahwa pelaksanaan kebijakan yang tertuang pada KMK Nomor 414/KMK.01/2011 harus dilaksanakan sepenuhnya oleh Unit Eselon I di bawah Kementerian Keuangan paling lambat dua tahun sejak tanggal ditetapkan nya KMK tersebut. Setiap Unit Eselon I harus mempunyai satu fungsi *Service Desk* yaitu fungsi yang melaksanakan *Single Point of Contact* (SPOC) untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dalam hal pencatatan gangguan dan permintaan layanan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang disampaikan oleh pengguna.

Service Desk DJBC beroperasi 24 jam setiap hari, melayani seluruh kantor

vertikal DJBC, laporan terkait insiden yang terjadi pada layanan TIK setiap harinya tidak kurang dari 50 laporan. Laporan insiden yang dilaporkan beragam permasalahan nya sehingga di butuhkan kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan insiden tersebut.

Untuk mempermudah penyelesaian laporan insiden sudah dibuatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan janji waktu layanan yang terdapat pada SLA. Namun demikian masih terdapat penyelesaian insiden yang belum sesuai dengan SLA.

Pada penelitian terdahulu mengenai *Service Desk*, yang dilakukan oleh Hamzah Agung dan J. Lianto Buliali evaluasi menggunakan ITIL V3 dan Six Sigma, dengan permasalahan yang sama yaitu penyelesaian insiden yang tidak sesuai dengan SLA. Yang berbeda dari penelitian ini adalah pada penelitian ini menggunakan ITIL *Service Support Self-Assessment Service Desk* yang menilai lebih spesifik sebuah *Service Desk*.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan wawancara dan pengamatan pada implementasi *Service Desk* di DJBC terdapat faktor-faktor yang belum optimal yang dapat mempengaruhi kinerja *service desk*, antara lain: Adanya pola mutasi pegawai dan belum pernah dilakukan evaluasi atas implementasi saat ini. Sehingga pertanyaan penelitian ini adalah, Apakah implementasi *service desk* pada DIKC sudah sesuai dengan tata kelola *service desk* pada ITIL.

c. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi *service desk* pada DIKC, serta untuk

mengetahui gap yang ada antara yang telah diimplementasikan dengan *best practice* yang terdapat pada ITIL.

2. KAJIAN LITERATUR

Service Desk adalah kontak tunggal yang di miliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi yang berfungsi untuk mengelola insiden dan untuk melayani permintaan konsumen Knapp, Donna (2014). Sedangkan di dalam ITIL Versi 3 (2011), *Service Desk* adalah kontak utama untuk pengguna ketika mengalami gangguan layanan, untuk permintaan layanan, atau bahkan untuk permintaan beberapa kategori suatu perubahan. *Service Desk* menyediakan komunikasi untuk pengguna dan untuk koordinasi beberapa bagian dan proses TI (Teknologi Informasi). Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa *Service Desk* adalah kontak tunggal pada suatu organisasi yang memiliki fungsi untuk menerima laporan gangguan atau masalah dari pengguna, menerima permintaan sebuah layanan, dan melakukan koordinasi untuk menyelesaikan gangguan.

Suatu insiden adalah gangguan yang tidak direncanakan pada layanan TI, atau penurunan kualitas layanan TI. Kegagalan item konfigurasi yang belum berpengaruh terhadap layanan juga merupakan suatu insiden. (ITIL, 2007). Berdasarkan KMK 414 tahun 2011 Gangguan layanan TIK adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan yang menyebabkan atau dapat menyebabkan gangguan atau pengurangan kualitas layanan.

Tujuan utama dari proses Manajemen Insiden adalah untuk memulihkan operasi layanan normal

secepat mungkin dan meminimalkan dampak buruk pada operasi bisnis, sehingga memastikan bahwa tingkat kualitas dan ketersediaan layanan yang terbaik dapat dipertahankan Cannon dan Wheeldon (2007).

ITIL adalah kerangka kerja umum yang menerangkan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, dan berpusat pada pengukuran secara berkelanjutan dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan (ITSMF, 2007).

