



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Optimalisasi Proses Permintaan Layanan Teknologi Informasi Melalui Aplikasi MYSSC di Pt Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera

Optimization of Information Technology Service Request Process Through MYSSC Application at PT Pertamina Hulu Rokan Zone 4 Field Adera

Irmalia¹, Gusmelia Testiana²

¹Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, liairma010@gmail.com

²Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, gusmeliatestiana_uin@radenfatah.ac.id

*Corresponding Author: liairma010@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 30 Sep, 2025

Revised: 31 Oct, 2025

Accepted: 10 Nov, 2025

Kata Kunci:

MySSC, layanan teknologi informasi, ICT Operation, user-centered design, Pertamina Hulu Rokan.

Keywords:

MySSC, information technology services, ICT Operation, user-centered design, Pertamina Hulu Rokan.

DOI: 10.56338/jks.v8i11.9044

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengoptimalkan proses permintaan layanan teknologi informasi (TI) melalui aplikasi MySSC di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera. Aplikasi ini berfungsi sebagai sistem utama dalam pengelolaan permintaan layanan TI, namun masih ditemukan sejumlah kendala, terutama dari sisi pengguna dan sistem. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan kerja praktik, diketahui bahwa sebagian besar pengguna belum memahami prosedur permintaan yang benar dan cenderung menggunakan jalur informal, sehingga menghambat proses dokumentasi dan evaluasi. Selain itu, antarmuka aplikasi yang masih bersifat teknis membuat pengguna non-teknis kesulitan dalam mengisi form permintaan dengan tepat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi sistem dan perilaku pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas layanan MySSC dapat dilakukan melalui edukasi pengguna, penegakan prosedur permintaan resmi, penyederhanaan tampilan antarmuka berbasis *user-centered design*, serta evaluasi layanan berbasis data secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, sistem MySSC diharapkan dapat mendukung peningkatan efisiensi, akurasi, dan profesionalitas layanan TI di lingkungan kerja hulu migas.

ABSTRACT

This study aims to analyze and optimize the information technology (IT) service request process through the MySSC application at PT Pertamina Hulu Rokan Zone 4 Field Adera. This application functions as the main system in managing IT service requests, but still found a number of obstacles, especially from the user and system side. Based on the results of observations and interviews during the internship activities, it was found that most users do not understand the correct request procedure and tend to use informal channels, thus hampering the documentation and evaluation process. In addition, the application interface is still technical, making it difficult for non-technical users to fill out the request form correctly. This study uses a qualitative descriptive approach with observation, interview, and documentation study techniques to obtain a comprehensive picture of the system condition and user behavior. The analysis results indicate that improving the effectiveness of the MySSC service can be done through user education, enforcement of official request

procedures, simplification of the user-centered design-based interface, and periodic data-based service evaluation. With these steps, the MySSC system is expected to support the improvement of efficiency, accuracy, and professionalism of IT services in the upstream oil and gas work environment.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor industri, termasuk industri minyak dan gas bumi yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan informasi dalam proses pengambilan keputusan operasional. Teknologi informasi kini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi komponen strategis yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan keberlanjutan proses bisnis. PT Pertamina Hulu Rokan (PHR) Zona 4 Field Adera, sebagai salah satu unit operasi dari Subholding Upstream PT Pertamina (Persero), memiliki peranan penting dalam kegiatan eksplorasi dan produksi migas di wilayah Sumatera Selatan. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PHR Zona 4 Field Adera sangat mengandalkan infrastruktur dan layanan teknologi informasi yang mencakup sistem komunikasi internal, pemantauan perangkat operasional, hingga sistem layanan teknis yang dikelola oleh tim ICT (*Information and Communication Technology*). Untuk memenuhi kebutuhan serta menampung berbagai keluhan teknis dari pengguna, perusahaan ini menggunakan aplikasi layanan digital bernama MySSC (*My Service Support Center*) sebagai platform utama dalam mengelola permintaan layanan, gangguan, dan tindak lanjut penyelesaian masalah TI. Aplikasi ini diharapkan mampu menjadikan proses permintaan lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah ditindaklanjuti oleh tim ICT.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa pihak terkait, ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan proses permintaan layanan melalui aplikasi MySSC. Beberapa permasalahan yang muncul meliputi keterlambatan penanganan permintaan, kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur penggunaan aplikasi, ketidakteraturan dokumentasi progres, serta kurang optimalnya fungsi aplikasi dalam mendukung efisiensi pelayanan. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya kecepatan respon terhadap gangguan operasional yang dapat memengaruhi produktivitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi terhadap proses permintaan layanan teknologi informasi melalui analisis terhadap alur kerja aplikasi, identifikasi hambatan baik teknis maupun nonteknis, serta penyusunan rekomendasi yang realistis dan aplikatif untuk meningkatkan efektivitas penggunaan MySSC. Melalui kegiatan kerja praktik ini, penulis berkesempatan melakukan pengamatan, evaluasi, dan penyusunan strategi optimalisasi layanan TI di lingkungan PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, khususnya di bagian ICT Operation. Optimalisasi ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja divisi ICT, tetapi juga berdampak positif terhadap kualitas layanan internal perusahaan secara keseluruhan, serta dapat menjadi referensi pengembangan sistem layanan digital yang lebih responsif, efisien, dan terintegrasi.

Rumusan masalah dalam kegiatan kerja praktik ini berfokus pada bagaimana proses permintaan layanan teknologi informasi yang saat ini berjalan melalui aplikasi MySSC di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti keterlambatan penanganan permintaan, kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur penggunaan aplikasi, serta belum optimalnya fungsi MySSC dalam mendukung efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem permintaan layanan TI, agar proses penanganan gangguan maupun permintaan teknis dapat berjalan lebih cepat, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan operasional perusahaan.

