



Analisis Pengelolaan Layanan Dukungan Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada SI TIK Polrestabes Palembang

Viona Violetta, Sri Rahayu

Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
vionavioletta013@gmail.com, sirahayu@radenfatah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan pengelolaan layanan dukungan teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang mampu menyesuaikan kebutuhan kegiatan operasional pada SI TIK Polrestabes Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengelolaan layanan dukungan teknis TIK, mengetahui pelaksanaan layanan pada setiap tahapan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan upaya perbaikan yang sesuai dengan kondisi aktual. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan alur pengelolaan layanan dimodelkan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan terdiri atas enam tahapan, yaitu penerimaan permohonan, koordinasi dan penugasan personel, persiapan perangkat, pelaksanaan layanan, pengecekan dan pengembalian perangkat, serta pengarsipan administrasi. Terdapat tiga kendala utama, yaitu permohonan mendadak yang dapat membatasi waktu persiapan personel dan perangkat, keterbatasan personel ketika beberapa kegiatan berlangsung secara bersamaan, serta belum tersedianya rekap layanan berbasis digital yang terstruktur meskipun pencatatan dan pengarsipan administrasi telah dilakukan. Upaya perbaikan diarahkan pada penguatan pencatatan permintaan dan koordinasi, pemetaan kebutuhan personel dan perencanaan penugasan, serta pengembangan rekap layanan berbasis digital sebagai pelengkap administrasi yang telah berjalan. Pengembangan sistem helpdesk dapat dipertimbangkan sebagai alternatif lanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kesiapan SI TIK untuk mendukung pencatatan, pemantauan, dan penelusuran riwayat layanan secara lebih terstruktur.

Kata kunci: Pengelolaan Layanan, Dukungan Teknis TIK, SI TIK, BPMN, Layanan Teknologi Informasi.

Abstract

This study is motivated by the need for technical information and communication technology (ICT) support service management that can adapt to operational activities at the ICT Information Systems Unit (SI TIK) of Palembang City Police. This study aims to analyze the technical ICT support service management process, examine the implementation of services at each stage, identify the challenges encountered, and formulate improvement efforts based on actual conditions. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while the service management process was modeled using Business Process Model and Notation (BPMN). The results show that the service management process consists of six stages: request submission, coordination and personnel assignment, equipment preparation, service implementation, equipment checking and return, and administrative archiving. Three main challenges were identified: sudden service requests that may limit the preparation time for personnel and equipment, limited personnel when several activities take place simultaneously, and the absence of a structured digital technical support service recap despite existing recording and administrative archiving practices. Improvement efforts are directed toward strengthening request and coordination recording, mapping personnel requirements and assignment planning, and developing a digital service recap as a complement to the existing administrative process. The development of a helpdesk system may be considered as a further alternative according to the needs and readiness of SI TIK to support more structured service recording, monitoring, and service history tracking.

Keywords: Service Management, ICT Technical Support, SI TIK, BPMN, Information Technology Services.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pada instansi pemerintahan, termasuk kepolisian. Pemanfaatan TIK dalam kegiatan operasional tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat dan teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan teknis agar perangkat dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Dukungan teknis tersebut mencakup kesiapan perangkat,

ketersediaan personel, koordinasi, pelaksanaan layanan, serta pengelolaan administrasi setelah layanan selesai. Oleh karena itu, pengelolaan layanan dukungan teknis perlu dilakukan secara terarah agar kebutuhan teknologi dapat dipenuhi sesuai dengan kondisi kegiatan dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas operasional.

Pada Polrestabes Palembang, fungsi dukungan teknis TIK dilaksanakan oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (SI TIK). SI TIK memberikan dukungan terhadap berbagai kebutuhan teknis, antara lain Zoom Meeting, sound system, Handy Talky (HT), dan CCTV. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan dukungan teknis melibatkan rangkaian aktivitas yang saling berkaitan, mulai dari penerimaan permohonan, koordinasi dan penugasan personel, persiapan perangkat, pelaksanaan layanan, hingga pemeriksaan dan pengarsipan setelah kegiatan selesai. Dalam pelaksanaannya, kebutuhan layanan tidak selalu diterima dengan kondisi yang sama, karena terdapat permintaan yang telah direncanakan maupun kebutuhan yang disampaikan dalam waktu yang berdekatan dengan pelaksanaan kegiatan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi waktu persiapan personel dan perangkat yang tersedia.