Menurut Cannon dan Wheeldon (2007), Kerangka kerja ITIL adalah salah satu sumber *good practice* di dalam mengelola layanan Teknologi Informasi. ITIL digunakan oleh suatu organisasi untuk membangun dan meningkatkan kemampuan dalam manajemen layanan. Lima tahapan dalam siklus hidup suatu layanan pada kerangka ITIL V3 adalah sebagai berikut:

a. *Service Strategy*

Pada tahapan ini kerangka ITIL V3 memberikan pedoman bagaimana merancang, mengembangkan, dan menerapkan *Service Management* sebagai aset strategis, tidak hanya sebagai kemampuan yang dimiliki suatu perusahaan.

b. *Service Design*

Pada tahapan ini kerangka ITIL V3 memberikan panduan untuk merancang layanan TI, mengatur proses dan kebijakan TI. Di dalamnya mencakup prinsip-prinsip desain dan metode untuk merubah tujuan strategis ke dalam portofolio layanan dan aset. Ruang lingkup *Service Design* ini tidak terbatas pada layanan baru melainkan mencakup perubahan dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan atau mempertahankan nilai tambah bagi

pengguna sesuai dengan siklus hidup layanan, kelangsungan pelayanan, dan kesesuaian dengan standar dan peraturan.

3. *Service Transition*

Pada tahapan ini kerangka ITIL V3 berisi panduan dalam melakukan pengembangan dan perbaikan kemampuan untuk meneruskan layanan baru maupun layanan yang berubah ke dalam kegiatan operasional.

4. *Service Operation*

Pada tahapan ini kerangka ITIL V3 memberikan panduan di dalam mencapai efektifitas dan efisiensi pemberian dan dukungan suatu layanan. Selain itu, kerangka ITIL V3 juga memberikan panduan untuk memastikan nilai atau manfaat dapat diterima oleh pengguna dan penyedia layanan.

5. *Continual Service Improvement*

Pada tahapan ini kerangka ITIL V3 memberikan panduan untuk membuat dan mempertahankan nilai atau manfaat bagi pengguna melalui sebuah rancangan, pengenalan dan kegiatan operasional layanan menjadi lebih baik sepanjang siklus hidup layanan.

Fungsi di dalam *Service Operation*, Suatu proses layanan tidak akan menghasilkan layanan yang efektif jika tidak di dukung oleh infrastruktur yang stabil dan orang-orang yang terampil di bidangnya. Untuk mencapainya dibutuhkan beberapa kelompok orang yang sesuai dengan keterampilan masing-masing pada infrastruktur dan bisnis proses, sehingga infrastruktur yang ada dapat mendukung kebutuhan bisnis. Kelompok-kelompok tersebut dijadikan empat fungsi di dalam *Service Operation*, yaitu:

a. *Service Desk Function*, yaitu suatu layanan utama yang dapat dihubungi oleh pengguna ketika terjadi gangguan layanan, permintaan terhadap suatu layanan dan untuk

