

PENILAIAN *SERVICE DESK* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN OGC *SELF-ASSESSMENT* BERBASIS ITIL

Anisah Herdiyanti¹⁾, Erina Umiyati²⁾, Naurana Firdaus³⁾, dan Achmad Holil Noor Ali⁴⁾
^{1,2,3,4}Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, Institut
Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya, 60111, Jawa Timur, Indonesia

Telp : (031) 5994251, Fax : (031) 5923465, 5947845

E-mail: anisah@is.its.ac.id¹⁾

Abstrak

Peran penyedia layanan di PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya tercermin dalam Unit Sistem Informasi yang sekaligus berperan sebagai service desk dengan tanggung jawab diantaranya memastikan kualitas dan ketersediaan layanan teknologi informasi melalui proses penanganan insiden dan permintaan layanan. Berangkat dari kebutuhan akan evaluasi proses penyediaan layanan teknologi informasi berdasarkan best practice manajemen layanan ITIL, penilaian terhadap proses penyediaan layanan perlu dilakukan agar memastikan fungsi service desk berjalan optimal. Penelitian ini berfokus kepada penilaian layanan teknologi informasi dengan mengadopsi OGC Self-Assessment tools sebagai dasar pembuatan perangkat dalam penilaian. Perangkat penilaian terdiri dari perangkat pengumpulan data dan Assessment Sheet. Hasil penilaian menunjukkan capability level yang dicapai adalah Level 1.5 Management Intent, yang menggambarkan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai service desk. Berdasarkan hasil tersebut disusun pula rekomendasi sebagai usulan perbaikan yaitu penyusunan dokumen seperti prosedur, formulir dan ketersediaan tingkat layanan.

Kata Kunci: *service desk, penanganan insiden, permintaan layanan, OGC self-assessment, ITIL*

1. PENDAHULUAN

Service desk menjadi *single point of contact* untuk pengguna layanan teknologi informasi setiap harinya dan bertanggung jawab atas penanganan insiden dan biasanya menggunakan *software tools* untuk mencatat dan mengelola semua *event* layanan [1]. *Service desk* merupakan pusat dari layanan yang diharapkan dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat serta diharapkan dapat memuaskan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan merupakan indikasi yang efektif dalam penyediaan layanan [2].

Sama halnya dengan Unit Sistem Informasi PT. KAI Daerah Operasi 8 Surabaya yang berperan sebagai *service desk* memiliki peran dan tanggung jawab tersebut. Namun Unit Sistem Informasi PT. KAI Daerah Operasi 8 Surabaya sejauh ini belum mengetahui apakah penyediaan kontak, penanganan insiden, permintaan dan pelaksanaan peran lain yang telah dilakukan selama ini sudah baik atau belum, dan hal penting apa yang seharusnya dilakukan tapi selama ini belum dilakukan oleh Unit Sistem Informasi. Hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan *user* terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk peningkatan layanan *service desk* maka organisasi perlu mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan *service desk* dapat berjalan dengan baik, sehingga dapat diketahui bagian mana saja yang masih kurang. Gambaran sejauh mana *service desk* menjalankan peran dan fungsinya dapat dilihat dari sudut pandang pemberi layanan dengan melakukan *assessment*. Mengingat pentingnya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan *service desk* dapat berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan *assessment* pada Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya [3]. *Assessment* ini perlu dilakukan karena hampir sebagian besar layanan dari PT.

KAI sudah berbasis *online*, sehingga layanan yang diberikan sangatlah bergantung pada ketersediaannya teknologi informasi.

2. OGC SELF-ASSESSMENT

OGC Self-Assessment Tools ini dikembangkan berdasarkan *best practice* manajemen layanan teknologi ITIL yang terbagi menjadi lima area dimana dalam setiap area dijabarkan dalam beberapa proses. Penelitian ini berfokus pada area *Service Operation* yaitu pada fungsi *service desk*.

