

ITSM Class: B

**CLASS ACTIVITY WEEK**

**4**

Individual

Name: Komang Alit Pujangga

NRP: 5026231115

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh  
Nopember August-December 2025

## Question 1

### 1. Apa itu Service Desk?

Service Desk adalah titik kontak tunggal (Single Point of Contact/SPOC) antara pengguna (user) dan penyedia layanan TI. Fungsinya untuk menangani insiden, permintaan layanan (service request), komunikasi, serta memberikan informasi terkait layanan TI.

Service Desk bertujuan untuk memastikan layanan TI tetap berjalan optimal dengan cara menyelesaikan masalah secepat mungkin dan memberikan dukungan yang konsisten kepada pengguna.

### 2. Perbedaan Service Desk vs. Help

- Help Desk lebih fokus pada penyelesaian masalah teknis jangka pendek (incident handling), misalnya jika ada masalah login, error pada sistem, atau trouble teknis lainnya.
- Service Desk memiliki cakupan lebih luas, bukan hanya menyelesaikan insiden teknis, tetapi juga mengelola service request, komunikasi layanan, dan berperan sebagai pintu utama koordinasi layanan TI.

Contoh di Departemen Sistem Informasi ITS:

- Help Desk DPTSI biasanya membantu pengguna (mahasiswa/dosen) dalam masalah teknis sederhana, misalnya reset password akun myITS, masalah akses internet, atau kendala aplikasi tertentu.
- Service Desk DPTSI bertugas lebih menyeluruh, mencakup pengelolaan permintaan layanan TI (misalnya permohonan akun baru, akses VPN, integrasi sistem akademik), memastikan SLA terpenuhi, serta menjaga komunikasi antara pengguna dan tim teknis.

### 3. Jenis-jenis Service Desk (konteks ITS & referensi umum)

Jenis service desk menurut best practice ITIL dan adaptasi di ITS:

1. Service Desk Sentralisasi (Centralized)
  - Semua permintaan/insiden masuk ke satu titik layanan.
  - Di ITS → misalnya melalui sistem myITS Help Center, semua tiket pengguna tercatat terpusat.
2. Service Desk Virtual
  - Dukungan diberikan secara online dengan sistem tiket, email, chat, atau portal web.
  - Di ITS → pengguna bisa membuat tiket melalui [help.its.ac.id](http://help.its.ac.id) tanpa harus datang langsung.
3. Service Desk Lokal (Local)
  - Ada unit service desk khusus di tiap departemen/fakultas untuk mendukung kebutuhan spesifik.
  - Di ITS → beberapa fakultas punya tim TI lokal, tapi tetap terhubung dengan DPTSI sebagai pusat.
4. Service Desk Hybrid
  - Kombinasi dari sentralisasi + lokal/virtual.
  - Di ITS → integrasi antara DPTSI (pusat) dengan unit TI fakultas, serta sistem tiket online.

### 4. Proses dalam Service Desk (ITIL V3)

Beberapa proses utama yang dijalankan Service Desk:

1. Incident Management – Mencatat, mengategorikan, memprioritaskan, dan menyelesaikan insiden.
2. Request Fulfillment – Menangani permintaan layanan (contoh: membuat akun baru, akses aplikasi).
3. Problem Management – Analisis akar masalah dari insiden berulang.
4. Change Management (koordinasi) – Mendukung penerapan perubahan pada sistem TI.
5. Communication – Menjadi penghubung antara pengguna dan tim TI.

## 5. KPI Service Desk

KPI	Definisi
Number of repeated Incidents	Banyaknya insiden yang terjadi kembali meskipun sudah ada metode penyelesaian
Incidents resolved Remotely	Jumlah insiden yang diselesaikan tanpa harus datang ke lokasi pengguna (remote support)
Number of Escalations	Banyaknya insiden yang tidak terselesaikan di service desk dan harus diteruskan ke level lebih tinggi
Number of Incidents	Total insiden yang tercatat di service desk, biasanya dikelompokkan berdasarkan kategori
Average Initial Response Time	Waktu rata-rata dari laporan user hingga service desk memberikan respon pertama
Incident Resolution Time	Waktu rata-rata untuk menyelesaikan insiden, dikelompokkan berdasarkan kategori
First Time Resolution Rate	Persentase insiden yang bisa diselesaikan langsung saat kontak pertama
Resolution within SLA	Persentase insiden yang diselesaikan sesuai target waktu yang disepakati dalam SLA (Service Level Agreement)
Incident Resolution Effort	Rata-rata usaha/effort yang diperlukan untuk menyelesaikan insiden

## 6. Incident Management vs. Service Desk

### ❖ Service Desk

- Definisi: Fungsi organisasi atau unit yang menjadi titik kontak utama (SPOC) antara pengguna dan penyedia layanan TI.
- Fokus: Menyediakan layanan dukungan, komunikasi, dan koordinasi.
- Peran: Menerima laporan insiden, mencatat tiket, menginformasikan status ke pengguna, menangani permintaan layanan (service request), dan melakukan eskalasi bila perlu.
- Cakupan: Lebih luas, tidak hanya menangani insiden, tetapi juga request fulfillment, komunikasi perubahan, informasi layanan, dan monitoring SLA.

### ❖ Incident Management

- Definisi: Proses dalam ITIL yang bertujuan untuk mengelola siklus hidup insiden (dari pencatatan, klasifikasi, eskalasi, hingga resolusi).
- Fokus: Mengembalikan layanan normal secepat mungkin dengan meminimalkan dampak negatif terhadap bisnis.
- Peran: Menangani insiden secara sistematis, termasuk pencarian akar masalah (root cause) bila diperlukan.
- Cakupan: Spesifik pada *insiden* saja, tidak mencakup permintaan layanan lain.

Checklist Incident Record	
Elemen	Deskripsi
Nomor ID Unik Insiden	Pembedaan untuk setiap laporan.
Tanggal dan Waktu	Kapan insiden dilaporkan.
Informasi Pelapor	Nama, kontak, lokasi, dan detail pengguna yang melapor.
Deskripsi Insiden	Penjelasan gejala dari sudut pandang pengguna.
Layanan yang Terganggu	Layanan bisnis yang terdampak (contoh: email, aplikasi akademik).
Configuration Item (CI) yang Terganggu	Aset/komponen IT yang bermasalah (contoh: server, printer, jaringan).
Kode Prioritas	Tingkat kepentingan insiden (impact & urgency).
Checklist Incident Priority	
Elemen	Deskripsi
Impact (Dampak)	Seberapa besar pengaruh insiden terhadap layanan bisnis.
Urgency (Urgensi)	Seberapa cepat insiden harus ditangani.
Priority Matrix	Kombinasi impact + urgency untuk menentukan level prioritas (High, Medium, Low).
SLA Reference	Mengacu pada SLA untuk target resolusi sesuai prioritas.
Checklist Initial Analysis of an Incident	
Elemen	Deskripsi
Informasi Awal	Data dari pengguna dan sistem monitoring.
Gejala Insiden	Apa yang terlihat/dirasakan pengguna.
Troubleshooting Awal	Langkah-langkah dasar (restart, cek konfigurasi, cek koneksi).
Pencarian Solusi	Referensi ke knowledge base, FAQ, atau dokumentasi teknis.
Status Awal	Ditetapkan apakah insiden dapat diselesaikan segera atau perlu eskalasi.

Note : Warna hijau berarti ada di dataset