



**PELATIHAN PENGELOLAAN DESK TIK UNTUK ORGANISASI PERANGKAT
DAERAH KABUPATEN PATI BERBASIS WEB PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN PATI**

***DESK ICT MANAGEMENT TRAINING FOR WEB-BASED REGIONAL EQUIPMENT
ORGANIZATION IN PATI DISTRICT COMMUNICATION AND INFORMATICS
DEPARTMENT OF PATI DISTRICT)***

Marlina Oktaviani¹, Noor Latifah^{2*}, Supriyono³

^{1*}Universitas Muria Kudus, Kudus,

² Universitas Muria Kudus, Kudus,

³ Universitas Muria Kudus, Kudus,

^{2*}noor.latifah@umk.ac.id, ¹201953104@std.umk.ac.id, ³supriyono.si@umk.ac.id

Article History:

Received: June 08th, 2023

Revised: June 18th, 2023

Published: June 20th, 2023

Abstract: *The ICT Desk application is an existing application due to the many complaints from regional apparatus organizations besides the communications and informatics office. Management that is still manual makes IT staff sometimes overwhelmed in solving every problem that exists in regional apparatus organizations. The purpose of this ICT Desk Management System will be to be able to accommodate complaints from regional apparatus organizations and become a guide for IT personnel in carrying out their duties. This system is created using the PHP programming language with MySQL database and CI as the framework. The ICT Desk Management System for Regional Apparatus Organizations at the Pati Regency Communication and Information Service is web-based.*

Keywords: *Desk,
Management, ICT*

Abstrak

Aplikasi Desk TIK merupakan aplikasi yang ada karena banyak nya keluhan dari organisasi perangkat daerah selain dinas komunikasi dan informatika. Pengelolaan yang masih manual membuat tenaga IT terkadang kuwalahan dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada di organisasi perangkat daerah. Tujuan Sistem Pengelolaan Desk TIK ini nantinya akan dapat menampung keluhan keluhan dari organisasi perangkat daerah serta menjadi pegangan untuk tenaga IT dalam melakukan tugasnya. Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan basis data MySQL dan CI sebagai frameworknya. Sistem Pengelolaan Desk TIK untuk Organisasi Perangkat Daerah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati berbasis web.

Kata Kunci: Desk, Pengelolaan, TIK

PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang membantu tugas Bupati Pati dalam hal Teknologi Informasi Komunikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten di bentuk sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pati dan Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Tugas pokok Diskominfo adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang TIK (Teknologi Informasi Komunikasi), bidang Persandian, bidang IKP (Informasi Komunikasi Publik).

Bidang TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) mempunyai tugas pokok yaitu menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan dan pengelolaan infrastruktur dan menara telekomunikasi, pelayanan pengelolaan dan pengembangan aplikasi serta pengelolaan sumber daya TIK yang ada. Bidang TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) membawahi seksi pengelolaan infrastruktur dan Menara telekomunikasi, seksi pengelolaan sumber daya TIK, dan yang terakhir seksi pelayanan pengelolaan dan pengembangan aplikasi. Adapun tugas yang dilakukan seperti melaksanakan kegiatan penyediaan sarana dan prasarana jaringan internet dan intranet bagi Perangkat Daerah, melaksanakan kegiatan penyediaan dan pengelolaan data center dan *disaster recovery center* bagi seluruh perangkat daerah, melaksanakan kegiatan kerjasama TIK antara pemerintah dengan instansi lain serta kerjasama pemerintah dengan non pemerintah, melaksanakan kegiatan bidang pengembangan layanan portal Kabupaten, pemberian rekomendasi nama domain, nama subdomain, hosting, pengembangan *Application Program Interface* (API), melaksanakan kegiatan pengolahan penyediaan data, pengembangan Analisa Big Data, bisnis proses re-engineering lintas perangkat daerah.