- permintaan suatu perubahan. IT *Service Desk* merupakan tempat terjadinya komunikasi antara pengguna layanan dengan bagian teknis TI dan bagian bisnis proses. Tanggung jawab spesifik dari *Service Desk* antara lain, Pertama melakukan pencatatan atas semua laporan insiden dan permintaan, melakukan pengelompokan dan memprioritaskan nya, kedua sebagai lini pertama yang melakukan penyelidikan dan mendiagnosis suatu insiden, ketiga mengelola siklus insiden serta permintaan layanan, melakukan eskalasi secara tepat, dan keempat memberikan informasi kepada pengguna mengenai status layanan, status penyelesaian insiden dan permintaan layanan.
- b. *Technical Management Function*, yaitu kelompok, departemen atau tim yang memiliki keahlian teknis dan melakukan pengelolaan keseluruhan dari infrastruktur TIK. *Technical Management* juga memiliki peran penting dalam fase desain, pengujian, rilis dan peningkatan layanan TI.
 - c. *Operation Management Function*, yaitu fungsi yang menjalankan kegiatan operasional sehari-hari di dalam melakukan pengelolaan infrastruktur TIK sesuai standar kinerja yang ditetapkan dalam *Service Design*.
 - d. *Application Management Function*, yaitu fungsi yang bertugas mengelola seluruh siklus hidup aplikasi, memiliki fungsi untuk mendukung dan melakukan pemeliharaan aplikasi, juga memiliki peran penting di dalam mendesain, melakukan pengujian dan meningkatkan fungsi aplikasi.
- Penelitian sebelumnya:
1. *A Study of Service Desk Setup in Implementing IT Service Management in Enterprises*. Tang, Xiaojun & Todo, Yuki (2013), permasalahannya adalah Hasil implementasi yang tidak maksimal, metode yang digunakan observasi, kesimpulannya yaitu Hasil implementasi menjadi lebih baik, dengan naiknya *Key Performace Indicators* (KPI).
 2. *Evaluasi Layanan Service Desk Menggunakan Pendekatan Siz Sigma dan ITIL V3 di PT XYZ*. Agung, Hamzah & Buliali, J. Lianto (2015), permasalahannya adalah lamanya respon penanganan dan lamanya waktu penyelesaian insiden, metode yang digunakan observasi dan wawancara, kesimpulannya yaitu penulis memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan *Service Desk*.
 3. *An Implementation of ITIL Guidelines for IT Support Process in a Service Organization*. Talla, Malleswara & Valverde, Raul (2013), permasalahannya adalah Tidak adanya batasan layanan pada *Service Desk*, metode yang digunakan kuesioner, ulasan dokumen dan observasi, kesimpulannya adalah adanya Kenaikan *Key Performace Indicators* (KPI).
 4. *Evaluating Maturity Level of IT Service Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's*. Christianito, Kevin & Andry, Johaness Fernandes (2018). Penelitian menggunakan ITIL, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 1.94, kesimpulannya manajemen *service desk* yang ada sudah baik namun memiliki kekurangan pada pelayanan di bagian depan *service desk*.
- Untuk menilai implementasi *Service Desk* di DJBC, penulis menggunakan *ITIL Service Support Self Assessment*

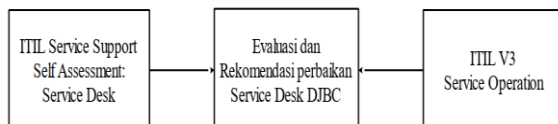
Service Desk, dimana terdapat 9 level penilaian, yaitu:

- Level 1 - *Pre-requisites* / Fungsi Dasar;
- Level 1.5 - *Management Intent* / Keterlibatan Manajemen;
- Level 2 - *Process Capability* / Kemampuan Manajemen Proses;
- Level 2.5 - *Internal Integration* / Integrasi Internal;
- Level 3 - *Products* / Produk yang dihasilkan;
- Level 3.5 - *Quality Control* / Pengendalian Kualitas;
- Level 4 - *Management Information* / Informasi untuk Manajemen;
- Level 4.5 - *External Integration* / Integrasi dengan Pihak Eksternal;
- Level 5 - *Customer Interface* / Hubungan dengan Pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Berikut adalah *Theoretical Framework* dari penelitian ini:

Gambar 1. *Theoretical Framework*



Untuk mengevaluasi implementasi *service desk* saat ini menggunakan *ITIL Service Support Self-Assessment Service Desk*, kemudian saran perbaikan menggunakan *ITIL Service Operation*.

Tahapan yang dilalui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah, Identifikasi masalah dilakukan dengan menganalisis dokumen Keputusan Menteri Keuangan Nomor 414/KMK.01/2011, wawancara, dan observasi. Pada tahapan ini diperoleh gambaran manajemen insiden saat

ini, sehingga dari gambaran tersebut dapat ditarik sebuah pertanyaan penelitian dan ruang lingkup penelitian.

