

repository.ub.ac.id

EVALUASI MATURITAS MANAJEMEN LAYANAN SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BERPEDOMAN PADA ITIL VERSI 3

Triya Andadari¹⁾, Suprpto, S. T, M. T²⁾, Himawat Aryadita, S. T, M. Sc²⁾

¹⁾Mahasiswa,²⁾ Dosen Pembimbing
Program Studi Sistem Informasi
Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer
Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia
tryaandadari@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi berupa sebuah sistem hendaknya diiringi dengan sebuah mekanisme kontrol yang bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang sedang berjalan telah sesuai dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan ditanamkannya sistem informasi tersebut. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung telah menanamkan sebuah sistem yang dikembangkan khusus untuk mengelola Pajak Bumi Bangunan (PBB) yaitu SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) yang telah cukup berkembang, namun seiring perkembangannya pihak DISPENDA tidak memiliki mekanisme kontrol yang jelas yang berdampak pada timbulnya masalah sistem seperti sulitnya penanganan error sistem. Salah satu bentuk tindakan mekanisme kontrol yang dapat dilakukan kepada sebuah sistem informasi adalah dilakukannya audit sistem informasi sebagai salah satu metode penilaian atau evaluasi kematangan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 pada dua domain terakhir yaitu Service Operation (SO) dan Continual Service Improvement (CSI). Hasil dari penelitian menunjukkan nilai rata-rata tingkat kematangan SISMIOP pada domain SO sebesar 1,97 dan pada domain CSI sebesar 2,00 dengan rata-rata nilai kesenjangan sebesar 1,75 untuk domain SO dan 1,71 untuk domain CSI. Berdasarkan analisis tingkat kematangan dan kesenjangan didapatkan hasil analisis SWOT yang dapat dijadikan patokan untuk penyusunan rekomendasi. Rekomendasi yang diberikan adalah melaksanakan seluruh proses manajemen layanan dengan baik serta menyusun seluruh dokumen pendukungnya.

Kata kunci: Evaluasi, Maturity Level, SISMIOP, Service Operation, Continual Service Improvement.

Utilization of information technology, a system should be accompanied by a control mechanism which aims to determine whether the information system is running in accordance with the organization's objectives and in line with expectations embedded systems such information. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Tulungagung has instilled a system that was developed specifically to manage the Earth Building Tax (PBB) is SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) that have been sufficiently developed, but as the development side DISPENDA not have clear control mechanism that impact the emergence of system problems such as the difficulty of error handling system. One form of action control mechanism that can be done to an information system is an audit of information systems as a method of assessment or evaluation of doneness by using a framework of ITIL version 3 in the two last domain that Service Operation (SO) and Continual Service Improvement (CSI) , Results from the study showed the average value on the maturity level domain SISMIOP SO of 1.97 and the CSI domain of 2.00 with an average value of gap of 1.75 to 1.71 for the domain and domain SO CSI. Based on the level of maturity and gap analysis showed that the SWOT analysis can be used as a benchmark for the development of recommendations. Recommendation is to implement the whole process of service management well and lay out all the supporting documents.

Keywords: Evaluation, Maturity Level, SISMIOP, Service Operation, Continual Service Improvement.

1. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi menjadi sebuah hal penting yang harus diperhatikan oleh semua pelaku bisnis baik organisasi pemerintahan, organisasi umum maupun perusahaan. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat sebuah organisasi dapat memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja serta mencapai tujuan bisnis mereka. Pemanfaatan teknologi informasi yang berupa sebuah sistem hendaknya juga diiringi dengan sebuah mekanisme kontrol yang bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang sedang berjalan telah sesuai dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan ditanamkannya sistem informasi tersebut.

DISPENDA yang merupakan kepanjangan dari Dinas Pendapatan Daerah adalah sebuah organisasi yang berada di bawah pemerintah Kabupaten Tulungagung yang memiliki tanggung jawab dalam pemungutan pendapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain sebagainya. Berdasarkan peraturan daerah Nomer 8 Tahun 2011 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung memiliki tugas pokok untuk membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi di bidang pendapatan daerah. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung memiliki peran penting yaitu mengelola pajak daerah serta menjadi koordinator pendapatan daerah yang ikut bertanggungjawab atas keberhasilan penerimaan pendapatan daerah secara keseluruhan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 7 ayat 2 yang menerangkan tentang pendayagunaan teknologi pada pemerintahan daerah, Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung telah menanamkan sebuah sistem yang dikembangkan khusus untuk mengelola Pajak Bumi Bangunan (PBB). Sistem yang dimaksud adalah SISMIOP yang merupakan kepanjangan dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak. SISMIOP adalah sebuah sistem yang dibangun khusus untuk menangani PBB dimana sistem ini didapat dari kantor pajak pusat namun telah disesuaikan dan dikembangkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sendiri. SISMIOP dikendalikan oleh seorang staff IT yang menjadi admin bagi sistem dan sekaligus bertugas untuk memantau serta maintenance sistem. User dari SISMIOP adalah semua staff yang bertugas mengelola data PBB di Kabupaten Tulungagung. SISMIOP bersifat client server dan terpusat pada satu database. SISMIOP telah dikembangkan hingga memiliki banyak aplikasi

