

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dengan perkembangan teknologi yang terus berlangsung, saat ini kita dituntut untuk mengikuti kemajuan tersebut dengan melakukan penyempurnaan dalam berbagai aspek, yaitu memanfaatkan teknologi komputer seperti sistem informasi berbasis online atau menggunakan aplikasi/*website*. Setiap instansi memiliki sistem informasi yang digunakan dalam mengelola suatu kegiatan / pekerjaan. 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, jaringan internet maupun pengguna sistem informasi tersebut. Sistem informasi dapat diterapkan untuk berbagai bidang salah satunya adalah pada bidang pelayanan.

Pelayanan yang diberikan pada suatu instansi harus terus dikembangkan guna memuaskan dan memenuhi kebutuhan seseorang. Pada Badan Kepegawaian Negara khususnya di Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (PPSI ASN), diberlakukan layanan *helpdesk* yang bertujuan untuk memberikan penjelasan atau pemecahan suatu masalah. Dalam penggunaan sistem informasi seringkali terdapat masalah yang ditemukan dalam penggunaannya. Terkadang pemakai sistem informasi juga ada yang memiliki kesulitan dalam

menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, layanan *helpdesk* diciptakan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pegawai Direktorat PPSI ASN BKN 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. Suatu kebutuhan seseorang harus dilayani semaksimal mungkin agar orang tersebut merasa puas atas jawaban atau pemecahan masalah yang diberikan. Apabila suatu pelayanan yang diberikan memuaskan, maka akan bernilai positif bagi suatu instansi. Berdasarkan pengamatan atau observasi yang peneliti lakukan, penggunaan layanan *helpdesk* ini secara sistem yang digunakan telah berjalan dengan baik. Selain itu, untuk prosedur penggunaan layanan *helpdesk* SIASN telah disosialisasikan dan juga terdapat buku panduan dalam mengakses layanan tersebut. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala atau masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada *helpdesk* SIASN di Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN Badan Kepegawaian Negara.

Keandalan atau *reability* merupakan suatu hal yang dapat memengaruhi kualitas layanan berbasis online. Dalam (Riesta et al., 2021) dikatakan bahwa keandalan merupakan salah satu *variable* dalam pengukuran kualitas suatu layanan yang terkait dengan ketepatan waktu pelayanan. Namun, hasil observasi yang telah dilakukan masih ditemukan bahwa terdapat pegawai

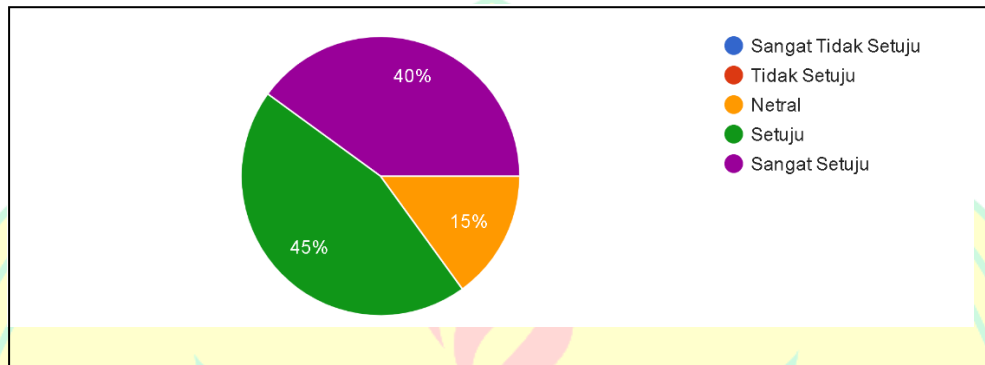
yang kurang andal dalam menjawab pertanyaan pada layanan *helpdesk* SIASN ini. Berdasarkan wawancara singkat yang peneliti lakukan terhadap salah satu pegawai, dikatakan bahwa masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN. Hambatan tersebut yaitu masih kurangnya tanggung jawab atau kesadaran diri pemberi layanan dalam menjawab pertanyaan yang ada. Selain itu, waktu penjawaban seharusnya dilakukan dalam 2 x 24 jam, akan tetapi dikarenakan adanya pekerjaan lain yang juga harus dikerjakan oleh pegawai pemberi layanan menyebabkan tiket menumpuk dan waktu penjawaban bisa lebih dari 2 x 24 jam. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa waktu dalam merespons pertanyaan pada layanan *helpdesk* SIASN ini masih terbilang belum *fastrespond*.