Manfaat kegiatan kerja praktik ini diharapkan dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi mahasiswa, kegiatan ini memberikan pengalaman langsung dan pemahaman nyata mengenai manajemen layanan TI di dunia industri serta melatih kemampuan berpikir kritis dan pemecahan

masalah berbasis kasus nyata. Bagi perusahaan, hasil kegiatan ini dapat menjadi masukan dalam mengembangkan dan menyempurnakan proses permintaan layanan TI serta meningkatkan kualitas dan responsivitas divisi ICT terhadap permasalahan teknis. Sementara bagi institusi pendidikan, kegiatan ini menjadi bukti penerapan ilmu akademik dalam dunia kerja nyata serta mempererat hubungan kemitraan antara kampus dan dunia industri.

METODE

Penelitian yang dilakukan dalam kegiatan kerja praktik ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai kondisi aktual proses permintaan layanan teknologi informasi (TI) melalui aplikasi MySSC di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait perilaku pengguna, efektivitas sistem, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaan layanan TI tanpa melakukan manipulasi variabel.

Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, tepatnya di bagian ICT Operation yang berlokasi di Komplek Pertamina Pengabuan, Kecamatan Abab, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Provinsi Sumatera Selatan, dengan kode pos 31315. Pelaksanaan kerja praktik berlangsung selama enam minggu, mulai dari tanggal 23 Juni 2025 hingga 31 Juli 2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara informal, dan studi dokumentasi. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati secara nyata alur proses permintaan layanan TI, mulai dari penyampaian permintaan oleh pengguna hingga tindak lanjut penanganan oleh tim ICT melalui aplikasi MySSC. Wawancara informal dilakukan kepada staf ICT dan beberapa pengguna dari berbagai unit kerja untuk menggali pengalaman, hambatan, serta pola umum dalam penggunaan sistem MySSC. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah arsip permintaan dari aplikasi, termasuk format form permintaan, jenis gangguan yang paling sering muncul, serta data waktu penanganan. Dalam pelaksanaan kerja praktik ini, penulis tidak melakukan pengembangan sistem secara teknis, melainkan fokus pada analisis dan pemberian rekomendasi berbasis temuan lapangan, terutama yang berkaitan dengan edukasi pengguna dan penyederhanaan alur permintaan layanan TI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kerja Praktik

Kerja praktik dilaksanakan di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera selama enam minggu, yaitu pada tanggal 23 Juni 2025 hingga 31 Juli 2025. Penempatan dilakukan di Departemen *Information and Communication Technology* (ICT), khususnya pada bagian *IT Operation*, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem, perangkat keras dan lunak, serta layanan teknologi informasi di lingkungan Field Adera.

Selama pelaksanaan kerja praktik, kegiatan yang dilakukan meliputi :

- a. Monitoring permintaan layanan TI yang masuk melalui aplikasi MySSC.
- b. Observasi proses permintaan, mulai dari pengisian form hingga penanganan oleh staf ICT.
- c. Komunikasi informal dengan pengguna, untuk memahami kesulitan atau kendala dalam menggunakan aplikasi.
- d. Dokumentasi alur dan data permintaan, termasuk pencatatan waktu respons, jenis permintaan, dan status penyelesaian.

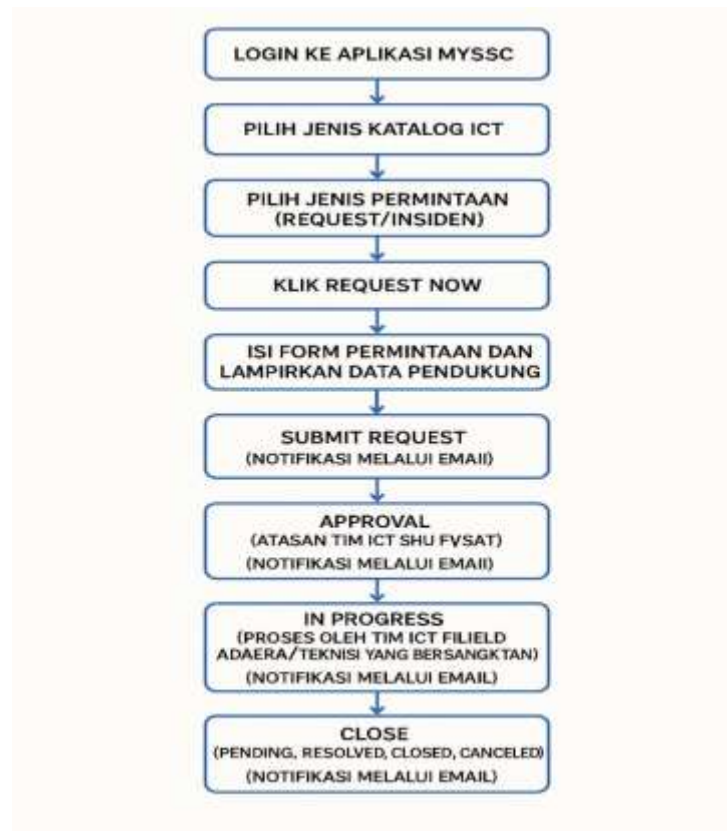
Fokus utama kegiatan berada pada proses permintaan layanan TI melalui aplikasi *MySSC* (*My Service Support Center*), yang digunakan sebagai platform resmi untuk menyampaikan permintaan gangguan, permintaan layanan, dan pelacakan status oleh seluruh unit kerja di lingkungan Field Adera.

