

ABSTRAK

Unit SISFO Universitas Telkom mendapatkan banyak keluhan dari konsumen karena kurangnya kepuasan terhadap layanan yang ada, jumlah keluhan konsumen terhitung 5562 pada tahun 2015 dan 2096 di tahun 2016. Keluhan tersebut muncul karena penilaian kinerja yang belum tepat salah satunya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tugas yang paling penting untuk jabatan *Asisten Manager Helpdesk* dan *Service Level Management* Unit SISFO Universitas Telkom dengan menggunakan metode *critical incident technique*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan *Asisten Manager Helpdesk* dan *Service Level Management*. Penelitian ini menggunakan metode *critical incident technique* untuk mendapatkan perilaku positif dan negatif serta menggunakan skala likert untuk mengukur tugas yang paling penting. Hasil penelitian ini menunjukkan 5 kategori perilaku yaitu pelayanan, informasi, laporan pekerjaan, perbaikan dan fasilitas. Penilaian kinerja individu menggunakan metode *critical incident technique* mendapatkan 5 tugas yang paling penting bagi *Asisten Manager Helpdesk* dan *Service Level Management*. Tugas paling penting tersebut yaitu melayani menerima komplain *user* (Mahasiswa, Dosen, Unit) di bidang IT (Aplikasi, Infrastruktur, Permintaan data, Pemetaan akses) dengan baik, memberikan informasi terkait cara penggunaan aplikasi atau proses bisnis, melakukan analisis terhadap hasil laporan setiap 3 bulan, memantau perbaikan proses *update* dan memastikan fasilitas IT terpenuhi.

Kata kunci : *Critical Incident Technique*, Penilaian Kinerja Individu