2. Tinjauan Pustaka, Tinjauan pustaka dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang berasal dari buku, jurnal dan penelitian sebelumnya yang relevan dan berkaitan dengan pertanyaan penelitian serta ruang lingkup penelitian. Langkah penelitian ini menghasilkan keluaran berupa kerangka berfikir yang digunakan pada penelitian.
3. Menyusun Metodologi Penelitian, Pada tahapan ini disusun langkah-langkah penelitian yang terdiri dari masukan, proses, dan keluaran. Penggunaan metode penelitian kualitatif serta penjelasan bagaimana metode pengumpulan data serta instrumen yang digunakan pada penelitian ini.
4. Melakukan Pengumpulan Data, Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan instrumen penelitian kepada pegawai pada bagian Manajemen Layanan Teknologi Informasi Keluaran dari langkah penelitian ini adalah data implementasi manajemen insiden.
5. Mencari *Evidence/Bukti* Terkait Data Implementasi, Setelah mendapatkan data implementasi manajemen insiden, Selanjutnya dilakukan pencarian bukti pendukung terkait data implementasi tersebut. Dengan menggunakan bukti pendukung ini akan menentukan jawaban yang akhirnya digunakan untuk menjawab pertanyaan *ITIL Service Support Self-Assessment Incident Management*. Keluaran dari langkah ini adalah *Summary Data Implementasi dan evidence*.
6. Menyusun Rekomendasi Perbaikan, Berdasarkan Hasil akhir data implementasi kemudian disusun

rekomendasi perbaikan pada level tingkat kematangan yang belum dipenuhi oleh kondisi implementasi manajemen insiden saat ini. Keluaran dari langkah ini adalah rekomendasi perbaikan.

7. Menyusun Kesimpulan dan Saran, Tahapan akhir dari penelitian ini adalah menyusun kesimpulan dari evaluasi implementasi *Service Desk* di DJBC dan memberikan saran terkait penelitian yang dilakukan saat ini dan yang akan datang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

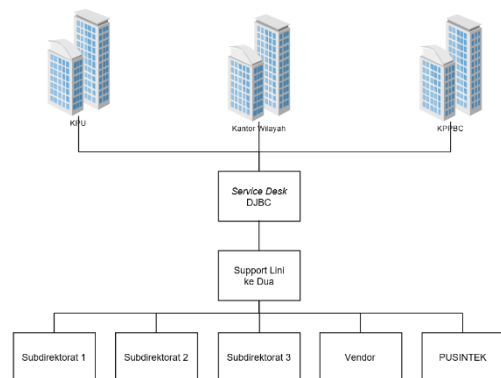
Sesuai dengan PMK No. 234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Pasal 848 halaman 373, Pengelola *Service Desk* adalah Seksi Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang mempunyai tugas diantaranya:

1. Melakukan penyiapan bahan koordinasi penerimaan, pendokumentasian, pengeskalasian, penyelesaian laporan gangguan layanan TIK (*Incident Management*).
2. Melakukan penyiapan bahan koordinasi penerimaan, pendokumentasian, pengeskalasian, dan pemenuhan permintaan layanan TIK (*Service Request*).
3. Melakukan penyiapan bahan pencatatan gangguan teknologi informasi.
4. Melakukan penyiapan bahan pemulihan permasalahan atau gangguan layanan teknologi informasi tingkat pengguna jasa kepabeanan.
5. Melakukan penyiapan bahan koordinasi internal dan eksternal pemulihan permasalahan atau gangguan layanan teknologi informasi tingkat pengguna jasa kepabeanan dan cukai.

6. Melakukan penyiapan bahan investigasi tren dan akar permasalahan teknologi informasi (*Problem Management*).

Struktur Layanan *Service Desk* DJBC termasuk ke dalam struktur *Service Desk* Tersentralisasi, Layanan terkait gangguan TIK yang dialami oleh pengguna pada Kantor Wilayah, KPU, dan KPPBC di seluruh Indonesia akan di laporkan melalui *Service Desk* yang berada di Kantor Pusat DJBC.

Gambar 2. Struktur Layanan *Service Desk*



Service Desk dapat dihubungi melalui jaringan telepon, email, sosial media grup dan aplikasi BCare. Aplikasi BCare adalah aplikasi yang digunakan oleh *service desk* dan pengguna. Melalui aplikasi BCare pengguna dapat melaporkan gangguan yang sedang dialami terkait layanan teknologi informasi. Terdapat beberapa kolom isian yang harus dilengkapi untuk melaporkan suatu gangguan TI.