Service Operation merupakan fase kritis dari siklus hidup manajemen layanan. Proses yang direncanakan dan dilaksanakan dengan baik akan sia-sia jika operasional sehari-hari dari proses-proses tersebut tidak dilakukan, dikontrol dan dikelola dengan benar. Juga perbaikan layanan tidak akan mungkin dilakukan jika kegiatan sehari-hari untuk memantau kinerja, menilai metrik dan mengumpulkan data tidak dilakukan secara sistematis selama layanan beroperasi [4]. Terdapat sejumlah proses kunci *Service Operation* yang harus dihubungkan bersama-sama untuk memberikan struktur dukungan IT yang efektif secara keseluruhan, antara lain [1] *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfilment*, *Event Management*, dan *Access Management*.

Self-assessment didasarkan pada kuesioner terstruktur khusus untuk setiap proses dengan setiap pertanyaan yang membutuhkan jawaban YES atau NO. Setiap pertanyaan memiliki nilai berdasarkan bobotnya. *Tools* ini menyediakan pendekatan yang fleksibel dan mudah digunakan dan dibangun pada *Microsoft Excel* dan karena itu dapat diselesaikan dengan mudah [5]. Hasil penilaian akan segera diberikan dalam bentuk grafik dan memberikan perbandingan skor yang didapatkan versus target yang ditetapkan "praktik baik" untuk setiap elemen dari kerangka manajemen proses [6].

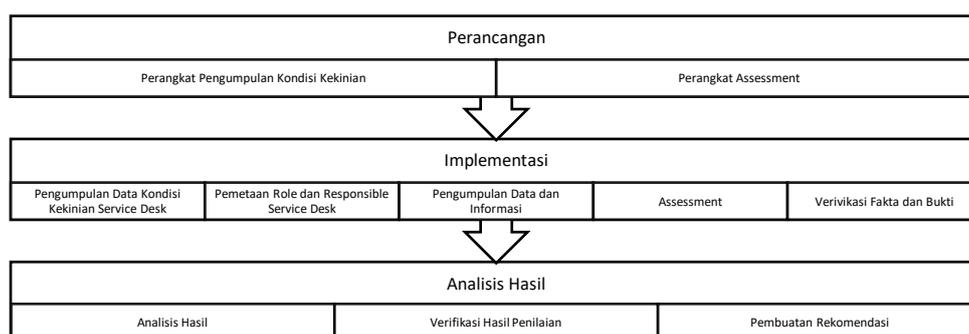
OGC Self-Assessment menggunakan kerangka manajemen proses yang terdiri dari sembilan level proses yang digambarkan dengan pertanyaan. Contoh level *OGC Self-Assessment* beserta deskripsi dan poin utama pertanyaan level ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Contoh Penjelasan Sistem Penilaian *OGC Self-Assessment*

Capability Level	Deskripsi	Poin Utama Pertanyaan Level
Level 1 Prerequisites	Organisasi telah memenuhi tingkat minimal item prasyarat untuk mendukung kegiatan proses	Ketersediaan proses dalam organisasi dan ketersediaan posisi fungsional maupun pihak yang bertanggung jawab pada proses tersebut
Level 1.5 Management Intent	Adanya dukungan manajemen dalam mendorong pelaksanaan proses dalam organisasi	Ketersediaan kebijakan dan prosedur yang terkait dengan proses, dukungan manajemen pada staf dalam menjalankan kegiatan proses
Level 2 Process Capability	Setiap kegiatan proses telah dilakukan organisasi untuk mendukung pelaksanaan proses	Identifikasi apakah aktifitas minimal yang harus dilakukan dalam proses telah atau sedang dilakukan oleh organisasi
Level 2.5 Internal Integration	Aktifitas-aktifitas proses dalam organisasi telah terintegrasi	Memastikan apakah aktifitas-aktifitas terintegrasi dan cukup untuk memenuhi tujuan proses

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan secara urut dan sistematis. Alur kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan melakukan proses perancangan dimana perancangan dilakukan untuk mempersiapkan perangkat yang digunakan untuk pengumpulan data dan perangkat penilaiannya. Selain itu perancangan juga digunakan untuk mengumpulkan kondisi kekinian sehingga bisa mendapatkan gambaran umum mengenai pelaksanaan peran dan fungsi *service desk*.

