

## LAMPIRAN

### Lampiran 01. Riwayat Hidup



Komang Dewi Sitha Noviyanti lahir di Busungbiu pada tanggal 20 November 2001. Penulis berasal dari Desa Lumbung, Kabupaten Tabanan. Tumbuh dan hidup bersama dengan ibunda tercinta Luh Putu Adi Ariwati. Penulis berkewarganegaraan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis tinggal di Jalan Srikandi, Desa Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Banjar Jawa dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2014. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis berhasil menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Singaraja dengan jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi dengan program Sarjana (S1) di Universitas Pendidikan Ganesha, mengambil Program Studi Sistem Informasi di Jurusan Teknik Informatika

### Lampiran 02. Hasil Wawancara Identifikasi Masalah

Kode Wawancara	: A1	
Narasumber	: Aat Rayudha, S.Kom.	
Jabatan Narasumber	: Staf Teknis/Programmer, Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah di Dinas Kominfo sudah ada unit <i>Service desk</i> ?	Untuk unit/seksi belum ada, tapi untuk sistem sebelumnya sudah ada sistem helpdesk
2.	Bagaimana alur proses terkait permintaan/permohonan aplikasi dari Dinas lain?	Untuk permohonan pengembangan aplikasi, dinas lain biasanya bersurat
3.	Apakah ada gangguan/insiden yang pernah dialami?	Pernah, yang terbaru kemarin ada slot gacor
4.	Bagaimana tindakan terhadap gangguan yang terjadi?	<p>Biasanya, kalau ada laporan akan langsung diarahkan ke PIC dari sistem yang bermasalah. Untuk penanganan gangguan, tim pengembangan aplikasi dari bidang tata kelola dan SDM SPBE colab dengan bidang infrastruktur dan bidang Persandian dan statistik</p> <p>Untuk prioritas penanganan gangguan belum ada, disini tim kerjanya bareng – bareng. Satu sistem udah tertangani baru beralih lagi ke sistem bermasalah lainnya</p>
5.	Apakah ada log/catatan dari permintaan yang masuk, perubahan dari sistem, dan gangguan yang terjadi?	Untuk permintaan dan perubahan dari sistem masih belum ada log/catatannya. Untuk insiden, dicata oleh bidang Persandian dan statistik

Kode Wawancara	: B1	
Narasumber	: Nyoman Aditya Kusuma Wardana, S.Kom	
Jabatan Narasumber	: Staf Teknis/Programmer, Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah di Dinas Kominfosanti sudah ada unit <i>Service desk</i> ?	Belum, untuk sistem sebelumnya ada sistem Helpdesk yang dikembangkan oleh mahasiswa magang. Tapi, belum bisa di rilis dan mahasiswanya sudah habis waktu magangnya. Jadi rencananya mau ngembangin sistem baru. Sistem Layanan, gabungan dari helpdesk dan katalog.
2.	Bagaimana alur proses terkait permintaan/permohonan aplikasi dari Dinas lain?	Kalau mau mengembangkan sistem/aplikasi, wajib bersurat.  Untuk saat ini, permohonanya dikirim lewat e-surat. Kalau lewat e-surat, jadinya riwayat permohonan susah untuk di catat, karena datanya mencar - mencar
3.	Apakah ada gangguan/insiden yang pernah dialami?	Pastinya ada, bisa karna server down, kena hack, sama yang terbaru kemarin kena slot gacor
4.	Bagaimana tindakan terhadap gangguan yang terjadi?	langsung diarahkan ke PIC dari sistem yang bermasalah. Selama penanganan masalah, bidang tata kelola colab sama bidang infra dan bidang Persandian dan statistik
5.	Apakah ada log/catatan dari permintaan yang masuk, perubahan dari sistem, dan gangguan yang terjadi?	Belum ada, kalau log insiden dicatat sama bidang Persandian dan statistik

Kode Wawancara	: C1	
Narasumber	: Luh Putu Adi Ariwati, SE, M.Pd.	
Jabatan Narasumber	: Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kab. Buleleng	
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1.	Apakah di Dinas Kominfosanti sudah ada unit <i>Service desk</i> ?	Belum, ada rencana untuk buat sistem dan unitnya tapi belum ada rancangannya
2.	Bagaimana alur proses terkait permintaan/permohonan aplikasi dari Dinas lain?	<p>Bersurat ke dinas, pakai e-surat</p> <p>Alur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari dinas lain ngirim permohonan pengembangan aplikasi</li> <li>• Diterima oleh operator Dinas Kominfosanti, diteruskan ke sekretaris</li> <li>• Sekretaris meneruskan surat ke kepala dinas. Kepala dinas menyetujui/tidak</li> <li>• Hasil persetujuannya nanti di kirim ke kepala bidang terkait, dan akan dibuatkan kajian oleh staf teknis.</li> </ul>
3.	Bagaimana alur proses, kalau ada gangguan yang terjadi?	Langsung ke staf teknis

Kode Wawancara	: D1	
Narasumber	: Komang Ery Marta Pariata, S.T.	
Jabatan Narasumber	: Kepala Bidang Persandian dan Statistik Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kab. Buleleng	
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Apa itu CIRT? Apakah CIRT ini termasuk <i>Service desk</i>?</p>	<p>Tim cyber incident response team, tim ini ada di bidang Persandian dan statistik. Tim ini dibuat berdasarkan Peraturan BSSN Nomor 10 Tahun 2020 tentang Tim Tanggap Insiden Siber.</p> <p>Sebenarnya berdasarkan peraturan tersebut, tim CIRT ini tugasnya untuk menangani insiden dari sistem, seperti hacking, sampai dengan slot gacor yang waktu ini sempat masuk. Namun, dari bidang Persandian dan statistik ada inovasi tambahan untuk layanan klarifikasi dan verifikasi berita hoax.</p> <p>Kalau terkait <i>Service desk</i> yang akan dibentuk, mungkin tim cirt nantinya akan menjadi salah satu di divisi <i>Service desk</i>.</p>
2.	<p>Bagaimana alur proses, kalau ada gangguan yang terjadi?</p>	<p>Kalau ada insiden, biasanya kita tanganiya sebisa di intern dulu, kalau memang sudah tidak bisa, kita minta bantuan ke BSSN</p>
3.	<p>Apakah ada log/catatan riwayat insiden yang terjadi?</p>	<p>Untuk lognya kita sudah catat di excel, namun kita belum sampai dengan problem managementnya, bagaimana agar insiden tersebut tidak terulang lagi</p>

Lampiran 03. Dokumen Standar Pelayanan Dinas Kominfosanti Kab Buleleng Tahun 2023



Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng  
Nomor : 800/ 73/II/KOMINFOSANTI/2023  
Tanggal : 27 Februari 2023  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian  
Dan Statistik Kabupaten Buleleng

**REKAPITULASI STANDAR LAYANAN  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK  
KABUPATEN BULELENG**

No	Unit Kerja	Jenis Layanan	Halaman
A	Sekretariat	1. Pelayanan Surat Masuk	2
		2. Pelayanan Surat Keluar	4
		3. Pelayanan Kepegawaian (Naik Pangkat, Pensiun, Pembuatan Karpeg, Karis/Karsu, Pengajuan SLKS, Pengusulan CPNS menjadi PNS, Pengusulan Ujian Dinas, Ijin Belajar)	6
		4. Pelayanan Pengajuan Cuti Pegawai	8
B	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	1. Pelayanan Pemantauan Media Komunikasi	10
		2. Pelayanan Data/ Informasi	12
		3. Pelayanan Multimedia	14
		4. Pelayanan Siaran Keliling	16
C	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	1. Pelayanan Liputan dan Dokumentasi	18
		2. Pelayanan Fasilitasi Pameran Pembangunan	20
D	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE	1. <u>Pelayanan Bandwidth Internet</u>	22
		2. <u>Pelayanan Domain/Subdomain</u>	24
		3. <u>Pelayanan Government Cloud Computing</u>	26
E	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	1. Pelayanan Pelatihan SDM bidang TIK	28
		2. <u>Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pembuatan/ pengembangan Aplikasi</u>	30
		3. <u>Pelayanan Pembuatan/ pengembangan Aplikasi</u>	32
		4. <u>Pelayanan Pertemuan Virtual</u>	34
F	Bidang Persandian dan Statistik	1. Pelayanan Data Sektoral Pemkab	36
		2. <u>Pelayanan Computer Scurity Incident Response Team</u>	38
		3. Pelayanan Radio Komunikasi Bersandi	40
		4. <u>Pelayanan Pembuatan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</u>	42
		5. <u>Pelayanan Pengintegrasian Sistem Informasi dengan Sertifikat Elektronik</u>	44
		6. <u>Pelayanan Penanganan Insiden Siber</u>	46
		7. Pelayanan Pengamanan Sinyal	48

## Lampiran 04. Hasil Wawancara dengan Narasumber

Narasumber : Nyoman Aditya Kusuma Wardana, S.Kom

Jabatan : Jasa Tenaga Operator Consule/Administrasi Sistem/Programmer Keuangan Dan Pajak Daerah/Programmer

Hari/Tanggal : Senin, 18 Maret 2024

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Untuk pelayanan layanan TI apakah sudah memiliki prosedur?	<b>Sudah, tetapi belum keseluruhan layanan TI memiliki prosedur. (B1)</b>
2.	Apakah terdapat tim unit service desk untuk mengelola, mengoordinasikan, dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pengguna?	<b>Diskominfosanti belum memiliki unit service desk secara resmi. Tetapi kami membentuk tim teknis, apabila ada permasalahan terkait TI maka akan langsung diarahkan ke tim teknis sesuai dengan PIC. Di Tim teknis terdapat 4 programmer dan 2 orang yang mengurus jaringan server (B2)</b>
3.	Apabila ada permintaan atau insiden yang masuk ke kominfo apakah ada pencatatannya atau pendokumentasiannya?	<b>Dokumentasi permintaan yang masuk ada dalam bentuk surat. Seluruh permohonan layanan di Diskominfosanti perlu diajukan melalui surat (B3)</b>
4.	Apakah sudah ada sistem service desk untuk pencatatannya?	Tidak ada, biasanya <b>hanya direkap di excel</b> . Tapi untuk nanti, apabila sistem layanan sudah dibuat gabungan sistem yang memuat daftar layanan dan helpdesknya., maka seluruh pencatatan permintaan akan dilakukan di sistem. (B4)
5.	Apa saja yang diperlukan untuk melakukan pencatatan permintaan pengguna?	Kalau permintaan nya terkait pengembangan aplikasi, pengguna akan dimintai bisnis proses dari sistem yang

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
		akan dikembangkan. Biasanya kalau permohonan sudah diterima, pengguna dan tim teknis akan melakukan diskusi bersama untuk mengidentifikasi kebutuhan user
6.	<p>Apabila ada permintaan atau insiden yang masuk ke kominfo apakah ada pengelompokan tertentu untuk penanganannya?</p> <p>Terkait tingkat urgent insiden itu apakah ada dikelompokkan? Misal: lebih mendahulukan sistem yang digunakan oleh pegawai instansi atau yang digunakan oleh publik?</p>	<p><b>Belum ada pengkategorian, apabila ada permintaan/insiden/problem yang masuk</b> bersamaan maka akan dikerjakan sesuai PIC yang bersangkutan. (B5)</p> <p><b>Belum ada diatur secara resmi untuk tingkat urgent insiden</b>, tapi biasanya akan mendahulukan insiden yang berhubungan langsung ke publik seperti website resmi instansi. Selain itu juga ada sistem pengadaan barang dan jasa, tapi itu sudah dihandle langsung oleh bpbj, karena diskominfosanti hanya dititipi server saja (B6)</p>
7.	Apabila ada permasalahan/insiden, apakah akan diumumkan ke pengguna terkait maintenance?	Biasanya diinfokan melalui grup wa. Kalau untuk sistem yang diakses oleh publik, biasanya disampaikan infonya melalui media sosial.
8.	Apakah service desk menyediakan satu titik kontak untuk setiap pertanyaan/komunikasi?	<b>Belum, masih tersebar sesuai PIC</b> (B7)
9.	Apabila ada pembaharuan status dari pemintaan/insiden/probem	<b>Ada, biasanya kami ada penyampaian progress penanganan</b>

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
	pengguna, apakah ada pemberitahuannya?	<b>secara lisan kepada pengguna yang melaporkan.</b> Kalau sistem layanan sudah selesai, akan disampaikan melalui sistem (B8)
10.	Apabila permintaan pengguna telah selesai, apakah Diskominfosanti melakukan pengambilan feedback dari pengguna?	<b>Belum pernah dilakukan (B9)</b>
11.	Apakah diskominfosanti telah memiliki struktur organisasi service desk terkait peran, tanggung jawab, dan keterampilan staf sesuai dengan kebutuhan layanan?	<b>Belum ada, karena memang belum memiliki unit service desk. (B10)</b>
12.	Apakah di diskominfosanti pernah diadakan program pelatihan terkait service desk?	<b>Belum ada (B11)</b>

Mengetahui,  
Kepala Dinas Komunikasi,  
Informatika, Persandian, dan Statistik  
Kabupaten Buleleng

Ketut Suwarnawan, SSTP.,MM  
NIP. 198107112001121002

Narasumber,

  
Nyoman Aditya Kusuma Wardana, S.Kom



## Lampiran 05. Hasil Wawancara dengan Narasumber 2

Narasumber : Aat Rayudha, S.Kom

Jabatan : Jasa Tenaga Operator Consule/Administrasi Sistem/Programmer Keuangan Dan Pajak Daerah/Programmer

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Maret 2024

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Untuk pelayanan layanan TI apakah sudah memiliki prosedur?	Untuk prosedur pada <b>layanan TI itu baru sebagian</b> tapi saat ini sedang merancang agar semua layanan TI sesuai dengan SOP (A1)
2.	Contoh layanan TI yang sudah ada SOP apa saja?	Layanan permohonan aplikasi, dari dinas pemohon sudah ada keterangan apa saja yang dibutuhkan/dilengkapi untuk mengembangkan aplikasi. Syarat yang harus dilengkapi misalkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Dokumentasi pengelolaan aplikasi mulai dari rancangan interface, sistem. hingga basis data harus ada</li> <li>B. Dokumentasi API wajib dilakukan entah nantinya akan digunakan atau tidak tujuannya jika aplikasi sudah diimplementasikan akan tetapi tidak sesuai dengan API yang diinginkan maka dapat melakukan request ke dinas atau pengembangnya untuk merevisi</li> <li>C. Surat rekomendasi aplikasi telah sesuai dan layak untuk diimplementasikan sebagai</li> </ul>

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
		syarat aplikasi dapat melakukan permohonan domain
3.	Bagaimana prosedur dari kominfo sebagai pengembang aplikasi?	<p>Prosedurnya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus datang ke kominfo menyampaikan maksud dan tujuan dari pengembangan aplikasi</li> <li>2. Tim teknis kominfo akan menggali kebutuhan sistem yg diinginkan dari pihak pemohon, dan akan menyesuaikan semuanya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan</li> </ol>
4.	Untuk pihak ketiga yang menyarankan dari kominfo atau pihak dinas bisa mencari sendiri?	Jika pihak dinas telah memiliki pihak ketiga atau vendor mereka sendiri maka dipersilakan asalkan sesuai dengan prosedur tetapi jika belum punya maka dari kominfo yang akan merekomendasikan
5.	Apakah terdapat tim unit service desk untuk mengelola, mengoordinasikan, dan menyelesaikan insiden yang dilaporkan oleh pengguna?	Untuk <b>tim service desk secara resmi belum ada</b> , sampai saat ini <b>dilakukan sesuai dengan insiden bidang yang menangani</b> . Misalkan apabila ada keluhan pada bidang jaringan maka akan diteruskan ke bidang infrastruktur. Atau terkadang jika insiden tersebut telah dilayani oleh salah satu tim teknis, maka permasalahan yang serupa dari pengguna yang sama akan ditangani

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
		oleh tim teknis yang sebelumnya telah mengambil alih. Atau kadang jika terkadang tidak ada PIC maka dapat langsung lewat surat masuk dinas. (A2)
6.	Menurut kakak apakah penanganan insiden dari pengguna langsung ke tim teknis seperti itu memberatkan kakak atau adakah kendalanya?	Menurut saya, jika sesuai manajemennya sebenarnya accidental (dalam artian sedang tidak urgent, maka dapat dibantu selesaikan oleh tim teknis, akan tetapi jika situasinya urgent, maka hal seperti itu memberatkan). Akan tetapi, sebaiknya manajemen layanan service desk harusnya memiliki manajemen pelaporan dimulai melalui laporan ke FO terlebih dahulu jika tidak bisa diatasi FO maka di tangani tim teknis. Harusnya seperti itu, tetapi di kominfo belum ada.
7.	Apabila ada permintaan atau insiden yang masuk ke kominfo apakah ada pencatatannya atau pendokumentasiannya?	<b>Tidak ada, hanya sebatas laporan lisan saja (A3)</b>
8.	Apabila ada permintaan atau insiden yang masuk ke kominfo apakah ada pengelompokan tertentu untuk penanganannya?	Tidak ada, tapi pelaporannya cukup dilakukan kepada Kabid.
9.	Apakah sudah ada sistem service desk untuk pencatatannya?	<b>Belum ada, masih dalam tahap pengembangan sistem helpdesk layanan yang berisikan daftar layanan dan helpdesknya. (A4)</b>

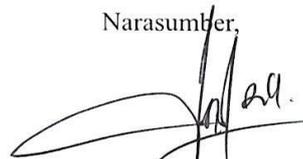
NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
10.	Yang mengembangkan service desknya?	Dikembangkan oleh tim teknis diskominfosanti
11.	Untuk melakukan komunikasi dengan pengguna atas pelaporan insiden yang mereka kirimkan, dilakukan dengan cara?	Melalui whatsApp
12.	Jika terjadi maintenance, pembaharuan, atau underconstruction layanan dilakukan dengan bagaimana?	Melalui WhatsApp chat ke grup atau personal. Ini berlaku untuk layanan yang dikontrol kominfo, jika tidak dikontrol kominfo atau dikontrol pihak ketiga maka kita harus cek dahulu apa masalahnya lalu baru di umumkan.
13.	Setiap aplikasi/sistem di kominfo apa sudah memiliki SOP per sistem?	<b>Belum semua punya tapi saat ini sedang diusahakan agar seluruh layanan memiliki SOP nya (A5)</b>
14.	Apakah katalog layanan sudah ada?	Belum ada (A6)
15.	Setelah penanganan insiden, apakah dari kominfo menerima feedback dari pengguna?	<b>Feedback dalam bentuk kepuasan pengguna, tidak.</b> Akan tetapi, kominfo menerima feedback berupa sudah tidak ada laporan insiden yang terulang lagi dari pengguna. <b>Secara resmi apakah sudah mencapai indeks kepuasan layanan itu belum ada.</b> Kesimpulannya jika sudah tidak ada laporan lagi berarti normal. Survey kepuasan untuk layanan kominfo itu ada, untuk survey kepuasan teknis itu tidak ada (A7)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
16.	Apakah di kominfo ada program pelatihan atau pengembangan untuk tim layanan?	Karena tim layanan kominfo masih belum ada, maka <b>untuk pelatihan konteks pelayanan itu sejauh ini belum ada, tetapi pelatihan pengembangan SDM itu ada. Misalkan pelatihan operator (A8)</b>
17.	Rancangan sistem helpdesk berarti sudah ada tetapi untuk penanggung jawabnya belum ditentukan ya?	<b>Untuk membuat dokumentasi rancangan sistem seperti itu kita belum ada,</b> tetapi langsung terjun saja. Alur prosesnya tidak ada, tapi langsung membuatnya. Layanan yang sudah ada baru dibuatkan rancangan sesuai dengan yang berhasil diimplementasikan. (A9)
18.	Siapa saja tim teknis yang ada di kominfo?	Aat, Adit, Gus Edo, Ivan, dan Programmer. Untuk jaringan ada Budarsa, dewa deni, artha, windu. Untuk persandian hanya secara informatif saja, seperti sosialisasi keamanan informasi, dan sebagainya.