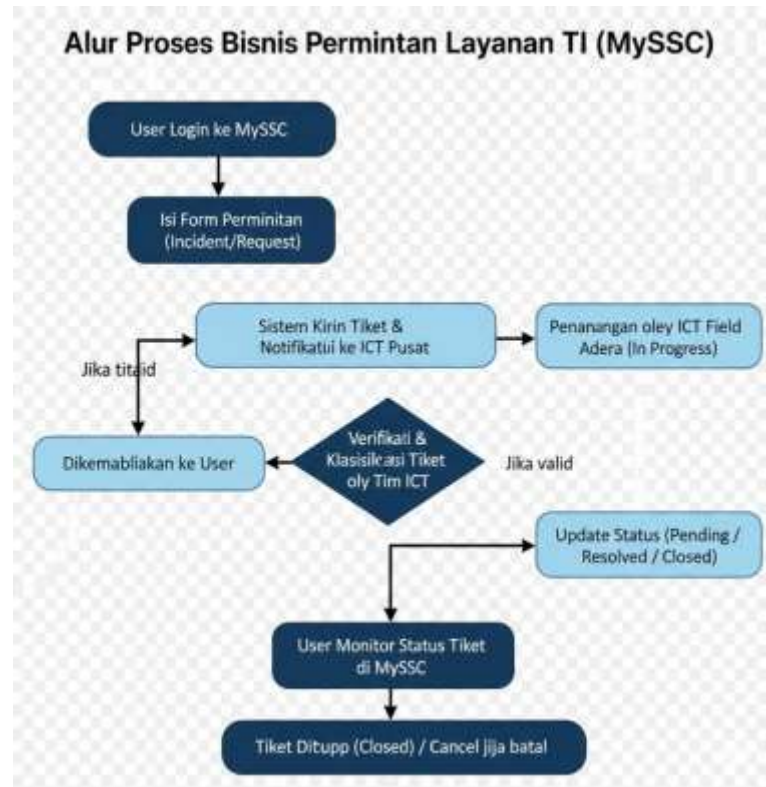
Untuk mendukung proses analisis, penggunaan aplikasi MySSC didokumentasikan melalui beberapa tangkapan layar (*screenshot*) antarmuka sistem. Dokumentasi ini bertujuan untuk memetakan alur permintaan, serta mengidentifikasi permasalahan yang muncul dari sisi pengguna maupun sistem itu sendiri.

Alur Penggunaan Aplikasi MySSC

Aplikasi MySSC (*My Service Support Center*) merupakan platform digital yang digunakan oleh karyawan PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera untuk menyampaikan permintaan gangguan, permintaan layanan, atau kebutuhan teknis lainnya kepada tim ICT. Aplikasi ini juga menyediakan fitur pemantauan progres permintaan secara real-time, sehingga pelapor dapat melihat status tindak lanjut dari permintaan yang telah dikirimkan.

Berdasarkan hasil observasi terhadap penggunaan aplikasi MySSC, berikut digambarkan alur permintaan layanan teknologi informasi yang dimulai dari login pengguna hingga permintaan dinyatakan selesai (*closed*). Pada setiap tahapan, sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi melalui email kepada pihak yang bersangkutan. Alur ini bertujuan untuk menjelaskan secara visual proses yang dijalankan oleh pengguna dan tim ICT dalam menangani tiket layanan TI.





Gambar 1. Flowchart Alur Penggunaan Aplikasi MySSC

Sumber: Dokumentasi pribadi (diolah oleh mahasiswa)

Flowchart pada Gambar 1 menggambarkan keseluruhan proses permintaan layanan teknologi informasi melalui aplikasi MySSC. Proses dimulai ketika pengguna melakukan login ke sistem menggunakan akun internal perusahaan. Setelah berhasil masuk, pengguna diarahkan untuk memilih jenis permintaan yang sesuai, seperti *Incident ICT*, *Change*, *Reset*, atau *Unlock Password*.

Setelah jenis layanan dipilih, pengguna mengisi form permintaan yang mencakup detail lokasi, jenis masalah, dan kontak yang bisa dihubungi. Form ini kemudian disubmit ke sistem untuk diproses lebih lanjut. Permintaan akan diteruskan ke tim ICT SHU Pusat untuk mendapatkan persetujuan awal sebelum diteruskan ke teknisi lapangan.

Tahap berikutnya adalah *In Progress*, di mana permintaan ditangani oleh tim ICT Field Adera atau teknisi yang bersangkutan. Setelah tindakan selesai dilakukan, tiket permintaan akan diperbarui statusnya menjadi *Pending*, *Resolved*, *Closed*, atau *Cancelled*, tergantung hasil akhir dari penanganan tersebut.

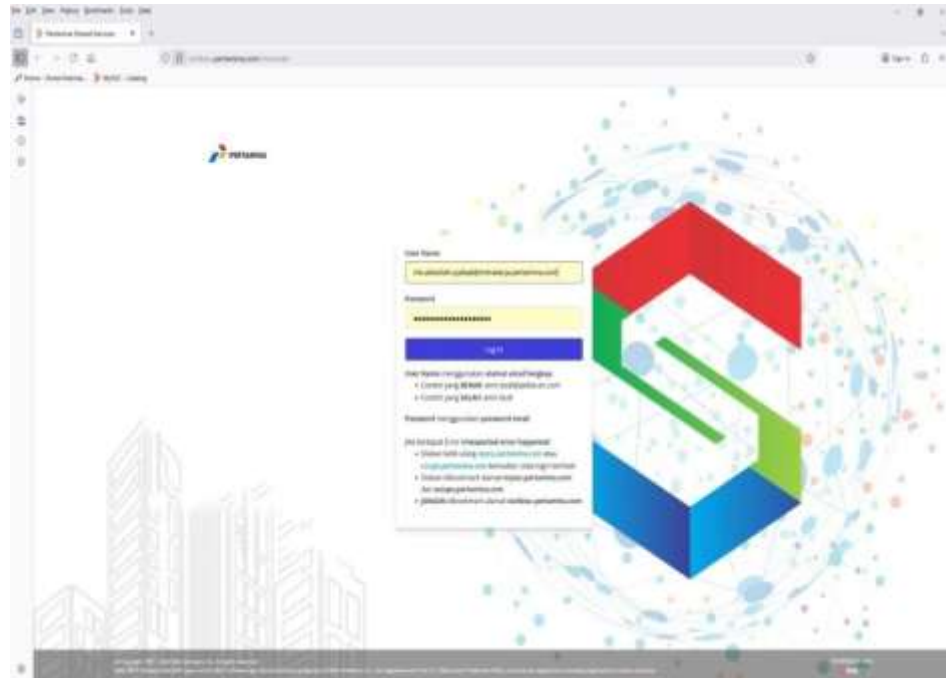
Sepanjang seluruh tahapan ini, sistem MySSC secara otomatis mengirimkan notifikasi melalui email kepada pihak-pihak terkait, termasuk pelapor. Notifikasi ini dikirim saat permintaan dibuat, disetujui, sedang dalam proses, hingga ditutup. Hal ini memastikan bahwa pelapor selalu mendapatkan informasi terkini mengenai status tiket yang diajukan dan dapat memantau progres tanpa harus menghubungi teknisi secara langsung.