Layanan *helpdesk* berguna untuk menjawab pertanyaan atau kendala terkait Sistem Informasi ASN. Penjawaban sebaiknya dilakukan secara cepat dikarenakan kita tidak mengetahui kedaruratan terkait pertanyaan yang diajukan tersebut. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengatasi atau memberikan saran terkait permasalahan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam menjawab pertanyaan secara cepat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN di Badan Kepegawaian Negara akan semakin maksimal

Peneliti telah melakukan survei prariset dengan menyebarkan kuesioner terkait pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Hasil

prariset tersebut dinyatakan dalam bentuk diagram pada gambar 1.1 berikut ini.

**Gambar 1. 1 Frekuensi Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN**

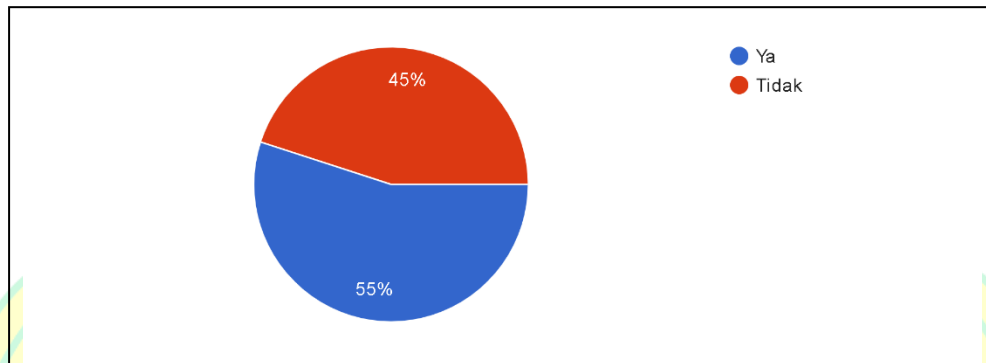


Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan diagram tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 40% menyatakan “sangat setuju”, 45% menyatakan “setuju”, dan 15% menyatakan “netral” bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN sudah berjalan dengan maksimal. Dapat dikatakan bahwa layanan *helpdesk* ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Dengan begitu, layanan tersebut harus lebih ditingkatkan agar semakin maksimal.

Selain itu, pernyataan lain dalam survei prariset mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara dapat dilihat pada diagram gambar 1.2 dan 1.3 berikut ini.

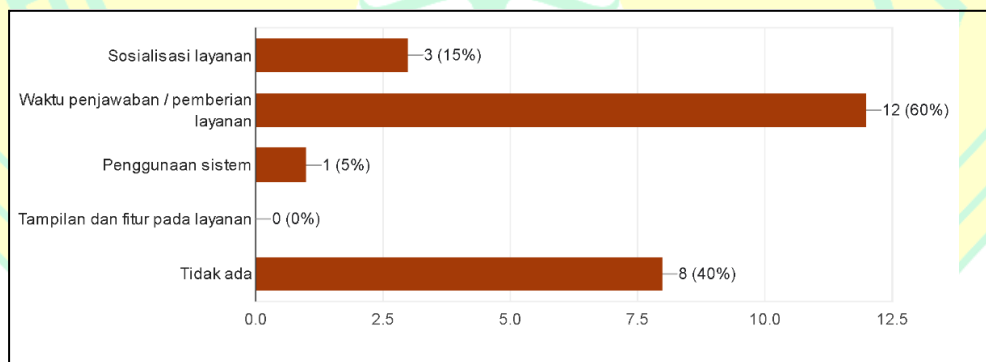
**Gambar 1. 2 Frekuensi Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN**



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan diagram gambar 1.2 dinyatakan bahwa sebanyak 55% menyatakan “Ya” dan 45% menyatakan “Tidak” terkait dengan hambatan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN pada BKN ini. Dengan presentase 55% dari 20 responden, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* ini masih terdapat hambatan yang dirasakan oleh pegawai pemberi layanan.