Mengetahui,  
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng

Ketut Suwarmawan, SSTP.,MM  
NIP. 198107112001121002

Narasumber,



Aat Rayudha, S.Kom

Lampiran 06. SOP Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng



LEMBARAN : SK KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
 PERSANDIAN DAN STATISTIK  
 KABUPATEN BULELENG  
 NOMOR : 800/1290/Kominfosanti/2022  
 TANGGAL : 01 November 2022

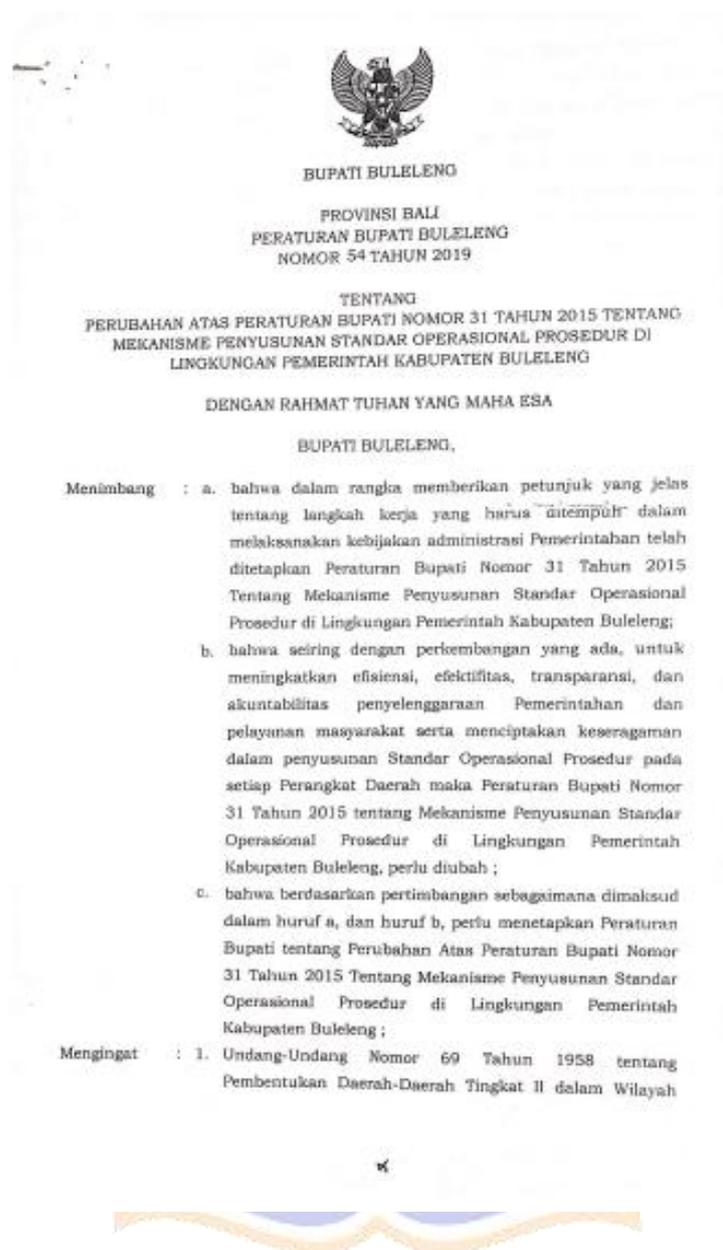
**DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG**

No	Nomor SOP	Judul SOP	Bidang Penanggungjawab	Keterangan
1	800/1291-1/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA)	Sekretariat	
2	800/1291-2/Kominfosanti/2022	SOP Penetapan Indikator Kinerja Utama	Sekretariat	
3	800/1291-3/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Rencana Kerja (RENJA)	Sekretariat	
4	800/1291-4/Kominfosanti/2022	SOP Pelaksanaan Musyawarah Perencanaan	Sekretariat	
5	800/1291-5/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan RKA/RDPPA dan DPA/DPPA	Sekretariat	
6	800/1291-6/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Perjanjian Kinerja (PK)	Sekretariat	
7	800/1291-7/Kominfosanti/2022	SOP Penghimpunan Laporan Secara Online	Sekretariat	
8	800/1291-8/Kominfosanti/2022	SOP Laporan Kinerja Bulanan Dinas	Sekretariat	
9	800/1291-9/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)	Sekretariat	
10	800/1291-10/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD)	Sekretariat	
11	800/1291-11/Kominfosanti/2022	SOP Pelaksanaan Pembayaran Gaji Pegawai	Sekretariat	
12	800/1291-12/Kominfosanti/2022	SOP Pengadaan Barang dan Jasa	Sekretariat	
13	800/1291-13/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Bendahara Pengeluaran	Sekretariat	
14	800/1291-14/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Akuntansi Tahunan	Sekretariat	
15	800/1291-15/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Pajak	Sekretariat	
16	800/1291-16/Kominfosanti/2022	SOP Penerbitan SPM	Sekretariat	
17	800/1291-17/Kominfosanti/2022	SOP Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran	Sekretariat	
18	800/1291-18/Kominfosanti/2022	SOP Pengajuan Pembayaran Tunjangan Kinerja	Sekretariat	
19	800/1291-19/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai	Sekretariat	
20	800/1291-20/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Usulan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	Sekretariat	

No	Nomor SOP	Judul SOP	Bidang Penanggungjawab	Keterangan
21	800/1291-21/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Permohonan Cuti Pegawai	Sekretariat	
22	800/1291-22/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Taspen	Sekretariat	
23	800/1291-23/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Kartu Pegawai (KARPEG)	Sekretariat	
24	800/1291-24/Kominfosanti/2022	SOP Pengajuan Inpassing Pegawai	Sekretariat	
25	800/1291-25/Kominfosanti/2022	SOP Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar	Sekretariat	
26	800/1291-26/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Pengusulan Pensiun PNS	Sekretariat	
27	800/1291-27/Kominfosanti/2022	SOP Tindakan Disiplin Pegawai	Sekretariat	
28	800/1291-28/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Surat Ijin Belajar	Sekretariat	
29	800/1291-29/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Diklat Pegawai	Sekretariat	
30	800/1291-30/Kominfosanti/2022	SOP Rekapitulasi Absensi Pegawai Per Bulan	Sekretariat	
31	800/1291-31/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Ujian Dinas	Sekretariat	
32	800/1291-32/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Karis/Karsu Pegawai	Sekretariat	
33	800/1291-33/Kominfosanti/2022	SOP Pengusulan Tanda Penghargaan (Satya Lencana Karya Satya) Pegawai	Sekretariat	
34	800/1291-34/Kominfosanti/2022	SOP Pembuatan Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	Sekretariat	
35	800/1291-35/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
36	800/1291-36/Kominfosanti/2022	SOP Pelayanan Sound System	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
37	800/1291-37/Kominfosanti/2022	SOP Pembinaan dan Pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
38	800/1291-38/Kominfosanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Publik (Siaran Keliling)	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
39	800/1291-39/Kominfosanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Publik ( Sosialisasi)	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
40	800/1291-40/Kominfosanti/2022	SOP Pengumpulan dan Pengelolaan Data Opini Publik Melalui Media Elektronik	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
41	800/1291-41/Kominfosanti/2022	SOP Pengumpulan dan Pengelolaan Data Opini Publik Melalui Media Cetak	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	
42	800/1291-42/Kominfosanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah Melalui Majalah Singa Manggala	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	

No	Nomor SOP	Judul SOP	Bidang Penanggungjawab	Keterangan
43	800/1291-43/KominfoSanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah Melalui Pameran Pembangunan	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	
44	800/1291-44/KominfoSanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Yang Bersifat Penyuluhan Bagi Masyarakat	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	
45	800/1291-45/KominfoSanti/2022	SOP Pengembangan Kerjasama Media Masa	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	
46	800/1291-46/KominfoSanti/2022	SOP Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah Melalui Peliputan dan Dokumentasi	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik	
47	800/1291-47/KominfoSanti/2022	SOP Masuk Ruang Server	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
48	800/1291-48/KominfoSanti/2022	SOP Berada Diruang Server	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
49	800/1291-49/KominfoSanti/2022	SOP Pengelolaan Fasilitas Pengembangan SDM	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
50	800/1291-50/KominfoSanti/2022	SOP Pengembangan SDM	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
51	800/1291-51/KominfoSanti/2022	SOP Pemeliharaan dan Pengamanan Server	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE	
52	800/1291-52/KominfoSanti/2022	SOP Penyediaan Bandwidth Untuk Akses Internet	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE	
53	800/1291-53/KominfoSanti/2022	SOP Penyediaan Layanan Government Cloud Computing	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE	
54	800/1291-54/KominfoSanti/2022	SOP Pengajuan Pembuatan, Pengembangan Aplikasi dan Layanan Api Daerah	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE	
55	800/1291-55/KominfoSanti/2022	SOP Pembuatan Aplikasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE	
56	800/1291-56/KominfoSanti/2022	SOP Pengelolaan Sumber Daya Persandian	Bidang Persandian dan Statistik	
57	800/1291-57/KominfoSanti/2022	SOP Pembinaan dan Pengembangan SDM Persandian	Bidang Persandian dan Statistik	
58	800/1291-58/KominfoSanti/2022	SOP Pengamanan Informasi dan Komunikasi Sandi	Bidang Persandian dan Statistik	
59	800/1291-59/KominfoSanti/2022	SOP Penyusunan dan Publikasi Data Statistik Daerah	Bidang Persandian dan Statistik	

**Lampiran 07. Mekanisme Penyusunan SOP di Lingkungan Pemkab Buleleng**

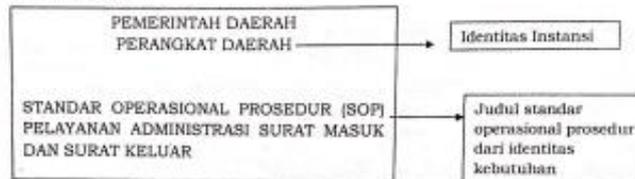


LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI BULELENG  
 NOMOR 54 TAHUN 2019  
 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI NOMOR 31 TAHUN 2015  
 TENTANG MEKANISME PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI  
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

**FORMAT**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

1. Halaman Judul



2. Informasi Prosedur yang Akan Distandarkan

Logo Pemerintah Daerah	SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH	Nomor Standar Operasional Prosedur	.....
		Tgl Pembuatan	.....
		Tgl Pengesahan	.....
		Disahkan Oleh	.....
		Nama Standar Operasional Prosedur	.....

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
1.....	
2.....	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
.....	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1.....	
2.....	



(15)	Kelengkapan	Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.
(16)	Waktu	Diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/ kegiatan
(17)	Output	Diisi dengan hasil/ keluaran dari suatu proses/ kegiatan.
(18)	Pengesahan	Diisi dengan nama tandatangan kepada SKPD.

### 3. Uraian Prosedur

Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Ket	
	Pelaks 1	Pelaks 2	Pelaks 3	Persyr/ KLK Pn	Waktu	Output		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

### 4. Cara Pengisian

(1)	Uraian Prosedur	Diisi dengan proses sejak dari kegiatan mulai dilakukan sampai dengan kegiatan selesai dan keluar dihasilkan untuk setiap STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.
(2)	Pelaksana	Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan tertinggi sampai dengan jabatan terendah (fungsional umum/ staf).
(3)	Mutu Baku	Diisi dengan persyaratan dan kelengkapan yang diperlukan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan dan output pada setiap aktivitas yang berlaku.



**Lampiran 08. SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TIK**

 <p><b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BULELENG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK</b></p> <p><b>BIDANG INFRASTRUKTUR DAN LAYANAN SPBE</b></p>	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	:
Nama SOP	:	<b>SOP PEMENUHAN PERMINTAAN LAYANAN TI</b>
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>5. Peraturan Bupati Buleleng No. 58 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan dasar komunikasi yang baik</li> <li>2. Memiliki pemahaman terkait ketersediaan permintaan layanan</li> <li>3. Memiliki kemampuan dalam analisis pemenuhan layanan TI</li> <li>4. Memiliki kemampuan pengoperasian komputer</li> <li>5. Memiliki kemampuan pengelolaan dan pemenuhan layanan TI terkait</li> </ol>	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaringan Internet</li> <li>2. Komputer/PC/Laptop</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> </ol>	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak adanya kontrol, pengawasan, dan dokumentasi terhadap alur kerja secara menyeluruh terkait pemenuhan permintaan layanan TI</li> </ol>	Disimpan dalam bentuk manual dan elektronik	

**Judul : SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TI**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Service Desk	Tim Teknis	Vendor	Kadis	Kelengkapan	Waktu	
1	Mengajukan permohonan permintaan layanan TI kepada service desk								
2	Menerima laporan permintaan layanan TI dari pengguna melalui saluran komunikasi yang tersedia								
3	Memeriksa formulir permintaan layanan dengan ketersediaan layanan TI								
4	Melakukan pemeriksaan dan validasi pengguna yang mengajukan permintaan layanan TI								
5	Melakukan kategorisasi permintaan layanan yang telah diajukan								
6	Melakukan prioritas permintaan layanan yang telah diajukan								
7	Menyerahkan formulir persetujuan permintaan layanan TI								
8	Melakukan konfirmasi persetujuan permintaan layanan yang diajukan oleh pengguna								
9	Melakukan eskalasi permohonan permintaan layanan								
10	Memeriksa formulir dan melakukan pemenuhan permintaan layanan								
11	Melaporkan status penanganan pemenuhan permintaan yang telah dilakukan								
12	Memberikan informasi status penanganan pemenuhan permintaan layanan (baik yang diterima/ditangguhkan/ditolak)								
13	Memeriksa kesesuaian pemenuhan permintaan layanan TIK								
14	Melakukan pencatatan pemenuhan permintaan layanan								
15	Selesai								

### Lampiran 09. SOP Penanganan Insiden

 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BULELENG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK</b></p> <p style="text-align: center;"><b>BIDANG INFRASTRUKTUR DAN LAYANAN SPBE</b></p>	Nomor SOP	:	
	Tanggal Pembuatan	:	
	Tanggal Revisi	:	
	Tanggal Efektif	:	
	Disahkan oleh	:	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng  <b><u>Ketut Suwarmawan, SSTP., MM.</u></b> Pembina Tk. I NIP. 198107112001121002
Nama SOP	:	<b>SOP PEMENUHAN PERMINTAAN LAYANAN TI</b>	
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>5. Peraturan Bupati Buleleng No. 58 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan dasar komunikasi yang baik</li> <li>2. Memiliki pemahaman terkait ketersediaan permintaan layanan</li> <li>3. Memiliki pemahaman terkait kegiatan penanganan insiden TI yang terjadi</li> <li>4. Memiliki kemampuan pengoperasian komputer</li> <li>5. Memiliki kemampuan pengelolaan dan pemenuhan layanan TI terkait</li> </ol>		
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaringan Internet</li> <li>2. Komputer/PC/Laptop</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> </ol>		
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak adanya kontrol, pengawasan, dan dokumentasi terhadap alur kerja secara menyeluruh terkait penanganan insiden TI</li> </ol>	Disimpan dalam bentuk manual dan elektronik		

Judul : SOP Penanganan Insiden TI

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Service Desk	Tim Teknis	Vendor	Kadis	Kelengkapan	Waktu	
1	Pengguna melaporkan insiden yang dialami								
2	Menerima laporan insiden dari pengguna melalui saluran komunikasi								
3	Memeriksa formulir pencatatan insiden (status open)								
4	Melakukan pemeriksaan kategorisasi insiden yang dilaporkan oleh pengguna								
5	Melakukan prioritas terhadap insiden yang dilaporkan								
6	Melakukan diagnosis awal terkait insiden yang dilaporkan								
7	Memastikan bahwa insiden dapat ditangani oleh service desk								
8	Melakukan penyelesaian penanganan insiden								
9	Melakukan pengecekan hasil penanganan oleh service desk								
10	Melakukan eskalasi penanganan insiden								
11	Memeriksa formulir penanganan insiden dan melakukan investigasi terkait insiden yang terjadi								
12	Melakukan penyelesaian penanganan insiden								

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Service Desk	Tim Teknis	Vendor	Kadis	Kelengkapan	Waktu	
13	Melakukan pengecekan hasil penanganan insiden								
14	Melakukan penyelesaian penanganan insiden								
15	Menyelesaikan insiden yang tidak dapat diselesaikan pada level sebelumnya								
16	Melaporkan status penanganan insiden yang telah dilakukan								
17	Menginformasikan status penanganan insiden								
18	Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan penanganan insiden								
19	Menerima informasi hasil akhir penanganan insiden								
20	Selesai (status closed)								



## Lampiran 10. Daftar Aplikasi/Sistem

No	Nama Aplikasi/Sistem	Domain	OPD Penanggung Jawab
<b>Sedang Berjalan</b>			
<b>G2B (Government to Business)</b>			
1	Sistem Integrasi Kunjungan Tamu dengan Penyiapan Akomodasi dan Sarana Prasarana	denbukit.bulelengkab.go.id.	Bagian Umum
2	Sistem Informasi Akses Keuangan Kabupaten Buleleng (Siakang-Bule)	tpakd.bulelengkab.go.id.	Sekretariat TPKAD Kab. Buleleng
3	SiAjaib (Sistem informasi portal pelayanan perizinan online berbasis website)	siajaib.bulelengkab.go.id.	Dinas Perijinan Kab. Buleleng
<b>G2C (Government to Citizen)</b>			
<b>Website Resmi Pemerintah Kabupaten Buleleng</b>			
1	Website Resmi Pemkab Buleleng	bulelengkab.go.id	Kominfosanti
<b>Website Resmi Dinas / OPD</b>			
1	Website Resmi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	dap.bulelengkab.go.id	dap
2	Website Resmi Dinas Kebudayaan	disbud.bulelengkab.go.id	disbud
3	Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	disdukcapil.bulelengkab.go.id	disdukcapil
4	Website Resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng	dinkes.bulelengkab.go.id	dinkes
5	Website Resmi Dinas Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng	dkpp.bulelengkab.go.id	dkpp

6	Website Resmi Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik	kominfosanti.bulelengkab.go.id	Kominfosanti
7	Website Resmi Dinas Lingkungan Hidup	dlh.bulelengkab.go.id	dlh
8	Website Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng	dispar.bulelengkab.go.id	dispar
9	Website Resmi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	putr.bulelengkab.go.id	putr
10	Website Resmi Dinas Pemadam Kebakaran	damkar.bulelengkab.go.id	damkar
11	Website Resmi Dinas Pemberdayaan masyarakat dan Desa	dispmd.bulelengkab.go.id	dispmd
12	Website Resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	dpmptsp.bulelengkab.go.id	dpmptsp
13	Website Resmi Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga	disdikpora.bulelengkab.go.id	disdikpora
14	Website Resmi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan perlindungan Anak	daldukkbpppa.bulelengkab.go.id	daldukkbpppa
15	Website Resmi Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil Menengah	disdagperinkopukm.bulelengkab.go.id	disdagperinkopukm
16	Website Resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng	dishub.bulelengkab.go.id	dishub
17	Website Resmi Dinas Pertanian	distan.bulelengkab.go.id	distan
18	Website Resmi Dinas Perumahan, Kawasan permukiman dan Pertanahan	disperkimta.buleleng.go.id	disperkimta
19	Website Resmi Dinas Sosial Kabupaten Buleleng	dinsos.bulelengkab.go.id	dinsos
20	Website Resmi Dinas Tenaga Kerja	disnaker.bulelengkab.go.id	disnaker

<b>Website Resmi Badan Pemkab Buleleng</b>			
1	Website Resmi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	bkpsdm.bulelengkab.go.id	bkpsdm
2	Website Resmi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	bkbp.bulelengkab.go.id	bkbp
3	Website Resmi Badan Penanggulangan Bencana Daerah	bpbd.bulelengkab.go.id	bpbd
4	Website Resmi Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah	balitbang.bulelengkab.go.id	balitbang
5	Website Resmi Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Daerah	bpkpd.bulelengkab.go.id	bpkpd
6	Website Resmi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	bappeda.bulelengkab.go.id	bappeda
7	Website Resmi Inspektorat Daerah	inspektoratdaerah.bulelengkab.go.id	inspektoratdaerah
8	Website Resmi Satuan Pamong Praja Kabupaten Buleleng	polpp.bulelengkab.go.id	polpp
<b>Website Resmi BUMD Pemkab Buleleng</b>			
1	Website Resmi Perumda Pasar Argha Nayottama	perumdapasar.bulelengkab.go.id.	perumdapasar
2	Website Resmi Perumda Swatantra Kab. Buleleng	perumdaswatantra.bulelengkab.go.id.	perumdaswatantra
<b>Website Resmi Rumah Sakit Umum Daerah</b>			
1	Website Resmi RSUD Buleleng	rsud.bulelengkab.go.id	RSUD
<b>Website Resmi Sekretariat DPRD Pemkab Buleleng</b>			
1	Website Resmi Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng	dprd.bulelengkab.go.id	DPRD

<b>Website Resmi Sekretariat PKK Pemkab Buleleng</b>			
1	Website Resmi Sekretariat PKK Kabupaten Buleleng	pkk.bulelengkab.go.id	PKK
<b>Website Resmi KORPRI Buleleng</b>			
1	Website Resmi Korpri Kabupaten Buleleng	korpri.bulelengkab.go.id.	KORPRI
<b>Website Resmi Kecamatan</b>			
1	Website Resmi Kecamatan Buleleng	buleleng.bulelengkab.go.id	Kecamatan buleleng
2	Website Resmi Kecamatan Sukasada	sukasada.bulelengkab.go.id	Kecamatan sukasada
3	Website Resmi Kecamatan Sawan	sawan.bulelengkab.go.id	Kecamatan sawan
4	Website Resmi Kecamatan Kubutambahan	kubutambahan.bulelengkab.go.id	Kecamatan kubutambahan
5	Website Resmi Kecamatan Banjar	banjar.bulelengkab.go.id	Kecamatan banjar
6	Website Resmi Kecamatan Seririt	seririt.bulelengkab.go.id	Kecamatan seririt
7	Website Resmi Kecamatan Busungbiu	busungbiu.bulelengkab.go.id	Kecamatan busungbiu
8	Website Resmi Kecamatan Gerokgak	gerokgak.bulelengkab.go.id	Kec. Gerokgak
9	Website Resmi Kecamatan Tejakula	tejakula.bulelengkab.go.id	Kec. Tejakula
<b>Website Resmi Kelurahan</b>			
1	Website Resmi Kelurahan Banyuasri	kelurahanbanyuasri.bulelengkab.go.id.	kelurahanbanyuasri

2	Website Resmi Kelurahan Banjar Tegal	kelurahanbanjartegal.bulelengkab.go.id.	kelurahanbanjartegal
3	Website Resmi Kelurahan kendran	kelurahankendran.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kendran
4	Website Resmi Kelurahan Paket Agung	kelurahanpaketagung.bulelengkab.go.id.	Kelurahan paketagung.bulelengkab
5	Website Resmi Kelurahan Kampung Singaraja	kelurahankampungsingaraja.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kampungsingaraja
6	Website Resmi Kelurahan liligundi	kelurahanliligundi.bulelengkab.go.id.	Kelurahan liligundi
7	Website Resmi Kelurahan Beratan	kelurahanberatan.bulelengkab.go.id.	Kelurahan beratan
8	Website Resmi Kelurahan Banyuning	kelurahanbanyuning.bulelengkab.go.id.	Kelurahan banyuning
9	Website Resmi Kelurahan Penarukan	kelurahanpenarukan.bulelengkab.go.id.	Kelurahan penarukan
10	Website Resmi Kelurahan Kampung Kajanan	kelurahankampungkajanan.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kampungkajanan
11	Website Resmi Kelurahan astina	kelurahanastina.bulelengkab.go.id.	Kelurahan astina
12	Website Resmi Kelurahan Banjar Jawa	kelurahanbanjarjawa.bulelengkab.go.id.	Kelurahan banjarjawa
13	Website Resmi Kelurahan Kaliuntu	kelurahankaliuntu.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kaliuntu
14	Website Resmi Kelurahan Kampung anyar	kelurahankampunganyar.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kampunganyar
15	Website Resmi Kelurahan Kampung Bugis	kelurahankampungbugis.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kampungbugis
16	Website Resmi Kelurahan Banjar Bali	kelurahanbanjarbali.bulelengkab.go.id.	Kelurahan banjarbali

