

Petunjuk penggunaan Layanan Sistem Pengelolaan
Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi
(Sempoa Antik)



Disusun Oleh :

ROZASUHENDRA

NIP. 198209152005011003

KABUPATEN PADANG PARIAMAN

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

2023

DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	ii
Kata Pengantar	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. TUJUAN PENGEMBANGAN.....	2
BAB III. PRASYARAT PENGGUNAAN.....	2
BAB IV. URAIAN PEDOMAN PENGELOLAAN KEGIATAN TEKNOLOGI INFORMASI.....	3- 11
1. Login Aplikasi Sempoa Antik.....	4
2. Menu Utama.....	6
3. Pengajuan Ticket	6
4. Inventori.....	8
5. Manajemen Perubahan.....	9
6. Monitoring	10
7. Laporan.....	11

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan layanan yang berkesinambungan di Layanan Teknologi Informasi yang transparan dan dapat diandalkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman Departemen yang melibatkan seluruh Perangkat Daerah yang terkait, maka dibuatlah suatu aplikasi Sistem Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang diadaptasi dari praktek terbaik yaitu Information Technology Information Library (ITIL).

Untuk memudahkan pengelolaan administrasi, distribusi dan monitoring setiap permintaan layanan dan pengaduan gangguan atas ketersediaan layanan yang ada serta pengukuran indikator kinerja melalui aplikasi Sistem Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka disusunlah buku yang berisi petunjuk dari sebuah sitem dan prosedur atau tatalaksana pengelolaan kegiatan penggunaan aplikasi Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik) dengan judul ” Petunjuk penggunaan Layanan Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik) ”

Diharapkan buku pedoman ini menjadi panduan bagi setiap Admin di Diskominfo dalam rangka menyelesaikan setiap ticket incident atau gangguan yang masuk, sehingga bisa diselesaikan tepat pada waktunya, sehingga kepuasan user dapat meningkatkan nilai bagi Diskominfo

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini.

Padang Pariaman, Januari 2023

BAB I

PENDAHULUAN

Selama ini keberadaan sistem elektronik berupa portal intranet yang dapat menghimpun dan menyimpan catatan mengenai permintaan layanan serta pengaduan gangguan atas layanan di lingkungan Pemerintah Daerah Padang Pariaman dirasakan masih kurang maksimal dan masih jauh dari standard pengelolaan layanan IT yang baik. Keberadaan sistem seperti ini penting untuk memudahkan bagi pihak user maupun Admin dalam melakukan tindak lanjut maupun monitoring tiket pengaduan atas gangguan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Padang Pariaman serta dalam upaya untuk mengontrol setiap layanan ataupun gangguan yang datang untuk selanjutnya bisa diukur, dalam rangka meningkatkan kinerja layanan Pemerintah Daerah Padang Pariaman. Oleh karena itu dibuatlah suatu sistem yang mengacu kepada IT Infrastructure Library (ITIL) *best practice* untuk melaksanakan kegiatan IT Service Management yang dalam hal ini disebut Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik).

Mengingat dinamika organisasi dan teknologi yang sedemikian pesat dan meningkatnya harapan pengguna akan layanan TI yang handal maka Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyelenggara layanan mulai memperhatikan proses pengelolaan layanan yang baik. Perangkat yang telah dimiliki saat ini telah memadai untuk menyelenggarakan layanan yang diharapkan, akan tetapi kecanggihan perangkat tidak selalu mampu menjawab tantangan dan kebutuhan organisasi secara umum. Untuk itu diperlukan perangkat kebijakan, kerangka kerja, prosedur dan instruksi kerja yang memadai baik dari sisi ruang lingkup maupun kedalaman informasinya. Perangkat kebijakan, kerangka kerja, prosedur dan instruksi kerja tersebut merupakan satu kesatuan proses baku yang dapat dijadikan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan serta standarisasi profesi.

Buku ini berisi petunjuk dari sebuah sistem dan prosedur atau tatalaksana pengelolaan kegiatan penggunaan aplikasi Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik) Console bagi Admin di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyelesaikan ticket incident atau gangguan layanan. Manfaat langsung dari sistem ini, yang selanjutnya disebut sebagai Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik) Analyst Console, adalah memudahkan bagi user untuk memonitor ticket yang diadukan ke layanan pengguna Pemerintah Daerah Padang Pariaman. User siapa saja dan kapan saja dapat menanyakan mengenai tindak lanjut dari masalah yang diadukannya

Dengan adanya kesamaan irama dan bahasa dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari, P Dinas Komunikasi dan Informatika akan mampu menyelenggarakan layanan yang baik. Kualitas

layanan (Quality of Service) yang baik serta kepuasan pelanggan/ pengguna merupakan hal utama yang menjadi tujuan setiap personil Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan pekerjaannya.

