



Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Instansi X

Tsulis Shoumi Fatin

Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta
Email: tsulishoumi@gmail.com

Susan Febriantina

Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta
Email: susanfebriantina@unj.ac.id

Terrylina Arvinta Monoarfa

Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta

Korespondensi penulis: tsulishoumi@gmail.com

Abstract. *In the digital era, information technology has been applied to various fields, one of which is services. 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 institution X. This research used a qualitative method with a case study type of research. Data collection methods used are observation, interviews, and literature study. 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, Service Quality, Helpdesk*

Abstrak. Dalam era digital, teknologi informasi sudah diterapkan pada berbagai macam bidang, salah satunya yaitu pada bidang pelayanan. 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 Aparatur Sipil Negara (SIASN) pada Instansi X. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. 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 penjawaban belum direspon dengan cepat (*fastrespon*). Hal ini didukung oleh pernyataan wawancara yang dilakukan kepada pegawai pemberi layanan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Helpdesk*

LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi, saat ini kita dituntut untuk mengikuti perkembangan tersebut dengan melakukan modernisasi di berbagai bidang, yaitu memanfaatkan teknologi komputer seperti sistem informasi berbasis online atau menggunakan aplikasi/*website*. Pada dasarnya penggunaan sistem informasi yang sudah dipahami dapat dipergunakan semaksimal mungkin. Akan tetapi terkadang dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala atau masalah terkait aplikasi/*website* yang digunakan,

Received Februari 2, 2023; Revised Maret 22, 2023; Accepted April 21, 2023

jaringan internet maupun pengguna sistem informasi tersebut. Sistem informasi dapat diterapkan untuk berbagai bidang salah satunya adalah pada bidang pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi keperluan perorangan, kelompok, atau, masyarakat dengan tata cara yang berlaku. Pelayanan yang diberikan pada suatu instansi harus terus dikembangkan guna memuaskan dan memenuhi kebutuhan seseorang. Pada Instansi X diberlakukan layanan *helpdesk* yang bertujuan untuk memberikan penjelasan atau pemecahan suatu masalah. Pegawai Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (PPSI ASN) merancang beberapa jenis layanan *helpdesk*, salah satunya, yaitu layanan *helpdesk* terkait sistem informasi yang digunakan oleh Aparatur Sipil Negara. Penggunaan layanan *helpdesk* ini diharapkan dapat membantu ASN dalam mendapatkan sebuah informasi yang ditanyakan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penggunaan layanan *helpdesk* ini secara sistem/*website* yang digunakan telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari sistem yang digunakan, tampilan layanan, dan fitur pada layanan tersebut. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala atau masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada *helpdesk* Sistem Informasi ASN di Direktorat PPSI ASN. Kendala yang dirasakan adalah kurangnya tanggung jawab pemberi layanan seperti waktu respon yang diberikan belum *fastrespon*. Hal ini juga didukung oleh pernyataan wawancara yang dilakukan oleh pegawai pemberi layanan mengenai hambatan yang dirasakan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SSIASN ini.

Berdasarkan pembahasan dan permasalahan tersebut, maka penulis ingin membahas serta meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Direktorat PPSI ASN. Dengan begitu penulis mengambil judul penulisan tugas akhir, yaitu “Analisis Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Instansi X”.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu pemberian layanan mengenai keperluan dari seseorang maupun masyarakat yang berkepentingan dengan instansi sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Menurut Gronroos pengertian pelayanan merupakan suatu kegiatan/aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pada konsumen (Herman et al., 2019). Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Endar Sugiarto yaitu suatu tindakan/perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dirasakan oleh orang yang dilayani maupun yang melayani (Faroh, 2017). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu Tindakan interaksi antara konsumen/masyarakat dengan pegawai perusahaan yang bertujuan untuk membantu kebutuhan yang diperlukan. Faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan yang baik ada dua, yaitu faktor sumber daya manusia pemberi layanan dan kesediaan sarana prasarana yang ada pada perusahaan. Ciri-ciri pelayanan yang baik diantaranya adalah adanya pegawai yang baik, sarana prasarana memadai, pelayanan yang cepat dan akurat, adanya keterampilan komunikasi pegawai, dan tanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga akhir (Isnaeni, 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh suatu instansi atau perusahaan dapat berpengaruh kepada kualitas suatu pelayanan yang diberikan.