17	Website Resmi Kelurahan Kampung Baru	kelurahankampungbaru.bulelengkab.go.id.	Kelurahan kampungbaru
18	Website Resmi Kelurahan Seririt	kelurahanseririt.bulelengkab.go.id.	Kelurahan seririt.
19	Website Resmi Kelurahan Sukasada	kelurahansukasada.bulelengkab.go.id.	Kelurahan sukasada
<b>Sistem Informasi Desa Pemkab Buleleng</b>			
<b>Kecamatan Gerokgak</b>			
1	Website Resmi Desa Sumber Klampok Kecamatan Gerokgak	<a href="http://sumberklampok-buleleng.desa.id/">http://sumberklampok-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sumber Klampok
2	Website Resmi Desa Pejarakan Kecamatan Gerokgak	<a href="http://pejarakan-buleleng.desa.id/">http://pejarakan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pejarakan
3	Website Resmi Desa Sumberkima Kecamatan Gerokgak	<a href="http://sumberkima-buleleng.desa.id/">http://sumberkima-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sumberkima
4	Website Resmi Desa Pemuteran Kecamatan Gerokgak	<a href="http://pemuteran-buleleng.desa.id/">http://pemuteran-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pemuteran
5	Website Resmi Desa Banyupoh Kecamatan Gerokgak	<a href="http://banyupoh-buleleng.desa.id/">http://banyupoh-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banyupoh
6	Website Resmi Desa penyabangan Kecamatan Gerokgak	<a href="http://penyabangan-buleleng.desa.id/">http://penyabangan-buleleng.desa.id/</a>	Desa penyabangan
7	Website Resmi Desa Musi Kecamatan Gerokgak	<a href="http://musi-buleleng.desa.id/">http://musi-buleleng.desa.id/</a>	Desa Musi
8	Website Resmi Desa Sangalangit Kecamatan Gerokgak	<a href="http://sangalangit-buleleng.desa.id/">http://sangalangit-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sangalangit
9	Website Resmi Desa Gerokgak Kecamatan Gerokgak	<a href="http://gerokgak-buleleng.desa.id/">http://gerokgak-buleleng.desa.id/</a>	Desa Gerokgak
10	Website Resmi Desa Patas Kecamatan Gerokgak	<a href="http://patas-buleleng.desa.id/">http://patas-buleleng.desa.id/</a>	Desa Patas
11	Website Resmi Desa Pengulon Kecamatan Gerokgak	<a href="http://pengulon-buleleng.desa.id/">http://pengulon-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pengulon

12	Website Resmi Desa Tinga-tinga Kecamatan Gerokgak	<a href="http://tingatinga-buleleng.desa.id/">http://tingatinga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tinga-tinga
13	Website Resmi Desa Celukanbawang Kecamatan Gerokgak	<a href="http://celukanbawang-buleleng.desa.id/">http://celukanbawang-buleleng.desa.id/</a>	Desa Celukanbawang
14	Website Resmi Desa Tukadsumaga Kecamatan Gerokgak	<a href="http://tukadsumaga-buleleng.desa.id/">http://tukadsumaga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tukadsumaga
	<b>Kecamatan Seririt</b>		
1	Website Resmi Desa Unggahan Kecamatan Seririt	<a href="http://unggahan-buleleng.desa.id/">http://unggahan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Unggahan
2	Website Resmi Desa Ularan Kecamatan Seririt	<a href="http://ularan-buleleng.desa.id/">http://ularan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Ularan
3	Website Resmi Desa Ringdikit Kecamatan Seririt	<a href="http://ringdikit-buleleng.desa.id/">http://ringdikit-buleleng.desa.id/</a>	Desa Ringdikit
4	Website Resmi Desa Rangdu Kecamatan Seririt	<a href="http://rangdu-buleleng.desa.id/">http://rangdu-buleleng.desa.id/</a>	Desa Rangdu
5	Website Resmi Desa Mayong Kecamatan Seririt	<a href="http://mayong-buleleng.desa.id/">http://mayong-buleleng.desa.id/</a>	Desa Mayong
6	Website Resmi Desa Gunungsari Kecamatan Seririt	<a href="http://gunungsari-buleleng.desa.id/">http://gunungsari-buleleng.desa.id/</a>	Desa Gunungsari
7	Website Resmi Desa Munduk Bestala Kecamatan Seririt	<a href="http://mundukbestala-buleleng.desa.id/">http://mundukbestala-buleleng.desa.id/</a>	Desa Munduk Bestala
8	Website Resmi Desa Munduk Bestala Kecamatan Seririt	<a href="http://bestala-buleleng.desa.id/">http://bestala-buleleng.desa.id/</a>	Desa Munduk Bestala
9	Website Resmi Desa Kalianget Kecamatan Seririt	<a href="http://kalianget-buleleng.desa.id/">http://kalianget-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kalianget
10	Website Resmi Desa Joanyar Kecamatan Seririt	<a href="http://joanyar-buleleng.desa.id/">http://joanyar-buleleng.desa.id/</a>	Desa Joanyar
11	Website Resmi Desa Tangguwisia Kecamatan Seririt	<a href="http://tangguwisia-buleleng.desa.id/">http://tangguwisia-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tangguwisia
12	Website Resmi Desa Sulanyah Kecamatan Seririt	<a href="http://sulanyah-buleleng.desa.id/">http://sulanyah-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sulanyah

13	Website Resmi Desa Bubunan Kecamatan Seririt	<a href="http://bubunan-buleleng.desa.id/">http://bubunan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bubunan
14	Website Resmi Desa Patemon Kecamatan Seririt	<a href="http://patemon-buleleng.desa.id/">http://patemon-buleleng.desa.id/</a>	Desa Patemon
15	Website Resmi Desa Pengastulan Kecamatan Seririt	<a href="http://pengastulan-buleleng.desa.id/">http://pengastulan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pengastulan
16	Website Resmi Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt	<a href="http://lokapaksa-buleleng.desa.id/">http://lokapaksa-buleleng.desa.id/</a>	Desa Lokapaksa
17	Website Resmi Desa Pangkungparuk Kecamatan Seririt	<a href="http://pangkungparuk-buleleng.desa.id/">http://pangkungparuk-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pangkungparuk
18	Website Resmi Desa Banjarasem Kecamatan Seririt	<a href="http://banjarasem-buleleng.desa.id/">http://banjarasem-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banjarasem
19	Website Resmi Desa Kalisada Kecamatan Seririt	<a href="http://kalisada-buleleng.desa.id/">http://kalisada-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kalisada
20	Website Resmi Desa Umeanyar Kecamatan Seririt	<a href="http://umeanyar-buleleng.desa.id/">http://umeanyar-buleleng.desa.id/</a>	Desa Umeanyar
<b>Kecamatan Banjar</b>			
1	Website Resmi Desa Banyuseri Kecamatan Banjar	<a href="http://banyuseri-buleleng.desa.id/">http://banyuseri-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banyuseri
2	Website Resmi Desa Tirtasari Kecamatan Banjar	<a href="http://tirtasari-buleleng.desa.id/">http://tirtasari-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tirtasari
3	Website Resmi Desa Kayu Putih Banjar Kecamatan Banjar	<a href="http://kayuputih-buleleng.desa.id/">http://kayuputih-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kayu Putih Banjar
4	Website Resmi Desa Banyuatis Kecamatan Banjar	<a href="http://banyuatis-buleleng.desa.id/">http://banyuatis-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banyuatis
5	Website Resmi Desa Gesing Kecamatan Banjar	<a href="http://gesing-buleleng.desa.id/">http://gesing-buleleng.desa.id/</a>	Desa Gesing
6	Website Resmi Desa Munduk Kecamatan Banjar	<a href="http://munduk-buleleng.desa.id/">http://munduk-buleleng.desa.id/</a>	Desa Munduk
7	Website Resmi Desa Gobleg Kecamatan Banjar	<a href="http://gobleg-buleleng.desa.id/">http://gobleg-buleleng.desa.id/</a>	Desa Gobleg

8	Website Resmi Desa Pedawa Kecamatan Banjar	<a href="http://pedawa-buleleng.desa.id/">http://pedawa-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pedawa
9	Website Resmi Desa Cempaga Kecamatan Banjar	<a href="http://cempaga-buleleng.desa.id/">http://cempaga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Cempaga
10	Website Resmi Desa Sidatapa Kecamatan Banjar	<a href="http://sidatapa-buleleng.desa.id/">http://sidatapa-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sidatapa
11	Website Resmi Desa Tampekan Kecamatan Banjar	<a href="http://tampekan-buleleng.desa.id/">http://tampekan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tampekan
12	Website Resmi Desa Banjar Tegeha Kecamatan Banjar	<a href="http://banjartegeha-buleleng.desa.id/">http://banjartegeha-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banjar Tegeha
13	Website Resmi Desa Banjar Kecamatan Banjar	<a href="http://banjar-buleleng.desa.id/">http://banjar-buleleng.desa.id/</a>	Desa Banjar
14	Website Resmi Desa Dencarik Kecamatan Banjar	<a href="http://dencarik-buleleng.desa.id/">http://dencarik-buleleng.desa.id/</a>	Desa Dencarik
15	Website Resmi Desa Temukus Kecamatan Banjar	<a href="http://temukus-buleleng.desa.id/">http://temukus-buleleng.desa.id/</a>	Desa Temukus
16	Website Resmi Desa Tigawasa Kecamatan Banjar	<a href="http://tigawasa-buleleng.desa.id/">http://tigawasa-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tigawasa
17	Website Resmi Desa Kaliasem Kecamatan Banjar	<a href="http://kaliasem-buleleng.desa.id/">http://kaliasem-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kaliasem
<b>Kecamatan Sukasada</b>			
1	Website Resmi Desa Pancasari Kecamatan Sukasada	<a href="https://pancasari-buleleng.desa.id/">https://pancasari-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pancasari
2	Website Resmi Desa Wanagiri Kecamatan Sukasada	<a href="http://wanagiri-buleleng.desa.id/">http://wanagiri-buleleng.desa.id/</a>	Desa Wanagiri
3	Website Resmi Desa Ambengan Kecamatan Sukasada	<a href="http://ambengan-buleleng.desa.id/">http://ambengan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Ambengan
4	Website Resmi Desa Gitgit Kecamatan Sukasada	<a href="http://gitgit-buleleng.desa.id/">http://gitgit-buleleng.desa.id/</a>	Desa Gitgit
5	Website Resmi Desa Pegayaman Kecamatan Sukasada	<a href="http://pegayaman-buleleng.desa.id/">http://pegayaman-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pegayaman

6	Website Resmi Desa Silangjana Kecamatan Sukasada	<a href="http://silangjana-buleleng.desa.id/">http://silangjana-buleleng.desa.id/</a>	Desa Silangjana
7	Website Resmi Desa Pegadungan Kecamatan Sukasada	<a href="http://pegadungan-buleleng.desa.id/">http://pegadungan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pegadungan
8	Website Resmi Desa Padangbulia Kecamatan Sukasada	<a href="http://padangbulia-buleleng.desa.id/">http://padangbulia-buleleng.desa.id/</a>	Desa Padangbulia
9	Website Resmi Desa Sambangan Kecamatan Sukasada	<a href="http://sambangan-buleleng.desa.id/">http://sambangan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sambangan
10	Website Resmi Desa Panji Kecamatan Sukasada	<a href="http://panji-buleleng.desa.id/">http://panji-buleleng.desa.id/</a>	Desa Panji
11	Website Resmi Desa Panji Anom Kecamatan Sukasada	<a href="http://panjianom-buleleng.desa.id/">http://panjianom-buleleng.desa.id/</a>	Desa Panji Anom
12	Website Resmi Desa Tegalinggah Kecamatan Sukasada	<a href="http://tegalinggah-buleleng.desa.id/">http://tegalinggah-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tegalinggah
13	Website Resmi Desa Selat Kecamatan Sukasada	<a href="http://selat-buleleng.desa.id/">http://selat-buleleng.desa.id/</a>	Desa Selat
14	Website Resmi Desa Selat Kecamatan Sukasada	<a href="http://kayuputih-buleleng.desa.id/">http://kayuputih-buleleng.desa.id/</a>	Desa Selat
<b>Kecamatan Buleleng</b>			
1	Website Resmi Desa Kalibukbuk Kecamatan Buleleng	<a href="http://kalibukbuk-buleleng.desa.id/">http://kalibukbuk-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kalibukbuk
2	Website Resmi Desa Anturan Kecamatan Buleleng	<a href="http://anturan-buleleng.desa.id/">http://anturan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Anturan
3	Website Resmi Desa Tukad Mungga Kecamatan Buleleng	<a href="http://tukadmungga-buleleng.desa.id/">http://tukadmungga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tukad Mungga
4	Website Resmi Desa Pamaron Kecamatan Buleleng	<a href="http://pamaron-buleleng.desa.id/">http://pamaron-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pamaron
5	Website Resmi Desa Bakti Seraga Kecamatan Buleleng	<a href="http://baktiseraga-buleleng.desa.id/">http://baktiseraga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bakti Seraga
6	Website Resmi Desa Sari Mekar Kecamatan Buleleng	<a href="http://sarimekar-buleleng.desa.id/">http://sarimekar-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sari Mekar

7	Website Resmi Desa Naga Sepaha Kecamatan Buleleng	<a href="http://nagasepaha-buleleng.desa.id/">http://nagasepaha-buleleng.desa.id/</a>	Desa Naga Sepaha
8	Website Resmi Desa Petandakan Kecamatan Buleleng	<a href="http://petandakan-buleleng.desa.id/">http://petandakan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Petandakan
9	Website Resmi Desa Alasangker Kecamatan Buleleng	<a href="http://alasangker-buleleng.desa.id/">http://alasangker-buleleng.desa.id/</a>	Desa Alasangker
10	Website Resmi Desa Poh Bergong Kecamatan Buleleng	<a href="http://pohbergong-buleleng.desa.id/">http://pohbergong-buleleng.desa.id/</a>	Desa Poh Bergong
11	Website Resmi Desa Jineng Dalem Kecamatan Buleleng	<a href="http://jinengdalem-buleleng.desa.id/">http://jinengdalem-buleleng.desa.id/</a>	Desa Jineng Dalem
12	Website Resmi Desa Penglatan Dalem Kecamatan Buleleng	<a href="http://penglatan-buleleng.desa.id/">http://penglatan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Penglatan Dalem
<b>Kecamatan Sawan</b>			
1	Website Resmi Desa Lemukih Kecamatan Sawan	<a href="http://lemukih-buleleng.desa.id/">http://lemukih-buleleng.desa.id/</a>	Desa Lemukih
2	Website Resmi Desa Galungan Kecamatan Sawan	<a href="http://galungan-buleleng.desa.id/">http://galungan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Galungan
3	Website Resmi Desa Sekumpul Kecamatan Sawan	<a href="http://sekumpul-buleleng.desa.id/">http://sekumpul-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sekumpul
4	Website Resmi Desa Bebetin Kecamatan Sawan	<a href="http://bebetin-buleleng.desa.id/">http://bebetin-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bebetin
5	Website Resmi Desa Sudaji Kecamatan Sawan	<a href="http://sudaji-buleleng.desa.id/">http://sudaji-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sudaji
6	Website Resmi Desa Sawan Kecamatan Sawan	<a href="http://sawan-buleleng.desa.id/">http://sawan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sawan
7	Website Resmi Desa Menyali Kecamatan Sawan	<a href="http://menyali-buleleng.desa.id/">http://menyali-buleleng.desa.id/</a>	Desa Menyali
8	Website Resmi Desa Suwug Kecamatan Sawan	<a href="http://suwug-buleleng.desa.id/">http://suwug-buleleng.desa.id/</a>	Desa Suwug
9	Website Resmi Desa Jagaraga Kecamatan Sawan	<a href="http://jagaraga-buleleng.desa.id/">http://jagaraga-buleleng.desa.id/</a>	Desa Jagaraga

10	Website Resmi Desa Sinabun Kecamatan Sawan	<a href="http://sinabun-buleleng.desa.id/">http://sinabun-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sinabun
11	Website Resmi Desa Kerobokan Kecamatan Sawan	<a href="http://kerobokan-buleleng.desa.id/">http://kerobokan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kerobokan
12	Website Resmi Desa Sangsit Kecamatan Sawan	<a href="http://sangsit-buleleng.desa.id/">http://sangsit-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sangsit
13	Website Resmi Desa Bungkulan Kecamatan Sawan	<a href="http://bungkulan-buleleng.desa.id/">http://bungkulan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bungkulan
14	Website Resmi Desa Giri Emas Kecamatan Sawan	<a href="http://giriemas-buleleng.desa.id/">http://giriemas-buleleng.desa.id/</a>	Desa Giri Emas
<b>Kecamatan Kubutambahan</b>			
1	Website Resmi Desa Tambakan Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://tambakan-buleleng.desa.id/">http://tambakan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tambakan
2	Website Resmi Desa Pakisan Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://pakisan-buleleng.desa.id/">http://pakisan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pakisan
3	Website Resmi Desa Bontihing Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://bontihing-buleleng.desa.id/">http://bontihing-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bontihing
4	Website Resmi Desa Tajun Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://tajun-buleleng.desa.id/">http://tajun-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tajun
5	Website Resmi Desa Tunjung Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://tunjung-buleleng.desa.id/">http://tunjung-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tunjung
6	Website Resmi Desa Dapeha Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://depeha-buleleng.desa.id/">http://depeha-buleleng.desa.id/</a>	Desa Dapeha
7	Website Resmi Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://tamblang-buleleng.desa.id/">http://tamblang-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tamblang
8	Website Resmi Desa Bulian Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://bulian-buleleng.desa.id/">http://bulian-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bulian
9	Website Resmi Desa Bila Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://bila-buleleng.desa.id/">http://bila-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bila
10	Website Resmi Desa Bengkala Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://bengkala-buleleng.desa.id/">http://bengkala-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bengkala

11	Website Resmi Desa Kubutambahan Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://kubutambahan-buleleng.desa.id/">http://kubutambahan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Kubutambahan
12	Website Resmi Desa Bukti Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://bukti-buleleng.desa.id/">http://bukti-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bukti
13	Website Resmi Desa Mengening Kecamatan Kubutambahan	<a href="http://mengening-buleleng.desa.id/">http://mengening-buleleng.desa.id/</a>	Desa Mengening
<b>Kecamatan Tejakula</b>			
1	Website Resmi Desa Sembiran Kecamatan Tejakula	<a href="http://sembiran-buleleng.desa.id/">http://sembiran-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sembiran
2	Website Resmi Desa Pacung Kecamatan Tejakula	<a href="http://pacung-buleleng.desa.id/">http://pacung-buleleng.desa.id/</a>	Desa Pacung
3	Website Resmi Desa Julah Kecamatan Tejakula	<a href="http://julah-buleleng.desa.id/">http://julah-buleleng.desa.id/</a>	Desa Julah
4	Website Resmi Desa Madenan Kecamatan Tejakula	<a href="http://madenan-buleleng.desa.id/">http://madenan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Madenan
5	Website Resmi Desa Bondalem Kecamatan Tejakula	<a href="http://bondalem-buleleng.desa.id/">http://bondalem-buleleng.desa.id/</a>	Desa Bondalem
6	Website Resmi Desa Tejakula Kecamatan Tejakula	<a href="http://tejakula-buleleng.desa.id/">http://tejakula-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tejakula
7	Website Resmi Desa Les Kecamatan Tejakula	<a href="http://les-buleleng.desa.id/">http://les-buleleng.desa.id/</a>	Desa Les
8	Website Resmi Desa Penuktukan Kecamatan Tejakula	<a href="http://penuktukan-buleleng.desa.id/">http://penuktukan-buleleng.desa.id/</a>	Desa Penuktukan
9	Website Resmi Desa Sambirentang Kecamatan Tejakula	<a href="http://sambirenteng-buleleng.desa.id/">http://sambirenteng-buleleng.desa.id/</a>	Desa Sambirentang
10	Website Resmi Desa Tembok Kecamatan Tejakula	<a href="http://tembok-buleleng.desa.id/">http://tembok-buleleng.desa.id/</a>	Desa Tembok
<b>Aplikasi Resmi Pemkab Buleleng</b>			
1	Aplikasi kliping elektronik	ekliping.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfosanti

2	Aplikasi Electronic Singa Manggala (eSima)	esima.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfosanti
3	Website Resmi CSIRT Kab. Buleleng	csirt.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfosanti
4	Sistem Informasi Layanan Umum Keprotokolan Berbasis Teknologi informasi	silayukti.bulelengkab.go.id.	Bagian Prokom
5	Bali Smart Island Buleleng (BSI Buleleng)	bsi.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfosanti
6	Puskesmas GCT	puskesmasgct.bulelengkab.go.id.	Dinas Sosial Kab.Buleleng
7	Jaringan Data dan Informasi Hukum (JDIH)	jdih.bulelengkab.go.id.	Bagian Hukum Setda Kab.Buleleng
8	Aplikasi PPID	ppid.bulelengkab.go.id.	PPID Kab. Buleleng
9	Aplikasi Satu Data Buleleng	dev.bulelengkab.go.id	Dinas Kominfosantii
10	Sistem Informasi Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha Kabupaten Buleleng	singaku.bulelengkab.go.id.	Dinas Lingkungan Hidup
11	Aplikasi untuk pembayaran pajak daerah	smartgov.bulelengkab.go.id	Dinas BPKPD
<b>G2G (Government to Government)</b>			
<b>Aplikasi Resmi Pemkab Buleleng</b>			
1	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	eproc.bulelengkab.go.id	Bagian Layanan Pengadaan
2	e-sign Client Service berbasis Cloud (Server Production)	prodtte.bulelengkab.go.id.	Badan Siber dan Sandi Negara
3	e-sign Client Service berbasis Cloud (Server Development)	devtte.bulelengkab.go.id.	Badan Siber dan Sandi Negara