Proses pengukuran kinerja didahului dengan penetapan indikator kerja utama atau *key performance indicator* selanjutnya menetapkan rencana tingkat capaian kinerja utama yang diinginkan. Pengukuran kinerja dilakukan dengan cara membandingkan target dengan realisasinya. Hasil pengukuran kinerja utama pada tahun 2021 menunjukkan bahwa rata – rata capaian kinerja adalah 83,35%. Capaian kinerja masih dibawah 100% karena masih adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan indikator kinerja. Diantaranya untuk meningkatkan jumlah OPD yang menerapkan aplikasi pemerintahan yang terintegrasi terdapat beberapa hambatan yakni terdapat aplikasi yang berdiri sendiri atau belum terintegrasi dengan system yang lain, dan koordinasi dengan kominfo yang belum optimal dimana OPD harusnya berkoordinasi setelah aplikasi selesai dibangun. Kemudian pada pencapaian data perencanaan yang terintegrasi dalam big data, hambatannya yaitu kurangnya SDM yang memiliki kompetensi di bidang statistik. Terakhir untuk meningkatkan OPD yang menerapkan standar informasi level aman terdapat 2 hambatan yaitu seringnya mutase pejabat dan pemilik tanda tangan elektronik yang sering lupa password, Adanya aplikasi service desk berbasis web yang mampu mengirimkan keluhan atau permasalahan ke unit yang bertanggung jawab sehingga mempercepat penanganannya, serta memnghasilkan aplikasi yang dapat menentukan prioritas penanganan masalah berdasarkan bobot prosentase kegawatan permasalahan, tingkat kebutuhan TI serta ketersediaan teknisi(Nurmalasari 2009).

Dari uraian diatas , Diskominfo merupakan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang menggunakan IT untuk bekerja didalamnya. Banyaknya layanan untuk perangkat daerah lain tentu akan menimbulkan *complain* atau ketidakpuasan layanan Diskominfo. Penanganan complain yang

lama dikarenakan proses masih manual, Permohonan layanan yang dilakukan secara manual dengan mengirimkan surat. Kurangnya efisiensi waktu dalam mendapatkan layanan dan penanganan complain mengharuskan adanya Aplikasi Pengelolaan Desk TIK pada Diskominfo. Dengan adanya aplikasi ini, tentu akan memangkas proses proses yang menjadikan proses penanganan dan permohonan lama.

METODE

Kegiatan yang dilakukan yaitu berupa pengabdian kepada masyarakat tentang Pelatihan Pengelolaan Desk Tik Untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati Berbasis Web Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pati dengan tujuan :

1. Mempermudah tim teknisi dalam bidang Teknologi Informasi Komunikasi dalam mengelola setiap laporan masalah atau permohonan layanan
2. Mempermudah Organisasi Perangkat Daerah dalam menyampaikan keluh kesahnya di setiap layanan/fasilitas yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati
3. Agar semua aktivitas tim teknisi desk TIK tercatat secara sistematis dan bisa direview kembali untuk keperluan – keperluan tertentu seperti laporan e-kinerja setiap tim teknisi, masalah yang sering terjadi dan solusi untuk setiap insiden yang terjadi.

Pada kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pati. Sebelum kegiatan dilaksanakan, untuk dapat mengetahui permasalahan yang ada maka pertama dilakukan:

Metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.
- b. Wawancara
Dalam tahap ini mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Kepala Seksi Pengelolaan Jaringan Infrastruktur dan Pengelola Program yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pati

HASIL

3.1 Tahap Persiapan

Pada saat kegiatan akan dilaksanakan maka butuh dipersiapkan terlebih dahulu yaitu :

- a. Berkoordinasi dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pati mengenai rencana pelaksanaan kegiatan pengabdian Pelatihan Pengelolaan Desk Tik Untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati Berbasis Web.
- b. Melengkapi persyaratan perizinan kegiatan seperti proposal kegiatan dan surat perizinan pengabdian dari lembaga.
- c. Pengumpulan data dengan studi pustaka yang tepat untuk menentukan materi Pelatihan Pengelolaan Desk Tik Untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati Berbasis Web .
- d. Mempersiapkan perlengkapan peralatan untuk pelaksanaan kegiatan
- e. Melakukan sosialisasi kepada dinas tentang jadwal pelaksanaan dan rangkaian acara kegiatan Pelatihan Pengelolaan Desk Tik Untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati Berbasis Web