tambahan seperti Sistem Informasi Geografi yang berguna untuk memantau letak tanah, luas tanah sesuai dengan data yang ada pada database sistem serta fitur SMS Gateway yang dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat sesuai dengan data yang ada pada database sistem.

Meski layanan telah berkembang dan cukup lama ditanamkan untuk mengelola PBB di Kabupaten Tulungagung, namun layanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung ini tidak memiliki tata kelola layanan serta mekanisme kontrol yang jelas hal ini terbukti dengan tidak adanya dokumentasi layanan baik dokumentasi pengoperasian layanan, dokumentasi permasalahan, dokumentasi pelaksanaan layanan, serta dokumen pendukung lainnya. Hal tersebut berdampak pada timbulnya masalah-masalah dalam layanan seperti sering terjadinya error saat penginputan data serta beberapa fitur yang tidak dapat dibuka. Sistem yang berasal dari pusat menjadikan pihak DISPENDA tidak memiliki dokumentasi rancangan sistem sehingga untuk mengatasi error sistem, pihak DISPENDA mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan dari pihak ketiga. Hal inilah yang menjadikan penanganan error cukup lamban. Pada saat terjadi permasalahan atau error dengan model yang sama DISPENDA tetap membutuhkan bantuan dari pihak ketiga, hal tersebut tentunya membutuhkan waktu dan dana tambahan yang tidak sedikit karena error yang sering terjadi. Sampai saat ini pihak organisasi tidak mengetahui apakah layanan yang berjalan telah ideal atau sesuai dengan tujuan bisnis mereka, pihak organisasi pun belum merancang bagaimana sistem kedepannya apakah akan menguntungkan atau justru sebaliknya. Sedangkan pada dasarnya pihak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sendiri mengharapkan adanya sebuah tindakan sebagai bentuk evaluasi dari manajemen layanan yang juga dapat digunakan sebagai mekanisme kontrol yang dapat menghasilkan sebuah masukan atau rekomendasi bagi DISPENDA untuk mengembangkan teknologi informasi yang berjalan kedepannya serta mengetahui sejauh mana tingkat kematangan, tingkat kesenjangan serta kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang terjadi pada layanan yang berjalan saat ini. Berdasarkan Rancangan Peraturan Menteri (RPM) tahun 2012 yaitu Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia tentang "Pedoman Umum Audit Sistem Elektronik Penyelenggara Pelayanan Publik" pasal 2 ayat 2 yang menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan sistem elektronik wajib untuk melakukan audit sistem elektronik (MenKomInfo, 2012), oleh sebab itu penelitian ini memilih audit sistem informasi sebagai salah satu bentuk tindakan evaluasi manajemen layanan SISMIOP serta sekaligus dapat dijadikan sebagai mekanisme

kontrol dan memenuhi Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.

Audit sistem informasi merupakan salah satu metode penilaian atau evaluasi kematangan untuk sebuah objek tertentu dan pada hal ini objek yang dimaksud adalah teknologi informasi.. Tujuan dilakukannya audit teknologi informasi adalah untuk menilai apakah sebuah sistem informasi telah menjamin integritas data, mencapai tujuan-tujuan suatu organisasi secara efektif dan telah menggunakan sumber daya secara efisien (Weber, 2000). Audit teknologi informasi dapat dilakukan dengan adanya bantuan tools yang digunakan sebagai sebuah standart yang akan dikembangkan untuk sebuah kerangka kerja dan disusun berdasarkan best practice dari hasil pengalaman penelitian dibidang audit teknologi informasi. Salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL menyediakan sebuah kerangka kerja yang berfokus pada pengukuran teknologi informasi secara terus-menerus dan perbaikan kualitas terhadap layanan teknologi yang diberikan baik dari segi bisnis maupun perspektif pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut , penelitian ini akan membahas tentang hasil audit teknologi informasi berupa Sistem Informasi Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 domain Service Operation dan Continual Service Improvement berupa tingkat kematangan serta kesenjangan yang terjadi pada sistem tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan serta memperbaiki manajemen layanan teknologi informasi pada dinas tersebut.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang melibatkan ITIL didalamnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Nasnin Sultana tentang *A Case Study on Implementing ITIL in Business Organization-Considering Business Benefits with ROI*. Dimana isi dari penelitian ini menjelaskan tentang implementasi ITIL pada organisasi bisnis yang menunjukkan keuntungan yang dapat diperoleh dari pelaksanaan audit menggunakan ITIL yaitu organisasi dapat menyediakan layanan yang hemat biaya dan memenuhi harapan serta kebutuhan bisnis organisasi namun disisi lain pelaksana ITIL bukanlah sebuah perbaikan yang dapat diketahui hasilnya secara cepat dan dapat dengan mudah dilaksanakan(Sultana,2013).