4	Aplikasi LibreNMS	nms.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfo
5	Aplikasi Email Kabupaten Buleleng	email.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfo
6	Penyimpanan Cloud Kab. Buleleng	cloud.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfo
7	Aplikasi JDIH DPRD Kabupaten Buleleng	jdih.dprd.bulelengkab.go.id.	DPRD Kab. Buleleng
8	Aplikasi e-Surat	esurat.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfo
<b>G2E (Government to Employee)</b>			
<b>Resmi Pemkab Buleleng</b>			
1	Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	sakip.bulelengkab.go.id.	Bagian Organisasi
2	Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama	sekpansel.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
3	Aplikasi Absen Non ASN Pemkab Buleleng	Absen Non ASN	Dinas BKPSDM
4	Aplikasi Cuti ASN Pemkab Buleleng	ecuti.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
5	Service Bus Integrasi Data Pemkab Buleleng	egov.bulelengkab.go.id.	Dinas Kominfo
6	Whistle Blowing System (WBS)	wbs.bulelengkab.go.id.	Inspektorat daerah
7	Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG)	simpeg.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
8	Pusat Layanan Kepegawaian	pilbkd.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
9	Aplikasi ANJAB-ABK	anjababk.bulelengkab.go.id.	Bagian Organisasi

10	Aplikasi G-Tamsil	tamsil.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
11	Aplikasi G-Kinerja	skp.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
12	Aplikasi Penilaian Sistem Merit	sistemmerit.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
13	Aplikasi Reformasi Birokrasi	rb.bulelengkab.go.id.	Bagian Organisasi
14	Aplikasi Ecuti Dev Buleleng	ecutidev.bulelengkab.go.id.	Dinas BKPSDM
15	Aplikasi G-Absen	APK android	Dinas BKPSDM
16	Sistem Informasi Manajemen Talenta	simata.bulelengkab.go.id	Dinas BKPSDM
17	Aplikasi Absen Non ASN Pemkab Buleleng	APK android	KominfoSanti
18	Aplikasi G-Absen	APK android	bkpsdm
<b>Masih Dalam Pengembangan</b>			
1	Website Buleleng Emergency Service	bes.bulelengkab.go.id	KominfoSanti
2	Website Layanan DiskominfoSanti	layanan.bulelengkab.go.id	KominfoSanti
3	Aplikasi Buleleng Emergency Service	APK android	KominfoSanti
4	Dashboard Pemkab Buleleng	dashboard.bulelengkab.go.id	KominfoSanti

## Lampiran 11. Alur Proses Pemenuhan Permintaan melalui e-Surat



Tujuan	Statistik <b>Kepala Bidang Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Sistem Pemerinta Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik</b>
Subjek	Mohon Dikaji/Dianalisa
Tgl Dispoisasi 24 - 07 - 2023 22:22	
Dari	Kepala Bidang Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Sistem Pemerinta Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik
Tujuan	<b>Pranata Komputer Ahli Muda Sub Koordinator Unit Substansi Pengembangan SDM SPBE Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik</b>
Subjek	Mohon Dikaji/Dianalisa

## Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara Identifikasi Masalah



**Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara Kondisi Terkini**





*Lampiran 14. Dokumentasi Validasi Hasil Rancangan*





**Lampiran 15. Ringkasan Eksekutif Perancangan *Service desk* Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng**





## *Ringkasan Eksekutif*



# SERVICE DESK

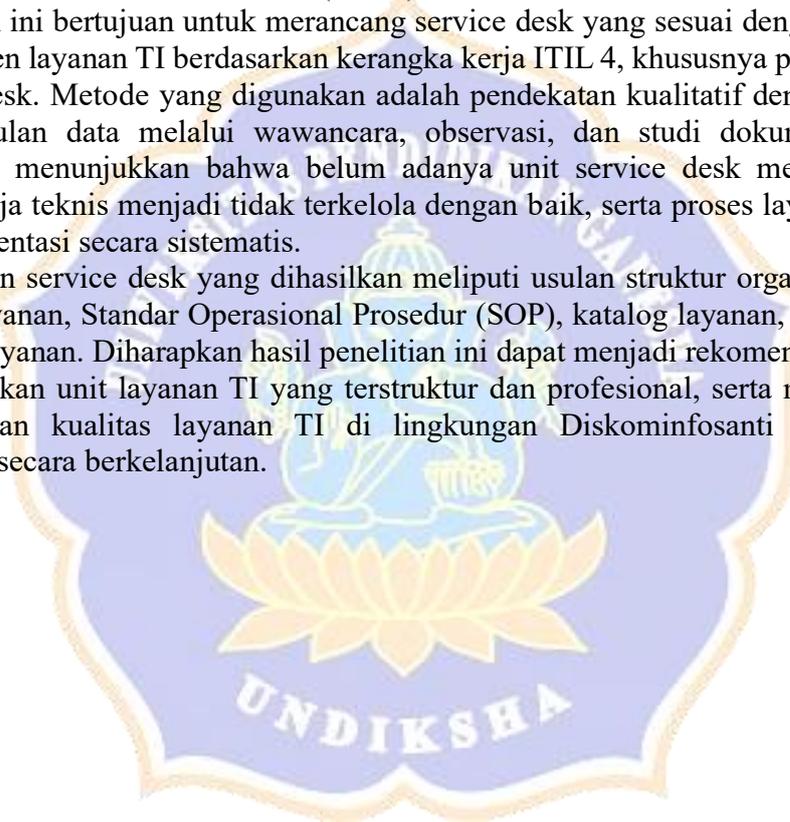
*Dinas Komunikasi,  
Informatika,  
Persandian dan  
Statistik  
Kabupaten  
Buleleng*

## RINGKASAN

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 (Diskominfosanti) 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 Diskominfosanti Kabupaten Buleleng secara berkelanjutan.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
RINGKASAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
A. Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	2
3. Tujuan Penelitian.....	2
4. Output.....	2
B. Kajian Teori.....	3
1. Dasar Hukum .....	3
2. SPBE Pemerintah Kabupaten Buleleng .....	3
3. Indikator 28 Manajemen Layanan .....	6
4. ITIL .....	7
5. Service Desk.....	10
C. Metode Penelitian.....	15
D. Hasil dan Pembahasan.....	19
1. Kondisi Eksisting Manajemen Layanan di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng .....	19
2. Pemetaan Kondisi Saat ini dengan framework ITIL 4 .....	19
3. Rekomendasi Rancangan .....	22
a. Fungsi Service Desk.....	22
b. Alur Proses Service Desk.....	24
c. Struktur Service Desk .....	26
d. SOP Service Desk .....	36
e. Katalog Layanan TI.....	38
f. Format Laporan Service Desk.....	51
E. Penutup.....	52
F. Daftar Pustaka .....	53



## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Untuk memastikan pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah selaras dengan prinsip terintegrasi dan terpadu, maka Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah diharapkan menerapkan unsur-unsur SPBE sesuai dengan kerangka kerja Tata Kelola SPBE dan Manajemen SPBE agar penerapan SPBE dapat berjalan efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta dapat menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas dan optimal. Untuk mengukur perkembangan penerapan SPBE di Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Tim Koordinasi SPBE Nasional melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi SPBE.

Pelaksanaan Evaluasi SPBE dilakukan untuk dapat memastikan pertumbuhan penerapan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Evaluasi SPBE dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang melibatkan 4 (empat) domain, 8 (delapan) aspek, dan 47 indikator. Laporan hasil tauval SPBE yang dikeluarkan oleh Kemenpan RB dapat dijelaskan bahwa indeks SPBE Pemkab Buleleng pada tahun 2023 adalah 3,45 (predikat baik) secara keseluruhan, sedangkan untuk domain manajemen SPBE mendapatkan indeks 1,27 (predikat kurang) yang merupakan salah satu domain dengan pencapaian level paling rendah dibandingkan pada domain lainnya. Salah satu indikator yang berada pada domain manajemen SPBE adalah indikator 28 terkait manajemen layanan.

Pemkab Buleleng melalui Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng pada tahun 2022 melakukan kerjasama dengan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) untuk membantu dalam kajian dan rekomendasi peningkatan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) Pemkab Buleleng. Sehingga didapati rekomendasi untuk meningkatkan kematangan penerapan pada indikator 28 – manajemen layanan SPBE yaitu 1) memasukkan program kerja/ rincian kegiatan penerapan manajemen layanan SPBE kedalam peta rencana SPBE atau dokumen perencanaan lainnya, 2) melakukan koordinasi untuk membentuk divisi atau mengembangkan tupoksi *service desk*, 3) menyusun dokumen pedoman manajemen layanan seperti dokumen portofolio layanan TI, katalog layanan TI, dokumen perjanjian tingkat layanan TI (SLA, OLA, UC), prosedur operasional standar berkaitan dengan penanganan insiden, permintaan akses layanan, 4) mengusulkan pemanfaatan sistem atau aplikasi untuk membantu tugas *service desk*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan perancangan *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng yang memberikan rekomendasi berupa bentuk unit serta rekomendasi alur proses dari sistem *service desk* yang akan dirancang sesuai dengan standar manajemen layanan TI menggunakan ITIL V4 Service Management Practices khususnya pada praktik *service desk*. Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan nantinya dapat membantu Dinas Kominfosanti dalam mengatasi tantangan terkait pengelolaan layanan teknologi informasi serta membantu mengoptimalkan layanan TI agar tetap berjalan secara efisien, stabil, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

### **Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana kondisi kekinian dari *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng?
- 2) Bagaimana hasil analisis *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng?
- 3) Bagaimana rekomendasi rancangan *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng?

### **Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui kondisi kekinian dari *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.
- 2) Untuk mengetahui hasil analisis *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng.
- 3) Untuk merancang rekomendasi model *service desk* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng.

### **Output**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan rancangan bentuk dan alur *service desk* pada Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng yang sesuai dengan kebutuhan.

## **Kajian Teori**

### **1. Dasar Hukum**

- 1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- 3) Keputusan Bupati Buleleng Nomor 100.3.3.2/630/HK/2023 Tentang Arsitektur dan Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Buleleng Tahun 2024 – 2028

### **2. SPBE Pemerintah Kabupaten Buleleng**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat sebagai SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Hal ini tertuang pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam memastikan penerapan unsur – unsur SPBE selaras dengan prinsip terintegrasi dan terpadu, maka Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (IPPD) diharapkan dapat menerapkan unsur – unsur SPBE sesuai dengan kerangka kerja Tata Kelola SPBE dan Manajemen SPBE agar penerapan SPBE dapat berjalan efektif, efisien, dan berkelanjutan, serta dapat menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas dan optimal. Dalam mengukur penerapan SPBE, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama dengan Tim Koordinasi SPBE Nasional melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi SPBE setiap tahunnya menggunakan instrumen penilaian yang telah diatur dalam PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi (Tauval) SPBE.

Pemantauan dan Evaluasi (Tauval) SPBE merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di pemerintahan yang nantinya menghasilkan nilai indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan dari pelaksanaan SPBE di pemerintahan tersebut. Tujuan dari pelaksanaan Tauval SPBE adalah untuk mengetahui capaian dari pelaksanaan SPBE pada pemerintah terkait serta memberikan rivi untuk peningkatan kualitas pelaksanaan SPBE secara berkelanjutan.

Tingkat kematangan (maturity level) pada kapabilitas proses terdiri atas 5 (lima) tingkat yaitu rintisan, terkelola, terstandarisasi, terintegrasi dan terukur, optimum. Sedangkan, tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis terdiri dari 5 (lima) tingkatan yaitu informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimalisasi. Setiap tingkatan level memiliki persyaratannya masing - masing secara jelas untuk mencapai tiap tingkatan tertentu.

Penilaian pada pelaksanaan SPBE dilakukan melalui struktur penilaian yang terbagi atas 3 (tiga), meliputi:

- 1) Domain, merupakan area pelaksanaan SPBE yang dinilai;
- 2) Aspek, merupakan area spesifik pelaksanaan SPBE yang dinilai; dan
- 3) Indikator, merupakan informasi spesifik dari aspek pelaksanaan SPBE yang dinilai.

Sebuah domain terdiri atas satu atau beberapa aspek, dan sebuah aspek terdiri atas beberapa indikator. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020, SPBE terdiri dari 4 (empat) domain, 8 (delapan) aspek, dan 47 indikator. Penjelasan keseluruhan indikator dan kriteria pemenuhan level SPBE mengaju pada Kepmenpan RB Nomor 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Tauval SPBE (Kemenpan RB, 2021).



Gambar 2. 13  
Struktur Penilaian Tingkat Kematangan SPBE  
(Sumber: Kemenpan RB, 2020, telah diolah kembali)

Setiap domain, aspek, dan indikator memiliki bobot penilaian tingkat kematangan SPBE sesuai dengan tingkat prioritas dan kepentingan. Pemberian nilai bobot setiap domain dan aspek dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 3  
Pembobotan Domain dan Aspek SPBE

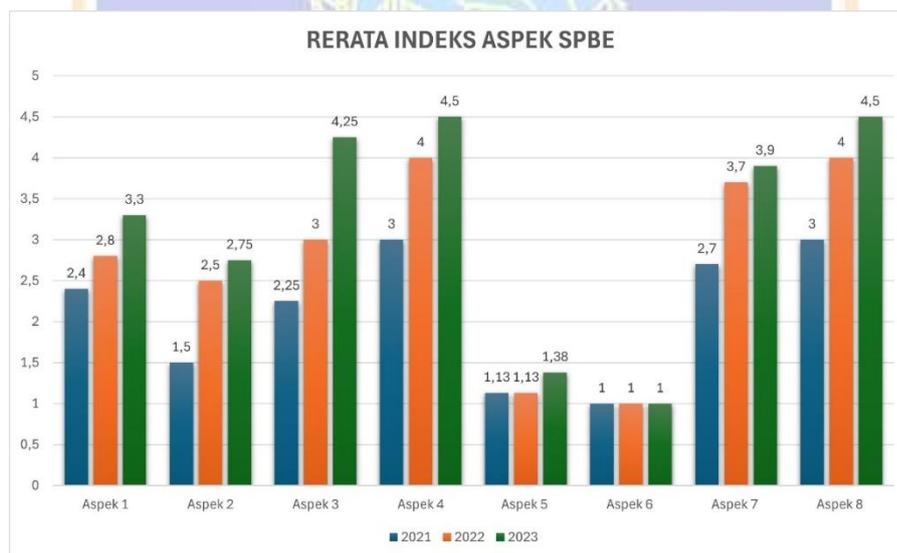
Domain dan Aspek Penilaian	Bobot (%)
Domain 1 - Kebijakan Internal SPBE	13,00
Aspek 1 - Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE	13,00
Domain 2 - Tata Kelola SPBE	25,00
Aspek 2 - Perencanaan Strategis SPBE	10,00
Aspek 3 - Teknologi Informasi dan Komunikasi	10,00
Aspek 4 - Penyelenggara SPBE	5,00
Domain 3 - Manajemen SPBE	16,50
Aspek 5 - Penerapan Manajemen SPBE	12,00
Aspek 6 - Pelaksanaan Audit TIK	4,50
Domain 4 – Layanan SPBE	45,50

Domain dan Aspek Penilaian	Bobot (%)
Aspek 7 - Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik	27,50
Aspek 8 – Layanan Publik Berbasis Elektronik	18,00

Pada Tabel 2.1 terlihat bahwa pada domain layanan SPBE yang terdiri dari 2 (dua) aspek, yaitu layanan asministrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik memiliki bobot penilaian sebesar 45,5% atau setengah dari penilaian keseluruhan pelaksanaan SPBE.

Tauval SPBE yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 terdiri atas 47 indikator berdasarkan PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi (Tauval) SPBE. Berdasarkan laporan hasil pemantauan SPBE, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Buleleng mendapatkan nilai indeks SPBE 3,45 (Baik). Indeks SPBE Pemkab Buleleng pada tahun 2023 telah mengalami kenaikan dibandingkan indeks SPBE tahun 2021 sebesar 2,30 (Cukup) dan tahun 2022 sebesar 3,03 (Baik). Dalam rentang tahun tersebut, beberapa indikator telah mengalami peningkatan nilai kematangan. Adapun perbandingan nilai indeks SPBE berdasarkan indikator, aspek, dan domain pada tahun 2021 sampai dengan 2023 yang digambarkan melalui grafik batang.

Gambar 2. 14

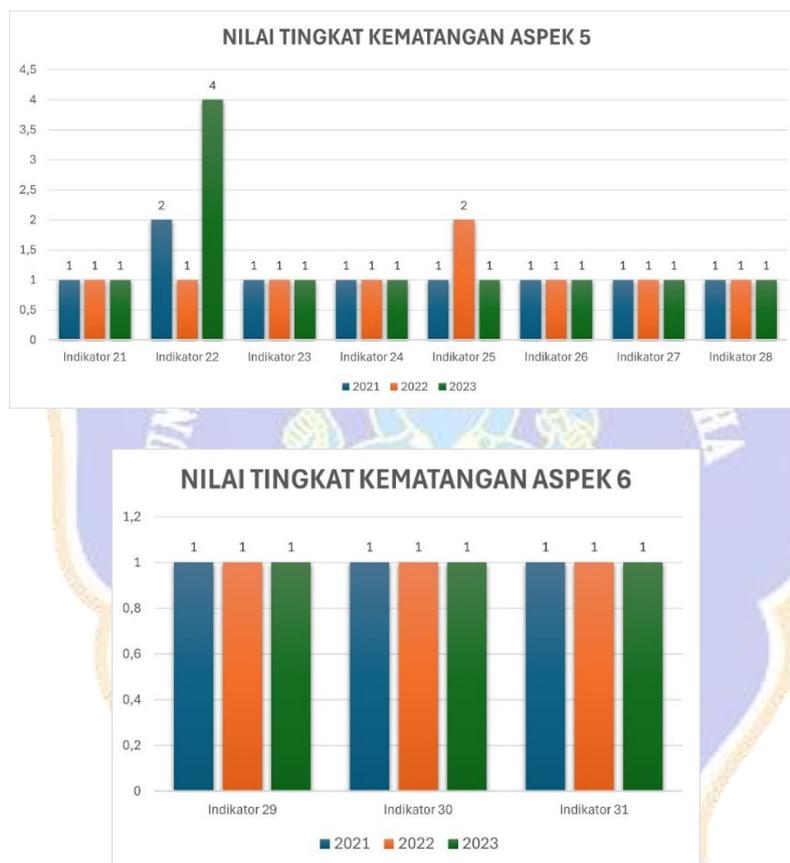


Rerata Indeks Aspek SPBE Tahun 2021 – 2023

Rata-rata nilai dari setiap aspek dalam SPBE pada periode tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Hal ini mencerminkan adanya upaya berkelanjutan dari Pemerintah Kab. Buleleng dalam meningkatkan kualitas layanan SPBE. Namun demikian, jika ditinjau lebih lanjut, domain manajemen SPBE yang mencakup aspek 5 (penerapan manajemen

SPBE) dan aspek 6 (Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK) tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan sebagaimana yang terlihat pada aspek-aspek lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam penguatan manajemen SPBE, khususnya dalam hal penerapan prinsip-prinsip manajemen SPBE yang efektif serta pelaksanaan audit TIK yang komprehensif dan berkelanjutan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi dan pengendalian.

Nilai pada Domain Manajemen SPBE terdiri dari (1) Aspek 5 Penerapan Manajemen SPBE meliputi 8 indikator; dan (2) Aspek 6 Audit TIK meliputi 3 indikator yang perbedaannya dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2. 15  
Nilai Tingkat Kematangan Aspek 5 dan Aspek 6

### 3. Indikator 28 Manajemen Layanan

Manajemen Layanan merupakan serangkaian proses pelayanan kepada pengguna, pengoperasian layanan, dan pengelolaan Aplikasi SPBE agar Layanan SPBE dapat berjalan berkesinambungan dan berkualitas.