Dengan adanya *flowchart* ini, pengguna maupun pihak internal perusahaan dapat memahami alur layanan TI secara lebih visual dan sistematis, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur serta efektivitas penanganan setiap permintaan yang masuk ke dalam sistem MySSC.

Setelah memahami gambaran umum alur melalui flowchart pada Gambar 1, berikut ini dijelaskan secara lebih rinci setiap tahapan dalam proses permintaan layanan teknologi informasi melalui aplikasi MySSC.

Akses ke Aplikasi

Untuk memulai proses permintaan layanan teknologi informasi, pengguna terlebih dahulu harus mengakses aplikasi MySSC (*My Service Support Center*) melalui jaringan internal PT Pertamina. Akses dilakukan menggunakan browser dengan alamat khusus yang terhubung ke sistem Pertamina Shared Services. Tampilan awal aplikasi menampilkan halaman login, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Tampilan Halaman Login Aplikasi MySSC

Sumber: Dokumentasi pribadi

Pada halaman login, pengguna diminta untuk mengisi:

1. **User Name**, berupa alamat email aktif yang terdaftar
2. **Password**, yang sesuai dengan kredensial email internal masing-masing pengguna.
3. Terdapat pula informasi bantuan yang disediakan di bawah form login, termasuk:
4. Petunjuk jika terjadi unexpected error,
5. Rekomendasi untuk tidak membuka sistem melalui bookmark,
6. Saran menggunakan link langsung dari portal internal seperti myssc.pertamina.com.

Tampilan yang bersih dan terstruktur ini memudahkan pengguna untuk masuk ke sistem, namun tetap memerlukan perhatian agar user name dan password yang digunakan benar-benar sesuai dengan format yang ditentukan.

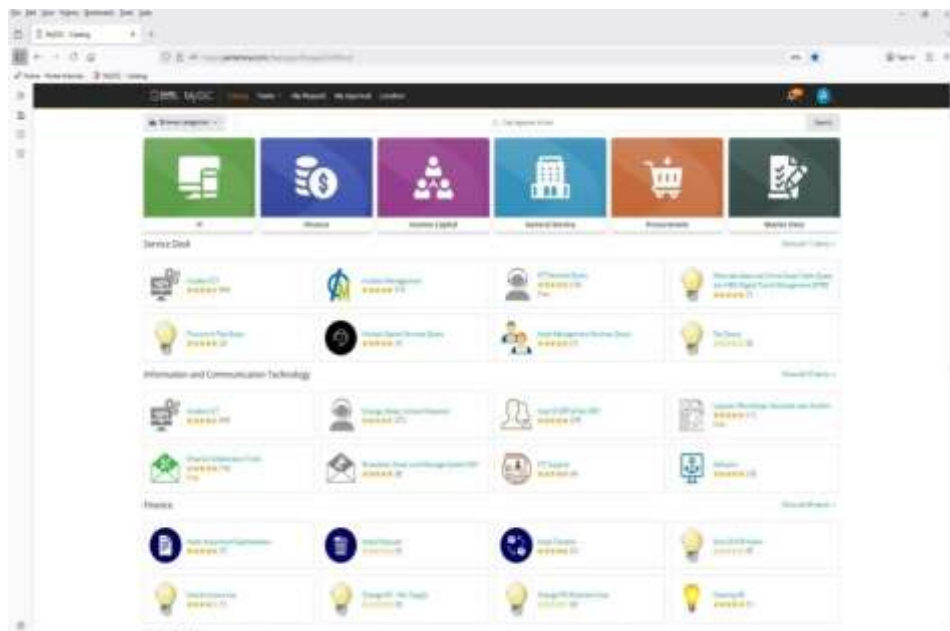
Langkah Awal Permintaan Layanan Melalui Kategori IT

Setelah berhasil masuk ke dalam sistem MySSC, pengguna akan diarahkan ke halaman utama katalog layanan. Pada halaman ini, seluruh jenis layanan dan permintaan yang tersedia diklasifikasikan berdasarkan enam kategori utama, yaitu:

1. *IT (Information Technology)*
2. *Finance*
3. *Human Capital*
4. *General Service*, yang ditandai dengan ikon bergambar monitor berwarna hijau. Setelah memilih kategori tersebut, sistem akan menampilkan sejumlah layanan yang tersedia di bawah unit ICT. Pengguna perlu menyesuaikan jenis layanan yang dipilih dengan jenis gangguan atau permintaan yang dialami.