2.2 Profil Organisasi

DISPENDA yang merupakan kepanjangan dari Dinas Pendapatan Daerah merupakan sebuah organisasi yang berada di bawah pemerintah Kabupaten Tulungagung yang memiliki tanggung jawab dalam pemungutan pendapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain sebagainya.

2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi

Menurut *IT Governance Institute* (2003) Tata Kelola Teknologi Informasi adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) sebagai "bagian integral dari tata kelola perusahaan, yang terdiri dari struktur organisasi dan kepemimpinan, serta proses yang memastikan bahwa organisasi TI tersebut mendukung strategi dan tujuan organisasi.

2.4 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *IT Service Management* yang sering disebut ITSM adalah apa saja yang memungkinkan penyedia layanan untuk memahami layanan yang mereka sediakan, serta memastikan bahwa layanan benar-benar memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan, serta memahami nilai dari layanan kepada pelanggan, dan tidak lupa mengelola semua biaya dan risiko yang terkait dengan layanan tersebut(Musda,2007).

2.5 Audit Teknologi Informasi

Audit Teknologi Informasi merupakan proses pengumpulan dan evaluasi bukti-bukti untuk menentukan apakah sistem komputer yang digunakan oleh suatu organisasi telah dapat melindungi aset milik organisasi tersebut serta mampu menjaga integritas data dan membantu organisasi dalam pencapaian tujuan bisnisnya secara efektif, serta menggunakan sumber daya yang dimiliki secara efisien (Weber, 2000). Audit Teknologi Informasi digunakan seiring dengan meningkatnya penggunaan TI untuk mensupport aktifitas bisnis.

2.6 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi serta melakukan pengembangan dan operasi teknologi informasi pada suatu organisasi. . ITIL menyajikan deskripsi yang rinci tentang sejumlah praktik penting tata kelola TI dan menyediakan daftar komprehensif mengenai tugas beserta prosedur yang dimana didalam prosedur tersebut dapat disesuaikan oleh kebutuhan dari masing-masing organisasi yang menggunakannya. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk tata kelola

TI yang berfokus pada pengukuran secara terus-menerus serta perbaikan kualitas bagi layanan TI yang diberikan, baik dari perspektif bisnis maupun pelanggan.

2.7 RACI Chart

RACI adalah kepanjangan dari *Responsible, Accountable, Consulted, Informed* yang merupakan sebuah matriks dimana matriks tersebut menggambarkan peran dari berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan pada proyek atau bisnis tertentu atau dengan kata lain RACI chart adalah suatu teknik untuk mengidentifikasi suatu tanggung jawab dari sebuah proses. Matriks RACI Chart sangat berguna dalam menjelaskan peran dan tanggung jawab antar bagian pada suatu proyek atau proses bisnis (Hendra, Eko, & Gede, 2015)

2.8 Maturity Models

Maturity model merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur level pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kematangan kemampuan (kapabilitas) manajemen tersebut serta dapat digunakan untuk membantu pendefinisian dan pemahaman proses-proses pada suatu organisasi. Dalam maturity level, menghitung kematangan layanan dapat dilakukan pada setiap proses atau fungsi dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Semua pertanyaan memiliki dua kemungkinan respon 'Ya' atau 'Tidak' dan setiap pertanyaan sesuai dengan salah satu dari lima tingkat kematangan yang didefinisikan oleh ITIL (Axelos, 2013).

2.9 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan merupakan Analisis gap adalah alat yang digunakan untuk menilai perbedaan (Gap) antara keadaan yang sebenarnya dan harapan di masa depan (Antonucci dan d'Ovidio, 2012). *Gap analysis* juga merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari instansi pemerintahan, khususnya dalam upaya penyediaan pelayanan terhadap umum. Hasil dari analisis tersebut dapat menjadi input yang berguna bagi perencanaan dan penentuan prioritas anggaran di masa yang akan datang. Kesenjangan didapat dari adanya sebuah harapan yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada saat ini dimana kondisi saat ini tidak dapat mencapai harapan. Harapan yang dimaksud adalah keinginan atau impian untuk layanan yang sebenarnya diinginkan (Antonucci dan d'Ovidio, 2012).