Selain kondisi permintaan yang beragam, pengelolaan layanan juga perlu menyesuaikan ketersediaan personel ketika beberapa kegiatan membutuhkan dukungan teknis pada waktu yang berdekatan. Dalam kondisi tersebut, SI TIK perlu menyesuaikan pembagian tugas dan mengatur ketersediaan personel agar kebutuhan layanan tetap dapat dipenuhi. Dari sisi administrasi, surat permohonan yang telah selesai diproses tetap diarsipkan dan pencatatan layanan juga telah dilakukan. Namun, informasi layanan tersebut belum dihimpun dalam rekap layanan berbasis digital yang terstruktur. Kondisi tersebut menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan pengelolaan informasi layanan agar penelusuran riwayat layanan dapat dilakukan dengan lebih mudah ketika informasi diperlukan kembali untuk evaluasi maupun perencanaan layanan berikutnya. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan dukungan teknis tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan dukungan perangkat, tetapi juga mencakup koordinasi, pengelolaan personel, dan pengelolaan informasi administrasi.

Penelitian mengenai pengelolaan proses layanan pada instansi pemerintahan telah dilakukan dengan berbagai pendekatan dan fokus. Pemodelan proses dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi proses layanan secara sistematis serta mengidentifikasi bagian proses yang memerlukan perbaikan (Aulia et al., 2024). Sementara itu, penerapan Business Process Maturity Model pada sistem pemenuhan layanan TIK dapat digunakan untuk menilai tingkat kematangan proses dan mendukung peningkatan kualitas pemenuhan layanan (Azizal & Handriani, 2025). Kedua penelitian tersebut menunjukkan pentingnya pengkajian proses secara sistematis dalam mendukung perbaikan layanan, baik pada layanan publik maupun layanan TIK.

Selain aspek proses, pengelolaan layanan juga dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan pengelolaan informasi. Keterbatasan tenaga kerja dapat memengaruhi pelaksanaan kegiatan administrasi, terutama ketika beban pekerjaan tidak sebanding dengan sumber daya yang tersedia (Kamila & Manurung, 2024). Dalam pengelolaan informasi, pengelolaan arsip secara manual dapat menimbulkan kendala dalam pencarian, pelacakan, dan penyimpanan dokumen (Mendrofa et al., 2025). Pengelolaan agenda menggunakan media manual juga dapat menyulitkan penyampaian informasi dan pencarian data (Ratnigsih et al., 2025). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kelancaran suatu proses layanan tidak hanya dipengaruhi oleh alur aktivitas, tetapi juga oleh ketersediaan personel dan pengelolaan informasi yang mendukung pelaksanaan layanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, kajian mengenai proses, sumber daya, dan pengelolaan informasi telah dilakukan pada konteks yang berbeda, tetapi aspek-aspek tersebut cenderung dikaji secara terpisah. Kondisi tersebut memberikan ruang untuk mengkaji keterkaitan antara proses permintaan layanan, koordinasi dan penugasan personel, kesiapan perangkat, pelaksanaan layanan, pemeriksaan, hingga pengarsipan administrasi dalam satu rangkaian pengelolaan layanan dukungan teknis TIK. Pada SI TIK Polrestabes Palembang, rangkaian proses tersebut berlangsung dalam kondisi permintaan yang dapat bersifat terencana maupun mendadak serta adanya kemungkinan beberapa kegiatan membutuhkan dukungan teknis pada waktu yang berdekatan. Oleh karena itu, diperlukan pengkajian terhadap proses yang berlangsung secara aktual untuk memahami pelaksanaan setiap tahapan, mengidentifikasi kendala yang muncul, dan menentukan aspek yang dapat diperkuat berdasarkan kondisi operasional yang ada.