No.	Nama Layanan	Deskripsi Singkat
1	Incident ICT	Permintaan gangguan umum pada perangkat, jaringan, atau sistem TI
2	Change, Reset, Unlock Password	Permintaan perubahan, reset, atau membuka akun yang terkunci
3	Email & Collaboration Tools	Layanan terkait akses email kantor dan alat komunikasi internal perusahaan
4	Software Request	Permintaan instalasi software atau kebutuhan aplikasi tambahan
5	ICT Support	Dukungan umum untuk masalah teknis lainnya di luar kategori yang sudah tersedia

Tabel 1. Daftar Layanan Teknologi Informasi pada Kategori IT MySSC



Gambar 3. Tampilan Katalog Layanan MySSC

Sumber: Dokumentasi pribadi

Selain memilih dari kategori, pengguna juga dapat memanfaatkan kolom pencarian untuk menemukan layanan tertentu secara lebih cepat. Fitur ini sangat membantu dalam mempercepat proses permintaan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memilih layanan yang sesuai. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

1. Jumlah pilihan layanan yang cukup banyak,
2. Penggunaan istilah teknis pada nama layanan,
3. Tidak tersedianya penjelasan langsung (*tooltip*) atau informasi tambahan mengenai perbedaan antar layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun katalog layanan telah terstruktur dengan baik, masih diperlukan penyederhanaan istilah serta peningkatan pemahaman pengguna melalui panduan yang jelas dan ringkas.

Pengisian Form Permintaan

Setelah memilih layanan yang sesuai dalam katalog MySSC, pengguna diarahkan ke halaman formulir permintaan . Halaman ini berisi sejumlah kolom yang harus diisi untuk memberikan informasi awal mengenai gangguan atau permintaan layanan teknologi informasi. Formulir ini menjadi media utama dalam proses pencatatan dan klasifikasi awal oleh tim ICT.

Gambar 4. Tampilan formulir permintaan dalam sistem MySSC.

Sumber : Dokumentasi pribadi

Tabel berikut menjelaskan komponen-komponen yang terdapat dalam formulir permintaan:

Tabel 2. Komponen Formulir Permintaan Layanan TI MySSC

No	Kolom Isian	Keterangan
1	Perusahaan	Secara otomatis terisi “Pertamina EP” sesuai data akun pengguna
2	Site	Lokasi kerja pengguna, misalnya SD02
3	Site Group	Wilayah atau lapangan kerja, seperti Adera
4	Nomor Telepon/Extension/ID HT	Kontak aktif yang dapat dihubungi untuk proses tindak lanjut
5	Jenis Incident	Pilihan antara <i>Aplikasi</i> dan <i>Non Aplikasi</i>
6	Jenis Incident Non Aplikasi	Subkategori detail gangguan seperti Jaringan, Printer, Radio, Email, dll

Dalam proses permintaan, pengguna harus memahami perbedaan antara Insiden (Incident) dan Permintaan (Request). Berikut penjelasan perbedaan keduanya:

Tabel 3. Perbedaan Insiden dan Permintaan Layanan dalam MySSC

Jenis Permintaan	Deskripsi
Insiden (Incident)	Digunakan untuk melaporkan gangguan atau kerusakan terhadap sistem, perangkat, jaringan, atau aplikasi yang sudah ada. Misalnya: jaringan terputus, perangkat tidak menyala, email tidak bisa diakses.
Permintaan (Request)	Digunakan untuk mengajukan layanan baru atau tambahan. Misalnya: instalasi software, permintaan akun, reset password, atau akses sistem baru.

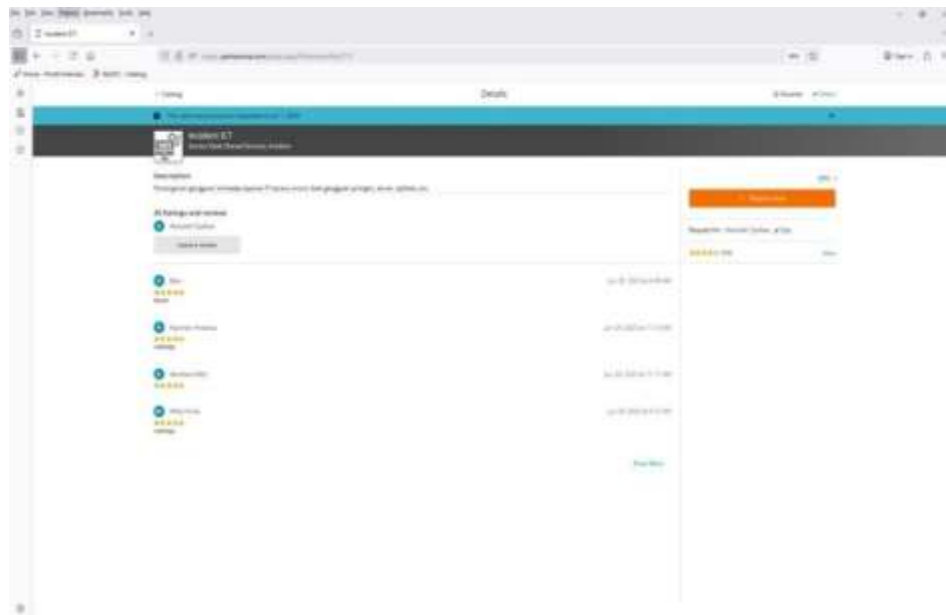
Berdasarkan hasil observasi selama kerja praktik, ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pengisian formulir, antara lain:

1. Pengguna sering salah memilih jenis insiden karena kurang memahami perbedaannya dengan *request*.
2. Beberapa istilah teknis seperti *Multimedia*, *Security*, atau *Handset* belum dipahami secara merata oleh seluruh pengguna.
3. Tidak tersedia panduan atau *tooltip* yang membantu pengguna dalam memilih kategori secara tepat.
4. Masih terdapat permintaan yang tidak mencantumkan nomor kontak aktif, sehingga menyulitkan proses konfirmasi oleh tim teknis.
5. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dalam bentuk penyederhanaan form permintaan, penambahan petunjuk isian dalam sistem, serta edukasi internal kepada pengguna.