Ketika pengguna sudah membuat sebuah tiket laporan gangguan, maka mereka akan mendapatkan nomor tiket gangguan. Tiket gangguan akan diterima oleh operator *service desk*. Operator *service desk* sebagai *layer 1* melakukan analisa terhadap laporan tersebut, jika laporan gangguan tersebut dapat diselesaikan oleh operator *service desk*

maka laporan tiket gangguan akan diselesaikan dan status tiket menjadi *close*.

Saat ini terdapat 3 *layer* pada *service desk*, *layer 1* yaitu operator *service desk*, *layer 2 technical support* yang telah ditunjuk oleh pimpinan, dan *layer 3* yaitu subdirektorat lain yang ada di DIKC serta *vendor* terkait. Saat *layer 1* tidak dapat menyelesaikan tiket gangguan maka operator tersebut akan menaikkan status tiket tersebut ke *layer 2*, dan *layer 2* akan melakukan Analisa untuk menyelesaikan laporan gangguan tersebut, dan jika *layer 2* tidak dapat menyelesaikan laporan tersebut maka statusnya akan naik ke *layer 3*.



Untuk mendukung keberlangsungan layanan TIK, DIKC bekerja sama dengan vendor yang memiliki beberapa kesepakatan kerja diantaranya yaitu, *maintenance hardware* dan *software*, *trouble shooting*, *support license*, *sharing knowledge*, sehingga ketika terjadi gangguan pada layanan TIK yang tidak dapat diatasi oleh Subdirektorat di DIKC maka vendor akan dilibatkan untuk mengatasi gangguan yang terjadi. Untuk gangguan yang terkait dengan infrastruktur di *Data Center* atau *Data Recovery Center* akan ditindaklanjuti bersama dengan Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (PUSINTEK).

Fungsi-fungsi yang telah dijalankan oleh *Service Desk* DJBC untuk

mendukung proses bisnis organisasi adalah sebagai berikut:

1. Menerima laporan adanya insiden dan permintaan layanan TIK saat ini sudah terpusat pada *Service Desk*.
2. Mencatat laporan insiden dan permintaan layanan melalui aplikasi BCare.
3. Memberikan informasi terkait status layanan, pengguna *Service Desk* dapat mengetahui status dari laporan insiden atau permintaan layanan yang mereka ajukan dengan melihat status tiket pada aplikasi BCare.
4. Melakukan Assessment awal insiden, assessment awal dilakukan oleh operator *Service Desk* dengan membaca deskripsi dari insiden yang terjadi, jika informasi yang diberikan kurang lengkap operator akan bertanya kembali kepada pengguna melalui fitur *chat*.
5. Melakukan koordinasi dengan lini ke 2 dan lini ke 3, koordinasi dilakukan secara informal maupun secara formal di dalam sebuah rapat. koordinasi dilakukan untuk menyelesaikan insiden yang sering terjadi, dengan tujuan menyelesaikan insiden yang harus cepat terselesaikan dan yang akan berdampak luas pada proses bisnis organisasi.
6. Memberikan informasi kepada manajemen, laporan rutin dua mingguan dilaporkan oleh Kepala Seksi Manajemen Layanan kepada Direktur IKC, untuk mengetahui jumlah gangguan yang terjadi, jumlah gangguan yang selesai dan yang belum selesai.
7. Monitoring tindak lanjut laporan insiden, seluruh tiket laporan gangguan dan permintaan layanan selalu di monitoring agar layanan yang diberikan sesuai dengan janji layanan atau SLA.