BAB II

TUJUAN PENGEMBANGAN

Tujuan disusunnya Buku ini adalah sebagai petunjuk dari sebuah sistem dan prosedur atau tatalaksana pengelolaan kegiatan sistem Teknologi Informasi, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyelesaikan incident atau gangguan, bukan petunjuk pengoperasian program manual, sehingga gangguan terhadap ketersediaan layanan yang muncul dapat semakin diminimalisir demi tercapainya layanan Pemerintah Daerah Padang Pariaman yang yang (1) Handal (Reliable), (2) Digunakan secara luas dan terus menerus (Compelling) serta (3) Cost Effective.

BAB III

PRASYARAT PENGGUNAAN

Agar sistem ini dapat berjalan dengan sempurna serta dapat di manfaatkan dengan baik oleh User, maka dibutuhkan beberapa peralatan yang terdiri dari :

- a. Komputer PC, dengan Sistem Operasi dan browser atau Server
- b. Jaringan Intranet

Jaringan internet diperlukan untuk mengakses Aplikasi dialamat <https://layanan-spbe.padangpariamankab.go.id>.

- c. *User Account*

Sistem ini hanya diperuntukan bagi seluruh admin OPD dan Pengelola Layanan IT di internal Pemerintah Daerah Padang Pariaman , untuk mengakses system ini User harus mempunyai *User Account*. Bagi yang belum memiliki *User Account* dapat menghubungi pengelola sistem ini melalui Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi Dan Informatika.

BAB IV

URAIAN PEDOMAN PENGELOLAAN KEGIATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Sebagai salah satu upaya kegiatan pengelolaan layanan TI dalam rangka menjaga konsistensi kualitas dan secara bertahap meningkatkan keragaman layanan yang diselenggarakan secara tepat guna dan sejalan dengan dinamika kebutuhan organisasi, maka kegiatan penerapan best practice IT Service Management Pemerintah Daerah Padang Pariaman dilaksanakan mengacu kepada struktur organisasi yang telah ada pada saat ini dengan penyesuaian tugas dan fungsi setiap bidang dan sub-bidang.

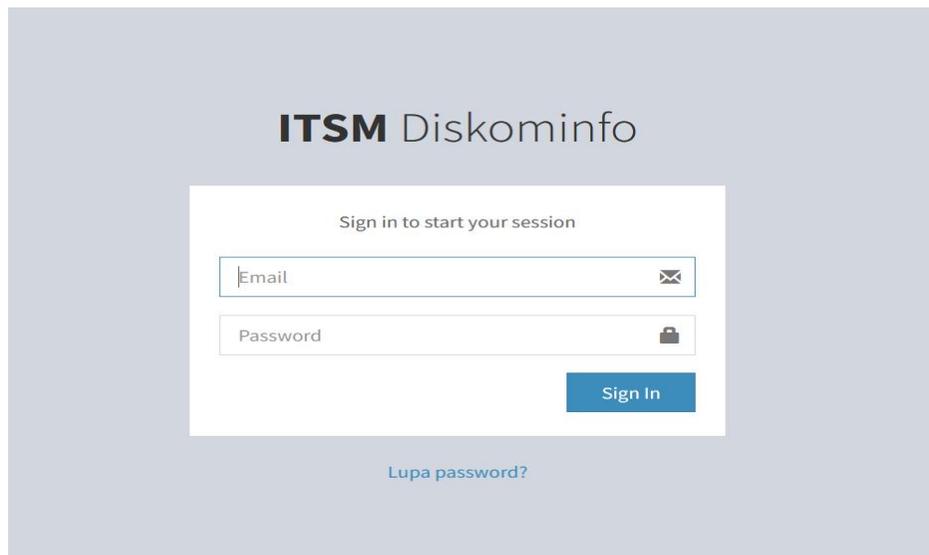
Kegiatan IT Service Management Pemerintah Daerah Padang Pariaman dilakukan dengan secara *crossed-function* atau lintas sektoral dimana pelaksana kegiatan dapat melibatkan sumber daya dari bidang atau sub-bidang lainnya. Untuk itulah dilakukan pemetaan berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada, adapun pembagiannya sesuai dengan Tugas pokok dan fungsi masing-masing Bidang