3.2 Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan meliputi beberapa tahapan yang perlu dipersiapkan yaitu :

a. Lingkungan Implementasi

Aplikasi Sistem Pengelolaan Desk TIK untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati berbasis web pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati di implementasikan pada lingkungan perangkat keras dan lingkungan perangkat lunak sebagai berikut :

1. Lingkungan Perangkat Keras

Pada aplikasi Sistem Pengelolaan Desk TIK untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati berbasis web pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati dibutuhkan berbagai perangkat keras yang memadai supaya aplikasi yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik. Untuk dapat menjalankan program ini spesifikasi yang harus dimiliki diantaranya :

- Processor Intel® Core™ i5-8265U CPU @ 1.60GHz 1.80GHz
- RAM 4 GB

2. Lingkungan Perangkat Lunak

Software atau perangkat lunak yang dibutuhkan agar dapat menggunakan aplikasi Sistem Pengelolaan Desk TIK untuk Organisasi Perangkat Daerah berbasis web pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati adalah sebagai berikut :

- Semua sistem operasi yang mendukung penggunaan aplikasi seperti Windows, Linux ataupun MacOS.
- Xampp (Apache, PHP versi 7.4.27, MySQL)
- Code Igniter sebagai frameworknya.

b. Pemaparan Materi oleh Narasumber

Narasumber memaparkan materi mengenai alasan dan tantangan dalam mengelola desk TIK, serta menampilkan beberapa aplikasi Sistem Pengelolaan Desk TIK. Materi disampaikan secara ringkas pada slide powerpoint dan didukung oleh perangkat projector sehingga para siswa dapat mendengarkan dengan baik atas materi yang disampaikan oleh narasumber.

c. Menampilkan Video Tutorial.

Pemaparan materi yang dilakukan tidak hanya dalam bentuk tulisan, selain itu narasumber menampilkan video yang membahas mengenai fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi, cara menginput data, prosesnya sampai dengan laporannya, dan lain sebagainya.

d. Praktik Langsung Menggunakan Sistem Pengelolaan Desk TIK berbasis WEB.

Narasumber mengarahkan untuk mempraktikkan secara langsung penggunaan aplikasi mulai dari penginputan data, proses pengelolaannya sampai menghasilkan output dari aplikasi tersebut.



Gambar 1. Kegiatan observasi dan wawancara.



Gambar 2. Kegiatan pemaparan sistem serta praktek menggunakan Sistem Pengelolaan Desk TIK

PEMBAHASAN

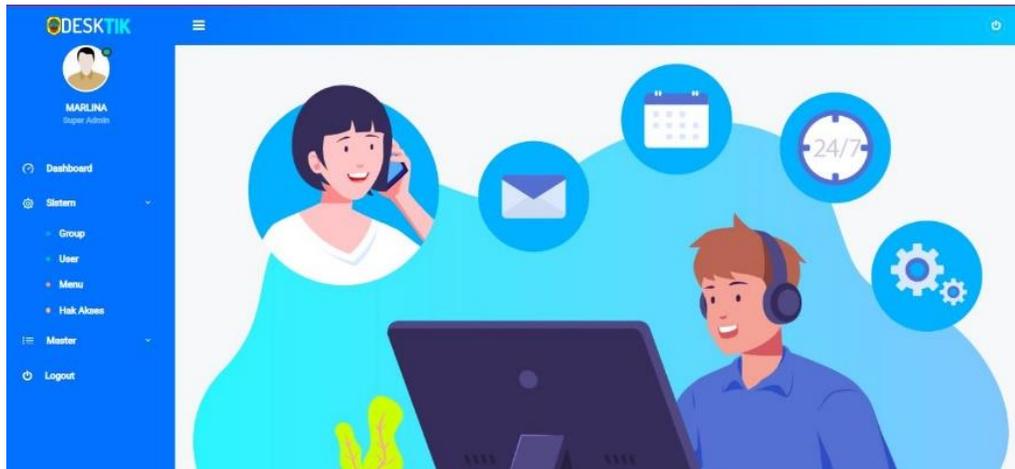
Setelah menganalisa pengelolaan Desk TIK pengelolaan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati dan proses ajuan permohonan yang masih dilakukan secara manual, maka diperlukan membuat suatu rancangan sistem baru yang mampu menjadi solusi dari permasalahan tersebut. Tanpa harus mengirimkan surat, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat dengan mudah melakukan permohonan selama terkoneksi dengan internet. Tentu hal ini akan menjadikan pekerjaan lebih efektif dan efisien. Selain itu, sistem yang dibuat juga dapat digunakan untuk mengelola laporan laporan yang sudah ditindak lanjut. Hal ini akan menjadi acuan teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pati jika terjadi kerusakan kembali di OPD dengan kasus yang sama.