Penelitian ini dilakukan pada SI TIK Polrestabes Palembang dengan fokus pada proses pengelolaan layanan dukungan teknis TIK secara menyeluruh. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menggambarkan proses yang berlangsung serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan layanan. Alur proses yang diperoleh kemudian dimodelkan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) untuk menggambarkan urutan aktivitas dan keterkaitan antaraktivitas dalam pengelolaan layanan dukungan teknis.

Hasil pengkajian proses selanjutnya digunakan untuk membahas aspek yang perlu diperkuat dalam pengelolaan layanan, yaitu mekanisme permintaan dan koordinasi, pengelolaan personel ketika beberapa kegiatan berlangsung secara bersamaan, serta pencatatan dan pengelolaan informasi layanan. Upaya perbaikan dirumuskan dengan mempertimbangkan mekanisme yang telah berjalan, sehingga perbaikan tidak diarahkan untuk menggantikan seluruh proses yang ada, tetapi untuk memperkuat pengelolaan layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi SI TIK Polrestabes Palembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengelolaan layanan dukungan teknis TIK pada SI TIK Polrestabes Palembang, mengetahui pelaksanaan layanan pada setiap tahapan proses, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan layanan, serta merumuskan upaya perbaikan terhadap pengelolaan layanan dukungan teknis tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis pengelolaan layanan dukungan teknis pada SI TIK Polrestabes Palembang. Penelitian dilaksanakan di Polrestabes Palembang pada periode Juni hingga Juli 2026. Fokus penelitian diarahkan pada rangkaian proses pengelolaan layanan dukungan teknis, mulai dari penerimaan permohonan layanan, koordinasi dan penugasan personel, persiapan perangkat, pelaksanaan layanan, pemeriksaan perangkat, hingga pengarsipan administrasi.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada penggambaran proses, aktivitas, dan kondisi aktual pengelolaan layanan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Pendekatan ini juga digunakan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul pada setiap tahapan proses serta memahami upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan layanan.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap pelaksanaan layanan dukungan teknis di SI TIK, khususnya pada tahapan penerimaan permohonan, koordinasi, persiapan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan pengarsipan. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai alur layanan dan aktivitas yang dilakukan dalam mendukung kebutuhan teknis.

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pelaksanaan layanan, pembagian tugas, penggunaan perangkat, serta kendala yang dihadapi selama proses layanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen permohonan dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pengelolaan layanan dukungan teknis.

2.3 Teknik Analisis Data

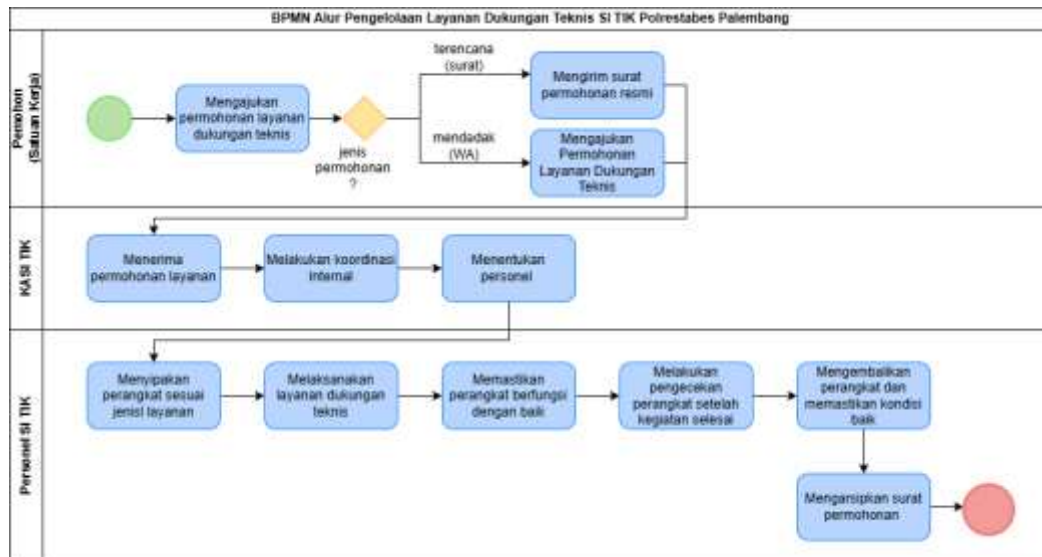
Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu direduksi dengan memilih dan mengelompokkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian untuk menggambarkan proses layanan dan permasalahan yang ditemukan. Selanjutnya, proses layanan dukungan teknis dimodelkan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) untuk menggambarkan alur aktivitas secara sistematis. Tahap akhir dilakukan dengan menarik dan memverifikasi kesimpulan berdasarkan keterkaitan antara proses layanan, kendala yang ditemukan, serta kebutuhan perbaikan dalam pengelolaan layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Proses Pengelolaan Layanan Dukungan Teknis