Manajemen layanan SPBE memiliki tujuan untuk memastikan kelangsungan dan peningkatan mutu layanan SPBE kepada Pengguna SPBE

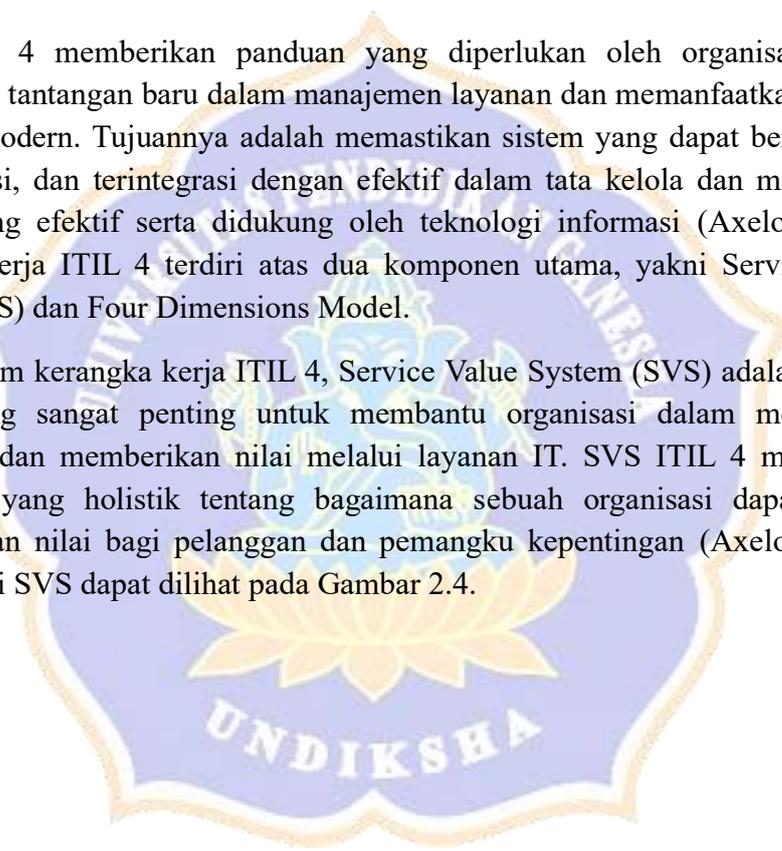
melalui serangkaian proses. Penyelenggaraan Manajemen Layanan dapat diwujudkan dengan membangun portal pusat layanan untuk menjalankan proses:

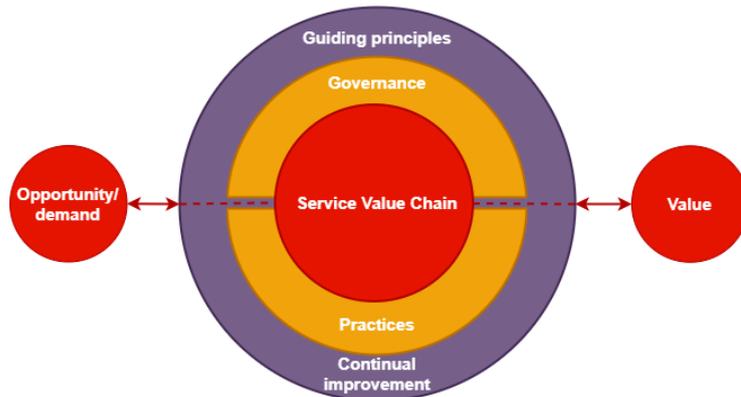
- 1) Pelayanan pengguna SPBE, yaitu pelayanan pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengguna;
- 2) Pengoperasian Layanan SPBE, yaitu pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE; dan
- 3) Pengelolaan Aplikasi SPBE, yaitu pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi.

#### 4. ITIL

ITIL 4 memberikan panduan yang diperlukan oleh organisasi untuk menghadapi tantangan baru dalam manajemen layanan dan memanfaatkan potensi teknologi modern. Tujuannya adalah memastikan sistem yang dapat beradaptasi, terkoordinasi, dan terintegrasi dengan efektif dalam tata kelola dan manajemen layanan yang efektif serta didukung oleh teknologi informasi (Axelos, 2019). Kerangka kerja ITIL 4 terdiri atas dua komponen utama, yakni Service Value System (SVS) dan Four Dimensions Model.

Dalam kerangka kerja ITIL 4, Service Value System (SVS) adalah sebuah konsep yang sangat penting untuk membantu organisasi dalam merancang, mengelola, dan memberikan nilai melalui layanan IT. SVS ITIL 4 merupakan pandangan yang holistik tentang bagaimana sebuah organisasi dapat efektif menghasilkan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan (Axelos, 2019). Struktur dari SVS dapat dilihat pada Gambar 2.4.

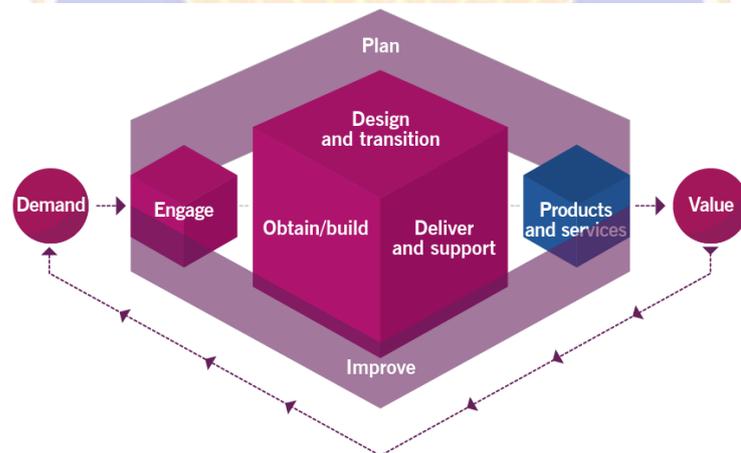




Gambar 2. 16  
Service Value System ITIL 4  
(Sumber : Axelos, 2019a, telah diolah kembali)

Gambar 2.4 menampilkan struktur SVS yang dimulai pada sisi kiri menunjukkan adanya peluang (opportunity) yang masuk. Sedangkan, bagian ujung kanan menunjukkan nilai (Value) yang diciptakan untuk organisasi, pelanggan, ataupun stakeholder. Pada gambar tengah menunjukkan komponen kunci dari SVS yaitu terdapat lima komponen inti, meliputi Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Continual Improvement, dan Practices.

Service Value Chain atau rantai nilai layanan merupakan elemen sentral dari SVS. SVC menguraikan serangkaian aktivitas krusial yang saling terhubung untuk merespons permintaan dan memfasilitasi nilai melalui produk dan layanan. SVC memiliki enam kegiatan rantai nilai yang mengarah pada penciptaan produk dan layanan hingga berujung pada value.



Gambar 2. 17  
Service Value Chain ITIL 4  
(Sumber: Axelos, 2019a)

Pada Gambar 2.5 ditampilkan bahwa ada enam aktivitas dari service value chain, meliputi (Agutter, 2020):

a. Plan

Plan atau perencanaan bertujuan untuk memastikan pemahaman bersama terkait visi, kondisi saat ini dan arah perbaikan untuk empat dimensi lainnya serta semua produk dan layanan di seluruh organisasi. Informasi yang masuk ke perencanaan akan digunakan dalam penciptaan output kunci, termasuk peluang perbaikan pada aktivitas “improve” dan perjanjian kontrak pada aktivitas “engage”.

b. Improve

Improve atau peningkatan bertujuan untuk memastikan peningkatan secara terus – menerus pada produk, layanan dan praktik dari seluruh aktivitas rantai nilai dan empat dimensi manajemen layanan.

c. Engage

Engage bertujuan untuk memberikan pemahaman yang baik terkait kebutuhan stakeholder, transparansi, dan keterlibatan berkelanjutan serta menjaga hubungan yang baik dengan seluruh stakeholder. Aktivitas ini memberikan pengawasan terhadap permintaan dan feedback dari pelanggan, serta insiden untuk membantu mengidentifikasi peluang perbaikan.

d. Design and transition

Tujuan dari aktivitas design dan transition adalah memastikan produk dan layanan berkelanjutan memenuhi harapan stakeholder terkait kualitas, biaya, dan waktu rilis. Diluar output lainnya, aktivitas ini akan menciptakan persyaratan dan spesifikasi yang diteruskan ke aktivitas “Obtain/build” serta persyaratan kontrak yang diteruskan ke “Engage”.

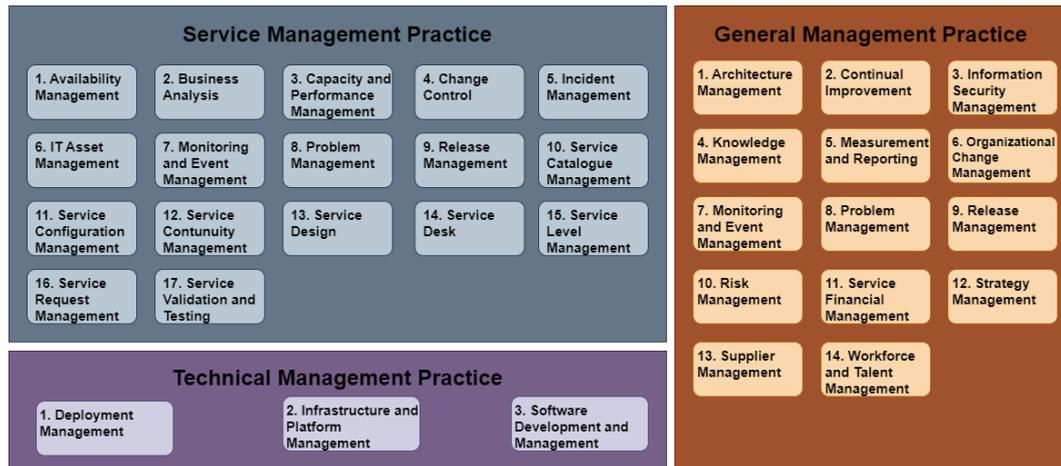
e. Obtain/build

Obtain/build bertujuan untuk memastikan seluruh komponen layanan tersedia kapan pun dan dimanapun dibutuhkan, serta memenuhi spesifikasi yang disepakati.

f. Deliver and support

Deliver dan support bertujuan untuk memastikan bahwa layanan disampaikan dan didukung sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Aktivitas ini akan menerima layanan baru atau yang diperbarui, termasuk komponen layanan dari “Obtain/build”, dan tugas dukungan pengguna dari “Improve”.

ITIL 4 memiliki practice management yang bertugas untuk membantu dalam melaksanakan aktivitas manajemen TI di dalam organisasi. Practice management merupakan sekumpulan sumber daya organisasi yang digunakan untuk melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan manajemen dan tata kelola TI.



Gambar 2. 18  
 Pengelompokan Practice Management  
 (Sumber : Axelos, 2019a, telah diolah kembali)

Practice management dalam ITIL 4 dikelompokkan menjadi tiga kelompok yang membagi 34 practice didalamnya, meliputi:

- a. 14 general management practice, diadopsi dan diadaptasi untuk manajemen layanan dari manajemen bisnis;
- b. 17 service management practice, berasal dan dikembangkan dalam manajemen layanan dan ITSM; dan
- c. 3 technical management practice, berasal dari manajemen teknologi dan telah diadaptasi untuk manajemen layanan.\

## 5. Service Desk

### A. Definisi Service Desk

Service Desk merupakan praktik ITIL 4 pada bagian Service Management Practices. Service Desk adalah unit fungsional dengan anggota yang terlibat dalam berbagai peristiwa layanan (Van Bon, 2007). Tujuan dari praktik service desk adalah untuk menangkap/mencatat permintaan penyelesaian insiden dan permintaan layanan. Selain itu, service desk harus dapat menjadi titik masuk dan titik kontak tunggal bagi penyedia layanan untuk semua pengguna. Service desk memberikan jalur yang jelas bagi pengguna untuk melaporkan masalah, pertanyaan, dan permintaan, serta memiliki masalah-masalah tersebut diakui, diklasifikasikan, dimiliki, dan ditindaklanjuti (Axelos, 2019).

Dalam menjalankan praktik ini, service desk terdiri atas tiga proses inti, meliputi :

- 1) User query handling  
 User query handling merupakan proses untuk memastikan kueri pengguna ditangkap, divalidasi dan diprioritaskan agar dapat diproses lebih lanjut.
- 2) Communication to users

Communication to users merupakan proses untuk memastikan berbagai jenis informasi dapat dikomunikasikan kepada pengguna melalui saluran yang sesuai.

### 3) Service desk optimization

Service desk optimization merupakan proses untuk memastikan pembelajaran dari pengelolaan komunikasi pengguna dipelajari dan pendekatan terhadap praktik service desk terus ditingkatkan.

## B. Peranan Service Desk

Service desk merupakan unit atau tim yang bertanggung jawab dalam menyediakan dukungan serta bantuan kepada pengguna terkait layanan IT yang ada di dalam organisasi. Maka dari itu, service desk memiliki peran sebagai titik kontak tunggal terkait pelayanan yang ada di organisasi untuk melakukan peningkatan secara terus menerus dan optimalisasi pelayanan kepada pengguna serta menjadi penghubung komunikasi antara pengguna dan organisasi khususnya tim teknis. Peranan utama di dalam unit service desk meliputi Service Desk Manager, Service Desk Superior, Service Desk Analyst, Technical Team, dan Superusers.

### 1) Service Desk Manager

Seorang manager diperlukan apabila service desk yang dibentuk berada pada organisasi besar. Service desk manager memiliki tugas pokok untuk mengelola keseluruhan operasi dari service desk serta memastikan layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan dari organisasi

### 2) Service Desk Supervisor

Service desk supervisor memiliki tugas utama untuk memantau operasi harian service desk serta memastikan tim berjalan dengan lancar.

### 3) Service Desk Analyst

Service desk analyst memiliki tugas utama yaitu menjadi titik kontak pertama dari pengguna serta memberikan dukungan dan resolusi masalah.

### 4) Technical Team

Technical Team memiliki tugas utama yaitu menyediakan dukungan teknis lanjutan dan memelihara infrastruktur teknologi.

### 5) Superusers

Superusers memiliki tugas utama yaitu memberikan dukungan tingkat lanjut dan spesialisasi di bidang tertentu serta menjadi penghubung antara pengguna akhir dan tim service desk.

## C. Struktur Service Desk

Pendekatan dalam menyusun service desk melibatkan berbagai strategi dan struktur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Setiap bentuk struktur service desk memiliki peran khususnya, dan pemilihan struktur tersebut seharusnya didasarkan pada kebutuhan spesifik organisasi. Meskipun begitu, implementasinya juga dapat melibatkan kombinasi dari beberapa struktur, memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Oleh karena itu, perancangan service

desk harus mempertimbangkan karakteristik unik dan kebutuhan dari organisasi bersangkutan. Berikut adalah beberapa jenis struktur service desk yang dapat dipertimbangkan dalam konteks ini. Berikut merupakan model dari service desk (Office of Government Commerce, 2012).

### 1) Local Service Desk

Local service desk merupakan salah satu model service desk yang berlokasi secara fisik atau dekat dengan komunitas pengguna yang dilayani. Tujuannya untuk memberikan komunikasi dan penanganan secara langsung dan cepat kepada pengguna. Namun, model ini memiliki kekurangan apabila permasalahan yang dialami oleh pengguna memiliki intensitas yang ringan (tidak begitu banyak). Hal ini membuat model ini kurang efisien dan mahal untuk diwujudkan.

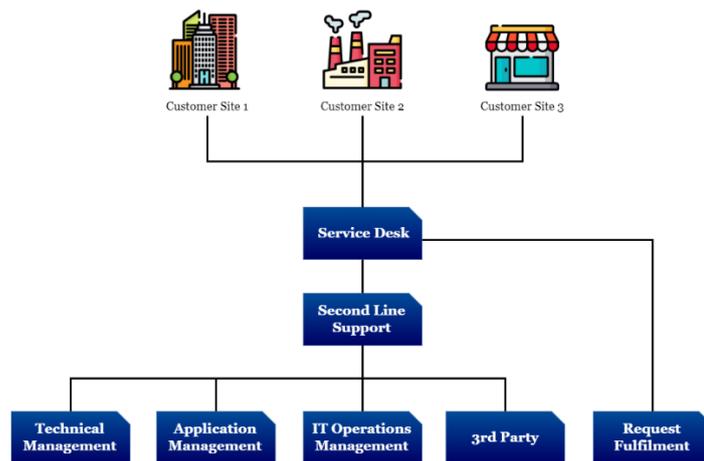


Gambar 2. 19  
Struktur Service Desk Lokal

(Sumber : Office of Government Commerce, 2012, telah diolah kembali)

### 2) Service Desk Terpusat

Model service desk terpusat melibatkan penggabungan semua operasi service desk ke dalam satu lokasi sentral, yang dapat melayani pengguna dari berbagai lokasi geografis dan berbagai unit bisnis. Keuntungannya melibatkan efisiensi operasional dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Meskipun demikian, terdapat potensi tantangan dalam komunikasi langsung dan pemahaman konteks lokal. Pendekatan ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas secara keseluruhan, memungkinkan pengurangan jumlah staf yang diperlukan untuk menangani panggilan, serta meningkatkan keterampilan melalui pengalaman yang lebih sering. Meskipun mungkin diperlukan kehadiran lokal untuk menangani persyaratan dukungan fisik, staf tersebut dapat tetap dikendalikan dan didistribusikan melalui service desk terpusat.

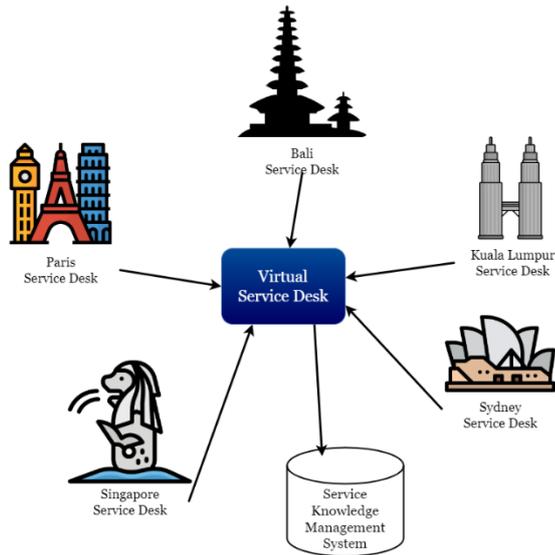


Gambar 2. 20  
Struktur Service Desk Terpusat

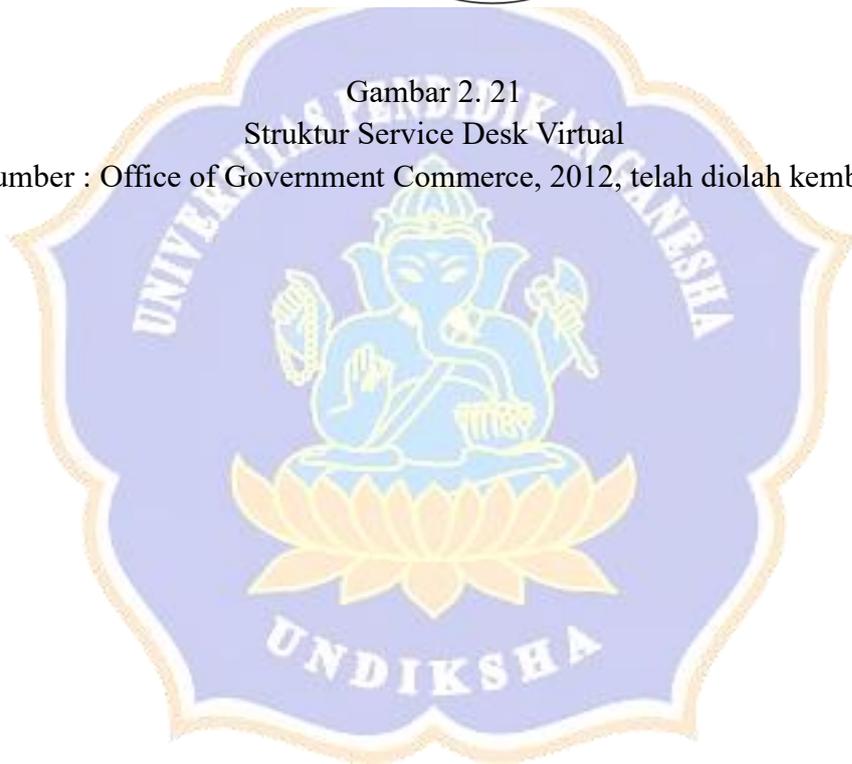
(Sumber : Office of Government Commerce, 2012, telah diolah kembali)

### 3) Service Desk Virtual

Model service desk ini tidak memiliki kehadiran fisik tetap, melainkan beroperasi melalui teknologi dan jaringan online sehingga memungkinkan pelayanan tanpa batasan geografis. Keuntungannya mencakup fleksibilitas tinggi dan kemampuan untuk memberikan dukungan 24/7. Meskipun demikian, tantangannya mungkin terletak pada kesulitan membangun kehadiran yang terlihat secara langsung. Dengan memanfaatkan teknologi, terutama internet, dan alat pendukung yang sesuai, model ini dapat memberikan kesan service desk tunggal dan terpusat, meskipun personilnya dapat tersebar di berbagai lokasi geografis atau struktural.