Aplikasi IT - Helpdesk dibuat karena masih terjadi masalah dalam pembagian kerja antara teknisi, dimana masih ada penumpukan pekerjaan antara satu teknisi dengan teknisi yang lain, dan masih adanya lempar tanggung jawab antara teknisi saat pihak manajemen melakukan evaluasi kinerja, oleh karena itu diperlukanlah sebuah sistem informasi yang dapat membantu pihak manajemen dalam permasalahan tersebut. (Mustopa 2017). Adanya aplikasi helpdesk supaya dapat mempermudah dan mempercepat pengolahan data helpdesk, mengurangi human error dalam pengolahan data helpdesk, serta menghasilkan laporan helpdesk dengan cepat dan akurat (Kurniawan 2011), serta bisa menjadi suatu sistem informasi yang dapat membantu menyelesaikan masalah keluhan dan permintaan karyawan (Sandi Hendrawan Hutabarat 2020), Selain membantu pihak IT Helpdesk memberikan laporan bulanan, rancang bangun helpdesk ticketing ini juga mempunyai tujuan yang lain seperti membantu pihak manajemen mengambil keputusan dengan melihat banyaknya masalah berdasarkan operator tersebut, mempermudah kerja manajemen dalam mengontrol kinerja operator (Aeni Hidayah and Bey Fananie 2012).

Pelatihan Pengelolaan Desk Tik Untuk Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pati Berbasis Web berlangsung mulai dari observasi, pemaparan materi sampai dengan praktek secara langsung. Beberapa Tampilan Sistem dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

a. Tampilan Halaman utama

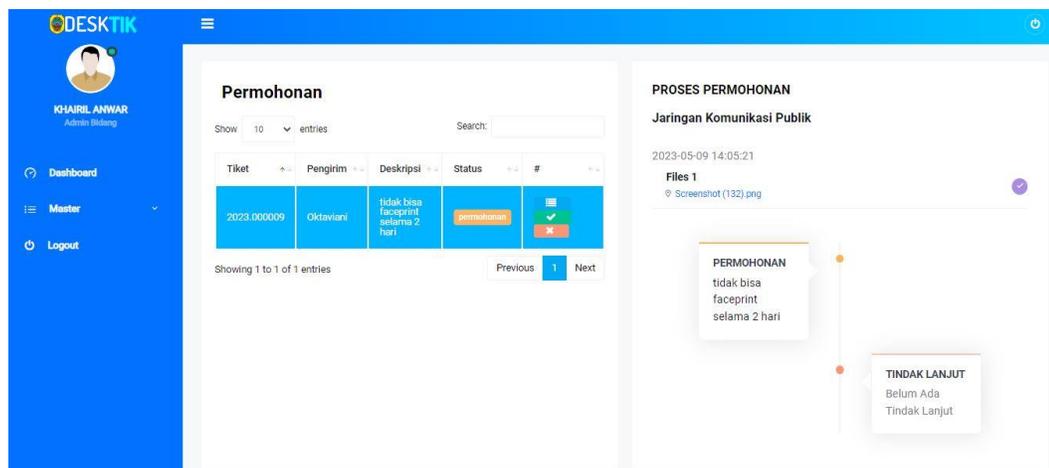
Halaman utama bagian admin ini merupakan tampilan utama yang muncul setelah admin melakukan login. Berikut merupakan tampilan dari halaman utama admin dapat dilihat pada gambar 3 berikut :