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pengelolaan layanan dukungan teknis pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (SI TIK) Polrestabes Palembang dilaksanakan melalui beberapa tahapan utama, yaitu permohonan, koordinasi dan penugasan, persiapan, pelaksanaan, pengecekan dan pengembalian perangkat, serta pengarsipan. Rangkaian tersebut menggambarkan proses pengelolaan layanan sejak permohonan diterima hingga kegiatan selesai dan administrasi layanan diarsipkan. Alur proses pengelolaan layanan dukungan teknis dimodelkan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. BPMN Pengelolaan Layanan Dukungan Teknis

Pada tahap permohonan, kebutuhan dukungan teknis disampaikan kepada SI TIK melalui mekanisme yang disesuaikan dengan kondisi kegiatan. Untuk kegiatan yang telah direncanakan, permohonan disampaikan melalui surat resmi. Sementara itu, pada kegiatan yang bersifat mendadak, permohonan dapat disampaikan melalui WhatsApp untuk mempercepat penyampaian kebutuhan dan koordinasi layanan.

Setelah permohonan diterima, dilakukan koordinasi oleh Kasi SI TIK untuk menentukan personel yang akan melaksanakan layanan. Penugasan disesuaikan dengan kebutuhan teknis kegiatan dan ketersediaan personel pada saat layanan akan dilaksanakan. Apabila terdapat beberapa kegiatan yang membutuhkan dukungan teknis pada waktu yang berdekatan, pembagian tugas dilakukan dengan menyesuaikan personel yang tersedia.

Tahap selanjutnya adalah persiapan perangkat. Personel yang telah ditugaskan menyiapkan perangkat teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan layanan, seperti Zoom Meeting, sound system, Handy Talky (HT), CCTV, serta perangkat pendukung lainnya. Persiapan dilakukan sebelum kegiatan berlangsung dengan menyesuaikan jenis dan jumlah perangkat yang dibutuhkan.

Pada tahap pelaksanaan, personel SI TIK memberikan dukungan teknis sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Personel melakukan pengoperasian dan pemantauan perangkat yang digunakan selama kegiatan berlangsung serta menangani kebutuhan teknis yang muncul selama pelaksanaan layanan.

Setelah kegiatan selesai, dilakukan pengecekan terhadap perangkat yang telah digunakan. Perangkat diperiksa untuk mengetahui kondisi setelah digunakan, kemudian dikembalikan dan disimpan pada tempat penyimpanan perangkat. Tahapan tersebut menjadi bagian dari penyelesaian layanan sebelum dilakukan pengarsipan administrasi.

Tahap terakhir adalah pengarsipan administrasi layanan. Dokumen yang berkaitan dengan permohonan dan pelaksanaan layanan disimpan sebagai arsip. Pengarsipan dilakukan sebagai bagian dari pencatatan dokumentasi layanan yang telah dilaksanakan.