1. LOGIN APLIKASI Sempoa Antik

Menu Login digunakan oleh Admin (pihak internal Pemerintah Daerah Padang Pariaman) agar dapat mengakses Console Aplikasi Sistem Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sempoa Antik) yang terlebih dahulu harus dilakukan instalasi di masing-masing Admin/PIC di OPD Pemerintah Daerah Padang Pariaman. Langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh Admin untuk mengakses Aplikasi Sempoa Antik adalah sebagai berikut :

- a. Pastikan Komputer Sudah Terhubung dengan internet.
- b. Aplikasi terhubung langsung dengan server production dengan address <https://layanan-spbe.padangpariamankab.go.id>.

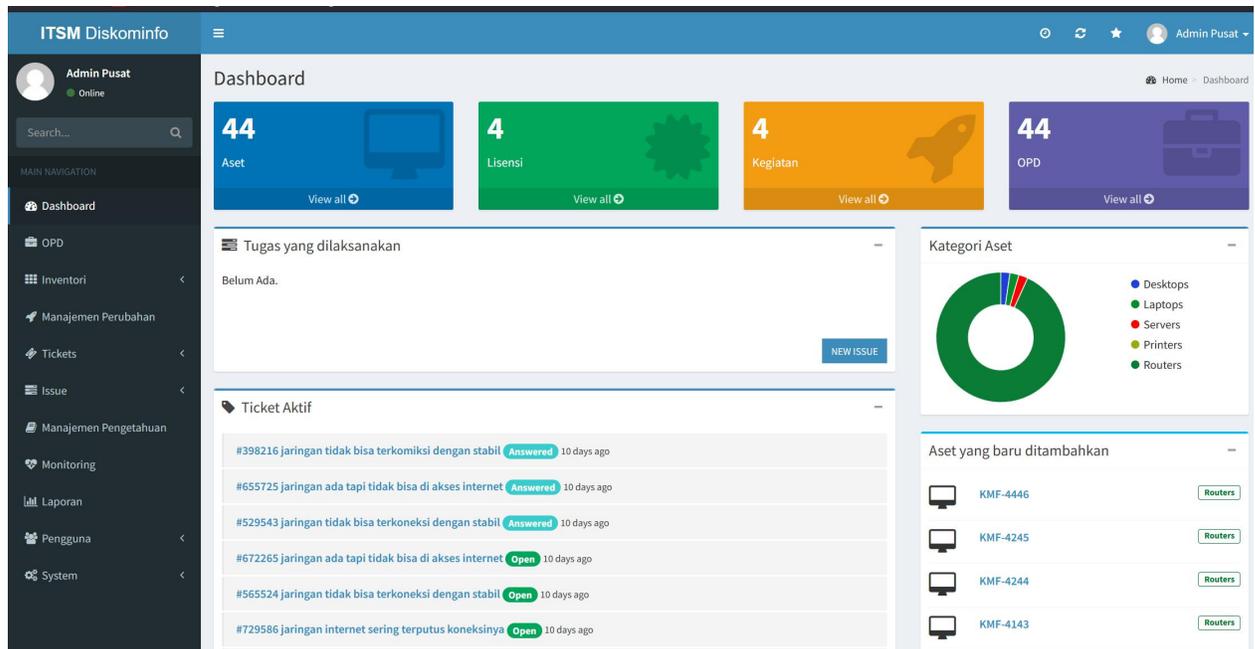
Langkah pertama klik icon Console Sempoa Antik, secara otomatis akan diarahkan ke halaman login seperti pada gambar 1.1 dibawah.



Gambar 1.1

Keterangan Gambar 1.1 (Halaman Log In Sempoa Antik)

- c. Masukkan username dan password kemudian **ENTER**, maka User akan diarahkan ke Tampilan Utama Aplikasi Sempoa Antik, seperti gambar 1.2



Gambar 1.2

Keterangan Gambar 1.2 (Halaman Awal Sempoa Antik, tampilan awal sewaktu Log In)