Karakteristik pada Pengelolaan *Service Desk* adalah sebagai berikut:

1. Melayani pengguna layanan TIK yang berasal dari internal organisasi, yaitu Kantor Wilayah, KPU, dan KPPBC. Sedangkan untuk pengguna yang berasal dari eksternal organisasi seperti pengguna jasa kepabeanan dan cukai, layanan hanya diberikan dengan datang langsung ke Kantor Pusat DJBC, Gedung Kalimantan Lantai 1.
2. *Service Desk* tersentralisasi yang berada di bawah Unit eselon II Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai.
3. Media yang digunakan untuk menerima laporan insiden atau menerima permintaan layanan TIK melalui Aplikasi BCare, telepon, email dan fax.
4. *Service Desk* beroperasi selama 24 jam selama 7 hari.

Penilaian *Service Desk*, pada pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalam ITIL *Service Support Self-Assessment* terdapat kriteria penilaian yang digunakan untuk menghitung nilai yang diperoleh pada masing-masing level. Masing-masing pertanyaan memiliki bobot nilai yang berbeda-beda, jika pertanyaan tersebut bersifat mandatory, maka jika jawaban pertanyaan tersebut “Y” maka poin nya 2, pertanyaan yang bukan mandatory jika jawaban “Y” maka poin nya 1. Pertanyaan yang jawabannya adalah “N” poinnya 0. dan untuk mendapatkan status ‘PASS’ pada setiap level yang ada, semua pertanyaan *Mandatory* harus mendapatkan jawaban ‘Y’. Berikut ini adalah tabel kriteria penilaiannya:

Tabel 1. Kriteria Penilaian

Mandatory	Level	Jawaban	Nilai
M	1	Y	2
-		Y	1
-		N	0
M	1.5	Y	3
-		Y	1
-		N	0
M	2	Y	5
-		Y	1
-		N	0
M	2.5	Y	3
-		Y	1
-		N	0
M	3	Y	4
-		Y	1
-		N	0
M	3.5	Y	2
-		Y	1
-		N	0
M	4	Y	3
-		Y	1
-		N	0
M	4.5	Y	2
-		Y	1
-		N	0
M	5	Y	
		N	0

Berdasarkan tabel 1 diatas, masing-masing level pada penilaian *Service Desk* akan mendapatkan nilai sesuai dengan jawaban yang diberikan, dan nilai dari masing-masing level yang diperoleh berdasarkan penilaian terhadap *Service Desk* DJBC adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai yang diperoleh pada masing-masing level

Level	Nilai Maksimal	Nilai yang diperoleh	Status
1	4	4	PASS
1.5	9	9	PASS
2	26	25	PASS
2.5	7	5	PASS
3	16	15	PASS
3.5	8	8	PASS
4	8	8	PASS
4.5	6	2	FAIL

5	5	3	FAIL
---	---	---	------

Berdasarkan hasil penilaian pada tabel 2 diatas *Service Desk* tidak dapat mencapai nilai minimal yang harus diperoleh untuk mencapai status PASS pada level 4.5 (*External Integration*) dan level 5 (*Customer Interface*). Penyebab tidak tercapainya nilai minimal pada level 4.5 adalah: Terjadinya perubahan pada layanan tanpa menginformasikannya kepada pengelola *Service Desk* terlebih dahulu, permasalahan ini sudah mulai disiasati dengan adanya Nota Dinas dan Aplikasi *Change Management* ketika akan dilakukan perubahan pada layanan TIK, namun pada kenyataannya komitmen untuk melakukan standar operasional prosedur perubahan layanan tidak dilakukan sesuai standar yang ditetapkan.

Sedangkan penyebab tidak tercapainya nilai minimal pada level 5 adalah dibutuhkan komitmen dengan pengguna dengan hanya menggunakan satu jalur *service desk*, dan layanan tersebut tidak dapat melalui hubungan personal. Dan pengelola harus mengetahui bahwa layanan yang telah diberikan memadai dan mendukung kebutuhan user untuk menyelesaikan masalahnya.