Keenam tahapan tersebut membentuk rangkaian proses pengelolaan layanan dukungan teknis, mulai dari penyampaian kebutuhan layanan hingga penyelesaian dan pengarsipan administrasi. Rangkaian aktivitas tersebut menjadi gambaran proses layanan yang digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi temuan permasalahan pada tahap pelaksanaan layanan.

3.2. Temuan Permasalahan dalam Pengelolaan Layanan

Meskipun alur pelaksanaan layanan yang diuraikan pada bagian sebelumnya secara umum telah berjalan dengan jelas, hasil observasi dan wawancara menemukan beberapa kondisi yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Temuan permasalahan tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Temuan Permasalahan dalam Pengelolaan Layanan

Aspek	Temuan	Dampak
Permohonan dan koordinasi	Permohonan layanan dapat bersifat mendadak, terutama untuk Zoom Meeting dan sound system.	Waktu persiapan personel dan perangkat menjadi lebih terbatas.
Pengelolaan personel	Jumlah personel terbatas ketika beberapa kegiatan berlangsung secara bersamaan.	Pengaturan dan pembagian tugas personel menjadi lebih kompleks.
Administrasi layanan	Pencatatan layanan telah dilakukan dan surat permohonan telah diarsipkan, tetapi belum tersedia rekap layanan berbasis digital yang terstruktur.	Penelusuran informasi layanan masih dapat dikembangkan agar lebih mudah dilakukan ketika informasi diperlukan kembali.

Pada aspek permohonan dan koordinasi, permintaan yang bersifat mendadak memerlukan penyesuaian dalam waktu persiapan personel dan perangkat. Pada aspek pengelolaan personel, keterbatasan personel menjadi kendala ketika beberapa kegiatan berlangsung secara bersamaan. Dalam kondisi tersebut, SI TIK tetap berupaya memberikan layanan dengan membagi tugas untuk menyelesaikan kegiatan yang membutuhkan dukungan teknis. Sementara itu, pada aspek administrasi, pencatatan layanan telah dilakukan dan surat permohonan yang selesai diproses tetap diarsipkan. Namun, belum tersedia rekap layanan berbasis digital yang menghimpun informasi layanan secara terstruktur.

Ketiga temuan tersebut menjadi dasar untuk menganalisis kondisi pengelolaan layanan dan merumuskan upaya perbaikan pada bagian pembahasan.

3.3 Pembahasan dan Upaya Perbaikan.

Berdasarkan temuan penelitian, pengelolaan layanan dukungan teknis pada SI TIK Polrestabes Palembang pada dasarnya telah memiliki alur pelaksanaan yang berjalan sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperkuat, yaitu mekanisme permintaan dan koordinasi, pengelolaan personel ketika terdapat beberapa kegiatan secara bersamaan, serta pencatatan dan pengelolaan informasi layanan. Upaya perbaikan pada aspek tersebut diarahkan untuk memperkuat mekanisme yang telah berjalan tanpa menghilangkan fleksibilitas dalam menghadapi kondisi operasional.

Pada aspek permintaan dan koordinasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa SI TIK menggunakan surat resmi untuk kegiatan yang telah direncanakan, sedangkan kebutuhan yang bersifat mendadak dapat disampaikan melalui WhatsApp. Penggunaan WhatsApp memungkinkan penyampaian kebutuhan dilakukan secara cepat sehingga sesuai untuk kondisi yang membutuhkan respons segera. Pemanfaatan WhatsApp dalam pelayanan juga dapat memberikan kemudahan akses dan mekanisme komunikasi yang sederhana (Lian et al., 2023). Dengan demikian, penggunaan WhatsApp dapat tetap dipertahankan sebagai media komunikasi untuk permintaan yang bersifat segera.

Meskipun demikian, permintaan yang disampaikan secara mendadak dapat menyebabkan waktu persiapan personel dan perangkat menjadi lebih terbatas. Oleh karena itu, mekanisme permintaan yang telah berjalan dapat

diperkuat melalui pencatatan informasi layanan setelah kebutuhan diterima. Informasi tersebut dapat mencakup identitas pemohon, waktu permintaan, jenis kebutuhan, waktu pelaksanaan, dan perangkat yang diperlukan. Pencatatan secara terstruktur dapat membantu proses koordinasi dan penugasan, terutama ketika permintaan diterima dalam waktu yang berdekatan dengan pelaksanaan kegiatan.

