

## Evaluasi service desk: studi kasus pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai = Evaluation service desk: a case study of the Directorate General of Customs and Excise

Nurul Budi Utomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434411&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

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, Bahwa setiap unit eselon satu di bawah Kementerian Keuangan harus memiliki satu fungsi Service Desk. Sehingga pada tahun 2012 Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mulai mengimplementasikan KMK tersebut diatas dengan membuat sebuah fungsi Service Desk yang di kelola oleh Unit Eselon II Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai (DIKC). Diharapkan dengan adanya Service Desk insiden atau masalah terkait layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dihadapi oleh Kantor Wilayah, Kantor Pelayanan Utama dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di seluruh Indonesia dapat diselesaikan dengan cepat sehingga tidak mengganggu proses bisnis organisasi.

Implementasi fungsi Service Desk yang telah dilakukan oleh DJBC saat ini memiliki beberapa masalah yaitu, pengetahuan TIK operator Service Desk masih kurang memadai, belum adanya Service Level Agreement (SLA) dan Knowledge Management di DIKC selaku pengelola Service Desk dan tidak diketahuinya apakah implementasi Service Desk saat ini sudah sesuai dengan best practice yang ada atau belum, hal ini menyebabkan manajemen tidak dapat mengetahui layanan Service Desk mana yang harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan terhadap pengguna. Penelitian ini melakukan penilaian terhadap Service Desk DJBC dengan menggunakan ITIL Service Support Self Assessment Service Desk, Pertanyaan yang terdapat pada ITIL Service Support Self Assessment diajukan kepada pengelola Service Desk di DIKC yaitu Kepala Subdirektorat Pengendalian Keamanan dan Informasi, Manajemen Layanan, dan Evaluasi dan tiga orang kepala seksi dibawahnya, selanjutnya dilakukan observasi untuk mencari bukti pendukung jawaban tersebut. Setelah didapatkan bukti pendukung dilakukan konfirmasi kepada responden untuk memperoleh kesamaan jawaban. Hasil dari analisis penelitian ini adalah, dari 9 level penilaian yang terdapat pada ITIL Service Support Self Assessment Service Desk, 6 level dapat dilewati sedangkan 3 level yang lain belum dapat dilewati, untuk itu penulis memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan Service Desk DJBC.

---

**ABSTRACT**

Based on the Ministry of Finance Decision No. 414/KMK.01/2011 about Policies and Standards Service Management Information and Communication Technology Service Support Area within the Ministry of Finance, That each unit echelon under the Ministry of Finance should have one function Service Desk. So in 2012 the Directorate General of Customs and Excise (DGCE) began implementing the above decisions by creating a Service Desk function which is managed by Echelon Unit II, the Directorate of Customs and Excise Information (DCEI). Hopefully, by the Service Desk incidents or problems related services

Information and Communication Technology (ICT) faced by the Regional Office, Main Office and the Office of Oversight and Customs and Excise throughout Indonesia can be resolved quickly so it does not interfere with the organization's business processes.

Implementation of Service Desk function that has been done by DGCE currently has some problems, knowledge ICT operator Service Desk still inadequate, yet their Service Level Agreement (SLA) and Knowledge Management in DCEI as the manager Service Desk, and organization did not know whether the implementation of Service Desk is now in accordance with best practice, this led management can not know where the Service Desk services should be improved to improve the service to users. This study assessing the Service Desk DGCE using the ITIL Service Support Self Assessment Service Desk, Questions contained in ITIL Service Support Self Assessment submitted to the Service Desk manager in DIKC ie Head of Sub Control and Information Security, Service Management, and Evaluation and the three head section below, further observations to find evidence supporting the response. Having obtained supporting evidence to confirm the respondent to obtain similarity of answers. The results of this analysis is, from 9 level assessment contained in the ITIL Service Support Self Assessment Service Desk, 6 levels can be bypassed while the other three levels can not be bypassed. The author provides recommendations that can be used for improvement of Service Desk DGCE.