Kualitas Layanan Elektronik

Menurut Parasuraman *et. al* dalam (Damayanti, 2021) mendefinisikan bahwa *Electronic Service Quality* (e-SQ) digambarkan dengan sejauh mana sebuah situs dalam menyediakan belanja, pembelian dan pengiriman dengan efektif dan efisien. Pengertian tersebut memperjelas konsep e-SQ yang meluas mulai dari fase pra-pembelian seperti adanya kemudahan dalam penggunaan, informasi sebuah produk dan pemesanan, dan perlindungan informasi seseorang) hingga pada fase pasca pembelian yaitu pengiriman, dukungan dari pelanggan, pemenuhan, serta kebijakan pengembalian. Menurut Santos, pengertian kualitas

layanan elektronik merupakan suatu keseluruhan dalam penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap sebuah layanan elektronik yang diterima (Hayani & Alsukri, 2021). Menurut Colier *et. al* definisi kualitas layanan elektronik merupakan sebuah persepsi konsumen mengenai penyelesaian suatu masalah yang ada dan hasilnya menjadi dasar dalam penilaian terhadap layanan yang diberikan (Lengkey *et al.*, 2022). Berdasarkan pengertian yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik merupakan sebuah penilaian sejauh mana suatu situs atau layanan elektronik yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Parasuraman *et. al* dalam (Burhanudin *et al.*, 2021) dimensi kualitas ada empat, diantaranya yaitu:

- a. Efisiensi (*Efficiency*): Sejauh mana kecepatan dan kemudahan dalam mengakses serta menggunakan situs.
- b. Pemenuhan (*Fulfillment*): Janji situs dalam memenuhi pengiriman suatu pesanan dan ketersediaan barang.
- c. Ketersediaan sistem (*System availability*): Sejauh mana fungsi teknis dari sebuah situs yang digunakan.
- d. Privasi (*Privacy*): Sejauh mana keamanan informasi pelanggan pada situs yang digunakan.

Helpdesk

Pengertian *helpdesk* adalah suatu sistem manajemen yang dapat membantu memenuhi kebutuhan seseorang terkait dengan pelayanan, pertanyaan, teknis, ataupun menyampaikan keluhan terhadap layanan instansi dengan memanfaatkan sistem *ticketing* atau penomoran untuk memberikan kemudahan penelusuran terhadap penyelesaian suatu masalah yang dilakukan oleh tim (Adam *et al.*, 2020). Pengertian *helpdesk* menurut Hendra Setyo Adi Nugroho dkk merupakan suatu alat yang dapat mengatasi permasalahan yang dirancang dan disesuaikan untuk memberikan layanan teknis untuk sebuah produk atau layanan spesifik (Chatarina & Rehatalanit, 2023). Menurut (Rachmawati, 2020) *helpdesk* merupakan sebuah support system dalam menanggapi segala macam keluhan dari pelanggan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *helpdesk* merupakan suatu alat atau sistem yang dapat memenuhi kebutuhan seseorang dalam mendapatkan pelayanan mengenai suatu pertanyaan atau keluhan terhadap suatu layanan instansi.

Tipe-tipe *helpdesk* menurut Trimawangsari dalam (Chatarina & Rehatalanit, 2023), *helpdesk* terdiri dari dua tipe berdasarkan tipe pelanggan yang ditanganinya, diantaranya sebagai berikut:

- a. Internal *helpdesk* digunakan untuk memberikan pelayanan kepada internal klien yaitu pegawai yang bekerja di instansi tersebut
- b. Eksternal *helpdesk* terdapat pada perusahaan atau instansi yang melakukan kegiatan penjualan dan melakukan sebuah pelayanan tertentu kepada seseorang diluar perusahaannya

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Instansi X terhitung sejak November 2022 sampai dengan Februari 2023. Kegiatan observasi ini dilakukan seiring dengan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis. Alasan pemilihan tempat karena terdapat permasalahan yang sesuai dengan topik yang hendak dibahas oleh penulis, yaitu mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* yang dilakukan pada Instansi X. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Menurut Yin, pengertian studi kasus adalah penyelidikan empiris yang menganalisis terkait kejadian kontemporer pada kehidupan nyata (Nur'aini, 2020). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi dapat diartikan sebagai suatu pengamatan atau pengumpulan data mengenai suatu fenomena yang dilakukan melalui penelitian secara sistematis dan cermat (Alfani, 2018). Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara pewawancara dengan narasumber. Selain itu, menurut Lexy J. Moleong, wawancara merupakan percakapan dengan adanya tujuan tertentu (Yuhana & Aminy, 2019). Studi kepustakaan adalah sebuah studi untuk mengumpulkan data melalui bantuan berbagai material yang ada pada perpustakaan seperti buku, dokumen, majalah, dan sebagainya (Cahyono, 2020). Unit analisis dari penelitian ini adalah admin pemberi layanan