Pada aspek pengelolaan personel, hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan personel TIK menjadi kendala ketika terdapat banyak kegiatan yang berlangsung secara bersamaan. Dalam kondisi tersebut, SI TIK tetap berupaya memberikan layanan semaksimal mungkin melalui pembagian tugas dalam penyelesaian kegiatan. Mekanisme pembagian tugas tersebut memungkinkan layanan tetap dilaksanakan meskipun jumlah personel yang tersedia terbatas. Namun, ketika beberapa kegiatan berlangsung dalam waktu yang bersamaan, kondisi tersebut dapat meningkatkan kebutuhan koordinasi dan pengaturan penugasan personel. Strategi manajemen waktu dan koordinasi tim dapat digunakan dalam menghadapi kondisi beban kerja yang tinggi (Agustin et al., 2025). Selain itu, pengelolaan beban kerja perlu mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi produktivitas, termasuk motivasi kerja (Muchdi & Yona Sari, 2026).

Sebagai upaya perbaikan, kebutuhan personel dapat dipetakan berdasarkan jenis kegiatan, kebutuhan kompetensi, jumlah personel, dan waktu pelaksanaan. Untuk kegiatan yang telah diketahui jadwalnya, penugasan dapat direncanakan lebih awal, sedangkan pembagian tugas secara fleksibel tetap dapat digunakan untuk menangani permintaan yang bersifat mendadak. Pemetaan tersebut dapat digunakan sebagai informasi pendukung untuk mengidentifikasi kemungkinan benturan jadwal dan mempertimbangkan prioritas penugasan ketika beberapa kegiatan berlangsung pada waktu yang berdekatan. Dengan demikian, pemetaan berfungsi sebagai pendukung pengambilan keputusan tanpa menggantikan mekanisme pembagian tugas yang telah diterapkan.

Aspek berikutnya berkaitan dengan administrasi dan pencatatan informasi layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setelah surat permohonan selesai diproses, dokumen tersebut tetap diarsipkan sebagai bagian dari administrasi. Selain pengarsipan, pencatatan terkait layanan juga telah dilakukan oleh SI TIK. Namun, berdasarkan hasil wawancara, ke depan terdapat kebutuhan untuk mengembangkan rekam layanan berbasis digital dalam pengelolaan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi telah berjalan, tetapi masih terdapat peluang untuk meningkatkan keteraturan dan kemudahan dalam penelusuran informasi layanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip dapat mendukung kualitas pelayanan dan efektivitas kerja (Fathurrohman et al., 2023), sedangkan pengelolaan arsip elektronik dapat membantu proses temu kembali informasi ketika arsip diperlukan Kembali (Anjani et al., 2023). Penerapan administrasi berbasis elektronik juga dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen dengan tetap memperhatikan kesiapan pengguna dan pengelolaan arsip (Afifah & Ismaya, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam instansi pemerintah selanjutnya dapat mendukung efisiensi dan transparansi apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan integrasi sistem (Hwihanus et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, rekam layanan berbasis digital dapat dikembangkan sebagai pelengkap pencatatan dan pengarsipan administrasi yang telah berjalan. Rekam tersebut dapat memuat tanggal permintaan, unit atau pemohon, jenis layanan, kebutuhan perangkat, waktu pelaksanaan, personel pelaksana, dan status penyelesaian. Informasi yang tersusun secara terstruktur dapat mempermudah penelusuran riwayat layanan ketika informasi diperlukan kembali serta dapat menjadi bahan pendukung untuk evaluasi dan perencanaan layanan. Data yang terkumpul juga berpotensi memberikan gambaran mengenai pola kebutuhan dukungan teknis, seperti jenis layanan yang sering diminta, kebutuhan perangkat, waktu pelaksanaan, dan keterlibatan personel.