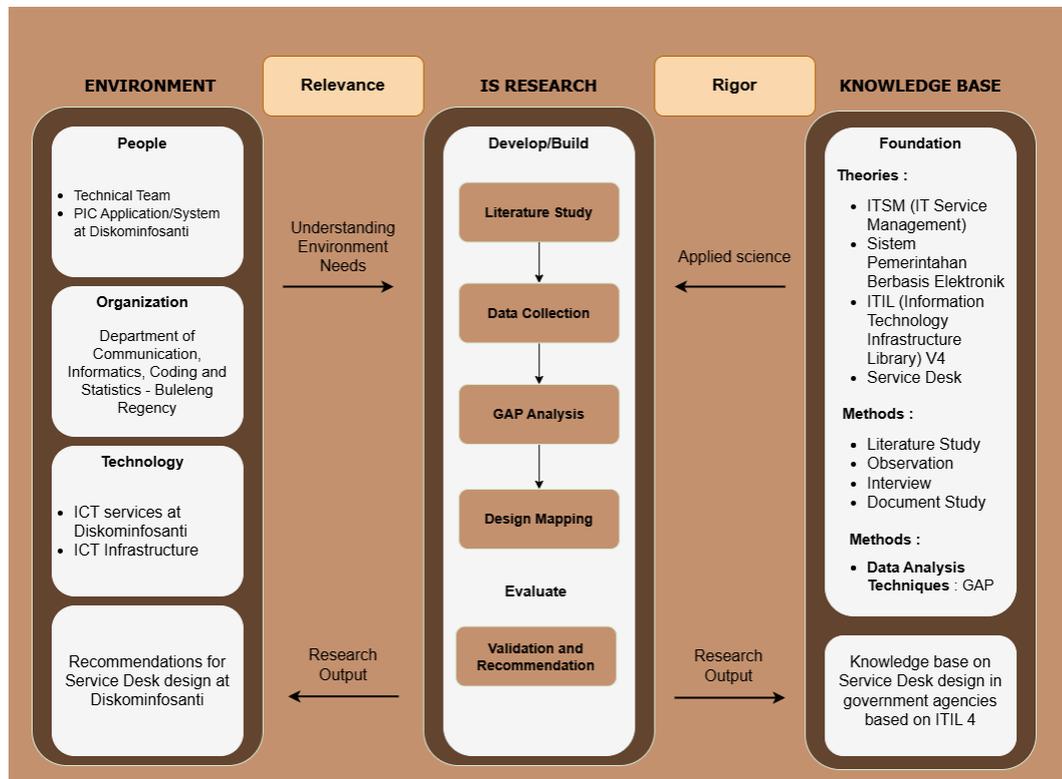


Gambar 2. 21  
Struktur Service Desk Virtual  
(Sumber : Office of Government Commerce, 2012, telah diolah kembali)



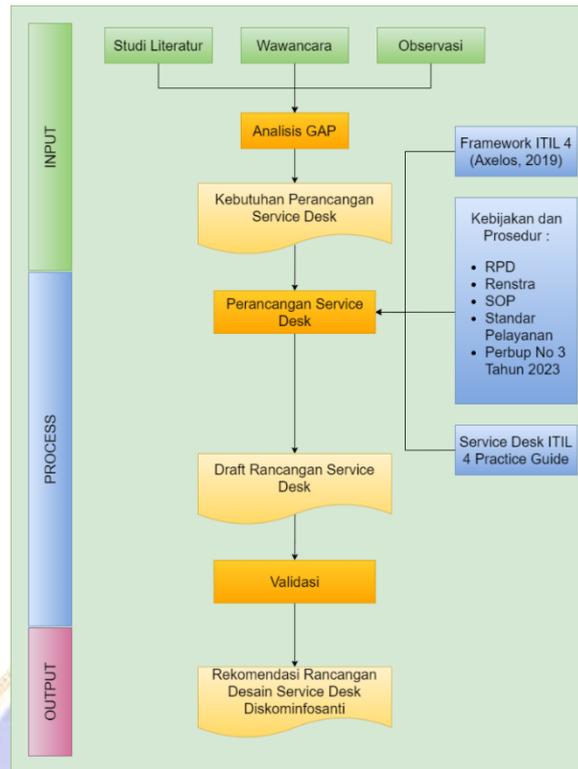
## Metode Penelitian

Metodologi perancangan service desk pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng menggunakan framework hevner yang mengintegrasikan aspek dari lingkungan (environment) dan basis pengetahuan (knowledge base) dalam konteks penelitian sistem informasi (IS research) (Hevner et al., 2004).



Gambar 3. 3  
Metodologi penelitian menggunakan hevner framework

Framework ini membantu mengidentifikasi kebutuhan dan ruang lingkup masalah melalui environment, serta menggunakan knowledge base sebagai dasar untuk mengembangkan solusi yang relevan. Proses perancangan service desk ini terdiri dari lima tahap yaitu Studi Literatur, Pengumpulan data, Analisis GAP, Pemetaan Desain, serta Validasi dan Rekomendasi. Input, Proses, dan output dari tahapan ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3. 4  
Tahapan Penelitian

a. Studi Literatur

Tahap studi literatur dilakukan untuk memperdalam pemahaman terkait penelitian yang akan dilakukan, meliputi pencarian dasar – dasar teori, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, dan peraturan yang berlaku di instansi. Studi literatur yang sejauh ini telah dilakukan berkaitan dengan ITIL V4 yang terpusat pada praktik Service Desk. Hasil dari studi literatur tersebut akan dijadikan bahan penunjang dalam melakukan penelitian, seperti kondisi ideal dari sebuah unit service desk. Selain itu, melakukan studi literatur terkait peraturan untuk mengumpulkan data awal dari instansi meliputi visi, misi, struktur organisasi, dan standar pelayanan sehingga memiliki pemahaman awal terkait alur kerja dari instansi yang merupakan objek yang akan diteliti.

Tahap ini juga dilakukannya pengumpulan data awal dengan melakukan wawancara dengan staf dari Dinas KominfoSanti Kabupaten Buleleng untuk mengetahui kondisi saat ini dari instansi, serta melakukan observasi untuk memperoleh dokumen pendukung yang diperlukan untuk pendefinisian kondisi instansi saat ini.

b. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data penelitian menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh atau didapatkan secara langsung melalui sumber datanya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan narasumber dari tim teknis di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng.

- 1) Wawancara, wawancara dilakukan untuk memperoleh data kualitatif terkait dengan alur proses dari penerapan service desk yang telah berlangsung di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kab Buleleng. Selain itu, dari hasil wawancara diperoleh juga dokumen terkait sistem dan aplikasi yang servernya berada di Dinas Kominfosanti.
- 2) Observasi, observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke objek penelitian yaitu Dinas Kominfosanti Kab Buleleng. Hasil dari observasi tersebut berupa temuan awal terkait bagaimana penanganan masalah dan penanganan permintaan pengguna di Lingkungan Pemkab Buleleng yang ditangani oleh Dinas Kominfosanti.

Data sekunder diperoleh dari website resmi Dinas Kominfosanti Kab. Buleleng pada situs <https://kominfosanti.bulelengkab.go.id/>. Dokumen yang didapatkan terdiri dari Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kominfosanti Tahun 2023 – 2026, dokumen tugas pokok dan fungsi, dan dokumen dasar hukum pembentukan dinas.

Wawancara yang dilakukan akan membahas kondisi saat ini terkait penerapan manajemen layanan TI di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng kepada narasumber yang sesuai.

#### c. Menganalisis Data

Tahap ini seluruh hasil pengumpulan data yang didapat berdasarkan observasi, wawancara, studi literatur dan studi dokumen akan dilakukan analisis data. Hasil observasi dan wawancara dengan narasumber serta studi literatur dan studi dokumen instansi di analisis untuk mendapatkan kondisi riil dari instansi terkait manajemen layanan TI. Hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk membandingkan bagaimana sebuah service desk berjalan dan melihat ke-efektif-an dari penerapan adopsi framework ITIL 4.

#### d. Pemetaan rancangan service desk

Tahap ini dilakukan pemetaan rancangan service desk yang bersumber dari hasil studi literatur, kerangka kerja ITIL 4 serta kebijakan dan prosedur instansi untuk mendapatkan draft rancangan service desk yang sesuai.

#### e. Validasi dan Rekomendasi

Tahap ini dibagi menjadi dua tahap yaitu melakukan validasi dan penyusunan rekomendasi.

- 1) Melakukan validasi

Pada tahap ini dilakukan validasi hasil penyusunan rancangan service desk dengan melakukan wawancara kepada narasumber dan pimpinan dari instansi. Jika rancangan ditolak atau minta untuk diperbaiki, maka akan dilakukan proses penyusunan kembali rancangan service desk yang baru agar sesuai dengan harapan dari instansi.

2) Menyusun Rekomendasi

Penyusunan rekomendasi dilakukan untuk finalisasi draft rancangan dan menentukan rekomendasi yang sesuai untuk organisasi.



## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Kondisi Eksisting Manajemen Layanan di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng**

Hasil temuan kondisi service desk pada Dinas Kominfosanti Kab Buleleng bersumber dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada dua narasumber terkait. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 4 dan Lampiran 5. Berikut merupakan rangkuman dari wawancara yang telah dilakukan.

Kondisi service desk di Dinas Kominfosanti saat ini masih jauh dari optimal karena belum adanya SOP formal yang mendukung proses manajemen layanan TI. Hal ini menyebabkan layanan TI yang diberikan belum dilakukan secara efisien. Tim service desk secara resmi belum terbentuk hingga sejauh ini proses penanganan insiden, permintaan layanan, serta berkomunikasi dengan pengguna dilakukan oleh tim teknis tanpa adanya struktur formal atau pedoman yang jelas. Proses pengelolaan insiden menjadi tidak teratur karena minimnya pencatatan atau dokumentasi yang baik, setiap insiden atau masalah hanya dilaporkan secara lisan. Oleh karena itu, proses pemantauan dan evaluasi untuk melihat efektivitas penanganan insiden menjadi sulit dilakukan.

Ditemukan beberapa layanan TI belum memiliki SOP yang jelas yang mengakibatkan kurangnya dokumentasi teknis yang baik juga menyulitkan proses pemeliharaan layanan. Dinas Kominfosanti Kab Buleleng juga belum memiliki katalog layanan TI yang menyebabkan kurangnya informasi yang membantu pengguna dalam memahami layanan TIK yang disediakan oleh Dinas Kominfosanti. Kondisi ini membuat kinerja service desk kurang optimal, dan kepuasan pengguna tidak dapat dipantau atau ditingkatkan secara efektif.

### **2. Pemetaan Kondisi Saat ini dengan framework ITIL 4**

Hasil temuan penelitian akan dipetakan kedalam framework ITIL 4 yaitu, pemetaan kerangka empat dimensi dan pemetaan menggunakan Service Value Chain (SVC) pada praktik service desk.

#### **a. Pemetaan kondisi saat ini dengan SVC ITIL 4**

Service value chain pada umumnya memiliki 6 (enam) rantai nilai yang meliputi: plan, improve, engage, design and transition, obtain/build, dan deliver and support. Setiap praktik memiliki area kontribusi yang berbeda – beda sesuai dengan tingkat prioritasnya.

Pada praktik service desk rantai plan tidak memiliki nilai kontribusi. Rantai obtain/build memiliki nilai kontribusi rendah pada praktik service desk (low). Rantai improve dan design and transition memiliki nilai kontribusi sedang pada praktik service desk. Prioritas nilai kontribusi dengan intensitas tinggi (high) ada pada rantai engage dan deliver and support.

Tabel 4. 19  
Pemetaan Aktivitas SVC Praktik Service Desk Dinas Kominfosanti Kabupaten  
Buleleng

Value Chain Activity	Kegiatan sesuai SVC	Kondisi Saat Ini
Plan (null)	-	-
Improve (medium)	Kegiatan service desk terus-menerus dipantau dan dievaluasi untuk mendukung perbaikan berkelanjutan, penyesuaian, dan penciptaan nilai. Umpan balik dari pengguna dikumpulkan oleh service desk untuk mendukung perbaikan berkelanjutan.	Dinas Kominfosanti belum memiliki SOP terkait dengan service desk terhadap pengelolaan layanan TI sehingga sulit melakukan pemantauan dan perbaikan yang berkelanjutan. Pengumpulan umpan balik (feedback) pada Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng sudah dilakukan khusus layanan TI namun belum menyeluruh.
Engage (high)	service desk adalah saluran utama untuk keterlibatan taktis dan operasional dengan pengguna.	Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng belum memiliki divisi/fungsi service desk secara resmi. Pengguna langsung diarahkan ke tim teknis tanpa ada titik kontak terpusat.
Design and Transition (medium)	service desk menyediakan saluran untuk berkomunikasi dengan pengguna mengenai layanan-layanan baru dan yang telah berubah. Staf service desk berpartisipasi dalam perencanaan rilis, pengujian, dan dukungan awal.	Dinas Kominfosanti telah melakukan pemberitahuan kepada pengguna apabila ada aplikasi/sistem yang di maintenance dan melakukan sosialisasi penggunaan sistem melalui PIC sesuai sistem/aplikasi.
Obtain/Build (low)	Staf service desk dapat terlibat dalam pengadaan komponen layanan yang digunakan untuk memenuhi permintaan layanan dan menyelesaikan insiden.	Dinas Kominfosanti belum memiliki divisi/fungsi terkait service desk secara resmi. Kondisi saat ini, pengadaan komponen layanan dilakukan oleh tiap bidang yang menaungi layanan TI tersebut.
Deliver and Support (high)	service desk adalah titik koordinasi untuk mengelola insiden dan permintaan layanan.	Dinas Kominfosanti saat ini belum memiliki sistem manajemen layanan TI. Pengelolaan insiden dan permintaan layanan dilakukan secara manual menggunakan excel, tanpa adanya prosedur terkait kategori dan klasifikasi.

b. Pemetaan Hasil Penelitian berdasarkan Four Dimensions Model

Tabel 4. 20

Pemetaan Model Empat Dimensi pada Praktik Service Desk Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng

Dimensi	Kondisi Saat Ini Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Organizations & People	Belum memiliki tim/fungsi service desk secara resmi Pelatihan SDM yang terbatas Sudah melakukan survei kepuasan pengguna yang khusus terkait Layanan TIK namun belum menyeluruh
Information & Technology	Saluran komunikasi yang digunakan adalah WhatsApp dan e-Surat Sudah memiliki dokumen standar pelayanan yang memuat daftar layanan yang disediakan di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng Informasi terkait aplikasi/sistem yang ada di server Dinas Kominfosanti telah tercatat di Excel Belum memiliki sistem yang membantu kerja service desk dalam manajemen layanan TI
Partner & Supplier	Dinas Kominfosanti bekerjasama dengan mitra dalam melakukan penyediaan bandwidth internet Dinas Kominfosanti memiliki SLA dengan mitra yang menyediakan bandwidth
Value Stream & Processes	Beberapa layanan telah memiliki SOP Belum memiliki SOP terkait pemenuhan permintaan dan penanganan insiden Belum memiliki katalog layanan TI

Berdasarkan pemaparan kondisi Dinas Kominfosanti yang dipetakan ke dalam kerangka empat dimensi dan service value chain pada framework ITIL 4. Ditemukan beberapa kesenjangan dalam proses manajemen layanan TI di Dinas Kominfosanti. Subbab ini akan memberikan poin – poin terkait area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng. Berikut merupakan kesenjangan yang ditemukan:

- Tidak adanya tim atau fungsi service desk resmi yang secara khusus bertanggung jawab atas manajemen layanan TI**, sehingga penanganan permintaan dan insiden tidak terorganisir dengan baik.

4. **Belum tersedianya SOP yang mendetail untuk proses pemenuhan permintaan dan penanganan insiden, mengakibatkan kurangnya penyelesaian masalah layanan TI yang terstruktur.**
5. **Kurangnya pelatihan bagi SDM terkait layanan TI, menyebabkan tim memiliki keterbatasan dalam memberikan layanan kepada pengguna.**
6. **Pengumpulan umpan balik dari pengguna belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga evaluasi dan peningkatan layanan berdasarkan pengalaman pengguna menjadi sulit untuk dilakukan.**
7. **Tidak adanya sistem pencatatan dan dokumentasi yang baik, membuat proses pemantauan dan analisis permintaan, insiden, dan masalah yang masuk menjadi sulit dilakukan**
8. **Belum ada katalog layanan TI yang lengkap, sehingga pengguna tidak memiliki panduan yang jelas mengenai informasi layanan yang tersedia serta alur persyaratan untuk dapat memperoleh layanan TIK.**

### 3. Rekomendasi Rancangan

#### Fungsi Service Desk

Perancangan service desk perlu didefinisikan fungsi utama yang akan dijalankan. Perancangan fungsi service desk bertujuan untuk mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan efektif dan efisien. Berikut adalah penjelasan mengenai fungsi dari service desk yaitu:

1. Menerima laporan insiden dan permintaan layanan TIK

Service desk Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng berfungsi sebagai pusat laporan untuk insiden dan permintaan layanan dari pengguna, baik dari pegawai dinas, unit kerja di lingkungan pemerintah kabupaten, maupun masyarakat umum. Fungsi ini mencakup penerimaan semua laporan insiden dan permintaan layanan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, website, media sosial, atau tatap muka. Dengan menjadi titik kontak pertama, service desk memastikan bahwa semua masalah dan permintaan ditangani dengan cepat dan efisien.

2. Mencatat adanya laporan insiden dan permintaan layanan TIK

Setelah menerima laporan insiden atau permintaan layanan, service desk bertanggung jawab untuk mencatat semua detail laporan tersebut ke dalam sistem informasi manajemen layanan. Pencatatan ini termasuk informasi seperti deskripsi insiden atau permintaan, identitas pelapor, waktu laporan, dan prioritas, serta nomor tiket yang memudahkan dalam melacak dan mendokumentasikan insiden maupun permintaan layanan TIK. Pendokumentasian yang akurat memastikan bahwa semua laporan dapat dilacak, dipantau, dan dianalisis untuk perbaikan berkelanjutan.

3. Memberikan informasi/update status dari pemenuhan permintaan dan penanganan insiden

Pengguna layanan dapat menerima update status dari laporan insiden dan permintaan layanan yang telah diajukan kepada service desk, sehingga mereka selalu mengetahui perkembangan penanganan tindak lanjut dari laporan. Fungsi ini mencakup komunikasi berkelanjutan dengan pengguna mengenai status pemenuhan permintaan dan penanganan insiden, memastikan mereka selalu mendapatkan informasi terbaru tentang progres penanganan masalah atau permintaan mereka. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan TIK.

4. Melaksanakan investigasi awal insiden

Operator service desk melakukan investigasi awal untuk mengidentifikasi dan memahami masalah yang dilaporkan. Investigasi ini mencakup pengumpulan informasi detail mengenai insiden, menentukan tingkat keparahan, dan mengkategorikan insiden berdasarkan jenis dan prioritasnya. Investigasi awal yang efektif membantu dalam menentukan langkah penanganan selanjutnya, termasuk eskalasi jika diperlukan. Operator service desk akan menginput laporan di sistem serta memberikan kategori yang sesuai pada insiden tersebut.

5. Melakukan tindak lanjut dan monitoring atas laporan insiden

Service desk bertanggung jawab untuk melakukan tindak lanjut terhadap insiden yang dilaporkan dan memastikan bahwa masalah tersebut ditangani dengan tepat waktu dan sesuai prosedur. Ini mencakup pemecahan masalah jika memungkinkan atau meneruskan insiden ke tim teknis yang sesuai. Selain itu, service desk harus memantau perkembangan penanganan insiden dan berperan untuk melakukan follow-up kepada tim teknis dan memonitor sampai dengan insiden selesai ditangani. Monitoring yang ketat memastikan insiden tidak terabaikan dan diselesaikan dengan efektif.

6. Melaksanakan koordinasi dan eskalasi dengan tim teknis dan pimpinan

Service desk akan melaksanakan koordinasi dan eskalasi dengan dua jenis eskalasi: eskalasi fungsional dan eskalasi hierarki. Eskalasi fungsional dilakukan langsung ke tim teknis untuk menangani insiden atau permintaan layanan sesuai keahlian. Sementara itu, untuk layanan seperti layanan pembuatan/pengembangan aplikasi, diperlukan eskalasi hierarki terlebih dahulu dengan mendapatkan persetujuan dari kepala dinas sebelum dilanjutkan ke tim teknis. Proses ini memastikan bahwa layanan yang memerlukan pertimbangan manajerial mendapatkan perhatian yang tepat sebelum diproses lebih lanjut.

7. Membuat laporan kepada pimpinan

Service desk juga bertanggung jawab untuk menyusun laporan berkala yang merangkum aktivitas dan kinerja layanan. Laporan ini mencakup statistik insiden yang dapat maupun tidak terselesaikan, tren masalah, tingkat kepuasan pengguna, serta rekomendasi perbaikan, yang kemudian dievaluasi lebih lanjut untuk meminimalisir insiden serupa di masa mendatang. Laporan ini kemudian disampaikan kepada pimpinan untuk memberikan wawasan tentang kondisi dari layanan TIK dan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan.

Fungsi yang dijelaskan di atas membentuk dasar dari operasi service desk yang efektif dan efisien. Dengan menjalankan fungsi-fungsi tersebut, Dinas Kominfosanti dapat memastikan bahwa layanan TIK dikelola dengan cara yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Hal ini memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah mereka dengan mudah, dan memastikan bahwa semua laporan ditangani dengan cepat dan efisien.

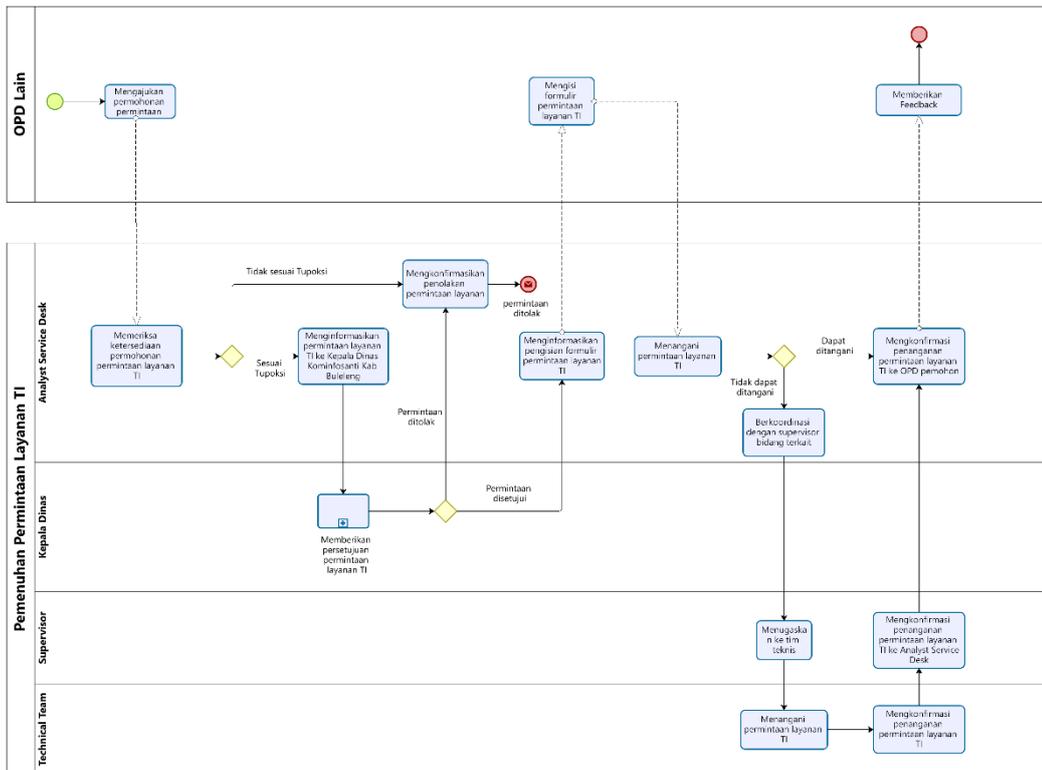
#### Alur Proses Service Desk

Alur proses dari kegiatan service desk sangat diperlukan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan insiden dan permintaan layanan. Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng membutuhkan alur proses yang terstruktur dan jelas. Rancangan alur service desk, secara garis besar terdiri dari dua proses yaitu rancangan alur service desk untuk proses manajemen insiden dan rancangan alur service desk untuk proses pemenuhan permintaan layanan TIK.

