

ABSTRACT

A service desk is a single central point of contact for all users of information technology services in an organization. When service downtime occurs, the service desk is a means of communicating for users and service providers. A service desk is made to minimize the influence of service downtime. Service downtime will affect user satisfaction. The low level of user satisfaction influences the level of user motivation and productivity. In government organizations such as the BPK that have offices spread in each province and centralized management, service downtime will result in decreased participation of service users. With the design of service desk applications, it can improve communication between service providers so that it can increase productivity in fulfilling employee duties and functions.

The service desk application is designed with the Unified Modeling Language (UML) modeling method and uses ITIL V.3 as the guideline. The analysis of system requirements designed was obtained from the results of understanding ITIL V.3 and the results of interviews with employees of the information technology service subdivision at the Information Technology Bureau (IT Bureau) at the Republic of Indonesia BPK.

This study resulted in the design of the UML model of e-service desk application of the Information Technology Bureau at the Republic of Indonesia BPK. E-service desk can facilitate communication and coordination between service center centers, namely the IT Bureau in Jakarta and all BPK RI employees throughout Indonesia in the event of an incident or there is a request for information technology services so that employee participation in an information technology service in terms of fulfillment of duties and functions employees are not disturbed.

Keywords – Information Technology Services Management (ITSM), e-Service Desk, ITIL

ABSTRAK

Service desk merupakan *single central point of contact* bagi seluruh pengguna layanan teknologi informasi dalam sebuah organisasi. Ketika terjadi *downtime* layanan, *service desk* menjadi salah satu sarana berkomunikasi bagi pengguna dan penyedia layanan. *Service desk* dibuat untuk meminimalisasi pengaruh dari *downtime* layanan. *Downtime* layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Rendahnya tingkat kepuasan pengguna memiliki pengaruh pada tingkat motivasi pengguna serta produktivitas. Pada organisasi pemerintah seperti BPK yang memiliki kantor tersebar di setiap provinsi dan pengelolaan terpusat, *downtime* layanan akan mengakibatkan partisipasi pengguna layanan menurun. Dengan dirancangnya aplikasi *service desk*, dapat meningkatkan komunikasi antara penyedia layanan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam pemenuhan tugas pokok dan fungsi pegawai.

Aplikasi *service desk* dirancang dengan metode pemodelan *Unified Modelling Language* (UML) dan menggunakan ITIL V.3 sebagai pedomannya. Analisis kebutuhan sistem yang dirancang didapatkan dari hasil pemahaman ITIL V.3 dan dari hasil wawancara dengan pegawai subbagian layanan teknologi informasi di Biro Teknologi Informasi (Biro TI) pada BPK RI.

Penelitian ini menghasilkan rancangan model UML aplikasi *e-service desk* Biro Teknologi Informasi di BPK RI. *E-service desk* dapat mempermudah komunikasi dan koordinasi antara pusat penyedia layanan yaitu Biro TI di Jakarta dan seluruh pegawai BPK RI di seluruh Indonesia apabila terjadi insiden atau ada permintaan layanan teknologi informasi sehingga partisipasi pegawai terhadap sebuah layanan teknologi informasi dalam hal pemenuhan tugas dan pokok fungsi pegawai tidak terganggu.

Kata kunci – Manajemen Layanan Teknologi Informasi, *e-Service Desk*, ITIL