Pemantauan Status Permintaan oleh Pengguna

Setelah permintaan berhasil dikirim melalui sistem MySSC, pengguna dapat memantau status permintaan secara berkala melalui menu “*My Tickets*”. Menu ini menampilkan seluruh riwayat permintaan yang telah diajukan oleh pengguna, lengkap dengan nomor tiket, jenis layanan, waktu pengiriman, serta status terkini dari permintaan tersebut. Adapun status permintaan yang digunakan dalam sistem terdiri dari:

Status	Keterangan
Open	Permintaan telah dikirim dan diterima oleh sistem, menunggu penanganan awal.
In Progress	Tim ICT sedang menangani permintaan yang masuk.
Pending	Penanganan permintaan tertunda, biasanya menunggu informasi atau konfirmasi tambahan dari pelapor.
Closed	Masalah telah diselesaikan dan permintaan dianggap selesai.



Gambar 5. Tampilan daftar permintaan status terdapat dalam aplikasi MySSC.

Sumber: Dokumentasi pribadi

Fitur pemantauan ini memberikan transparansi bagi pelapor dalam mengetahui progres penanganan yang dilakukan oleh tim ICT. Selain itu, apabila permintaan berstatus Pending, pengguna dapat memberikan tanggapan lanjutan melalui sistem untuk mempercepat penyelesaian. Berdasarkan observasi di lapangan, masih ditemukan beberapa kendala, seperti:

- Tidak semua pengguna secara aktif memantau status permintaan setelah pengajuan.
- Beberapa pelapor tidak memahami arti status tertentu, khususnya *Pending*, sehingga tidak merespons permintaan informasi tambahan dari teknisi.
- Komunikasi terkait update status masih terbatas hanya melalui sistem, tanpa pemberitahuan langsung melalui media lain.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya pemahaman user terhadap fitur pemantauan dan arti status permintaan, serta perlunya pendekatan edukatif agar proses penanganan tidak terhambat karena miskomunikasi.

Penyelesaian dan Penutupan Permintaan

Setelah permintaan ditindaklanjuti oleh tim ICT, sistem MySSC memperbarui status tiket secara otomatis hingga mencapai tahap penyelesaian. Setiap tiket yang telah diselesaikan akan berstatus *Completed*, kemudian ditutup secara otomatis oleh sistem atau oleh teknisi dengan status akhir *Closed*, apabila tidak ada umpan balik lanjutan dari pengguna.

Seluruh proses penanganan dapat dilihat melalui tampilan halaman detail tiket, yang mencakup identitas pelapor, waktu pengajuan, jenis layanan, lokasi kerja, serta deskripsi gangguan dan tanggapan teknisi.



Gambar 6. tampilan detail proses penanganan tiket yang sedang berlangsung dalam sistem MySSC.

Sumber: Dokumentasi pribadi

Untuk memastikan bahwa permintaan segera ditindaklanjuti oleh teknisi yang bertanggung jawab, sistem MySSC juga mengirimkan notifikasi email otomatis kepada unit kerja atau tim teknisi yang sesuai dengan klasifikasi tiket. Notifikasi ini berisi informasi penting terkait permintaan, seperti nomor tiket, waktu permintaan, pelapor, dan jenis layanan yang diminta.

Dengan adanya notifikasi ini, permintaan yang masuk dapat segera diketahui dan ditangani oleh teknisi sesuai wilayah kerja. Proses permintaan, penanganan, dan dokumentasi tiket secara digital melalui MySSC menjadi indikator bahwa sistem telah mendukung transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas dalam layanan teknologi informasi di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera.

Temuan Permasalahan Berdasarkan Alur

Berdasarkan hasil observasi terhadap alur permintaan layanan teknologi informasi melalui aplikasi MySSC, ditemukan sejumlah permasalahan yang dapat dikelompokkan ke dalam dua aspek utama: permasalahan dari sisi pengguna dan permasalahan dari sisi sistem.

Permasalahan dari Sisi Pengguna

- a. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan fungsi aplikasi
Sebagian pengguna belum memahami bahwa seluruh permintaan terkait layanan teknologi informasi seharusnya disampaikan melalui aplikasi MySSC. Masih terdapat kebiasaan menyampaikan permintaan secara lisan atau melalui pesan pribadi kepada teknisi, yang menyebabkan permintaan tidak terdokumentasi secara sistematis.
- b. Kesalahan dalam memilih jenis layanan
Pengguna sering salah dalam membedakan antara permintaan insiden dan permintaan layanan, serta tidak tepat dalam memilih kategori gangguan. Akibatnya, teknisi harus mengklarifikasi ulang, sehingga waktu penanganan menjadi lebih lama.
- c. Pengisian formulir yang tidak lengkap
Masih ditemukan permintaan yang tidak menyertakan deskripsi lengkap, lokasi unit kerja, atau kontak pelapor. Informasi yang tidak lengkap menyulitkan teknisi dalam memahami dan menangani masalah secara efisien.
- d. Kurangnya respons terhadap status permintaan
Ketika permintaan berstatus Pending, banyak pengguna tidak segera merespons permintaan informasi tambahan dari teknisi. Hal ini menyebabkan penanganan tertunda, meskipun permintaan telah masuk ke sistem.
- e. Teknisi masih menerima permintaan di luar sistem
Selain dari sisi pengguna, ditemukan juga bahwa sebagian teknisi di lapangan masih menerima permintaan gangguan secara langsung dari pengguna tanpa mengarahkan untuk membuat tiket melalui MySSC terlebih dahulu. Kebiasaan ini menyebabkan permintaan tidak tercatat dalam sistem, sehingga mengganggu akurasi dokumentasi dan evaluasi pelayanan. Seharusnya, staf ICT yang berwenang menegaskan bahwa seluruh permintaan harus masuk melalui sistem sebelum ditindaklanjuti oleh teknisi.