Penerapan rekam layanan berbasis digital dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan dan kesiapan SI TIK. Pada tahap awal, pencatatan dapat menggunakan media digital sederhana untuk menghimpun informasi layanan secara terstruktur tanpa harus mengubah mekanisme administrasi yang telah berjalan. Apabila kebutuhan pengelolaan informasi layanan semakin berkembang, pencatatan tersebut dapat diarahkan pada sistem yang memiliki fungsi pemantauan layanan secara lebih terintegrasi.

Dalam pengembangan lebih lanjut, salah satu alternatif yang dapat dipertimbangkan adalah penerapan sistem helpdesk untuk mengintegrasikan pencatatan dan pemantauan permintaan layanan. Sistem helpdesk dapat digunakan untuk mencatat permintaan, mendokumentasikan penugasan, memantau status penyelesaian, serta menyimpan riwayat layanan secara terstruktur. Penerapan sistem helpdesk pada pengelolaan layanan TIK dapat mendukung pencatatan keluhan, proses penanganan, serta penyimpanan informasi layanan dalam basis data (Susanto & Mulyati, 2023). Penggunaan sistem helpdesk pada instansi pemerintah juga dapat menjadi alternatif pengembangan layanan berbasis teknologi untuk mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik.

(Widyaningsih et al., 2025). Dalam konteks SI TIK Polrestabes Palembang, helpdesk tidak dimaksudkan untuk menggantikan mekanisme permohonan melalui surat resmi maupun WhatsApp, tetapi sebagai alternatif pengembangan untuk melengkapi pencatatan dan pemantauan layanan. Penerapannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kesiapan SI TIK serta kesiapan sumber daya dan sistem yang tersedia.

Secara keseluruhan, upaya perbaikan pengelolaan layanan dukungan teknis pada SI TIK Polrestabes Palembang diarahkan pada penguatan mekanisme yang telah berjalan. Permohonan melalui surat resmi dan WhatsApp dapat tetap digunakan sesuai karakteristik kebutuhan layanan dengan penguatan pada pencatatan informasi permintaan. Pembagian tugas secara fleksibel dapat tetap diterapkan untuk menghadapi kondisi operasional yang berubah, tetapi dapat diperkuat melalui pemetaan kebutuhan personel dan perencanaan penugasan. Sementara itu, administrasi yang telah didukung oleh pencatatan dan pengarsipan dapat dilengkapi dengan rekap layanan berbasis digital untuk mempermudah pencatatan dan penelusuran riwayat layanan. Dalam pengembangan lebih lanjut, rekapitulasi tersebut dapat diarahkan pada penerapan sistem helpdesk sebagai salah satu alternatif untuk mendukung pengelolaan informasi layanan secara lebih terstruktur.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan layanan dukungan teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada SI TIK Polrestabes Palembang dilaksanakan melalui enam tahapan utama, yaitu penerimaan permohonan, koordinasi dan penugasan personel, persiapan perangkat, pelaksanaan layanan, pengecekan dan pengembalian perangkat, serta pengarsipan administrasi. Pelaksanaan layanan menyesuaikan kondisi kegiatan, dengan permohonan yang telah direncanakan disampaikan melalui surat resmi, sedangkan kebutuhan yang bersifat mendadak dapat disampaikan melalui WhatsApp. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga kendala utama, yaitu permohonan mendadak yang dapat menyebabkan waktu persiapan personel dan perangkat menjadi lebih terbatas, keterbatasan personel ketika beberapa kegiatan berlangsung secara bersamaan, serta belum tersedianya rekap layanan berbasis digital yang terstruktur meskipun pencatatan dan pengarsipan administrasi telah dilakukan. Upaya perbaikan yang dirumuskan meliputi penguatan pencatatan informasi permintaan dan koordinasi, pemetaan kebutuhan personel serta perencanaan penugasan untuk kegiatan yang telah terjadwal, dan pengembangan rekap layanan berbasis digital sebagai pelengkap administrasi yang telah berjalan. Rekap layanan berbasis digital dapat dikembangkan untuk mendukung penelusuran informasi layanan, evaluasi pelaksanaan, dan perencanaan kebutuhan layanan berikutnya. Pengembangan lebih lanjut menuju sistem helpdesk dapat dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan dan kesiapan SI TIK sebagai salah satu alternatif untuk mendukung pencatatan dan pemantauan layanan secara lebih terstruktur.