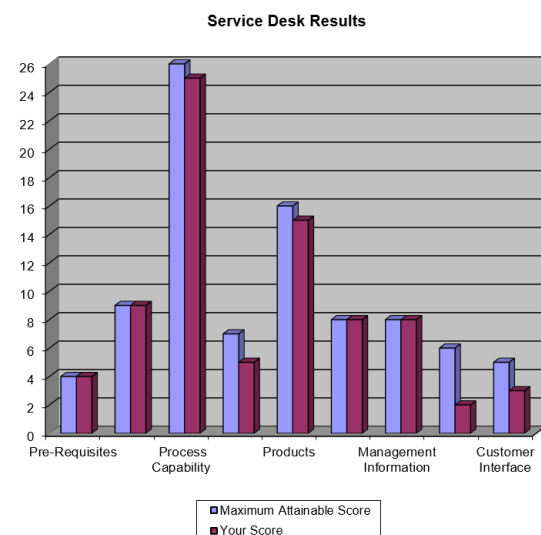
Rekomendasi perbaikan:

1. Memberikan pertanyaan kepada pengguna (*After Call Survey*) terkait layanan yang telah diberikan oleh *Service Desk*, yang dilakukan setelah operator *Service Desk* telah selesai memberikan layanan yang diminta oleh pengguna.
2. Meningkatkan komitmen *Change Management* untuk selalu memberitahukan terlebih dahulu kepada *service desk* jika terdapat perubahan pada infrastruktur yang dapat mempengaruhi layanan TIK.
3. Memastikan bahwa semua infrastruktur TIK pada DC dan DRC

dapat diakses, sehingga ketika terjadi gangguan pada infrastruktur tersebut dalam langsung mencari solusi permasalahannya.

4. Melakukan evaluasi pada *knowledge database* sehingga selalu *ter-update*.
5. Melakukan *sharing knowledge* ketika ada pegawai baru yang baru bergabung, agar pengetahuan operator *service desk* setara dan siapapun yang ditugaskan dapat menyelesaikan laporan gangguan yang dilaporkan.

Gambar 4. Grafik Penilaian *Service Desk*



5. SIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian terhadap implementasi *Service Desk* pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari ITIL *Service Support Self-Assessment*, didapatkan hasil bahwa dari 9 level yang terdapat pada ITIL *Service Support Self-Assessment*, *Service Desk* DJBC dapat memperoleh nilai minimal sebagai syarat untuk melewati level tersebut pada 7 level, yaitu level 1, 1.5, 2, 2.5, 3, 3.5, dan 4 sementara itu pada level 4.5 dan 5 *Service Desk* DJBC belum dapat

memperoleh nilai minimal untuk melewatinya.

Sebagai saran evaluasi terhadap *service desk* dapat dilakukan secara periodik dan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi terhadap *Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management*, dan *Release Management* karena mempunyai keterkaitan dengan fungsi *Service Desk*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Hamzah & Buliali, J. Lianto (2015). *Evaluasi Layanan Service Desk menggunakan pendekatan Six Sigma dan ITIL V3 di PT XYZ*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXII, Surabaya.
- Cannon, David & Wheeldon, David (2007). *ITIL V3 Service Operation APMG Service Desk*: Buckinghamshire.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2014). *Keputusan Direktur Jenderal Nomor KEP.105/BC/2014*. Jakarta, Indonesia: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Christianto, Kevin & Andry, Johaness Fernandes (2018). *Evaluating Maturity Level of IT Service Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's*. International Journal of Information Technology and Business. Vol. 1. Universitas Bunda Mulia.
- ITSMF (2007) *An Introductory Overview of ITIL V3*. UK:ITSMF.
- Kementerian Keuangan. (2011). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor:414/KMK.01/2011 Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area Service Support di Lingkungan Kementerian Keuangan*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. (2012). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 129/KMK.01/2012 tentang Integrasi Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. (2015). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor:234/PMK.01/2015 Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Keuangan.
- Knapp, Donna (2014). *A Guide to Service Desk Concepts 4th Edition*. United States of America: Course Technology, Cengage Learning.
- Talla, Malleswara & Valverde, Raul (2013), *An Implementintation of ITIL Guidelines for IT Support Process in a Service Organization*. Condordia University, Montreal, Canada.
- Tang, Xiaojun & Todo, Yuki (2013). *A Study of Service Desk setup in implementing IT service management in enterprises*. Kanazawa University, Japan.