Tahap implementasi menjelaskan mengenai hasil dari pengumpulan data dan proses *assessment* yang dilakukan dengan menggunakan perangkat yang sudah dirancang sebelumnya. Pengumpulan data yang dilakukan pertama adalah terkait kondisi kekinian Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Data kondisi kekinian dijadikan masukan dalam melakukan pemetaan *role and responsible service desk*.

Tahap hasil dan analisis menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan dan pembahasannya secara keseluruhan. Rangkaian proses *assessment* yang telah dilakukan akan menghasilkan gambaran *capability level* dari pelaksanaan peran fungsi *service desk*. Verifikasi hasil penilaian dilakukan setelah analisis terhadap hasil penilaian dilakukan, dimana verifikasi bertujuan untuk menginformasikan hasil penilaian pada Unit Sistem Informasi. Langkah terakhir adalah membuat daftar rekomendasi berdasarkan hasil pemetaan setiap poin utama dengan ITIL.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Perancangan

Di dalam perancangan akan dijelaskan mengenai proses yang dilakukan sebelum melakukan penilaian dengan menggunakan OGC *Self-assessment* pada bagian *Service Desk*. Sebelum dapat melakukan penilaian perlu adanya perancangan terhadap perangkat yang akan digunakan untuk penilaian pelaksanaan peran dan fungsi *Service Desk* tersebut. Adapun perancangan dilakukan untuk mempersiapkan perangkat yang digunakan untuk pengumpulan data dan perangkat penilaiannya (*assessment sheet*).

Perangkat pengumpulan data berisi daftar pertanyaan dan kegiatan observasi yang dapat membantu dalam menjawab setiap pertanyaan yang ada di OGC *Self-Assessment Tools* pada bagian *Service Desk*. Daftar pertanyaan dan kegiatan observasi didapatkan dengan melakukan beberapa tahapan, diantaranya adalah sebagai berikut; identifikasi poin utama dari setiap pertanyaan pada semua level, pemetaan setiap poin utama dengan sub bagian di *Service Operation ITIL*, identifikasi tujuan pertanyaan, penyusunan pertanyaan dan kegiatan observasi. Contoh daftar pertanyaan pada Level 1 *Pre-requisites* adalah sebagai berikut: “Apakah terdapat sebuah *Service Desk* yang mengelola, mengkoordinir dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pelanggan?”. Kemudian dari pertanyaan tersebut digali melalui wawancara mengenai keberadaan *service desk* (peran dan tanggung jawab) serta pelaksanaan penanganan insiden. Untuk mendukung jawaban pertanyaan, observasi dokumen log insiden, tugas dan fungsi *service desk* juga dilakukan.

Assessment sheet merupakan perangkat yang digunakan untuk membantu dalam proses penilaian yang dirancang pada Ms. *Excel*. *Assessment sheet* terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Pengantar, berisi pendahuluan terkait OGC *Self-assessment tools* yang menjadi dasar acuan dalam perancangan *assessment sheet*.
- b. Responden, berisi data identitas *service desk* yang dinilai meliputi nama dan alamat serta personal yang terlibat sebagai sumber informasi.
- c. Penilaian setiap level, berisi tabel yang mencakup status *mandatory*, pertanyaan dari OGC *Self-assessment tools*, poin utama pertanyaan, tujuan pertanyaan, fakta dan bukti pendukung yang didapatkan setelah melakukan kegiatan pengumpulan data yang digunakan sebagai dasar pemberian jawaban Y (*yes*) dan N (*no*) pada kolom pemenuhan poin utama.
- d. *Results*, berisi ringkasan capaian untuk setiap level dan capaian serta grafik yang menggambarkan capaian dengan target yang ditetapkan oleh ITIL.