2.10 Analisa SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi

perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats) (Rangkuti, 2006).

3. METODOLOGI

3.1. Studi Literatur

Tahap studi literatur pada penelitian ini terkait dengan Audit Teknologi Informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Pada tahap ini pelaksanaannya mempelajari tentang literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan selain itu perlu mempelajari tentang kondisi organisasi saat ini serta teknologi informasi yang digunakan saat ini.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu observasi, pembagian kuisisioner dan wawancara. Observasi pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk mengamati aspek penting yang berkaitan dengan layanan teknologi informasi berdasarkan ITIL. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini diambil dari kuisisioner ITIL Versi 3 yang telah disediakan oleh *Universities and Colleges Information Systems Association* (UCISA, 2014) yang secara lengkap menyediakan kuisisioner dari masing-masing domain yang ada pada ITIL versi 3, kuisisioner yang disediakan berupa kuisisioner yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) layanan teknologi informasi. Wawancara dilakukan untuk membantu melengkapi data yang ada pada kuisisioner yang telah disebar dan diisi serta untuk mengetahui keadaan di lapangan terkait dengan penerapan teknologi informasi yang sesuai dengan kerangka kerja ITIL versi 3.

3.3. Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dan analisis merupakan bagian dimana data yang telah diperoleh dapat diolah hingga menghasilkan informasi yang relevan dan mudah dipahami. Setelah data didapat dari hasil kuisisioner, observasi, dan wawancara pada responden maka akan dilakukan perhitungan dan analisis pada data-data tersebut, analisis yang dilakukan berupa analisis *maturity level*, analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan analisis SWOT.

3.4. Laporan dan Rekomendasi

Hasil dari audit serta analisis yang telah dilakukan akan digunakan untuk membuat suatu laporan yang diberikan pada instansi serta untuk menyusun rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengembangan teknologi informasi kedepannya sesuai dengan harapan instansi.

Laporan audit adalah hasil akhir dari pelaksanaan audit teknologi informasi yang berisikan temuan-temuan serta rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen layanan teknologi informasi.

4. SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Observasi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung UPTD Pelayanan PBB dan BPHTP dengan tujuan memperoleh bukti tambahan yang dapat mendukung hasil wawancara dan kuesioner yang disebar. Observasi atau pengamatan dilakukan pada sistem, layanan, serta segala hal yang dibutuhkan untuk mendukung hasil wawancara dan kuisisioner.

Wawancara dilakukan kepada responden kuisisioner dimana responden adalah pihak-pihak yang paling mengerti tentang sistem dan layanan sehingga diharapkan penulis akan memperoleh informasi yang tepat dan akurat. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan tentang sistem layanan dan organisasi serta pertanyaan seputar kuisisioner sehingga dapat menguatkan jawaban dari pengisian kuisisioner.

Kuisisioner dibuat berdasarkan ITIL versi 3 yang disediakan oleh *Universities and Colleges Information Systems Association* (UCISA,2014) dan ditujukan kepada 5 (lima) orang yang memiliki kaitan erat dengan sistem dan merupakan hasil pemetaan RACI yaitu 1 (satu) orang Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, 1 (satu) orang Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, 1 (satu) orang admin SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama, 1(satu) orang staff Pengadministrasi Umum, serta 1 (satu) orang staff Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data.

4.2 Hasil Observasi dan Wawancara

Dari observasi dan wawancara yang dilakukan didapatkan hasil pemetaan RACI yaitu siapa saja yang berhak mengisi kuisisioner serta didapat beberapa temuan dan antar muka dari sistem beserta penjelasan masing-masing fitur nya.

4.3 Hasil Maturity Level

Perhitungan Maturity Level (tingkat kematangan) berdasarkan kuisisioner yang dijawab oleh responden (nilai asli dari responden), dimana dari kuisisioner akan didapatkan tingkat kematangan yang terjadi saat ini dalam layanan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Proses-proses yang digunakan di dalam pengukuran yakni, proses yang ada di dalam domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Dari jawaban responden didapati nilai rata-rata tingkat kematangan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Hasil *Maturity Level* Domain *Service Operation*

<i>Service Operation</i>	<i>Maturity Level (Service Operation)</i>
<i>Service Management as a Practice</i>	2,92
<i>Service Operation Principles</i>	2,54
<i>Service Operation Processes</i>	1,88
<i>Common Service Operation Activities</i>	2,74
<i>Organising Service Operation</i>	2,61
<i>Service Operation Technology Considerations</i>	2,55
<i>Implementing Service Operation</i>	2,67