- Menu **Dashboard**: digunakan melihat summary aktivitas didalam aplikasi.
- Menu **OPD**: digunakan untuk Mengelola , menambah dan menghapus OPD.
- Menu **Inventori**: digunakan untuk Mengelola Aset TIK
- Menu **Manajemen Perubahan**: digunakan untuk mengelola proyek/kegiatan dan mencatat seluruh aktivitas perubahan yang terjadi.
- Menu **Ticket** : digunakan untuk mengajukan permintaan layanan dan mengelola permintaan layanan.
- Menu **Issue** : digunakan untuk menindak lanjuti permintaan layan dan mengkoordinasikan dengan TIM
- Menu **Manajemen Pengetahuan** : digunakan untuk list pengahuan untuk pengguna.
- Menu **Monitoring** : digunakan untuk Memonitoring kondisi perangkat IT
- Menu **Laporan** : digunakan untuk melihat dan mencetak laporan yang dibutuhkan
- Menu **Pengguna** : digunakan untuk mengelolaa pengguna aplikasi
- Menu **System** : digunakan untuk konfigurasi system.

2. Pengajuan Ticket

Ticket #	Judul	Pengirim	Ditugaskan Kepada	Entitas Terkait	Bidang	Status	Balasan Terakhir
672265	jaringan ada tapi tidak bisa di akses internet	Chab Rafolta	Tidak Ada	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	Default Department	Dibuka	10 days ago
565524	jaringan tidak bisa terkoneksi dengan stabil	Yopi	Tidak Ada	Dinas Pariwisata Pemuda & Olahraga	Default Department	Dibuka	10 days ago
729586	jaringan internet sering terputus koneksinya	Indra	Tidak Ada	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu	Default Department	Dibuka	10 days ago
560419	jaringan ada tapi tidak bisa di akses internet	in	Tidak Ada	Dinas Perdagangan Tenakerkop & UKM	Default Department	Dibuka	10 days ago
167824	jaringan tidak bisa terkoneksi dengan stabil	Fajri	Tidak Ada	Dinas Pengendalian Penduduk & KB	Default Department	Dibuka	10 days ago
304476	jaringan tidak bisa terkoneksi dengan stabil	Fueqan	Tidak Ada	Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa KMF-1315	Default Department	Dibuka	10 days ago
149568	jaringan tidak bisa terkoneksi dengan stabil	Deki	Tidak Ada	Dinas Kesehatan KMF-79	Default Department	Dibuka	10 days ago
625042	perbaikan jaringan di disdikbud	Gindo	Tidak Ada	Dinas Pendidikan & Kebudayaan KMF-68	Default Department	Dibuka	10 days ago
884232	perbaikan jaringan di inpektorat	Norpen	Tidak Ada	Inspektorat Daerah KMF-57	Default Department	Dibuka	10 days ago
409987	Koneksi Jaringan SIAK ke Nagari Jemutus	Ali Muzakar	Tidak Ada	Dinas Kependudukan & Capil	Default Department	Dibuka	10 days ago