**Gambar 1. 3 Frekuensi Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN**



Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

Selain itu, pada diagram gambar 1.3 dijabarkan mengenai faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara. Sebanyak 15% (3 orang responden) menyatakan

bahwa hambatan dirasakan pada sosialisasi layanan, sebanyak 60% (12 orang responden) menyatakan bahwa waktu penjawaban/pemberian layanan menjadi faktor penghambat, sebanyak 5% (1 orang responden) menyatakan bahwa adanya hambatan pada penggunaan sistem, dan sebanyak 40% (8 orang responden) menyatakan tidak ada hambatan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini. Berdasarkan hal tersebut dikatakan bahwa sebagian besar responden merasakan masih adanya hambatan terutama pada waktu penjawaban/pemberian layanan. Hal ini harus diperhatikan dengan baik agar pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN semakin baik dan maksimal.

Salah satu penelitian terdahulu yang membahas mengenai layanan *helpdesk*, yaitu penelitian oleh (Winanda et al., 2021) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan *Help Desk* Izin Usaha Online Single Submission (OSS)”. Penelitian ini adalah sebuah studi deskriptif yang memanfaatkan metode kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah dalam penelitian sebelumnya dengan memperhatikan perbedaan dalam hal waktu, lokasi, dan hasilnya. Penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda dari penelitian sebelumnya, yaitu pada Badan Kepegawaian Negara dimana layanan *helpdesk* SIASN ini dibuat. Selain itu, teknik pengambilan sampel juga berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan mempertimbangkan diskusi dan isu-isu yang

telah disebutkan, peneliti merasa tertarik untuk mendalami dan mengkaji lebih mendalam tentang pelaksanaan layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara. Dengan begitu peneliti mengambil judul penelitian tugas akhir, yaitu “**Analisis Pelaksanaan Layanan Helpdesk Sistem Informasi pada Direktorat PPSI ASN Badan Kepegawaian Negara**”

### **B. Pertanyaan penelitian**

1. Bagaimana sosialisasi penggunaan layanan *helpdesk* SIASN pada Badan Kepegawaian Negara?
2. Bagaimana pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN pada Badan Kepegawaian Negara?
3. Bagaimana mengatasi hambatan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN pada Badan Kepegawaian Negara?

### **C. Tujuan penelitian**

Dengan mempertimbangkan perumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis sosialisasi layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara beserta prosedur penggunaannya
2. Menganalisis pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara khususnya pada Direktorat PPSI ASN
3. Menganalisis solusi dalam mengatasi hambatan terkait pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN pada Badan Kepegawaian Negara

### **D. Manfaat penelitian**

1. **Manfaat Secara Teoritis**

- a. Meningkatkan pemahaman tentang cara layanan *helpdesk* pada instansi.
- b. Harapannya, penelitian ini akan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti di lokasi lain di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Secara Praktik

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan keuntungan bagi pihak-pihak terkait berikut ini

### a. Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan dan pemahaman terkait pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada BKN
2. Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis permasalahan, serta merekomendasikan solusi atas permasalahan yang terjadi.

### b. Bagi Badan Kepegawaian Negara

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan dari peneliti mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* sistem informasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara khususnya Direktorat PPSI ASN untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

### c. Bagi Universitas

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber inspirasi dan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian berikutnya, terutama yang terkait dengan pelaksanaan layanan *helpdesk* pada suatu perusahaan atau instansi.