

**ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN *HELPDESK* SISTEM
INFORMASI PADA DIREKTORAT PPSI ASN BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA**

TSULIS SHOUMI FATIN

1703519012



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF INFORMATION
SYSTEM HELPDESK SERVICES AT DIRECTORATE PPSI
ASN BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

TSULIS SHOUMI FATIN

1703519012



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written to fulfill one of the requirements for obtaining an
Applied Bachelor Degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri
Jakarta**

D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMIC

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ABSTRAK

Tsulis Shoumi Fatin. 1703519012. Analisis Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi Pada Direktorat PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Dalam era digital, teknologi informasi sudah diterapkan pada berbagai macam bidang. Salah satunya yaitu pada bidang pelayanan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan/keperluan seseorang. Saat ini sudah terdapat layanan berbasis online yang dapat memudahkan seseorang dalam menanyakan informasi atau menyampaikan keluhan terhadap suatu hal yang berhubungan dengan instansi atau perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN pada direktorat PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Partisipan dalam penelitian ini adalah pegawai pemberi layanan *helpdesk* SIASN. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN sudah berjalan cukup baik dilihat dari penggunaan sistem, tampilan layanan, dan fitur pada layanan tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yaitu kurangnya tanggung jawab pemberi layanan seperti waktu respon yang diberikan belum *fastrespon*. Hal ini didukung oleh pernyataan wawancara yang dilakukan kepada pegawai pemberi layanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Layanan Helpdesk, Sistem Informasi

ABSTRACT


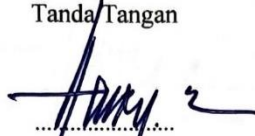




Tsulis Shoumi Fatin. 1703519012. Analysis Of Implementation of Information System Helpdesk Services at Directorate PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara. D4 Digital Office Administration Study Program. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta

In the digital era, information technology has been applied to various fields. One of them is in the field of services that meet a person's needs. Currently, online-based services can make it easier for someone to ask for information or submit a complaint about something related to an institution or company. This research was conducted to determine the implementation of ASN Information System helpdesk services at directorate PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara. This research used a qualitative method with a case study type of research. Data collection methods used are observation, interviews, and literature study. The sampling technique used a non-probability sampling method with a purposive sampling method. Participants in this study were employees of the SIASN helpdesk service. The results of this study indicate that the implementation of the ASN information system helpdesk service has been running quite well in terms of system usage, service appearance, and features of the service. However, in practice there are still obstacles, there is a lack of responsibility of service providers such as the response time given is not fast response. This is supported by interview statements conducted with service provider employees.

Keywords: Services, Helpdesk Services, Information Systems

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Pt. Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M. NIP. 195801101983031002 (Ketua Penguji)		28 - 8 - 2023
2	Marsofiyati, S.Pd., M.Pd NIP. 198004122005012001 (Penguji 1)		05 - 9 - 2023
3	Destria Kurnianti, SE., M.Sc NIP. 198712042019032011 (Penguji 2)		11 - 9 - 2023
4	Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd NIP. 198102162014042001 (Dosen Pembimbing 1)		07 - 9 - 2023
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. NIDN. 0002038107 (Dosen Pembimbing 2)		05 - 9 - 2023
Nama : Tsulis Shoumi Fatin No. Registrasi : 1703519012 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 18 Agustus 2023			

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir/skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Negeri Jakarta ataupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini tidak terdapat pendapat yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka
3. Skripsi ini murni penelitian yang saya lakukan tanpa adanya bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat ketidakbenaran atau penyimpangan dalam pernyataan ini maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik maupun sanksi lainnya berdasarkan norma yang berlaku pada Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



Tsulis Shoumi Fatin

NIM. 1703519012

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tsulis Shoumi Fatin
NIM : 1703519012
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : tsulisshoumi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi Pada Direktorat PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 September 2023

Penulis

(Tsulis Shoumi Fatin)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul Analisis Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti melaksanakan penelitian ini pada Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN Badan Kepegawaian Negara selama 6 bulan terhitung mulai Februari-Juli 2023. Dalam pelaksanaannya peneliti tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.