dan *front office* pada layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN. Hal ini karena berkaitan dengan topik yang penulis ingin bahas. Partisipan yang penulis wawancarai sebanyak lima orang dari pegawai yang ada pada direktorat PPSI ASN. Teknik wawancara dengan menggunakan wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi pengumpulan data dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penulis membandingkan hasil observasi, hasil wawancara dan studi kepustakaan. Selain itu, triangulasi sumber/informan dilakukan dengan mengecek informasi yang didapatkan melalui wawancara kepada sumber/informan. Penulis menanyakan hal terkait dengan topik yang dibahas. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data
- b. Reduksi data atau data reduction
- c. Penyajian data atau *data display*
- d. Verifikasi atau kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif yaitu metode untuk meneliti suatu gagasan dengan menggambarkan permasalahan melalui data yang tersedia dan diperoleh dengan jelas guna mendalami fenomena yang dibahas. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Terdapat lima partisipan yang penulis wawancarai, yaitu:

1. Pegawai A selaku admin layanan *helpdesk* SIASN
2. Pegawai B selaku admin layanan *helpdesk* SIASN
3. Pegawai C selaku *Front office* layanan *helpdesk* SIASN
4. Pegawai D selaku Pembuat sistem *helpdesk* SIASN dan admin layanan
5. Pegawai E selaku admin layanan *helpdesk* SIASN

Hasil data

Sosialisasi Layanan *Helpdesk* SIASN dan Prosedur Penggunaannya

Pada saat pelaksanaan observasi yang dilakukan, penulis diberikan buku pedoman mengenai penggunaan layanan *helpdesk* SIASN. Pada saat pelaksanaan observasi yang dilakukan, penulis diberikan buku pedoman mengenai penggunaan layanan *helpdesk* SIASN. Penggunaan Layanan *Helpdesk* Piloting Sistem Informasi ASN, diantaranya sebagai berikut:

1. Mengakses *Knowledge Base*,
2. Melakukan Pencarian
3. Melihat Artikel *Helpdesk* Piloting Sistem Informasi ASN
4. Apabila masalah belum terselesaikan Anda dapat membuat tiket untuk menanyakan masalah tersebut

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, layanan *helpdesk* SIASN dan prosedur penggunaan layanan sudah tersosialisasikan dengan cukup baik. Hal ini didukung oleh pernyataan pegawai diantaranya yaitu:

Pegawai B: “Buku pedoman dan video penggunaan sudah dibuat dan sudah disosialisasikan melalui grup whatsapp dan sudah melakukan zoom meeting”.

Pegawai C: “Sebelum layanan *helpdesk* ini launching sudah dilaksanakan beberapa kali sosialisasi atau bimbingan teknis terutama di BKN selaku pemberi layanan terkait *helpdesk* SIASN”.

Pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN

Dalam keseluruhan pelaksanaan kegiatan layanan *helpdesk* SIASN ini dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Hal ini juga dilihat dari sistem/website yang digunakan serta tampilan dan fitur pada layanan tersebut. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, diantaranya yaitu:

Pegawai A: “Secara pengaksesan portal ini diakses melalui situs dan untuk layanan *helpdesk* ini juga bisa diakses dari mana saja seperti handphone, laptop. Terkait infrastruktur dan sistem yang digunakan juga sejauh ini tidak ada kendala. Untuk tampilan secara user interface mungkin belum sebagus situs-situs yang lainnya tetapi terkait user experience sejauh ini belum ada masukan/keluhan terkait penggunaan layanan *helpdesk* ini”.

Pegawai D: “Untuk kendala terkait system yang digunakan sejauh ini belum ada keluhan, baik dari pengguna maupun pemberi layanan. Terkait tampilan dan fitur untuk saat ini juga sudah cukup baik mungkin kedepannya butuh tambahan lagi fiturnya seperti penambahan FAQ”.

Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* SIASN

Berdasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan dapat dikatakan bahwa masih ada hambatan yang dirasakan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini, yaitu kurangnya tingkat kesadaran diri dalam menjawab pertanyaan yang ada di *helpdesk* SIASN ini. Hal ini dapat menyebabkan pertanyaan menumpuk dan timing respon tidak cepat. Hal ini didukung oleh pernyataan pegawai, yaitu:

Pegawai C: “Waktu penjawaban mungkin harus lebih responsive karena kita juga belum ada *service level agreement* (SLA) dimana SLA ini perlu, seperti jika pertanyaan masuk maksimum penjawaban berapa jam, jangan sampai ditunda selama beberapa hari”

Pegawai E: “Kalau menurut saya dari unit ini kendalanya yaitu pemberian jawabannya terkadang masih lama karena disini pranata nya banyak kerjaan sementara kalau saya mau jawab, saya bukan orang teknis jadi yang bisa saya jawab hanya yang umum, kalau sudah masuk aplikasi maka harus diserahkan ke pranata. Terkadang pertanyaan dijawab oleh pranata setelah beberapa hari kemudian”

Pembahasan data

Pelayanan berfungsi untuk membantu masyarakat dalam memenuhi keperluan/kebutuhannya. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan kualitasnya dalam suatu instansi. Pada era ini teknologi sudah semakin canggih dan banyak bidang yang telah memanfaatkan sistem berbasis online. Salah satunya adalah bidang pelayanan. Pada sebuah perusahaan atau instansi banyak yang sudah menjalankan kegiatan layanan berbasis online baik melalui aplikasi atau website. Pada Direktorat PPSI ASN telah dibuat layanan *helpdesk* terkait SIASN.

Sosialisasi layanan Layanan *Helpdesk* SIASN dan Prosedur Penggunaannya

Sosialisasi dikatakan sebagai proses komunikasi untuk menyampaikan sebuah informasi guna memasyarakatkan suatu konsep yang baru. Hal ini ditujukan agar lebih mengetahui dan memahami sesuatu hal yang belum diketahui seseorang (Ambarwati et al., 2023). Kegiatan sosialisasi layanan berguna bagi pemberi maupun pengguna layanan dalam mensosialisasikan layanan *helpdesk* dan juga prosedurnya agar lebih memahami terkait penggunaan layanan ini. Hal ini didukung dari penelitian terdahulu oleh (Abdullah & Nasionalita, 2018) tentang pengaruh sosialisasi terhadap pengetahuan pelajar mengenai hoax. Dalam penelitian ini dibuktikan bahwa sosialisasi terkait hoax memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengetahuan pelajar. Dengan begitu, dapat diketahui bahwa sosialisasi dapat mempengaruhi pengetahuan pada seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara juga dikatakan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* ini sudah dilakukan bimbingan teknis atau pelatihan terkait layanan ini. Bimbingan teknis merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan bantuan biasanya berupa tuntunan dalam mengatasi masalah yang bersifat teknis. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tan & Indrasti, 2018) dikatakan bahwa kegiatan bimbingan teknis berhasil mendorong adanya peningkatan dari segi pengetahuan dan keterampilan

peserta bimtek. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kegiatan bimbingan teknis dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan dan keterampilan seseorang.

Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* SIASN

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan, pegawai menyatakan bahwa penggunaan sistem/website layanan *helpdesk* SIASN berjalan dengan baik tidak ada keluhan baik dari sisi pemberi maupun pengguna layanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Prayanthi et al., 2020) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Pada layanan *helpdesk* SIASN ini, sistem yang digunakan tidak ada kendala. Hal ini didukung oleh dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan *helpdesk* SIASN. Menurut hasil wawancara juga dikatakan bahwa tampilan/*user interface* yang ada pada layanan ini juga sudah baik. *User interface* atau tampilan pada suatu sistem/website yang digunakan dapat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Basiroh et al., 2020) menyatakan bahwa *user interface* berpengaruh positif terhadap tingkat kenyamanan pengguna. Selain itu, fitur layanan pada *helpdesk* SIASN ini juga mudah digunakan dan *user friendly*. Fitur layanan juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan minat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Abrilia & Tri, 2020) yang menyatakan bahwa Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya.

Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan *Helpdesk* SIASN

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa hambatan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini yaitu kendala pada kurangnya tingkat kesadaran diri dalam menjawab pertanyaan (kurang *responsive*). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra, 2021) didapatkan hasil bahwa tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat harus memperhatikan tanggung jawab, semakin tinggi tanggung jawab yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, dalam pelaksanaannya belum ada *service level agreement* atau SLA. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Supono 2020) dikatakan bahwa SLA merupakan kontrak resmi yang disetujui oleh penyedia layanan dan konsumen guna memastikan kualitas suatu layanan. Dengan adanya SLA ini maka akan meningkatkan rasa tanggung jawab yang lebih kepada pengguna layanan.

Solusi yang dapat penulis sampaikan guna meminimalisir hambatan ini adalah dengan meningkatkan kesadaran diri (*self management*) dalam memberikan layanan yang cepat tanggap. Manajemen waktu (*time management*) yang baik juga bisa lebih diperhatikan. Selain itu, *service level agreement* harus diadakan guna mempertegas peran pemberi layanan dalam melayani.