Tabel 4.2 Hasil *Maturity Level* Domain *Continual Service Improvement*

<i>Continual Service Improvement</i>	<i>Maturity Level</i>
<i>Service Management as a Practice</i>	2,49
<i>CSI Principles</i>	2,83
<i>CSI Processes</i>	2,32
<i>CSI methods and techniques</i>	2,01
<i>Organising for CSI</i>	2,50
<i>CSI Technology Considerations</i>	2,23
<i>Implementing CSI</i>	2,30

4.4 Temuan Hasil Audit

- Domain *Service Operation*
DISPENDA belum melaksanakan beberapa proses operasi layanan dan belum memiliki beberapa dokumentasi pendukung.
- Domain *Continual Service Improvement*
DISPENDA belum melaksanakan beberapa proses perbaikan layanan secara terus-menerus dan beberapa belum memiliki dokumen pendukung.
- Temuan Lain
Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) berasal dari pusat, DISPENDA hanya mengembangkan sesuai kebutuhan daerah Kabupaten Tulungagung sehingga segala bentuk dokumen yang berhubungan dengan sistem hanya dimiliki oleh pusat, sedangkan pihak DISPENDA membutuhkan dokumen tersebut.

5. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Analisis Maturity Level dan Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Analisis *maturity level* atau tingkat kematangan dilakukan berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisikan oleh lima orang responden yang berkaitan dengan sistem (SISMIOP). Untuk memperkuat jawaban dari para responden, kuisioner yang telah diisikan diteliti kembali dan dipastikan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden serta observasi lapangan dengan melihat bagaimana sistem berjalan saat ini. Dari wawancara dan observasi tersebut ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara nilai yang diberikan pada kuisioner dengan hasil wawancara dan observasi langsung yang dilakukan, ketidaksesuaian yang dimaksud adalah adanya pemberian nilai yang berlebih dan tidak sesuai dengan kondisi saat ini. Nilai dari kuisioner yang tidak sesuai atau berlebih tersebut kemudian diturunkan sesuai kondisi saat ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan yang kemudian menghasilkan nilai *current maturity level* atau nilai maturity level berdasarkan hasil analisis setelah dilakukan wawancara dan observasi.

Setelah diketahui tingkat kematangan yang sebenarnya maka dilakukan wawancara kepada pihak DISPENDA sejauh mana sebenarnya nilai harapan tingkat kematangan sistem yang mereka inginkan. Dari nilai harapan dan nilai tingkat kematangan yang ada saat ini maka didapatkan sebuah kesenjangan.

Tabel 5.1 Hasil Analisis Domain *Service Operation*

Service Operation	Current Maturity Level	Harapan / To-be	Kesenjangan
Service Management as a Practice	2,29	4	1,71
Service Operation Principles	1,88	3	1,12
Service Operation Processes	1,23	3	1,77
Common Service Operation Activities	2,17	4	1,83
Organising Service Operation	2,01	4	1,99
Service Operation Technology Considerations	2,07	4	1,93
Implementing Service Operation	2,13	4	1,87
NILAI RATA - RATA	<u>1,97</u>	<u>3,71</u>	<u>1,75</u>

Nilai rata-rata *maturity level* dari semua sub domain dalam domain *service operation* adalah 1,97 dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa

operasi layanan yang sedang berjalan saat ini berada pada level 2, yang berarti proses-proses yang berkaitan dengan operasi layanan SISMIOP telah dilaksanakan dan dimengerti oleh DISPENDA namun proses-proses tersebut tidak memiliki dokumentasi ataupun prosedur pelaksanaan serta komunikasi yang terstruktur dengan baik dan benar. Dengan nilai rata-rata harapan yang berada pada level 4, maka DISPENDA harus diberikan rekomendasi yang sesuai dengan setiap proses yang ada pada domain *service operation* dalam *framework* ITIL versi 3 guna meningkatkan operasi layanan SISMIOP dan dapat menutup kesenjangan yang mencapai nilai rata-rata 1,75.

Tabel 5.2 Hasil Analisis Domain *Continual Service Improvement*

Continual Service Improvement	Maturity Level	Harapan/ To-be	Kesenjangan
Service Management as a Practice	2,18	4	1,82
CSI Principles	2,01	4	1,99
CSI Processes	2,00	4	2,00
CSI methods and techniques	1,63	3	1,37
Organising for CSI	2,23	4	1,77
CSI Technology Considerations	2,07	4	1,93
Implementing CSI	1,9	3	1,1
NILAI RATA-RATA	<u>2,00</u>	<u>3,71</u>	<u>1,71</u>

Nilai rata-rata *maturity level* (hasil analisis) untuk domain *continual service improvement* yaitu sebesar 2,00 dimana nilai tersebut menunjukkan bahwa proses perencanaan evaluasi dan peningkatan layanan secara terus-menerus saat ini berada pada level 2, yang berarti proses-proses yang berkaitan dengan perencanaan peningkatan layanan SISMIOP telah dikomunikasikan dan dimengerti oleh DISPENDA namun proses-proses tersebut belum didokumentasikan secara baik, detail, dan terstruktur. Dengan nilai rata-rata harapan yang berada pada level 4 dan nilai rata-rata kesenjangan 1,71, maka DISPENDA harus diberikan rekomendasi yang sesuai dengan setiap proses yang ada pada domain *continual service improvement* dalam *framework* ITIL versi 3 agar dapat menutup kesenjangan yang mencapai nilai rata-rata 1,71.