Pihak-pihak tersebut, diantaranya:

1. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital.
3. Ibu Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II
5. Ibu Jumiaty selaku Direktur PPSIASN yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian.

6. Bapak Fiddyanto selaku Kassubbag Tata Usaha PPSIASN sekaligus mentor peneliti yang telah membimbing dan memberikan arahan.
7. Seluruh anggota keluarga peneliti yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta doanya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
8. Seluruh pegawai di Badan Kepegawaian Negara khususnya pada Direktorat PPSIASN yang telah memberikan bantuan serta bimbingannya kepada peneliti.
9. Teman-teman peneliti yang selalu mendukung satu sama lain, memberikan semangat, memberikan bantuan jika peneliti memiliki kesulitan, dan saling memberikan informasi.
10. Serta pihak lain yang telah memberikan *support* kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Peneliti berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.

Jakarta, Februari 2023

Tsulis Shoumi Fatin

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan penelitian	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Konsep yang diteliti	9
B. Telaah Pustaka penelitian terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat Penelitian	33
B. Waktu Penelitian	33
C. Desain Penelitian	34
D. Sumber Data dan Sampel Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Keabsahan Data	38
G. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data	42
B. Hasil Data	43
C. Pembahasan Data	65
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi.....	75
C. Keterbatasan Penelitian	76
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	4
Gambar 1.2 Frekuensi Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	5
Gambar 1.3 Frekuensi Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	5
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Miles & Huberman.....	41
Gambar 4.1 Diagram hasil wawancara prosedur pemberian layanan.....	45
Gambar 4.2 Diagram hasil wawancara sosialisasi layanan <i>helpdesk</i> SIASN.....	46
Gambar 4.3 Diagram hasil wawancara terkait sistem yang digunakan.....	48
Gambar 4.4 Diagram hasil wawancara terkait tampilan pada <i>website</i> layanan <i>helpdesk</i> SIASN	50
Gambar 4.5 Diagram hasil wawancara terkait fitur layanan <i>helpdesk</i> SIASN	52
Gambar 4.6 Diagram hasil wawancara terkait hambatan pada layanan <i>helpdesk</i> SIASN	55
Gambar 4.7 Diagram hasil wawancara terkait keseluruhan.....	57
Gambar 4.8 Knowledge Base Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN	58
Gambar 4.9 Fitur Pencarian Knowledge Base Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN.....	59
Gambar 4.10 Artikel <i>Knowledge Base Helpdesk Piloting</i> Sistem Informasi ASN.....	59
Gambar 4.11 Landing Page Sistem Tiketing Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN.....	60

Gambar 4.12 Formulir Buka Tiket Baru	61
Gambar 4.13 Formulir Buka Tiket Baru	61
Gambar 4.14 Contoh Email Yang Diterima Setelah Membuat Tiket	62
Gambar 4.15 Tampilan Proses Tiket.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	34
Tabel 4. 1 Partisipan wawancara	42
Tabel 4. 2 Jawaban wawancara prosedur pemberian layanan.....	43
Tabel 4. 3 Jawaban wawancara terkait sosialisasi layanan	45
Tabel 4. 4 Jawaban wawancara terkait sistem yang digunakan	47
Tabel 4. 5 Jawaban wawancara terkait tampilan pada website layanan helpdesk SIASN	49
Tabel 4. 6 Jawaban wawancara terkait fitur layanan	51
Tabel 4. 7 Jawaban wawancara terkait hambatan	53
Tabel 4. 8 Jawaban wawancara terkait keseluruhan kegiatan pelaksanaan layanan helpdesk SIASN	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2 Hasil Wawancara	90
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Observasi	101
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Observasi	102
Lampiran 5 Surat Izin Menyebarkan Kuesioner Pra Riset	103
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Menyebarkan Kuesioner Pra Riset	104
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	105
Lampiran 8 Catatan Observasi	107
Lampiran 9 Bukti Publish Jurnal	109
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	110
Lampiran 11 Hasil Turnitin dan Plagiarisme	111