4.2. Implementasi

Tahap implementasi menjelaskan mengenai hasil dari pengumpulan data dan proses *assessment* yang dilakukan dengan menggunakan perangkat yang sudah dirancang sebelumnya. Tabel 2 merupakan contoh hasil *assessment sheet* yang telah terisi dengan fakta dan bukti yang telah diverifikasi.

Tabel 2. Contoh Hasil Pengisian *Assessment Sheet***Level 1 Pre-requisites****Status Mandatory: M****Poin Utama:**

- 1.1. Keberadaan fungsi *service desk*, digambarkan dengan:
 - terdapat peran (*service desk roles*)
 - terdapat tanggung jawab / tupoksi *service desk*
- 1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu:
 - mengelola insiden
 - mengkoordinasikan insiden
 - menyelesaikan insiden

Fakta

- 1.1. Keberadaan fungsi *service desk*, digambarkan dengan:

Terdapat peran (*service desk roles*)

Setelah dilakukan observasi pada dokumen tupoksi yang ditunjukkan pada foto Surat Kerja pasal 23-24 dan analisis terkait *roles* yang sebaiknya ada pada *service desk* menurut ITIL dengan kondisi kekinian Unit Sistem Informasi Daop 8 didapatkan bahwa:

- *Service desk Manager* = *Manager Unit Sistem Informasi*
- *Service desk Supervisor* = *Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2*
- *Service desk Analysts* = *Assman IT Support 1 dan Assman IT Support 2* dibantu oleh staf
- *Super Users* = *Agen Feeder aplikasi SAP LAM*

Terdapat tanggung jawab / tupoksi *service desk*

Unit SI memiliki tupoksi yang secara garis besar sama dengan tupoksi *service desk*:

- Secara umum Unit SI memiliki tanggung jawab sama seperti *service desk* menurut ITIL yaitu: mengelola infrastruktur TI (perangkat keras, perangkat lunak pendukung, dan perangkat jaringan), mengelola aplikasi disisi pengguna, melakukan penanganan jika terjadi gangguan pada sistem informasi, memastikan kualitas layanan sistem informasi terjaga dengan baik.
- Secara spesifik Unit SI memiliki tanggung jawab *Service desk* menurut ITIL, yaitu:
 - Unit SI mencatat semua detail yang relevan suatu insiden/permintaan, memberikan kategorisasi dan prioritas.
 - Unit SI melakukan investigasi dan diagnosis pada tingkat pertama (*firstline*).
 - Unit SI menyelesaikan insiden dan permintaan sesuai dengan kewenangan.
 - Unit SI melakukan eskalasi insiden dan permintaan ke *IT Helpdesk* kantor pusat.
 - Unit SI memberikan informasi progres pada user.
 - Menutup semua insiden, permintaan dan panggilan lain yang telah selesai.

- 1.2. Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden

Unit SI memiliki tanggung jawab dalam mengelola insiden:

- Unit SI memiliki tanggung jawab untuk menangani gangguan pada sistem informasi, hal tersebut dapat dilihat pada SK Pasal 23-24
- Jika insiden yang terjadi terkait aplikasi dan jaringan, *user* langsung menghubungi Unit SI. Alur penanganan gangguan tergambar pada Dokumen Alur Eskalasi. Berdasarkan observasi dokumen log insiden dapat diketahui bahwa Unit SI menyelesaikan semua insiden yang masuk.

Unit SI memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan penanganan insiden:

- Unit SI mengkoordinasikan insiden dengan personil lain, biasanya jika salah satu personil menerima panggilan, langsung ditangani sendiri namun jika membutuhkan sesuatu bisa menghubungi personil lain Apabila Unit SI tidak dapat menyelesaikan insiden maka langsung menghubungi *IT Helpdesk*.
- Jika membutuhkan koordinasi dengan Telkom, maka Unit SI menghubungi *IT Helpdesk*, dan *IT Helpdesk* yang menyampaikan ke pihak Telkom yang standby di kantor pusat. Pihak Telkom yang ada di kantor pusatlah yang akan mengkoordinasikannya dengan Telkom daerah.