5.2 Analisa SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunity, Threats)

Analisa SWOT Domain Service Operation

- *Strenght* (Kekuatan) :

Sumber daya manusia yang dimiliki DISPENDA dalam mengelola layanan SISMIOP sangat baik, dimana kepala, admin hingga operator memahami betul bagaimana jalannya SISMIOP serta komunikasi yang terjalin dengan baik antar bagian dengan semangat kerja yang tinggi dan mau melakukan tugas sesuai dengan bagiannya masing-masing dengan baik. Layanan SISMIOP telah saling terintegrasi sehingga mudah untuk proses manajemen layanan.

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

DISPENDA belum memiliki unit khusus untuk memajemen layanan SISMIOP., DISPENDA tidak memiliki dokumentasi yang jelas tentang manajemen layanan SISMIOP, semua proses hanya dilakukan secara langsung tanpa prosedur (SOP) penggunaan maupun dokumentasi hasil pelaksanaan sehingga tidak ada dasar manajemen layanan ataupun hasil dari manajemen layanan., Tidak adanya pengukuran kinerja sistem karena manajemen layanan yang tidak terdokumentasi.

- *Opportunity* (Peluang)

Peluang terbentuknya unit khusus TI yang mengelola operasi layanan dengan beberapa pelatihan., Peluang terbentuknya dokumen prosedur SOP maupun dokumen hasil dan pengukuran kinerja untuk menjadikan manajemen operasi layanan lebih baik lagi dengan perangkat teknologi dan sumber daya manusia yang mendukung

- *Threats* (Ancaman)

Biaya untuk pelatihan dan penggajian sumber daya manusia yang harus dipenuhi., Jaringan yang tidak stabil dapat menghambat pendistribusian proses operasi layanan.

Analisa SWOT Domain *Continual Service Improvement*

- *Strenght* (Kekuatan) :

Sumber daya manusia yang dimiliki DISPENDA dalam mengelola layanan SISMIOP sangat baik, dimana kepala, admin hingga operator memahami betul bagaimana jalannya SISMIOP serta komunikasi yang terjalin dengan baik antar bagian dengan semangat kerja yang tinggi dan mau melakukan tugas sesuai dengan bagiannya masing-masing dengan baik mendukung manajemen layanan dalam usaha perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan., Layanan SISMIOP telah saling terintegrasi sehingga mudah untuk melakukan manajemen layanan untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

DISPENDA belum memiliki unit khusus untuk memajemen layanan SISMIOP., DISPENDA tidak memiliki dokumentasi yang jelas tentang manajemen layanan SISMIOP dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan, semua proses hanya dilakukan

secara langsung tanpa prosedur (SOP) penggunaan maupun dokumentasi hasil pelaksanaan sehingga tidak ada dasar manajemen layanan ataupun hasil dari manajemen layanan., Tidak adanya pengukuran kinerja sistem karena manajemen layanan yang tidak terdokumentasi.

- *Opportunity* (Peluang)

Peluang terbentuknya manajemen layanan demi perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan., Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dan pengukuran manajemen perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

- *Threats* (Ancaman)

Biaya untuk pelatihan dan penggajian sumber daya manusia yang harus dipenuhi., Tidak adanya kepedulian dari user sistem untuk melaporkan masalah yang dihadapi layanan SISMIOP sehingga perbaikan terlambat dilakukan.

5.3 Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan untuk menutup kesenjangan yang terjadi mencapai 84 rekomendasi yang inti dari keseluruhannya adalah melaksanakan seluruh proses manajemen layanan dengan baik serta menyusun dokumen, baik dokumen pendukung maupun dokumen hasil kegiatan yang dilakukan dan diharapkan dengan adanya rekomendasi yang telah disusun dapat menjadikan saran dan pedoman bagi perbaikan layanan SISMIOP kedepannya.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan beberapa proses utama yaitu pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta penyusunan rekomendasi didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat kematangan atau Maturity Level dari teknologi informasi yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berupa Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 mencapai nilai 1,97 untuk domain Service Operation atau pengoperasian layanan, dan nilai 2,00 untuk domain Continual Service Improvement atau peningkatan pelayanan secara terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan manajemen/pengelolaan layanan SISMIOP di Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung berada pada level 2 yaitu Repeatable Level yang berarti proses-proses dalam manajemen sudah direncanakan dan dilakukan secara berulang dengan cukup baik

namun proses tidak dilengkapi dengan dokumentasi ataupun prosedur pendukung jalannya proses.

