

**PERANCANGAN *SERVICE DESK* BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL
V4 (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG)**

Oleh

Komang Dewi Sitha Noviyanti, NIM 2015091042

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong instansi pemerintahan untuk menyediakan layanan Teknologi Informasi (TI) yang andal, efisien, dan terstandar. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Dinas Kominfosanti) Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara layanan TI menghadapi permasalahan terkait belum adanya fungsi *Service desk* yang terstruktur, proses penanganan insiden dan permintaan layanan yang masih manual, serta dokumentasi yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada kinerja layanan TI dan nilai rendah dalam evaluasi indikator manajemen layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Service desk* yang sesuai dengan praktik manajemen layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL 4, khususnya pada praktik *Service desk*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum adanya unit *Service desk* menyebabkan beban kerja teknis menjadi tidak terkelola dengan baik, serta proses layanan tidak terdokumentasi secara sistematis. Rancangan *Service desk* yang dihasilkan meliputi usulan struktur organisasi, alur proses layanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), katalog layanan, dan format laporan layanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dalam pembentukan unit layanan TI yang terstruktur dan profesional, serta mendukung peningkatan kualitas layanan TI di lingkungan Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Service Desk*, ITIL 4, Manajemen Layanan TI, SPBE, Dinas Kominfosanti

***SERVICE DESK DESIGN BASED ON ITIL 4 FRAMEWORK (CASE
STUDY: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN
STATISTIK OF BULELENG REGENCY)***

By

Komang Dewi Sitha Noviyanti, NIM 2015091042

Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

The rapid development of information technology (IT) encourages government institutions to provide reliable, efficient, and standardized IT services. The Department of Communication, Informatics, Encryption, and Statistics (Dinas Kominfosanti) of Buleleng Regency, as the IT service provider, faces challenges due to the absence of a structured *Service desk* function, manual handling of incidents and service requests, and inadequate documentation. These conditions negatively impact IT service performance and result in low scores in the Electronic-Based Government System (SPBE) service management evaluation indicators. This study aims to design a *Service desk* in accordance with IT service management practices based on the ITIL 4 framework, specifically focusing on the *Service desk* practice. The research uses a qualitative approach with data collected through interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that the absence of a dedicated *Service desk* unit leads to unmanaged technical workloads and undocumented service processes. The proposed *Service desk* design includes recommendations for organizational structure, service process flows, Standard Operating Procedures (SOPs), service catalogs, and service report formats. The results of this study are expected to serve as recommendations for establishing a structured and professional IT service unit, and to support the continuous improvement of IT service quality within Dinas Kominfosanti Buleleng Regency.

Keywords: *Service Desk*, ITIL 4, *IT Service Management*, SPBE, Dinas Kominfosanti