##### 1) Alur Proses Manajemen Insiden

Alur proses ini dirancang untuk memberikan panduan terkait langkah – langkah dalam mengatasi insiden layanan TIK. Insiden dapat berupa gangguan, kegagalan dalam mengakses sistem, atau masalah teknis yang memerlukan penanganan segera. Tahapan pada alur proses manajemen insiden ini dimulai dari pelaporan gangguan sampai dengan dokumentasi pencatatan penanganan dan pelaporan kepada pimpinan.





Modeler

Gambar 4. 8  
Alur Proses Pemenuhan Permintaan Layanan TIK

### Struktur Service Desk

Penentuan struktur organisasi service desk merupakan langkah penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas operasional service desk. Analisis penentuan struktur organisasi service desk dipertimbangkan berdasarkan kebutuhan dan kondisi dari Dinas KominfoSanti Kab Buleleng. Analisis struktur organisasi service desk berdasarkan faktor pertimbangan kerangka kerja ITIL adalah sebagai berikut:

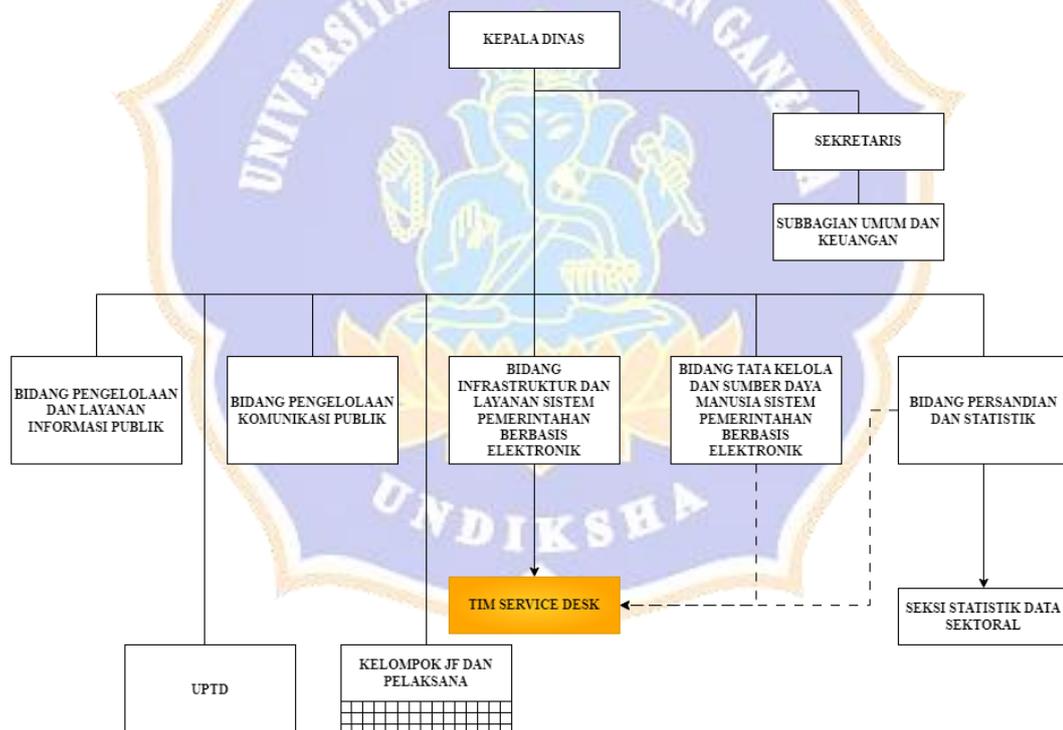
#### 1. Flat vs Vertical

Struktur service desk dapat dibagi menjadi struktur flat dan struktur vertical. Berdasarkan kondisi dari Dinas KominfoSanti Kab Buleleng saat ini, struktur vertikal lebih sesuai karena memungkinkan penanganan masalah pada first line dan mengurangi penggunaan sumber daya yang seharusnya bisa difokuskan pada masalah yang lebih tinggi.

## 2. Struktur Lokal atau Terpusat

Berdasarkan kondisi dari Dinas Kominfosanti Kab Buleleng saat ini, gabungan struktur terpusat dan penerapan sifat struktur lokal bisa dijadikan rekomendasi. Struktur ini memungkinkan efisiensi biaya dengan memberikan pelayanan secara langsung (tatap muka) untuk menangani dukungan fisik dan interaksi langsung dengan pengguna.

Hasil analisis struktur organisasi service desk berdasarkan kerangka ITIL dapat disimpulkan bahwa struktur service desk pada Dinas Kominfosanti Kab Buleleng yang paling sesuai dengan kebutuhan organisasi adalah struktur terpusat (centralized) dengan pertimbangan struktur tersebut dapat mencakup kebutuhan seluruh pihak di lingkungan pemerintah kabupaten Buleleng. Seluruh OPD di lingkungan pemerintah kabupaten Buleleng dapat memberikan laporan terkait permintaan layanan TIK dan insiden kepada service desk melalui berbagai saluran komunikasi yang telah disediakan. Service desk akan mencatat laporan yang masuk kedalam sistem dan memberikan solusi penanganan, dan akan dilakukan eskalasi ke support lini kedua dan selanjutnya.



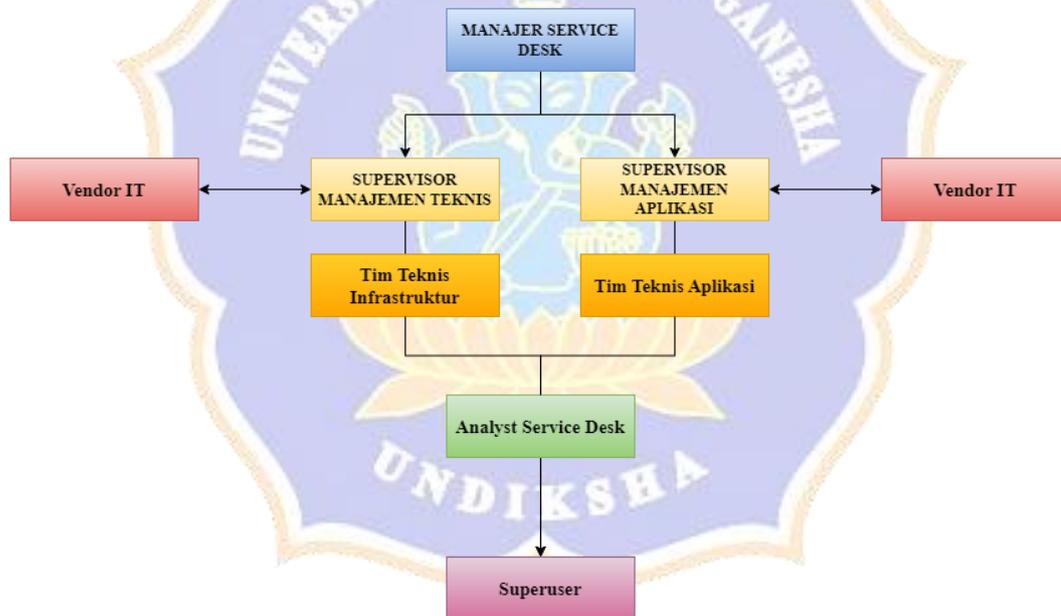
Gambar 4. 9

### Rancangan Struktur Organisasi Dinas Kominfosanti Kab Buleleng

Gambar 4.3 menunjukkan rancangan penempatan tim service desk pada struktur organisasi dari Dinas Kominfosanti Kab Buleleng. Tim service desk diusulkan penempatannya di Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE dengan pertimbangan bahwa sebagian besar layanan TIK berada di Bidang Infra. Bidang

ini memiliki tanggung jawab atas infrastruktur TIK yang di dalamnya meliputi layanan domain, intranet dan interkoneksi jaringan di lingkungan pemerintah kabupaten buleleng. Penempatan tim service desk di Bidang Infra dapat memastikan bahwa tim memiliki akses langsung ke sumber daya teknis dan dapat berkoordinasi dengan tim teknis lainnya yang diperlukan untuk menangani insiden dan permintaan layanan TI secara cepat.

Tim service desk yang ditempatkan di bidang infra tetap harus menjalin koordinasi yang erat dengan bidang lain di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng. Bidang lainnya tetap memiliki peran penting yang saling berkaitan dalam mendukung operasional TI. Oleh karena itu, service desk harus memastikan komunikasi yang transparan dengan bidang lain untuk memantau dan mengelola layanan TI dengan baik. Dengan demikian, penempatan service desk pada bidang infra didukung oleh koordinasi lintas bidang untuk memungkinkan pengelolaan layanan TI yang lebih terpusat, responsif, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan operasional organisasi secara menyeluruh.



Gambar 4. 10

Rancangan Usulan Struktur Tim Service Desk

Rancangan struktur tim service desk dirancang berdasarkan bentuk dari struktur tim dan peranan yang ada di best practice. Peran yang ada di tim service desk meliputi manager service desk, supervisor, technical team, analyst service desk, dan superuser yang terlihat pada Gambar 4.4.

Pada rancangan tim, berdasarkan kondisi instansi saat ini supervisor dibagi menjadi dua bagian yaitu berkaitan dengan layanan teknis dan layanan manajemen

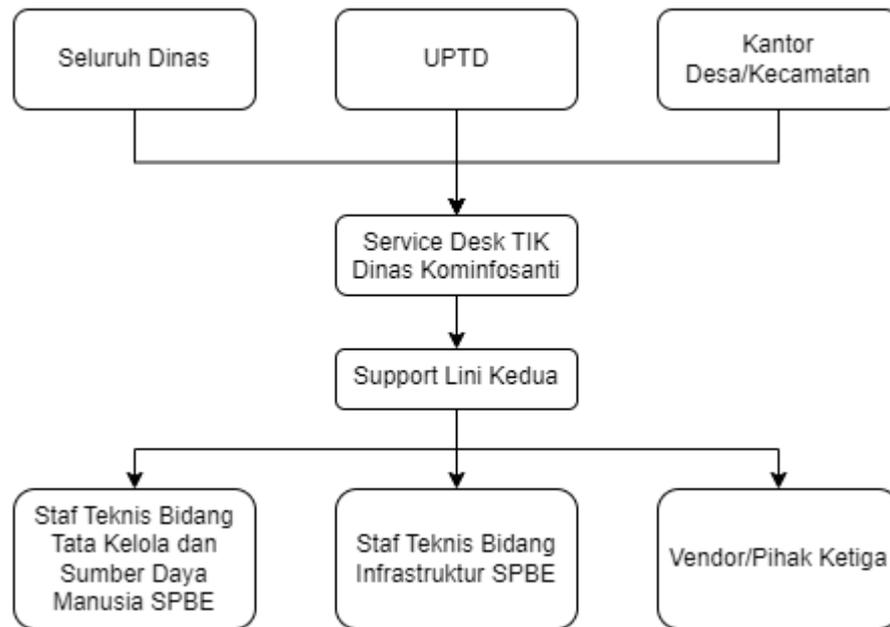
aplikasi. Pembagian ini dilakukan untuk memfokuskan lingkup pembagian tugas antara layanan yang berkaitan dengan infrastruktur seperti layanan bandwidth dan layanan yang berkaitan dengan pengembangan sistem/aplikasi.

Superuser dimasukkan kedalam rancangan struktur dan tersebar disetiap OPD yang ada di lingkungan pemerintah kabupaten buleleng. Superuser terdiri atas staf TI yang ada di tiap OPD, yang nantinya akan membantu tugas tim teknis dalam menangani permasalahan yang ringan hingga menengah di OPD tempat superuser bertugas. Sehingga superuser memiliki peran sebagai penghubung antara pengguna akhir dengan tim service desk. Superuser akan memberikan laporan kepada service desk analyst apabila ada permasalahan yang tidak bisa ditangani pada tingkatnya.

Pemetaan peran di tim service desk pada Dinas Kominfosanti dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4. 21  
Pemetaan Peran pada Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng

No	Jabatan di Organisasi <i>Service Desk</i>	Jabatan di Dinas Kominfosanti Kab Buleleng	Keterangan
1	<i>Service Desk Manager</i>	Kepala Bidang Infrastruktur/Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	<i>Service Desk Supervisor</i>	Jabatan Fungsional dari Infra dan Tata Kelola	Penyelia
3	<i>Service Desk Analyst</i>	-	Analisa Masalah
4	<i>Technical Team</i>	Tim Teknis	Sesuai Keahlian
5	Super User	Staf TI di setiap OPD	Sesuai dengan Tupoksi
6	Vendor TI	Pihak Ketiga yang memiliki kemampuan yang sesuai dan standby terkait kerjasama layanan TIK di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng	



Gambar 4. 11  
Rancangan Struktur Layanan *Service Desk*

Usulan rancangan service desk TIK Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng memiliki tiga tingkat dukungan layanan terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan TIK sesuai dengan Gambar 4.5 sebagai berikut.

1. Service Desk TIK Dinas Kominfosanti berperan sebagai 1st line support yang dalam tugasnya menjadi titik kontak tunggal masuknya laporan terkait adanya insiden dan permintaan TIK, selanjutnya akan melakukan eskalasi ke 2nd line support sesuai dengan permasalahan dan permintaan yang dilaporkan oleh pengguna layanan.
2. Apabila dalam penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan TIK 2nd line support tidak dapat menangani laporan tersebut, maka akan dieskalasi ke 3rd line support.



Gambar 4. 12  
Tingkatan Dukungan Service Desk

Tabel 4. 22  
Pemetaan Peran dan Tanggung Jawab *Service Desk*

No	Kelompok Dukungan	Tanggung Jawab
1.	<i>Service Desk</i> TIK Dinas Kominfosanti	f. Berperan sebagai single point of contact (SPOC) terhadap laporan yang masuk terkait insiden dan permintaan layanan TIK dari pengguna ke seluruh bidang terkait g. Melakukan pencatatan dan dokumentasi seluruh laporan yang masuk terkait insiden dan permintaan layanan TIK dari pengguna h. Melakukan diagnosa awal terhadap permasalahan layanan yang ada i. Memberikan solusi serta penanganan dini terhadap permasalahan layanan TIK yang dialami oleh pengguna j. Apabila permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan maka akan dilakukan eskalasi kepada second line support
2.	Staf Teknis Bidang Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia SPBE	c. Memberikan dukungan teknis terhadap permasalahan yang dilaporkan terkait layanan TIK d. Memenuhi permintaan layanan TIK
3.	Staf Teknis Bidang Infrastruktur SPBE	c. Memberikan dukungan teknis terhadap permasalahan yang dilaporkan terkait layanan TIK d. Memenuhi permintaan layanan TIK
4.	Vendor/Pihak ketiga	d. Memberikan dukungan pemeliharaan dan perbaikan yang tidak dapat ditangani oleh internal organisasi e. Memberikan dukungan pengembangan dan penanganan permasalahan sistem informasi dan aplikasi yang dikembangkan berdasarkan hasil kerjasama Dinas dengan pihak ketiga

No	Kelompok Dukungan	Tanggung Jawab
		f. Memberikan dukungan pemeliharaan dan perbaikan hardware dan software yang tidak dapat ditangani oleh internal organisasi

Rancangan struktur organisasi dari tim service desk telah dibentuk. Selanjutnya penting untuk memiliki struktur yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab setiap anggota tim. Hal ini membantu untuk memberikan kepastian bahwa setiap insiden dan permintaan layanan TIK ditangani dengan tepat. Penggunaan RACI Chart (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) dapat digunakan untuk membantu dalam pendefinisian peran dan tanggung jawab dari setiap peran dalam struktur service desk.



Tabel 4. 23  
*RACI Chart Service Desk*

No	Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Service Desk</i> Manager	<i>Service Desk</i> Supervisor	<i>Service Desk</i> Analyst	Vendor	Technical Team	Superuser
1.	Melakukan deteksi dan pencatatan atas insiden layanan TIK	A	R	C		C	I
2.	Manajemen Permintaan Layanan TIK	A	R	C		C	I
3.	Melakukan klasifikasi dan kategorisasi insiden layanan TIK	A	R	C		C	I
4.	Melakukan prioritas atas laporan insiden layanan TIK	A	R	C		C	I
5.	Melakukan diagnosis insiden layanan TIK	A	R	C		C	I
6.	Memberikan resolusi dan tindakan	A	R	C	C	C	I
7.	Melakukan proses Eskalasi	A	R	C	C	C	I
8.	Penutupan insiden/Permintaan layanan	A	R	C		C	I

Keterangan :

- R/Responsible : pihak yang bertanggung jawab langsung atas tugas.  
A/Accountable : pihak yang bertanggung jawab memantau keseluruhan penyelesaian tugas.  
C/Consulted : pihak sebagai konsultan yang memberikan input, saran, atau dukungan teknis atas tugas.  
I/Informed : pihak yang diberikan informasi atas tugas yang dilaksanakan.

Pembagian tugas dan tanggung jawab dalam sebuah tim service desk sangat penting dilakukan untuk memastikan setiap insiden dan permintaan layanan TIK dapat ditangani dengan tepat dan baik. Struktur peran yang jelas tidak hanya memastikan efisiensi operasional dari suatu organisasi tetapi juga mendukung terciptanya kepuasan pengguna dan keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berikut merupakan penjelasan terkait tugas dan tanggung jawab dari masing – masing peran dalam struktur tim service desk.

6. *Service desk* manager bertanggung jawab atas koordinasi manajemen layanan TIK dengan tugas sebagai berikut:
  - m. Penerapan efisiensi dan efektivitas terkait aktivitas manajemen *service desk*
  - n. Memberikan pengarahan kepada tim *service desk*
  - o. Pemenuhan permintaan layanan TIK mengenai permintaan informasi atau perubahan layanan TIK
  - p. Menyampaikan laporan status kemajuan dari permintaan layanan TIK kepada pimpinan
  - q. Pemantauan efektivitas *service desk* serta penyusunan rekomendasi untuk perbaikan dalam peningkatan pelayanan *service desk*
  - r. Penyusunan laporan terkait manajemen tim *service desk*
  - s. Merencanakan dan mengarahkan kegiatan pelatihan tim *service desk*
  - t. Mengawasi setiap aktivitas seluruh *service desk*
  - u. Mengoordinasikan implementasi perubahan teknologi terkait dukungan yang berdampak pada penggunaan layanan TIK
  - v. Penghubung dengan vendor mengenai layanan TIK, pemeliharaan, dan kinerja
  - w. Membuat rekomendasi terkait pembelian peralatan dan teknologi yang berhubungan dengan tim *service desk*
  - x. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.
7. *Service desk* analyst (1st line support) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
  - g. Menerima, mencatat dan menangani seluruh laporan terkait insiden dan permintaan layanan TIK
  - h. Melakukan pelacakan sampai dengan resolusi serta memastikan kepuasan pengguna layanan dengan menanggapi kontak *service desk*
  - i. Memastikan insiden dan permintaan layanan TIK ditangani secara tepat waktu dengan menetapkan prioritas yang sesuai dan target waktu penyelesaian.

- j. Melakukan diagnosis awal menggunakan prosedur terdokumentasi dan alat yang tersedia.
  - k. Merekam gejala awal insiden dan memberikan informasi status secara tepat waktu serta berupaya untuk berkomunikasi dengan tim teknis terkait dukungan
  - l. Mengonfirmasi kepuasan pelanggan serta menutup insiden dan permintaan layanan TIK.
8. Technical Team (2nd line support) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- f. Menangani permintaan layanan dan memperbaiki masalah yang dilaporkan
  - g. Mencatat dan melaporkan status gangguan atau permintaan layanan
  - h. Mengklasifikasi dan memberi prioritas pada masalah berdasarkan urgensi
  - i. Melakukan diagnosis dan menyelesaikan insiden dan permintaan layanan yang dieskalasi oleh *service desk* analyst
  - j. Memberikan masukan terkait kebutuhan teknologi baru untuk mendukung *service desk*
9. *Service desk* supervisor memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- g. Memastikan semua insiden dan permintaan layanan dicatat
  - h. Memastikan status dan feedback yang cepat dan akurat kepada pengguna dan pimpinan terkait insiden dan permintaan layanan TIK
  - i. Memantau kepatuhan SLA
  - j. Menganalisis pola insiden untuk mengurangi insiden berulang
  - k. Memastikan tim memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan insiden dan permintaan layanan
  - l. Memantau dan mengevaluasi kinerja staf *service desk*
10. Superuser memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:
- a. Melakukan koordinasi dengan tim teknis
  - b. Memberikan pelatihan dan dukungan untuk pengguna lain
  - c. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan sistem

## SOP Service Desk

Service desk memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan instruksi kerja terstruktur dan terdokumentasi. SOP berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan, mendokumentasikan, dan mengatur seluruh aktivitas service desk terkait penanganan masalah, pemenuhan permintaan Service desk memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan instruksi kerja terstruktur dan terdokumentasi. SOP berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan, mendokumentasikan, dan mengatur seluruh aktivitas service desk terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan terkait layanan TIK.