Tingkat Kesenjangan atau GAP Analysis yang didapat dari nilai harapan pencapaian dengan kenyataan kondisi saat ini (maturity level) berada pada nilai 1,75 untuk domain Service Operation yang berarti DISPENDA membutuhkan unit TI khusus yang mengelola dan menangani segala jenis permasalahan operasi layanan SISMIOP serta perlu adanya prosedur dan dokumentasi pada manajemen-manajemen dalam operasi layanan agar operasi layanan dapat dipantau dan dievaluasi dengan mudah. Kemudian nilai 1,71 didapat oleh domain Continual Service Improvement yang berarti DISPENDA membutuhkan unit TI khusus untuk menjalankan perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus, perlu pula disusun prosedur dan dokumentasi untuk semua proses dalam perbaikan dan peningkatan layanan agar proses dapat diukur, dipantau, dan dievaluasi dengan mudah. Pada penelitian ini juga didapati hasil analisa SWOT (Strengths, Opportunities, Weaknesses, Threats) yang terjadi pada layanan dan didapati pada masing-masing sub domain pada domain Service Operation dan Continual Service Improvement.

Rekomendasi yang diberikan untuk menutup kesenjangan yang terjadi mencapai 84 rekomendasi yang inti dari keseluruhannya adalah melaksanakan seluruh proses manajemen layanan dengan baik serta menyusun dokumen, baik dokumen pendukung maupun dokumen hasil kegiatan yang dilakukan dan diharapkan dengan adanya rekomendasi yang telah disusun dapat menjadikan saran dan pedoman bagi perbaikan layanan SISMIOP kedepannya..

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian berikutnya dalam meningkatkan layanan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian audit layanan yang akan dilakukan selanjutnya dapat menggunakan ITIL versi terbaru atau ITIL versi 2013;
2. Untuk mendapatkan variasi rekomendasi atau penambahan rekomendasi agar lebih beragam dapat dilakukan penelitian menggunakan ISO 20000 ataupun COBIT.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonucci, L., dan d'Ovidio F.D., 2012. An Informative System Based on the Skill Gap Analysis to Planning Training Courses. [Online] Tersedia di <<http://dx.doi.org/10.4236/am.2012.311224>> [Diakses 20 Oktober 2015]
- Axelos., 2013. ITIL Maturity Model. [e-book]: Axelos Global Best Practice. Tersedia di

<<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>> [Diakses 7 Desember 2015]

- Crawford, J., 2000. Evaluation of Libraries and Information Services Second Edition. London : Aslib. Tersedia melalui: Google Books <https://books.google.co.id/books?id=5X_zAp-oxDQC&pg=PT1&dq=Evaluation+of+Libraries+and+Information++Services+Second+Edition&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Evaluation%20of%20Libraries%20and%20Information%20%20Services%20Second%20Edition&f=false> [Diakses 29 Maret 2016]

- CQI Wessex, 2010. Responsibility Charting (RACI). [pdf] CQI Wessex. Tersedia di : <<http://www.thecqi.org/Documents/community/South%20Western/Wessex%20Branch/CQI%20Wessex%20-%20RACI%20approach%207Sep10.pdf>> [Diakses 7 Desember 2016].

- Hendra, L.P., Eko D., dan Gede A.A.W., 2014. Information Technology Infrastructure Audit Based on ITIL V.3 Service Operation Domain for FMS Engineering Department PT. Grand Indonesia. Tersedia di <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/102568/jurnal_eproc> [Diakses 3 Desember 2015]

- IT Governance Institute., 2003. Board Briefing on IT Governance. 2nd ed. [pdf] IT Governance Institute. Tersedia di <http://www.isaca.org/knowledge-center/research/documents/information-security-governance-for-board-of-directors-and-executive-management_res_eng_0510.pdf> [Diakses 15 Maret 2016]

- itSMF The IT Service Management Forum.,2007. An Introductory Overview of ITIL V3, A High Level Overview Of the IT Infrastructure Library, itSMF Ltd. Tersedia di <<https://www.ucisa.ac.uk/~media/Files/members/activities/ITIL/Overview/Introductory%20Overview%20from%20itSMF%20pdf.aspx>> [Diakses 10 Oktober 2015]