Gambar 3. Tampilan Halaman Utama Admin

b. Tampilan Validasi Permohonan

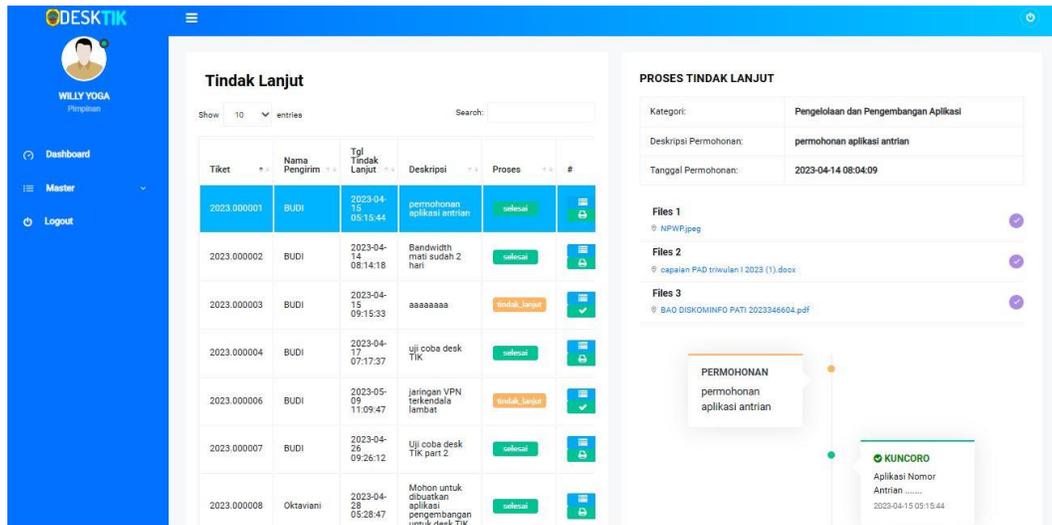
Validasi permohonan merupakan Tindakan yang dilakukan oleh admin bidang yang mana merupakan staf/ teknisi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati. Tindakan ini dilakukan untuk menerima atau menolak permohonan yang masuk. Berikut tampilan validasi permohonan dapat dilihat pada gambar 4 berikut :



Gambar 4. Tampilan Validasi Permohonan

c. Tampilan Validasi Laporan

Validasi laporan dilakukan oleh pimpinan untuk memverifikasi laporan hasil tindakan yang sudah dibuat admin bidang (staf/ teknisi). Approval pimpinan penting karena jika pimpinan tidak approve laporan tersebut maka status dari laporan tersebut masih “tindak_lanjut” dan laporan tersebut tidak bisa dicetak. Berikut tampilan validasi laporan bisa dilihat pada gambar 5 berikut :



Gambar 5. Tampilan Validasi Laporan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Pelatihan yang telah dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati, Sistem yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan basis data MySQL dan CI sebagai frameworknya. Sistem Pengelolaan Desk TIK untuk Organisasi Perangkat Daerah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati berbasis web dapat mengupayakan dalam kemudahan untuk membantu proses dokumentasi laporan gangguan teknologi informasi yang ada di lingkup Pemerintah Kabupaten Pati.

DAFTAR REFERENSI

- Aeni Hidayah, and Zainuddin Bey Fananie. 2012. "Rancang Bangun Helpdesk Ticketing System (Studi Kasus: Pt. Primus Indojoya)." *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* 5(1): 1–7. <http://www.journal.uinjkt.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/279>.
- Kurniawan, Toni. 2011. "Pengembangan Aplikasi Helpdesk Pada Pt. Jict (Jakarta International Container Terminal)." *Pengembangan Aplikasi Helpdesk Pada Pt. Jict (Jakarta International Container Terminal)*: 1–105.
- Mustopa, Ali. 2017. "Sistem Informasi It-Helpdesk Pada Universitas Amikom Yogyakarta Berbasis Web." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 2(2): 93.
- Nurmalasari. 2009. "Perancangan Aplikasi Service Desk Penanganan Keluhan Dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura."
- Sandi Hendrawan Hutabarat. 2020. "Perancangan Sistem Informasi Helpdesk It." : 1–64.