PENUTUP

Kesimpulan

Penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN yang dilakukan pada Instansi X dan juga kendala atau hambatan yang dirasakan pada pelaksanaan layanan tersebut. Tempat pelaksanaan pada Instansi X dengan waktu kegiatan observasi dilakukan dari mulai November 2022 sampai Februari 2023. Metode yang penulis gunakan, yaitu metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Unit analisis dari penelitian ini adalah admin pemberi layanan dan *front office* pada layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN. Hal ini karena berkaitan dengan topik yang penulis ingin bahas.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini sudah terbilang cukup maksimal. Hal ini dilihat dari sosialisasi layanan, sistem yang digunakan, dan fitur/tampilan layanan. Akan tetapi, masih terdapat kendala dalam pemberian layanan yaitu kurangnya *responsive*/tanggung jawab pemberi layanan dalam menjawab pertanyaan. Seharusnya kendala tersebut sebisa mungkin dapat diminimalisir oleh pemberi layanan. Hal ini dikarenakan dapat mejadi nilai yang kurang baik apabila terus-menerus dilakukan. Selain itu, dengan meminimalisir hambatan/kendala yang ada, pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN akan semakin maksimal.

Saran

Saran dari penulis terkait pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini adalah dengan meningkatkan kesadaran diri (*self management*) dan tanggung jawab dalam memberikan layanan yang cepat tanggap. Selain itu, manajemen waktu (*time management*) yang baik bisa lebih diperhatikan oleh petugas pemberi layanan seperti pembagian waktu yang jelas antara kerjaan utama dengan penjawaban terkait pertanyaan atau keluhan yang disampaikan pada layanan *helpdesk* SIASN ini, sebisa mungkin pertanyaan dapat dijawab dengan cepat dan tidak dibiarkan menumpuk. Selain itu, *service level agreement* harus diadakan guna mempertegas peran pemberi layanan dalam melayani permasalahan terkait SIASN.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, N. N., & Nasionalita, K. (2018). Pengaruh Sosialisasi Terhadap Pengetahuan Pelajar Mengenai Hoax (Studi Pada Program Diseminasi Informasi Melalui Media Jukrak Di SMKN 1 Pangandaran). *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 120. <https://doi.org/10.12928/channel.v6i1.10217>
- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v8n3.p1006-1012>
- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klatat. *CogITO Smart Journal*, 6(2), 217–228. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.273.217-228>
- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2039](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2039)
- Ambarwati, R., Aidinil Zetra, & Syahrizal. (2023). Efektivitas Sosialisasi Pemilu 2019 KPU Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Niara*, 15(3), 571–580. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.9280>
- Basiroh, B., Asmarajati, D., & Fatmafury, W. (2020). Pengaruh User Interface Toko Online Terhadap Kenyamanan Pengguna Studi Kasus Pada E – Commerce Wonosobo Mall. *Device*, 10(1), 33–37. <https://doi.org/10.32699/device.v10i1.1484>
- Burhanudin, J., Noviana, A., & Juliawati, P. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Vokasi Swasta Pasca Pandemi Covid-19. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 100–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i2.651>
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang - JIP*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Chatarina, L., & Rehatalanit, Y. L. R. (2023). Perancangan Sistem Helpdesk Dengan Metode Knowledge Management System (Studi Kasus Pada PT. XYZ). *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, 10(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.997>
- Damayanti, D. D. (2021). Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Elektronik Dan Perilaku Konsumen Melalui Customer Perceived Value. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 963–970. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.16474>
- Faroh, W. N. (2017). Analisa Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Ilmiah Prodi Manajemen*, 4(2), 3–24. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/jk.v4i2.y2017.p%25p>
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 679–686. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>

- Isnaeni, D. (2019). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Politeknik LP3I Bandung Dhany. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 4(1), 10–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.38204/atrabis.v4i1.292>
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43763>
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 16(1), 92–104. <https://doi.org/10.21831/inersia.v16i1.31319>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). *The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction*. *Klabat Accounting Review*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Putra, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–16.
- Rachmawati, A. (2020). Aplikasi Help Desk Dalam Peran Layanan Service-Desk Pada PT SHS. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 2(1), 43–53.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tan, S. S., & Indrasti, R. (2018). Efektivitas Bimbingan Teknis Dalam Pengembangan Perbenihan Hortikultura Di Jawa Barat. *Jurnal Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Pertanian*, 21(3), 245–257. <http://124.81.126.59/handle/123456789/8111>
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 79. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>