- Kedepujian Evaluasi Kinerja Pembangunan. 2009. Pedoman Evaluasi Kinerja Pembangunan Sektor. [pdf] Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Tersedia di <http://www.bappenas.go.id/files/5113/5078/6523/pedoman-evaluasi-kinerja-pembangunan-sektoral2010090310290927450__20110518100333__3046__0.pdf> [Diakses 9 November 2015]

- Menken, I., 2010. ITIL V3 Implementation Quick Guide-The Art of Stress-Free IT Service Management-Second Edition. Queensland. [pdf] Tersedia di <<ftp://ftp.psu.ac.th/pub/itil/The%20Art%20of%20Stress%20free%20IT%20service%20mgt%20-%20second%20edition.pdf>> [Diakses 9 Januari 2016]

- Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia., 2012. Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Tentang Pedoman Umum Audit Sistem Elektronik Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta : Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012. Tersedia di <<https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/RPM%20Audit%20Standar.docx>> [Diakses 22 Februari 2016]

- Mudzakkir, A., 2015. Audit sistem informasi Kantor Wilayah Bea dan Cukai Jawa Timur II Malang

Berpedoman Pada ITIL versi 3. S1. Universitas Brawijaya.

Mulyana, D., 2011. Pengukuran Tingkat Maturity Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Dengan Kerangka Kerja COBIT 4.1 di SMKN 1 Kawali-Ciamis, Ciamis. [pdf] Tersedia di <<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/656/jbptunikomp-p-gdl-dadangmuly-32774-1-jurnalp-y.pdf>> [Diakses 9 November 2015].

Prawitasari, S., 2010. Analisis Swot Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran Berdaya Saing (Studi Pada Dealer Honda Tunggal Sakti Di Semarang). Universitas Diponegoro Semarang. [online] Tersedia di <<https://core.ac.uk/download/files/379/11726160.pdf>> [Diakses 22 Februari 2015]

Pusat Bahasa. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam jaringan (KBBI Daring). Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional. [Online]. Tersedia di: <<http://kbbi.web.id/evaluasi>> [Diakses 1 April 2016]

Rahmatullah, R., 2012. Strategi Pemasaran Bisnis Surety Bond Berdasarkan Analisis SWOT (Studi Kasus: Cabang Khusus PT. Jasarharja Putera). Universitas Indonesia. [online] Tersedia di <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313666-S_Rizky%20Rahmatullah.pdf> [Diakses 22 Februari 2015]

Rangkuti, F., 2006. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, F., 2011. SWOT Balanced Nilacard Teknik Menyusun Strategi Korporat yang efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Resiko, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Republik Indonesia., 1999. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia., 2002. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sultana, N., 2013. A Case Study on Implementing ITIL in Business Organization – Considering Business Benefits with ROI. International Journal Of Engineering Sciences & Research Technology, [online] Tersedia di: <https://www.academia.edu/5691566/A_Case_Study_on_Implementing_ITIL_in_Business_Organization_Considering_Business_Benefits_with_ROI> [Diakses 4 Oktober 2015]

Yaner,A.D. 2012. Audit Keamanan Sistem Informasi Pada Instalasi Sistem Informasi Management (Sim-Rs) Berdasarkan Standar Iso 27002 (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Haji Surabaya). Sekolah Tinggi Ilmu Komputer. [pdf] Tersedia di <<http://ppta.stikom.edu/upload/upload/file/084101032308410100323%20-%20Makalah.pdf>> [Diakses 20 Maret 2016]

TechExcel, 2012. ITIL Implementation and Process Guide. [pdf] TechExcel. Tersedia di : <https://techexcel.com/resources/whitepapers/TechExcel_ITIL_implementation_Guide.pdf> [Diakses 8 April 2016].

UCISA Major Project Governance Assessment Toolkit., 2014. UCISA Overview. [online] Tersedia di: <<https://www.ucisa.ac.uk/representation/activities/ITIL/Overview.aspx>> [Diakses 24 Oktober 2015]

Weber, Ron., 2001. Information System Control and Audit, Prentice-Hall,Inc., New Jersey. Tersedia melalui Google Books <https://books.google.co.id/books?id=vGRGAAAAYAAJ&q=webber+ron&dq=webber+ron&hl=en&sa=X&redir_esc=y> [Diakses 4 Oktober 2015]

Weill P., dan Ross J.W., 2004. IT Governance on One Page. Massachusetts Institute of Technology. [Online] Tersedia di <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=664612> [Diakses 3 Desember 2015]

Wismareni, L.W., 2015. Pengukuran Tingkat Kematangan Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Dan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berdasarkan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (Itil) Versi 3 (Studi Kasus: Unit Tik Universitas Brawijaya). S1. Universitas Brawijaya.