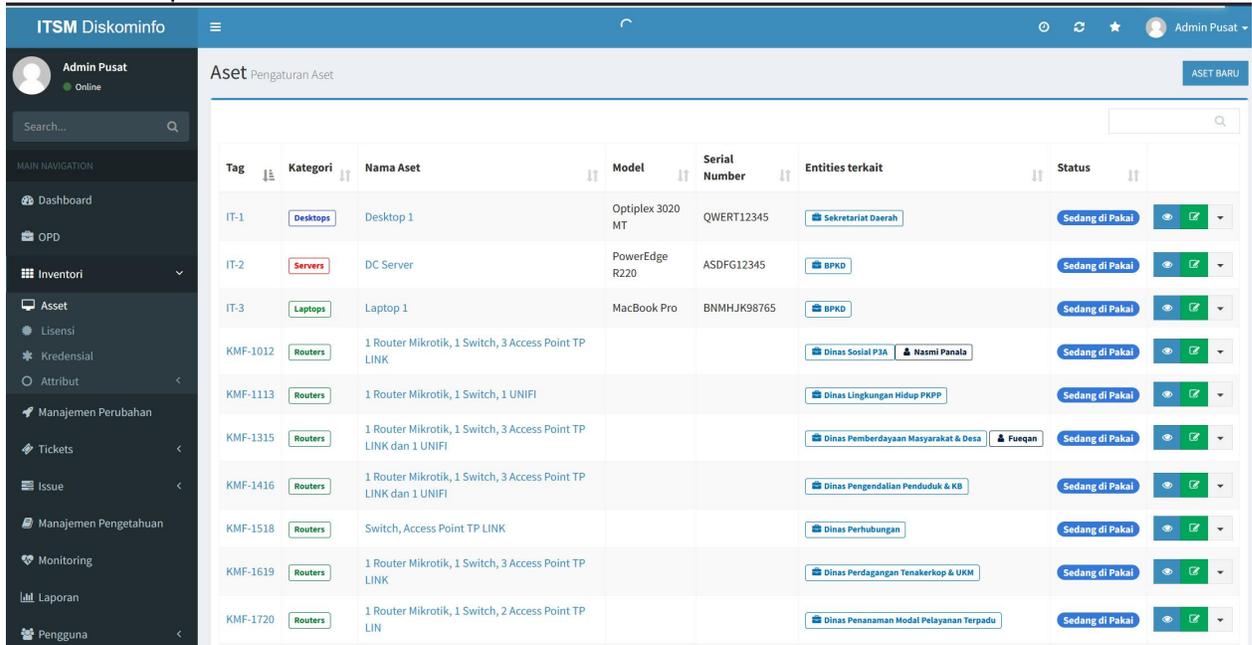
Gambar 2.1

Keterangan Gambar 2.1 (Menu Utama Admin Service Desk (SD) Sempoa Antik)

- **Tiket Baru:** Digunakan oleh Admin OPD untuk mengajukan permintaan layanan.
- **Daftar Tunggu :** berisi mengenai ticket yang telah masuk namun belum ditindak lanjuti
- **Ticket Aktif:** berisi mengenai informasi ticket permintaan layanan yang masihaktif, dalam proses dan belum closed.
- **Semua Ticket:** berisi mengenai tampilan informasi secara singkat dari daftar ticket incident yangkita pilih, tanpa harus membuka isi detail dari ticket tersebut.

3. INVENTORI

a. Klik pada menu aset

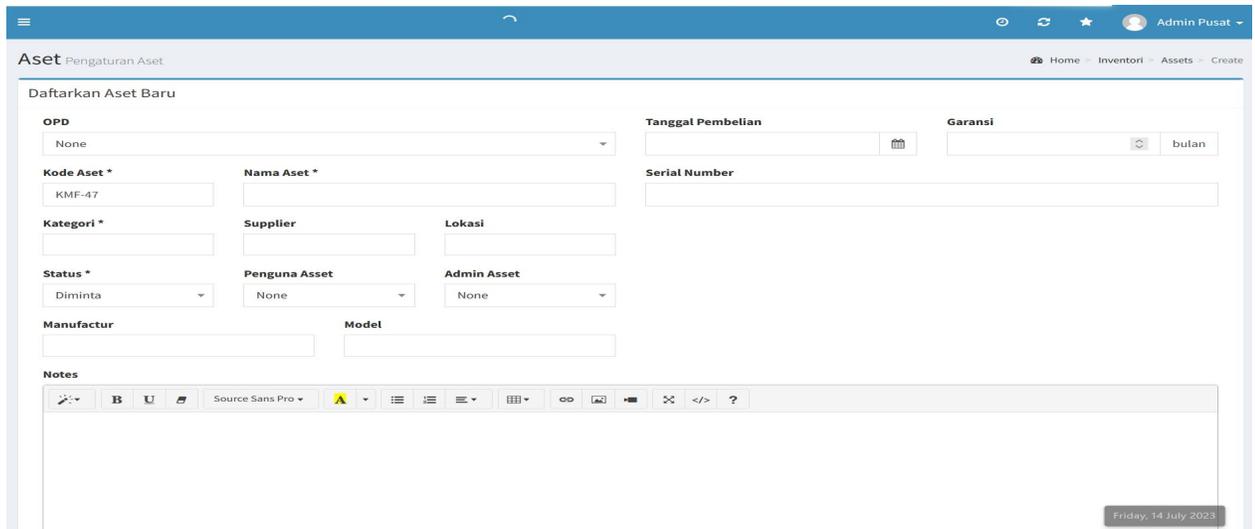


Tag	Kategori	Nama Aset	Model	Serial Number	Entities terkait	Status
IT-1	Desktops	Desktop 1	Optiplex 3020 MT	QWERT12345	Sekretariat Daerah	Sedang di Pakai
IT-2	Servers	DC Server	PowerEdge R220	ASDFG12345	BPKD	Sedang di Pakai
IT-3	Laptops	Laptop 1	MacBook Pro	BNMHJK98765	BPKD	Sedang di Pakai
KMF-1012	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 3 Access Point TP LINK			Dinas Sosial P3A, Nasmi Panala	Sedang di Pakai
KMF-1113	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 1 UNIFI			Dinas Lingkungan Hidup PKPP	Sedang di Pakai
KMF-1315	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 3 Access Point TP LINK dan 1 UNIFI			Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa, Fueqan	Sedang di Pakai
KMF-1416	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 3 Access Point TP LINK dan 1 UNIFI			Dinas Pengendalian Penduduk & KB	Sedang di Pakai
KMF-1518	Routers	Switch, Access Point TP LINK			Dinas Perhubungan	Sedang di Pakai
KMF-1619	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 3 Access Point TP LINK			Dinas Perdagangan Tenakerkop & UKM	Sedang di Pakai
KMF-1720	Routers	1 Router Mikrotik, 1 Switch, 2 Access Point TP LIN			Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu	Sedang di Pakai