Permasalahan dari Sisi Aplikasi

- a. Tampilan belum sepenuhnya ramah pengguna
Tampilan aplikasi menyajikan informasi secara sistematis, namun masih menggunakan istilah teknis yang belum familiar bagi seluruh pengguna. Tidak tersedianya bantuan atau tooltip menyebabkan kesalahan saat pengisian formulir.
- b. Kurang memahami panduan penggunaan
Aplikasi belum dilengkapi dengan panduan atau petunjuk penggunaan yang dapat membantu pengguna memahami prosedur permintaan dengan benar, khususnya bagi pengguna baru.
- c. Klasifikasi layanan yang mirip dan membingungkan
Beberapa jenis layanan memiliki nama yang hampir sama namun cakupan berbeda, sehingga membingungkan pengguna dalam memilih kategori yang sesuai.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan analisis selama pelaksanaan kerja praktik di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi proses permintaan layanan teknologi

informasi melalui aplikasi MySSC masih menghadapi beberapa tantangan mendasar. Tantangan tersebut tidak hanya bersumber dari sisi pengguna, tetapi juga dari sisi sistem dan implementasi prosedur di lingkungan kerja.

Berbagai temuan menunjukkan bahwa efektivitas sistem permintaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna mampu memahami dan memanfaatkan sistem tersebut, serta sejauh mana struktur dan manajemen internal dapat menjamin konsistensi penggunaan sistem.

Literasi Digital dan Kepatuhan Prosedur Permintaan

Salah satu permasalahan yang paling menonjol dari sisi pengguna adalah masih rendahnya pemahaman terhadap fungsi dan alur penggunaan aplikasi MySSC. Sebagian besar permintaan masih disampaikan secara informal kepada teknisi melalui pesan pribadi atau lisan, tanpa melalui sistem yang telah disediakan. Padahal, keberadaan sistem permintaan berbasis digital seperti MySSC bertujuan untuk menciptakan dokumentasi yang tertelusur, mempermudah pelacakan progres, dan mempercepat eskalasi penanganan.

Literasi digital, dalam konteks ini, mencakup kemampuan pengguna untuk memahami cara kerja sistem informasi serta mengikuti prosedur permintaan secara mandiri. Kusuma dan Yuliana (2021) menjelaskan bahwa literasi digital tidak sekadar kemampuan teknis, tetapi juga mencakup keterampilan berpikir sistematis dalam memanfaatkan aplikasi sesuai dengan kebijakan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital harus menjadi bagian dari strategi internal perusahaan dalam mendukung transformasi digital layanan TI.

Selain dari sisi pengguna, peran staf ICT sebagai pengawas prosedur juga memegang peran penting. Dalam praktiknya, masih ditemukan teknisi yang menerima permintaan langsung tanpa memastikan apakah pelapor telah membuat tiket melalui MySSC. Ketidaktegasan dalam menegakkan prosedur ini berpotensi melemahkan sistem, karena permintaan yang tidak tercatat secara resmi tidak dapat dimonitor dan dievaluasi. Oleh karena itu, staf ICT perlu menetapkan kebijakan tegas bahwa seluruh permintaan harus dicatat melalui sistem, dan teknisi tidak diperkenankan menangani permintaan yang tidak memiliki ID tiket valid.

Penerapan prosedur formal secara konsisten sangat sejalan dengan prinsip dalam IT Service Management (ITSM), di mana semua permintaan layanan dan insiden harus melalui proses terdokumentasi yang dapat ditinjau dan diukur (Axelos, 2019). Dokumentasi ini tidak hanya penting bagi pengguna, tetapi juga bagi manajemen untuk melakukan analisis performa layanan.

Desain Sistem dan Pengalaman Pengguna

Dari sisi teknis, aplikasi MySSC sudah menyediakan fitur permintaan yang terstruktur. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala dalam desain antarmuka yang menghambat pengguna dalam mengoperasikan sistem dengan baik. Penggunaan istilah teknis yang tidak familiar, banyaknya kategori layanan yang mirip, dan ketiadaan panduan langsung dalam sistem menyebabkan kesalahan pengisian form cukup sering terjadi.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya menerapkan prinsip user-centered design (UCD), yaitu prinsip perancangan sistem yang berfokus pada pengalaman dan keterbatasan pengguna. Nielsen (2020) menyatakan bahwa desain sistem yang efektif harus meminimalkan kebutuhan pengguna untuk belajar secara mendalam dan menyediakan bantuan langsung saat dibutuhkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Subiyakto et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan metode UCD dalam pengembangan antarmuka sistem mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna berdasarkan indikator System Usability Scale (SUS). Studi tersebut memperlihatkan peningkatan dari skor C (65,57) menjadi A+ (87,14) setelah dilakukan perbaikan antarmuka berbasis kebutuhan pengguna. Begitu pula dalam studi oleh Wu, Hasniati, dan Musdar (2022), penerapan pendekatan UCD

terbukti efektif dalam meningkatkan keberhasilan pengguna memahami fitur-fitur sistem dan menyelesaikan tugas permintaan secara mandiri.

Penerapan prinsip UCD dalam konteks MySSC dapat dilakukan dengan langkah-langkah sederhana seperti penambahan tooltip (bantuan singkat), penyederhanaan istilah teknis, serta integrasi tutorial penggunaan berbasis visual atau animasi.

Edukasi Berkelanjutan dan Penguatan Kebijakan Internal

Meskipun solusi teknis penting untuk dilakukan, namun dalam jangka pendek, langkah yang lebih strategis adalah melalui edukasi berkelanjutan kepada pengguna dan penguatan kebijakan prosedural internal. Sosialisasi ulang mengenai fungsi MySSC, jenis layanan yang tersedia, cara mengisi form yang benar, dan manfaat permintaan formal perlu dilakukan secara periodik oleh tim ICT. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan, banner digital, video tutorial, atau integrasi langsung ke dalam sistem.