SOP Manajemen layanan TIK Dinas Kominfosanti Kab Buleleng dirancang sebagai pedoman bagi staf service desk dalam melaksanakan tugas operasional sehari-hari. Penyusunan SOP ini mengacu pada Peraturan Bupati Buleleng Nomor 54 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2015 Tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng. Prosedur yang dilakukan oleh service desk dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 24  
Daftar Prosedur Service Desk

No	Kegiatan	SOP yang dihasilkan	Deskripsi
1.	Pemenuhan Permintaan Layanan TIK	SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TIK	SOP ini berisi tahapan pemenuhan permintaan layanan TIK yang dilakukan oleh service desk
2.	Penanganan Insiden	SOP Penanganan Insiden	SOP ini berisi tahapan penanganan insiden yang didalamnya terdiri dari penanganan insiden dari first line support hingga dilakukannya eskalasi apabila first line support tidak dapat menangani insiden yang dilaporkan.

### 1. Prosedur Pemenuhan Permintaan Layanan TIK

SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TIK merupakan pedoman yang mengatur proses permintaan layanan TIK oleh pengguna. SOP ini mencakup seluruh tahapan, mulai dari penerimaan permintaan hingga penyelesaian dan konfirmasi ke pengguna. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap kegiatan terkait pemenuhan permintaan layanan ditangani secara efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Status pemenuhan permintaan layanan TIK dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4. 25  
 Status Penanganan Pemenuhan Permintaan Layanan TIK

Status Penanganan	Deskripsi
Open	Status open menunjukkan bahwa permintaan layanan telah diterima dan dicatat oleh service desk kedalam sistem dan membutuhkan penanganan lebih lanjut.
Reviewed	Status reviewed menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan telah ditinjau oleh service desk untuk menentukan kelayakan dan kebutuhan lebih lanjut terkait layanan yang dimohonkan.
Rejected	Status rejected menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan tidak dapat dipenuhi.
In Progress	Status in progress menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan sedang dalam proses pemenuhan permintaan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
Completed	Status completed menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan telah ditangani.
Closed	Status closed menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan telah ditutup dan telah dilakukannya konfirmasi hasil dengan pengguna bahwa permintaan layanan telah ditangani.

2. Prosedur Penanganan Insiden

SOP Penanganan Insiden adalah pedoman yang mengatur langkah-langkah penanganan insiden yang terjadi pada layanan TIK. SOP ini mencakup tahapan, mulai dari penerimaan laporan, penanganan oleh service desk, eskalasi dan penutupan insiden yang telah diselesaikan baik oleh service desk maupun lini support lain. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap insiden ditangani secara cepat dan efektif serta mendokumentasikan seluruh proses penanganan untuk keperluan analisis dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Status penanganan insiden TIK terdiri atas:

Tabel 4. 26  
Status Penanganan Insiden

Status Penanganan	Deskripsi
Open	Status open menunjukkan bahwa laporan terkait insiden yang dilaporkan pengguna telah dicatat ke dalam sistem dan membutuhkan penanganan lebih lanjut.
In Progress	Status in progress menunjukkan bahwa insiden yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan.
Completed	Status completed menunjukkan bahwa insiden yang dilaporkan telah berhasil ditangani.
Closed	Status closed menunjukkan bahwa insiden yang dilaporkan telah ditutup dan telah dilakukannya konfirmasi hasil dengan pengguna bahwa insiden telah selesai ditangani.

#### Katalog Layanan TI

Katalog layanan TIK Dinas Kominfosanti merupakan pedoman bagi pengguna dan pengelola layanan dalam melakukan aktivitas terkait layanan TIK. Pedoman ini membantu pengguna memahami informasi terkait layanan TIK yang disediakan oleh Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng. Tujuan manajemen katalog layanan adalah menyediakan satu sumber informasi yang konsisten mengenai seluruh layanan TIK dan penawaran layanan, serta memastikan layanan tersebut tersedia bagi pengguna yang relevan. Hal ini membantu menghindari ketidaksesuaian laporan permintaan layanan dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng.

Katalog layanan mencakup daftar layanan yang tersedia bagi pengguna dan merupakan bagian dari informasi dalam dokumen portofolio layanan. Katalog ini dapat diimplementasikan dalam bentuk dokumen maupun portal yang berfungsi untuk mengkomunikasikan informasi yang tepat kepada pengguna layanan. Dengan demikian, pengguna dapat lebih mudah mengakses dan memahami layanan TIK yang tersedia.

Manfaat penggunaan katalog layanan meliputi menyediakan sumber informasi terpusat terkait layanan TIK, sehingga memudahkan pengelola layanan dan pengguna untuk mengakses informasi dengan mudah. Selain itu, katalog ini memudahkan pengguna dalam melakukan permintaan layanan TIK seperti permintaan bandwidth internet, pengembangan aplikasi, serta pertemuan virtual. Katalog layanan juga menyediakan informasi mengenai tingkat ketersediaan layanan TIK yang telah disepakati oleh pengguna dan penyedia layanan, memastikan transparansi dan kualitas layanan yang diberikan.

Rancangan katalog layanan TIK ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu informasi umum layanan dan informasi teknis layanan. Bagian tersebut masing – masing mencakup elemen sebagai berikut:

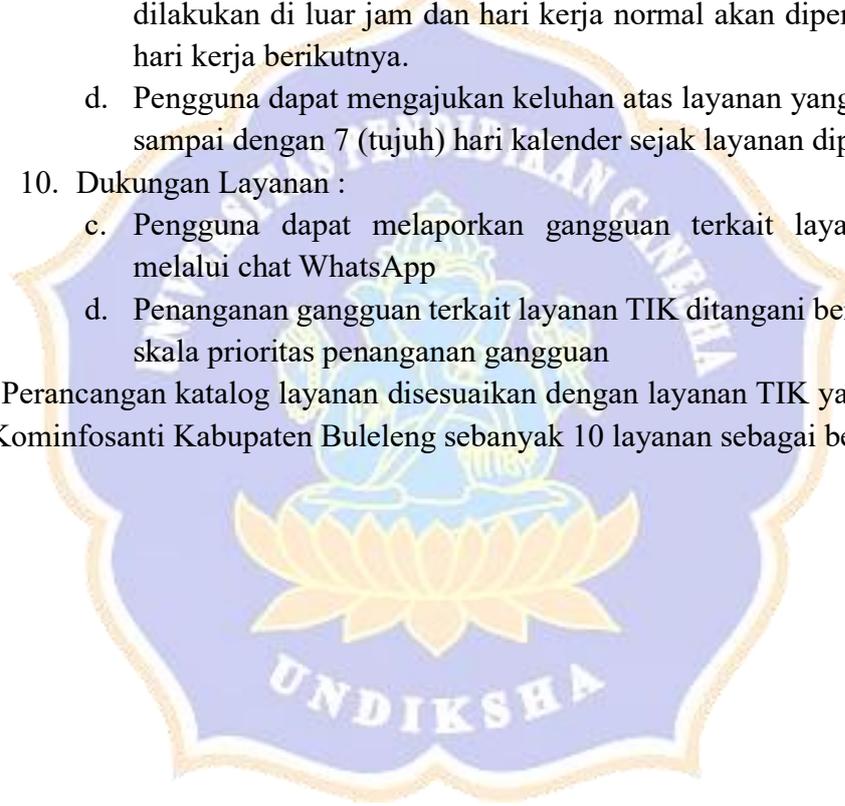
3. Informasi Umum Layanan
  - i. **Nama Layanan:** Penamaan resmi dari layanan yang disediakan
  - j. **Deskripsi Layanan:** Penjelasan singkat mengenai layanan
  - k. **Kontak Permohonan:** Informasi kontak yang dapat dihubungi
  - l. **Norma Waktu:** Estimasi waktu yang diperlukan untuk penyelesaian layanan
  - m. **Waktu Pelayanan:** Jam operasional
  - n. **Pengelola Layanan:** Informasi mengenai bidang atau tim yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan
4. Informasi Teknis Layanan
  - i. **Kode Layanan:** Kode identifikasi unik untuk setiap layanan
  - j. **Status Layanan:** Status operasional layanan
  - k. **Jenis Layanan:** Kategori layanan berdasarkan penggunaannya
  - l. **Prioritas Layanan:** Tingkat prioritas/urgensi dari layanan yang diajukan
  - m. **Dukungan Layanan:** Bentuk dukungan yang tersedia untuk layanan
  - n. **Kontak Eskalasi:** Informasi kontak yang dapat dihubungi jika terjadi masalah
  - o. **Tinjauan Layanan:** Proses dan frekuensi tinjauan layanan untuk memastikan kualitas dan kepuasan pengguna
  - p. **Tingkat Keamanan:** Tingkat keamanan yang diterapkan untuk melindungi data dan integritas layanan

Laporan terkait penanganan permasalahan/gangguan, pemenuhan permintaan layanan TIK, dan komplain terkait layanan TIK dapat disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi service desk, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:

6. Saluran Komunikasi *Service Desk*
  - a. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja
  - b. Telepon : (0362) 21146
  - c. Website : [www.kominfosanti.bulelengkab.go.id](http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id)
  - d. Facebook : <https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/>
7. Waktu Mekanisme Permintaan : 7 x 24 jam
8. Waktu Tanggap :

- f. Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui aplikasi e-Surat akan ditanggapi maksimal dalam waktu 1 jam
  - g. Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung
  - h. Mekanisme permintaan yang diterima melalui chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 1 jam
  - i. Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk diayani terlebih dulu (first come first served)
  - j. Apabila ada permintaan masuk yang lebih urgent maka akan lebih diprioritaskan
9. Waktu Pemenuhan Layanan
- c. Setiap hari kerja jam 08.00 – 15.45 WITA. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
  - d. Pengguna dapat mengajukan keluhan atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
10. Dukungan Layanan :
- c. Pengguna dapat melaporkan gangguan terkait layanan TIK melalui chat WhatsApp
  - d. Penanganan gangguan terkait layanan TIK ditangani berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan

Perancangan katalog layanan disesuaikan dengan layanan TIK yang ada di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng sebanyak 10 layanan sebagai berikut:



Tabel 4. 27  
Katalog Layanan Bandwidth

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Bandwidth
Deskripsi Layanan	Layanan ini menyediakan koneksi internet di lingkungan perangkat daerah Pemkab Buleleng, UPTD, kantor desa, desa adat, tempat wisata, dan lokasi lainnya yang dikelola oleh instansi pemerintah.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> a. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja b. Telepon : (0362) 21146 c. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> d. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 2 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 08.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE, Dinas Kominfosanti Kab Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.01
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE Tim Teknis Vendor
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 28  
 Katalog Layanan Domain/Subdomain

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Domain/Subdomain
Deskripsi Layanan	Layanan ini memberikan hak akses nama subdomain di dalam domain bulelengkab.go.id untuk perangkat daerah dan panitia pelaksana kegiatan Pemkab Buleleng.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 1 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE, Dinas Kominfosanti Kab Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.02
Status Layanan	Organisasi
Jenis Layanan	Aktif
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE Tim Teknis
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 29  
 Katalog Layanan Government Cloud Computing

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Government Cloud Computing
Deskripsi Layanan	Layanan yang memfasilitasi dalam menyediakan sistem cloud computing untuk sistem/aplikasi perangkat daerah Pemkab Buleleng.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 5 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE, Dinas Kominfosanti Kab Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.03
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE Tim Teknis Vendor
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 30  
 Katalog Layanan Pemberian Rekomendasi Pembuatan/Pengembangan Aplikasi

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Pemberian Rekomendasi Pembuatan/Pengembangan Aplikasi
Deskripsi Layanan	Memberikan rekomendasi teknis untuk pembuatan/pengembangan aplikasi agar dapat diintegrasikan dengan aplikasi lain di masa mendatang.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 2 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE, Dinas Kominfosanti Kab Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.04
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE Tim Teknis
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 31  
 Katalog Layanan Pembuatan/Pengembangan Aplikasi

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Pembuatan/Pengembangan Aplikasi
Deskripsi Layanan	Layanan pembuatan/pengembangan aplikasi layanan pemerintah baik secara internal maupun melalui pihak ketiga.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 90 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE, Dinas Kominfosanti Kab Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.05
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Infrastruktur dan Layanan SPBE Tim Teknis Vendor
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 32  
 Katalog Layanan Pertemuan Virtual

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Pertemuan Virtual
Deskripsi Layanan	Menyediakan fasilitas pertemuan virtual untuk perangkat daerah Pemkab Buleleng.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 1 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 08.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.06
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Rendah, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Tata Kelola dan SDM SPBE Tim <i>Service Desk</i>
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 33  
 Katalog Layanan Computer Security Incident Response Team

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Computer Security Incident Response Team
Deskripsi Layanan	Menangani gangguan keamanan TI seperti pembajakan akun media sosial, perusakan website, hoaks, dan klarifikasi informasi
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 1 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Persandian dan Statistik, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.07
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Individual dan Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Persandian dan Statistik Tim CSIRT Tim <i>Service Desk</i>
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 34  
 Katalog Layanan Pembuatan Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Pembuatan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
Deskripsi Layanan	Membuat TTE untuk mendukung kinerja perangkat daerah.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 2 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Persandian dan Statistik, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.08
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Individual dan Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Persandian dan Statistik Administrator portal BSrE
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 35  
 Katalog Layanan Pengintegrasian Sistem Informasi dengan Sertifikat Elektronik

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Pengintegrasian Sistem Informasi dengan Sertifikat Elektronik
Deskripsi Layanan	Mengintegrasikan sistem informasi dengan TTE untuk menghasilkan dokumen sah yang ditandatangani secara elektronik.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 30 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Persandian dan Statistik, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.09
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Persandian dan Statistik Tim Teknis
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

Tabel 4. 36  
 Katalog Layanan Penanganan Insiden Siber

Informasi Umum Layanan	
Nama Layanan	Layanan Penanganan Insiden Siber
Deskripsi Layanan	Mengatasi gangguan pada akun resmi instansi pemerintah seperti media sosial dan website resmi, serta serangan siber.
Kontak Permohonan	Saluran Komunikasi <i>Service Desk</i> e. Kunjungan : Gedung Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, JL. Pahlawan, No. 1, Singaraja f. Telepon : (0362) 21146 g. Website : <a href="http://www.kominfosanti.bulelengkab.go.id">www.kominfosanti.bulelengkab.go.id</a> h. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/">https://www.facebook.com/kominfosanti.bulelengkab/</a>
Norma Waktu	Maksimal 1 hari kerja
Waktu Pelayanan	Jam operasional <i>service desk</i> : c. Senin s.d Kamis pukul 08.00 – 16.00 WITA d. Jumat pukul 09.00 – 13.00 WITA
Pengelola Layanan	Bidang Persandian dan Statistik, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng
Informasi Teknis Layanan	
Kode Layanan	TIK.10
Status Layanan	Aktif
Jenis Layanan	Organisasi
Prioritas Layanan	Tinggi, prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan
Dukungan Layanan	7x24 jam dukungan layanan ( <i>service desk</i> dan dukungan teknis)
Kontak Eskalasi	Bidang Persandian dan Statistik Tim CSIRT
Tinjauan Layanan	1x dalam setahun
Tingkat Keamanan	High

## Format Laporan Service Desk

Service desk berfungsi sebagai titik kontak tunggal bagi pengguna layanan, memastikan bahwa setiap masalah atau permintaan mendapatkan respons dan penyelesaian yang tepat. Oleh karena itu, diperlukan format laporan yang terstruktur dan sistematis guna mendukung operasional service desk.

Format laporan service desk akan mencakup dua jenis, yaitu data awal yang diperlukan oleh service desk dan data yang diperlukan di tingkat manajemen. Data awal diperlukan untuk mendokumentasikan setiap permintaan atau insiden yang masuk, sedangkan data manajemen digunakan untuk mendokumentasikan penanganan insiden dan permintaan dari awal sampai akhir untuk dilakukan analisis dan evaluasi performa layanan secara keseluruhan. Berikut adalah rincian elemen data yang dibutuhkan untuk format laporan service desk.

Data yang diperlukan oleh service desk:

5. Nama Pengguna/Pelapor
6. Instansi
7. Waktu Laporan
8. Permasalahan/permintaan layanan TIK

Data yang diperlukan oleh tingkat manajemen:

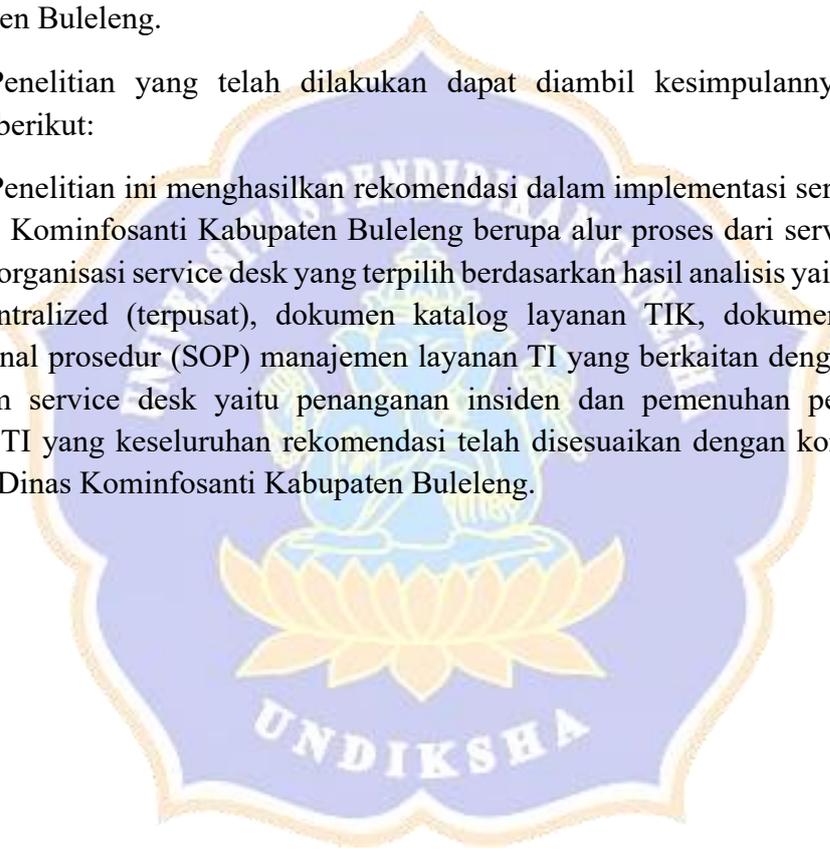
1. Laporan Detail Kejadian
  - a. Nama Pelapor
  - b. Nama Instansi
  - c. Waktu Laporan
  - d. Permasalahan/Permintaan Layanan TIK
  - e. Staf yang menerima
  - f. Waktu laporan diterima
  - g. Klasifikasi masalah
  - h. Solusi
  - i. Disetujui
  - j. Eskalasi
  - k. Waktu eskalasi
  - l. Implementasi solusi
  - m. Waktu penutupan
  - n. Hasil disetujui pengguna/pelapor
2. Rekapitulasi Kejadian
  - a. Berdasarkan waktu (harian, mingguan, bulanan, tahunan)
  - b. Berdasarkan kategori dan klasifikasi permasalahan
  - c. Berdasarkan permintaan
  - d. Jumlah laporan yang masuk dalam rentang waktu tertentu
  - e. Jumlah laporan yang berhasil ditangani dalam rentang waktu tertentu

## Penutup

Pada penelitian ini, tahapan pertama yang telah dilakukan adalah melakukan analisis kondisi saat ini dari Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng terkait manajemen layanan TI yang di dalamnya mencakup penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan TI yang saat ini berjalan. Tahapan selanjutnya yang telah dilakukan adalah mengidentifikasi kondisi yang diharapkan oleh organisasi. Kemudian dilanjutkan pada tahapan melakukan analisis kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan oleh organisasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, didapatkan rekomendasi usulan perancangan apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan manajemen layanan TI yang ada di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng.

Penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulannya adalah sebagai berikut:

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi dalam implementasi service desk di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng berupa alur proses dari service desk, struktur organisasi service desk yang terpilih berdasarkan hasil analisis yaitu service desk centralized (terpusat), dokumen katalog layanan TIK, dokumen standar operasional prosedur (SOP) manajemen layanan TI yang berkaitan dengan proses di dalam service desk yaitu penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan TI yang keseluruhan rekomendasi telah disesuaikan dengan kondisi dari instansi Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng.



## Daftar Pustaka

- Agutter, C. (2020). *ITIL 4 Essentials*.
- Axelos. (2019a). *Foundation ITIL ® ITIL 4 Edition ITIL ® OFFICIAL PUBLISHER*.
- Axelos. (2019b). *Service Desk ITIL 4 Practice Guide*. November.
- Hevner, A., R, A., March, S., T, S., Park, Park, J., Ram, & Sudha. (2004). Design Science in Information Systems Research. *Management Information Systems Quarterly*, 28, 75.
- Kemenpan RB. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* (Vol. 53, Issue 9).
- Kemenpan RB. (2021). *KEPMENPAN RB Nomor 962 Tahun 2021 Tentang Pedoman Teknis TAUVAL SPBE*.
- Office of Government Commerce. (2012). Service Operation Book. *SpringerBriefs in Computer Science*, 0(9781461438960), 73–90. [https://doi.org/10.1007/978-1-4614-3897-7\\_6](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-3897-7_6)
- Van Bon, J. (2007). Foundations of IT Service Management based on ITIL V3. *ITIL Library*, 1, 234. <http://books.google.pt/books?id=PKNFIXLk5bIC>