Reference

1. Afifah, R., & Ismaya, I. (2025). Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Elektronik Pasca Implementasi Sistem Informasi Administrasi Pejabat Pemerintahan New Version (SIAPP NV): Studi Kasus pada Biro Administrasi Pejabat Pemerintahan, Kementerian Sekretariat Negara. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 18(2), 259–279. <https://doi.org/10.22146/KHAZANAH.102782>
2. Agustin, R. D., Sungkono, & Karnaman, M. M. (2025). Analisis Beban Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 6(2), 3977–3986. <https://doi.org/10.37385/MSEJ.V6I4.7857>
3. Anjani, S., Sukaesih, S., & Prahatmaja, N. (2023). Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Elektronik di Kantor Kecamatan Cileunyi dalam Mempermudah Kegiatan Temu Kembali Arsip. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 10–22. <https://doi.org/10.19109/TADWIN.V4I1.16358>
4. Aulia, D. A., Mardhiana, H., & Alhari, M. I. (2024). Analisis Proses Bisnis Sistem Informasi Layanan Publik Dengan Business Process Management Pada Pemerintah Daerah. *ZONASI: Jurnal Sistem Informasi*, 6(3), 734–745. <https://doi.org/10.31849/ZN.V6I3.21855>
5. Azizal, D. Y., & Handriani, I. (2025). Business Process Maturity Model pada Penerapan Sistem Pemenuhan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(2), 61–78. <https://doi.org/10.35308/JTI.V4I2.12659>
6. Fathurrohman, F., Rusmini, M., & Marjono, M. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Kerja Pegawai. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 23–40. <https://doi.org/10.22146/KHAZANAH.75546>
7. Hwihanus, H., Narastri, M., & Hidayat, M. T. (2025). Transformasi Digital Dan Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Transparansi Kinerja Instansi Pemerintah. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 8(2), 198–207. <https://doi.org/10.52166/J-MACC.V8I2.10159>
8. Kamila, N. L., & Manurung, N. G. (2024). Beban Administrasi: Analisis Pengaruh Keterbatasan Tenaga Kerja Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Administrasi di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 588–593. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12798423>
9. Lian, E., Kawuryan, M. W., & Rusfiana, Y. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis Whatsapp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 32–43. <https://doi.org/10.56444/PSGJ.V4I1.752>
10. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

11. Muchdi, F., & Yona Sari, S. (2026). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 2413–2422. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6545>
12. Mendrofa, S. P., Zendrato, S. E., Gea, E., Zendrato, S. M. I., Zebua, M., Zai, A. G., & Gea, N. E. (2025). Sistem Informasi Arsip Surat Masuk dan Keluar Berbasis Website Disdukcapil Nias. *Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)*, 5(2), 99–107. <https://doi.org/10.47233/JSIT.V5I2.3392>
13. Ratnigsih, R., Sutisna, H., Hermans, H. K. S., & Wamilah, A. I. (2025). Sistem Informasi Agenda Pimpinan Dan Staf (Siap Staf) Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 13(1), 32–39. <https://doi.org/10.31294/JKI.V13I1.10277>
14. Susanto, S., & Mulyati, M. (2023). Sistem Informasi Helpdesk Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfo dan SP. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 63–69. <https://doi.org/10.26798/JUTI.V2I1.961>
15. Widyaningsih, M., Febriyana Putri, A., Pebrianto, R., & Maysena, N. (2025). Analisis Sistem Helpdesk untuk Optimalisasi Efektivitas Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Kalimantan Tengah. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 37–53. <https://doi.org/10.33020/JSIMTEK.V3I1.785>