Sementara itu, dari sisi internal ICT, perlu ada penguatan pengawasan terhadap teknisi agar seluruh tindakan penanganan masalah didasarkan pada tiket yang sah. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses layanan terdokumentasi, dapat dipertanggungjawabkan, dan siap dievaluasi secara periodik.

Refleksi Mahasiswa

Pelaksanaan kerja praktik di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, khususnya di bagian ICT Operation, telah memberikan pengalaman yang sangat berharga, baik dari sisi pengembangan pengetahuan teknis maupun kemampuan adaptasi dalam lingkungan kerja profesional. Selama kurang lebih enam minggu pelaksanaan kegiatan, banyak hal yang dapat dipelajari secara langsung melalui pengamatan, keterlibatan aktif, serta komunikasi dengan para staf teknis dan karyawan di lapangan.

Mahasiswa memperoleh pemahaman mendalam mengenai sistem layanan teknologi informasi, mulai dari struktur organisasi departemen ICT, jenis layanan yang disediakan, hingga proses operasional teknis dalam menangani permintaan gangguan dan permintaan layanan. Melalui sistem MySSC, mahasiswa dapat mengamati secara langsung bagaimana proses permintaan, penanganan, dan dokumentasi layanan dilakukan secara sistematis dan terintegrasi.

Salah satu pengalaman reflektif yang paling penting adalah memahami bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut dapat dipahami dan digunakan secara konsisten oleh seluruh pengguna. Interaksi dengan para teknisi juga memberikan wawasan baru mengenai pentingnya disiplin prosedur, dokumentasi, serta komunikasi internal dalam mendukung pelayanan teknologi yang efektif dan efisien.

Di sisi lain, keterlibatan dalam analisis sistem permintaan memberikan tantangan tersendiri, khususnya dalam memahami berbagai kendala yang dihadapi pengguna dan menghubungkannya dengan konsep-konsep teori yang telah diperoleh selama perkuliahan. Pengalaman ini mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis, solutif, dan memahami realitas implementasi sistem informasi di dunia kerja.

Secara keseluruhan, kerja praktik ini telah memperkuat kompetensi teknis, komunikasi, dan profesionalisme mahasiswa dalam konteks nyata, serta memberikan bekal berharga untuk menghadapi dunia kerja yang kompleks dan dinamis. Selain itu, kegiatan ini juga memotivasi untuk terus belajar, mengembangkan diri, serta berkontribusi dalam pengembangan sistem informasi yang lebih baik dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, keterlibatan langsung, serta analisis selama pelaksanaan kerja praktik di PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera, dapat disimpulkan bahwa aplikasi MySSC berperan penting dalam mendukung efisiensi dan transparansi proses permintaan layanan teknologi informasi. Sistem ini mampu merekam permintaan secara real-time, mendistribusikannya kepada teknisi yang sesuai, serta memberikan notifikasi otomatis kepada pengguna terkait status penanganan. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh faktor pengguna, seperti kurangnya pemahaman terhadap alur permintaan dan kecenderungan menyampaikan keluhan melalui jalur informal yang tidak terdokumentasi dalam sistem. Selain itu, antarmuka aplikasi masih bersifat teknis dan belum cukup ramah bagi pengguna non-teknis, sehingga diperlukan penyempurnaan pada aspek pengalaman pengguna (*user experience*). Walaupun demikian, proses penyelesaian dan dokumentasi tiket sudah berjalan dengan baik, asalkan seluruh pihak menjalankan prosedur dengan konsisten.

Sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut, diperlukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan layanan TI melalui aplikasi MySSC. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi menyeluruh kepada seluruh unit kerja mengenai penggunaan aplikasi secara benar dan manfaatnya terhadap kelancaran operasional. Kedua, disiplin penerapan prosedur permintaan harus ditegakkan agar semua layanan tercatat secara resmi dalam sistem, sehingga data dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja ICT. Ketiga, pembaruan desain antarmuka berbasis *user-centered design* disarankan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, seperti penambahan *tooltip*, panduan singkat, dan sistem pencarian layanan cerdas. Selain itu, evaluasi layanan berbasis data dari MySSC perlu dilakukan secara rutin guna menilai performa sistem, waktu penanganan, serta tingkat kepuasan pengguna. Melalui upaya tersebut, sistem MySSC diharapkan dapat berfungsi lebih optimal, efisien, dan mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi yang profesional di lingkungan PT Pertamina Hulu Rokan Zona 4 Field Adera.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusuma, A. R., & Yuliana, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Kajian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Fatmawati, S. (2023). *Penelitian Terapan dalam Sistem Informasi Organisasi: Teori dan Praktik Lapangan*. Jakarta: Mitra Cendekia Press.
- Axelos. (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. TSO (The Stationery Office).
- Ghozali, M. I., Murti, A. C., & Muzid, S. (2023). Analisis penggunaan metode user-centered design dalam peningkatan akseptabilitas SIMPELMAS. *Klik Journal*, 4(2), 60–68. <https://djournals.com/klik/article/view/1317>
- Kusuma, R. A., & Yuliana, E. (2021). Literasi digital dalam mendukung pemanfaatan sistem informasi organisasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 115–124.
- Nielsen, J. (2020). *Usability Engineering* (Reprint ed.). Morgan Kaufmann.

- Subiyakto, A., Amimah, A., Nurmiati, E., Zulfiandri, Z., Rustamaji, E., Haryanto, T., & Rahman, T. K. A. (2022). Investigating user experience to redesign user interface using user-centered design approach. ICIC Express Letters, Part B: Applications, 13(8), 861–868. <https://doi.org/10.24507/icicelb.13.08.861>
- Wu, C. V., Hasniati, & Musdar, I. A. (2022). Implementation of user centered design approach in user interface design and user experience: Worker's website. KharismaTech, 17(2), 71–84. <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/article/view/246>