Unit SI memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan dan melaporkan progres penanganan pada user:

- Unit SI menyelesaikan insiden dengan berbagai cara, tergantung jenis gangguan, Penanganan dapat dilakukan via telepon, remote komputer user atau datang langsung ke lokasi user.
- Hampir semua gangguan yang datang meliputi jaringan, aplikasi disisi pengguna, maupun *hardware* dapat ditangani oleh Unit SI, kecuali permasalahannya datang dari Telkom.
- *User* selalu diberitahukan terkait perkembangan dari penanganan insiden, jika membutuhkan eskalasi maka dari Unit SI akan menginformasikan user untuk menunggu terlebih dahulu karena akan diadakan ke *IT Helpdesk* Pusat terlebih dahulu.
- *Closing* insiden biasanya dilakukan dengan memberikan informasi bahwa insiden sudah dapat ditangani dan meminta user untuk melakukan pengecekan.

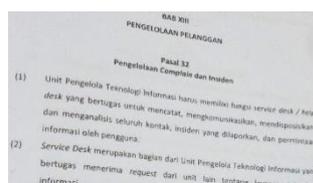
Bukti:

- 1.1 Keberadaan fungsi *service desk* digambarkan dengan adanya peran (*service desk roles*) dan tanggung jawab sebagai *service desk*:

Jabatan	Tanggung jawab / tupoksi	Tupoksi ITIL	Pihak
Manajer	Menyediakan semua sumber daya untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Manajemen
Supervisor	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Manajemen
Analisis	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Manajemen
Operator	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan bahwa <i>service desk</i> beroperasi secara efektif dan efisien.	Manajemen

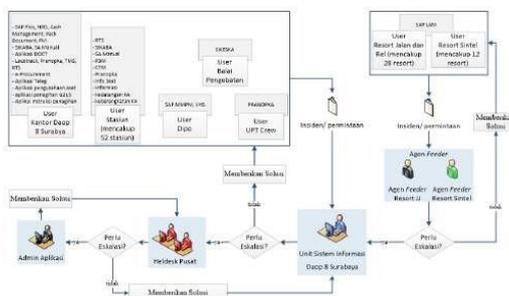
Gambar 2. Foto Surat Kerja Pasal 23-24 dan Pemetaan Peran Unit SI dengan *service desk* di ITIL

- 1.2 Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden, yaitu:
- mengelola insiden:



Gambar 3. Instruksi pengelolaan complain dan insiden

- mengkoordinasikan insiden: karena dokumen tersebut bersifat rahasia berikut gambaran secara umum prosedur dalam penanganan insiden



Gambar 4. Alur penanganan insiden dan permintaan terkait aplikasi

Pemenuhan Poin Utama Y(es)/N(o):

1.1 Keberadaan fungsi *service desk*

Y

1.2 Pelaksanaan peran dalam penanganan insiden

Y

Skor

2

4.3. Analisis Hasil

4.3.1 Analisis Hasil *Capability Level*

Capability Level akan menunjukkan tingkat kecakapan atau tingkat kemampuan fungsi dalam menjalankan perannya. Dalam penelitian ini penilaian dilakukan pada fungsi *service desk*. *Capability Level* akan menunjukkan seberapa capak pelaksanaan peran fungsi *service desk* yang ada selama ini. Berdasarkan serangkaian proses penilaian pelaksanaan peran fungsi *service desk* pada Unit Sistem Informasi, diperoleh *Capability Level* 1.5.

