

Dony Kurniawan Putra, 2019, **Evaluasi Layanan Help Desk Menggunakan Pendekatan Six Sigma dan Kerangka Kerja COBIT5 Untuk Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Kasus Help Desk DSI Universitas Airlangga)**, Skripsi ini dibawah bimbingan Badrus Zaman S.Kom., M.Cs. dan Army Justitia, S.Kom., M.Kom. Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

---

## ABSTRAK

Help desk merupakan pusat bantuan dalam suatu organisasi yang menyediakan informasi, administrasi, dan bantuan teknis bagi pengguna. Help desk memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan pengguna. Untuk mendukung kegiatan pembelajaran, Universitas Airlangga memiliki layanan Help Desk Direktorat Sistem Informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan help desk DSI Universitas Airlangga dengan menggunakan kerangka kerja Six Sigma dan COBIT5. Domain COBIT5 yang digunakan adalah DSS02 Manage Service Requests and Incident dan DSS03 Manage Problems. Evaluasi dan peningkatan layanan dilakukan berdasarkan sub-metodologi Six Sigma yaitu DMAI (Define, Measure, Analyze, Improve). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa, tingkat kualitas layanan Help Desk DSI masih belum maksimal. Hal ini berdasarkan nilai DPMO (Defects Per Million Opportunities) sebesar 47245,26 dan Sigma Level yaitu  $3.17\sigma$  dari  $6\sigma$ . Terdapat empat akar penyebab layanan Help Desk DSI belum maksimal, yaitu kebijakan yang kurang sesuai dengan DSI, terdapat beberapa aktivitas layanan yang belum tercantum dalam SOP, koordinasi masih dilakukan menggunakan form, dan SDM yang kurang bertanggung jawab. Mengacu pada COBIT5 Domain DSS02 Manage Service Requests and Incidents dan proses DSS03 Manage Problems, terdapat 12 saran prosedur yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Help Desk DSI. Prosedur-prosedur tersebut adalah 1) Mendefinisikan skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan, 2) Pencatatan, pengklasifikasian, dan memprioritaskan insiden dan permintaan layanan, 3) Memverifikasi, menyetujui, dan memenuhi permintaan layanan, 4) Menyelidiki, menganalisa, dan mengalokasikan insiden, 5) Penyelesaian dan pemulihan insiden, 6) Penutupan permintaan layanan dan insiden, 7) Pelacakan status dan pembuatan laporan, 8) Identifikasi dan klasifikasi masalah, 9) Investigasi dan analisis masalah, 10) Pencatatan Masalah, 11) Penyelesaian dan penutupan masalah, 12) Melakukan manajemen proaktif.

Kata Kunci- COBIT5, Evaluasi layanan, Help Desk, Six Sigma.