Gambar 3.1

Keterangan Gambar 3.1 (Menu Administration Sempoa Antik)

b. Klik asset baru



Daftarkan Aset Baru

OPD: None

Kode Aset *: KMF-47

Nama Aset *: [Input Field]

Kategori *: [Input Field]

Status *: Diminta

Manufactur: [Input Field]

Model: [Input Field]

Tanggal Pembelian: [Input Field]

Garansi: [Input Field] bulan

Serial Number: [Input Field]

Supplier: [Input Field]

Lokasi: [Input Field]

Pengguna Asset: None

Admin Asset: None

Notes: [Rich Text Editor]

- c. Isi sejumlah data / field yang ada, untuk kepentingan kejelasan informasi, seperti :
- d. Menu Kredinseial : Digunakan untuk menamp=bahkan pengelola terhadap asset
- e. Lisensi : Digunakan untuk mengelola lisensi dari Software

Lisensi Pengaturan Lisensi Home > Inventori > Licenses > Crea

Buat Lisensi Baru

OPD **Serial / CD Key** **Batas Penggunaan**

Kode Lisensi * **Nama Lisensi *** **Supplier**

Kategori * **Status ***

Notes

Rich text editor toolbar: Bold, Underline, Source Sans Pro, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Table, Link, Image, Video, Unlink, Code, Help.

Gambar 3.2

4. Manajemen Perubahan

Menu Manajemen perubahan digunakan untuk mengelola kegiatan dan mencatat Log perubahan yang terjadi didalam kegiatan tersebut

Manajemen Perubahan dan Project Admin Pusat

[Proyek Baru](#)

Tag	Nama	OPD	Tenggat Waktu	
P-1	Pengembangan aplikasi Simak Kinerja	Sekretariat Daerah		View Edit Delete
P-3	Pengembangan Aplikasi SIKAP	BKPSDM	2023-06-23	View Edit Delete
P-2	Pengembangan Aplikasi SIMPADEH	BPKD	2023-09-30	View Edit Delete
P-4	Pengembangan aplikasi Layanan Dlnkes	Dinas Kesehatan	2023-06-30	View Edit Delete

Menampilkan 1 to 4 of 4 entries Previous **1** Next

Copy CSV Excel PDF Print

- a. Untuk menambahkan Project baru klik menu Project Baru

Add Project

Project Tag * P-5 **Project Name ***

Client None

Start Date **Due Date**

Calculate progress through tasks

Description

Cancel Create

5. Monitoring

Monitoring Home > Monitoring

UP 0 0% UP

WARNING 0 0% WARNING

DOWN 0 0% DOWN

All Hosts NEW HOST

Host	Client	
● Google (www.google.com)	Sekretariat Daerah	
● DC Server (10.0.0.25)	BPKD	
● Router (10.0.0.1)	BPKD	
● Web (www.padangpariamankab.go.id)	Sekretariat Daerah	

Untuk memonitor Kondisi Perangkat

6. Laporan

Reports Buat Dan Lihat Laporan

Home > Reports

Timesheet

Lihat laporan dengan semua tugas dalam periode yang dipilih.

OPD

- SEMUA -

Start Date

End Date

Generate

Ringkasan Timesheet

Cetak laporan dengan semua tugas dalam periode yang dipilih dan ringkasan semua aset dan lisensi.

OPD

- SEMUA -

Start Date

End Date

Ringkasan OPD

Cetak laporan dengan ringkasan semua aset dan lisensi yang ditetapkan untuk klien.

OPD

- ALL -

Generate

Ringkasan Pengguna

Buat laporan dengan ringkasan semua aset yang ditetapkan untuk pengguna. .

Pengguna

- ALL -

Generate

Laporan Lainnya

Asset (Detail List)

Lisensi (Detail List)

Untuk mencetak laporan yang dibutuhkan