Capability Level 1.5 yang dicapai oleh Unit Sistem Informasi menggambarkan bahwa pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi berada pada tahap *Management Intent* atau kesungguhan manajemen yang mengindikasikan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk*. *Capaian Level Management Intent* juga menunjukkan bahwa Unit Sistem Informasi telah memenuhi persyaratan minimum untuk mendukung pelaksanaan peran fungsinya yaitu terkait keberadaan fungsi serta pelaksanaan tanggung jawab sebagai *service desk* telah terpenuhi.

Capability level dapat dilihat dari capaian skor setiap level, ketika level memenuhi skor minimal maka akan memiliki status pemenuhan skor minimal "pass" jika tidak "fail". Status pemenuhan skor minimum tersebutlah yang digunakan untuk menyimpulkan *capability level*.

4.3.2 Analisis Capaian Skor Setiap Level

Dalam *OGC Self-Assessment tools* disebutkan skor minimal yang harus dipenuhi untuk setiap levelnya, sehingga jika skor capaian belum memenuhi skor minimal maka status pemenuhan skor minimalnya adalah "fail", jika memenuhi skor minimal maka status pemenuhan skor minimalnya adalah "pass". Pemenuhan skor minimal untuk setiap level dapat dilihat pada Tabel 3.

Pemenuhan skor minimal yang ditunjukkan pada tabel tersebut digunakan dalam menentukan capaian *capability level*. Level 1 sampai 1.5 memiliki status "pass" yang berarti bahwa level tersebut telah memenuhi skor minimal. Sedangkan Level 2 sampai 5 memiliki status "fail" yang berarti bahwa level tersebut belum memenuhi skor minimal, sehingga dapat disimpulkan bahwa *capability level* berada pada Level 1.5.

Tabel 3. Status Pemenuhan Skor Minimal Setiap Level

Level	Skor Minimal	Capaian Skor Penilaian	Pemenuhan Skor Minimal
1.5	7	9	PASS
2	22	19	FAIL
2.5	5	4	FAIL
3	13	11	FAIL
3.5	7	6	FAIL
4	7	5	FAIL
4.5	5	4	FAIL
5	5	1	FAIL

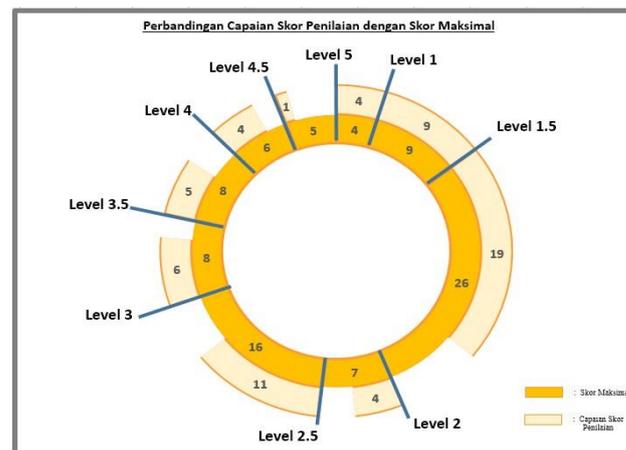
Berdasarkan tabel yang menunjukkan perbandingan antara skor minimal dengan skor capaian tersebut, maka perlu untuk dilakukan pembahasan setiap levelnya untuk mengetahui penyebab dari pencapaian tersebut. Sebelumnya Rumus skor minimal telah disampaikan pada Tabel 1. Berdasarkan hasil penilaian, Level 1 memiliki status pemenuhan skor minimal “*pass*” yang menunjukkan bahwa skor minimal pada level tersebut telah terpenuhi. Tabel 4 menunjukkan rumus perhitungan skor minimal dan bagaimana pemenuhannya pada Level 1.

Tabel 4. Perhitungan Pemenuhan Skor Minimal Level 1

Rumus Skor Minimal	Skor Minimal	Pemenuhan Skor Minimal
<ul style="list-style-type: none"> Jawaban “Y” untuk semua pertanyaan mandatory (M) + 1 “Y” untuk pertanyaan lain Terdapat 1 pertanyaan mandatory dengan bobot skor 2 dan, Terdapat 2 pertanyaan lain dengan bobot skor 1 	3	<p>“Y” untuk mandatory + “Y” untuk 2 pertanyaan lain = $2 + (1 \times 2) = 4 \rightarrow$ “PASS”</p>

4.3.3 Analisis Perbandingan Capaian Skor Penilaian dengan Skor Maksimal

Gambar 5 merupakan *doughnut chart* yang menunjukkan perbandingan capaian skor penilaian Unit Sistem Informasi dengan skor maksimal.



Gambar 5. Perbandingan Capaian Skor Penilaian dengan Skor Maksimal

Doughnut chart tersebut menunjukkan perbandingan skor capaian sembilan level dengan skor maksimal masing-masing. *Chart* bagian dalam mewakili skor maksimal yang dapat dicapai masing-masing level, sedangkan *chart* bagian luar mewakili capaian skor penilaian. Berdasarkan Gambar 5, terlihat bahwa *chart* bagian luar yang sama panjangnya dengan *chart* bagian dalam terdapat pada Level *Pre-Requisites* dan Level *Management Intent*, sedangkan *chart* bagian luar level lainnya tidak memenuhi *chart* bagian dalam. Hal tersebut menunjukkan bahwa Level *Pre-Requisites* dan Level *Management Intent* telah memenuhi skor maksimal, sedangkan level lainnya belum memenuhi skor maksimal.

Berdasarkan Gambar 5, terlihat bahwa *chart* bagian luar yang sama panjangnya dengan *chart* bagian dalam terdapat pada Level *Pre-Requisites* dan Level *Management Intent*, sedangkan *chart* bagian luar level lainnya tidak memenuhi *chart* bagian dalam. Hal tersebut menunjukkan bahwa Level *Pre-Requisites* dan Level

Management Intent telah memenuhi skor maksimal, sedangkan level lainnya belum memenuhi skor maksimal.

4.3.4 Rekomendasi

Rekomendasi berisi usulan perbaikan yang disusun berdasarkan hasil penilaian *capability* level fungsi *service desk*. Rekomendasi diberikan untuk poin utama pertanyaan yang belum terpenuhi. Berikut contoh hasil rekomendasi:

Poin utama: Adanya prosedur atau strategi penggalian informasi ketika menangani panggilan

Pemenuhan poin utama dapat dilakukan dengan Membuat naskah, atau dokumen standard dan perilaku dalam penanganan panggilan.

Naskah, dokumen standar dan perilaku sangat berguna dalam pemberian dukungan teknis dalam praktek sebagai *service desk*.

Naskah atau dokumen standar dapat dibuat mencakup aktifitas berikut:

- Menjawab telepon
Standar untuk menjawab telepon berguna untuk memastikan bahwa user diperlakukan dengan cara konsisten, beberapa perusahaan menggunakan pendekatan berikut:
 - a. Menyebutkan nama perusahaan atau departemen, sehingga mengetahui bahwa mereka tersambung dengan tempat yang tepat.
 - b. Menyebutkan nama Anda pada *user* secara perlahan sehingga memungkinkan user mengetahui bahwa Anda yang nantinya akan bertanggung jawab terhadap masalah dan *request* mereka.
 - c. Mengajukan pertanyaan pertama, untuk mengambil kendali pembicaraan dan dapat memulai untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Di awal perlu adanya untuk menanyakan nama, ID *User* atau lokasi user terkait. Setelah menyapa user, kemudian mendengarkan secara aktif masalah maupun *request user*, ketika mengumpulkan informasi dari user yang dibutuhkan dalam log, lakukan secara berurutan.
- Menangani panggilan terkait produk atau layanan yang tidak tersedia
Sebagai *servie desk* Unit SI harus dapat menolak ketika user mengajukan permasalahan atau request terkait layanan yang tidak menjadi tanggung jawab Unit SI, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap waktu dan biaya.
- Meninggalkan pesan
Pada saat-saat tertentu ketika personil Unit SI yang menerima panggilan tidak dapat menanggapi sendiri dan meminta bantuan personil lain yang lebih paham akan permasalahan yang terjadi, maka informasikan pada user untuk menunggu beberapa waktu.
- Menutup panggilan
Hendaknya Unit SI jangan terlalu buru- buru dalam menutup panggilan, ambil sedikit waktu tambahan untuk memastikan bahwa user nyaman dengan langkah-langkah yang diambil, baru kemudian menutup panggilan dengan positif.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan yaitu:

1. Perangkat pengumpulan data terdiri dari 62 poin utama berdasarkan 48 pertanyaan dari OGC *Self-Assessment Sheet*. Dengan demikian 1 pertanyaan dari OGC *Self-Assessment* terdiri dari 1 atau lebih poin utama. Pertanyaan yang digunakan untuk pengumpulan data sejumlah 115 yang dikembangkan dari poin utama dan menyesuaikan dengan kondisi Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Pertanyaan terbanyak berada pada Level 1 dan Level 2 yakni sebanyak 25 pertanyaan.
2. Hasil penilaian menunjukkan bahwa Unit Sistem Informasi berada pada tahap *Management Intent*, hasil tersebut didapatkan dari *capability level* yang dicapai adalah Level 1.5, yang mengindikasikan bahwa adanya kesungguhan manajemen dalam mendukung pelaksanaan peran fungsi Unit Sistem Informasi sebagai *service desk* yang digambarkan dengan adanya kebijakan organisasi, tujuan bisnis dan komitmen manajemen dalam pemenuhan kebutuhan Unit Sistem Informasi. Berdasarkan hasil penilaian didapatkan status pemenuhan skor minimal untuk setiap levelnya, yaitu:

- Level 1 dan Level 1.5 : capaian skor pada level ini telah memenuhi skor maksimal, sehingga berstatus *pass*.
 - Level 2 sampai Level 5 : capaian skor pada level ini belum memenuhi skor maksimal, sehingga berstatus fail Penilaian yang dilakukan juga menunjukkan perbandingan antara capaian skor penilaian dengan skor maksimal, sehingga dapat diketahui proporsi pemenuhan skor maksimal yang dicapai setiap level. Skor maksimal yang telah terpenuhi terdapat pada Level 1 dan Level 1.5. Level 2 terdapat 73% bagian yang telah terpenuhi, Level 2.5 terdapat 57% bagian yang telah terpenuhi, Level 3 terdapat bagian yang telah terpenuhi, Level 3.5 terdapat 75% bagian yang telah terpenuhi, Level 4 terdapat 63% bagian yang telah terpenuhi, Level 4.5 terdapat 67% bagian yang telah terpenuhi dan Level 5 terdapat 20% bagian yang telah terpenuhi.
3. Berdasarkan hasil penilaian, maka diberikan daftar rekomendasi perbaikan sebanyak 17 usulan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki bagian-bagian yang belum terpenuhi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Office of Government Commerce, 2007. ITIL Version 3 Service Operation. s.l.: Office of Government Commerce.
- [2] B. P. J. B. , C. L., 2005. Evidence that use of the ITIL framework is effective. Tauranga, New Zealand, s.n.
- [3] Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, Sekilas IT 8 Surabaya, Surabaya: Unit Sistem Informasi PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya [Interview], 2014.
- [4] Office of Government Commerce, 2007. Continual Service Improvement ITIL V3. s.l.:Office of Government Commerce.
- [5] I. Wilson, Service Support Assessment, Norwich: Research & Guidance (WFD), 2001.
- [6] Hendershott Consulting Inc, 2010. Hendershott Consulting Inc. [Online] Available at: http://hci-til.com/options_assessment.html. [Accessed 20 December 2014].