

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

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Triya Andadari
NIM: 125150401111038



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2016**

PENGESAHAN

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

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Triya Andadari
NIM: 125150401111038

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
21 April 2016

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Suprpto, S.T, M.T
NIK: 19710727 199603 1 001

Himawat Aryadita, S.T. M.Sc
NIK: 19801018 200801 1 003

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Suprpto, S.T, M.T
NIK: 19710727 199603 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

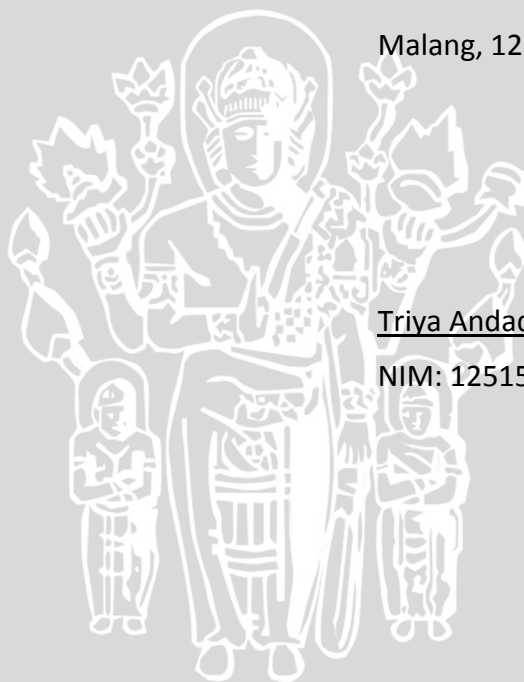
Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 April 2016

Triya Andadari

NIM: 125150401111038



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sismiop (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung Berpedoman Pada Itil Versi 3” dengan baik dan lancar. Tidak lupa pula, penulis kirimkan salam dan salawat kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan seluruh sahabatnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Komputer setelah menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik lahir maupun batin selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini. Rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga tersebut penulis sampaikan kepada :

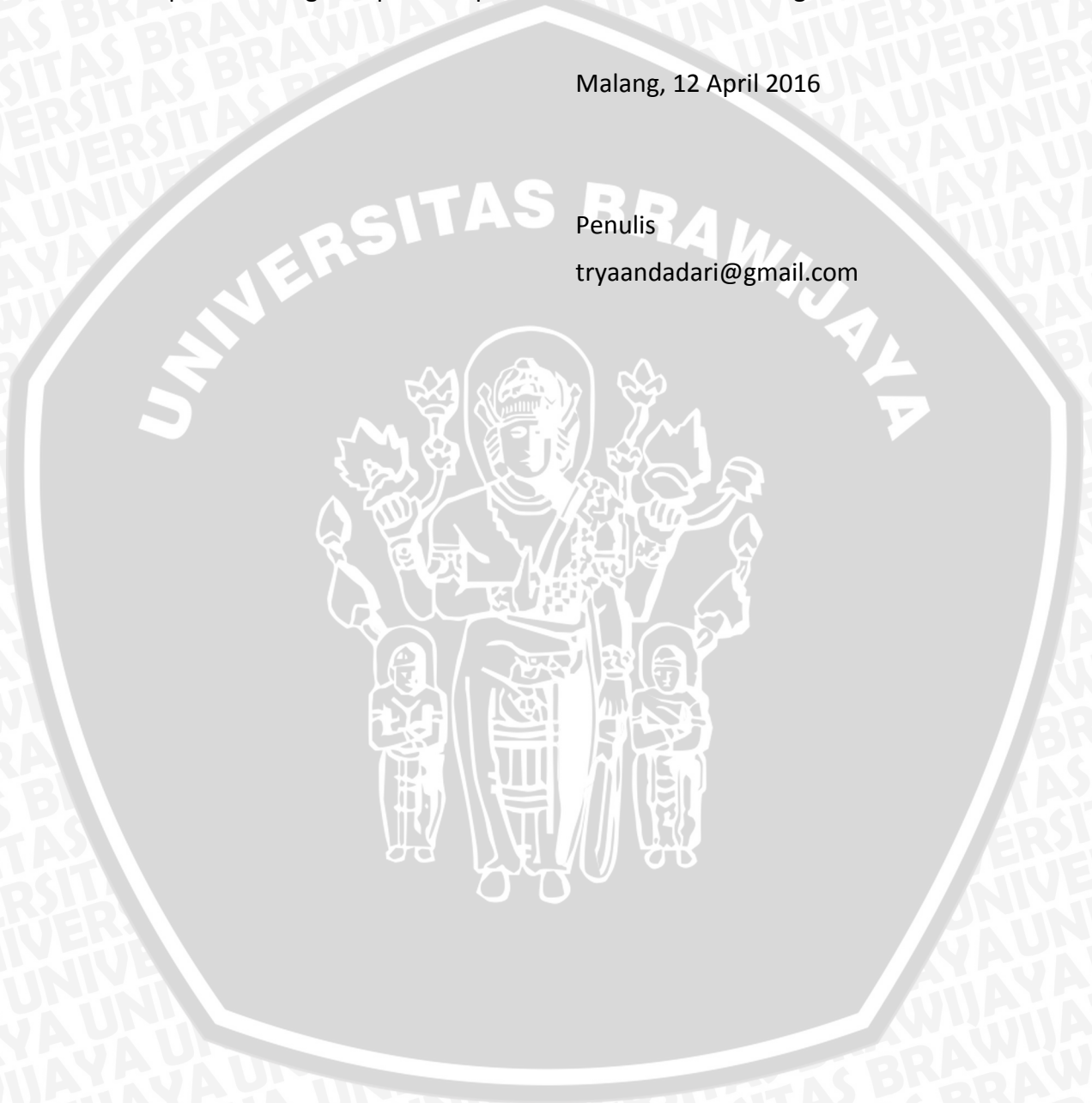
1. Bapak Suprpto, S.T, M.T dan Bapak Himawat Aryadita, S.T, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Yateni dan Ibu Sulastri yang selalu memberikan dukungan penuh dan menjadi penyemangat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Pihak-pihak dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang telah mendukung dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Seluruh Dosen dan civitas Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Kakak tercinta, Nila Fitriya yang selalu mendukung dan menghibur penulis serta saudara penulis, pakpuh Tris yang selalu memberikan dukungannya.
6. Sahabat tersayang, Ryan, Elsa, Hendras, Gheby, Rima, Rista, Datul, Kiki, Yesika, Mitha, Rani, Yoke yang selalu memberikan dukungan serta hiburan saat penulis mengalami tekanan dalam pengerjaan skripsi.
7. Teman satu perjuangan, Didin, Luqman serta seluruh teman satu angkatan Program Studi Sistem Informasi 2012 yang telah memberikan kontribusi kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Malang, 12 April 2016

Penulis

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*.

ABSTRACT

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.

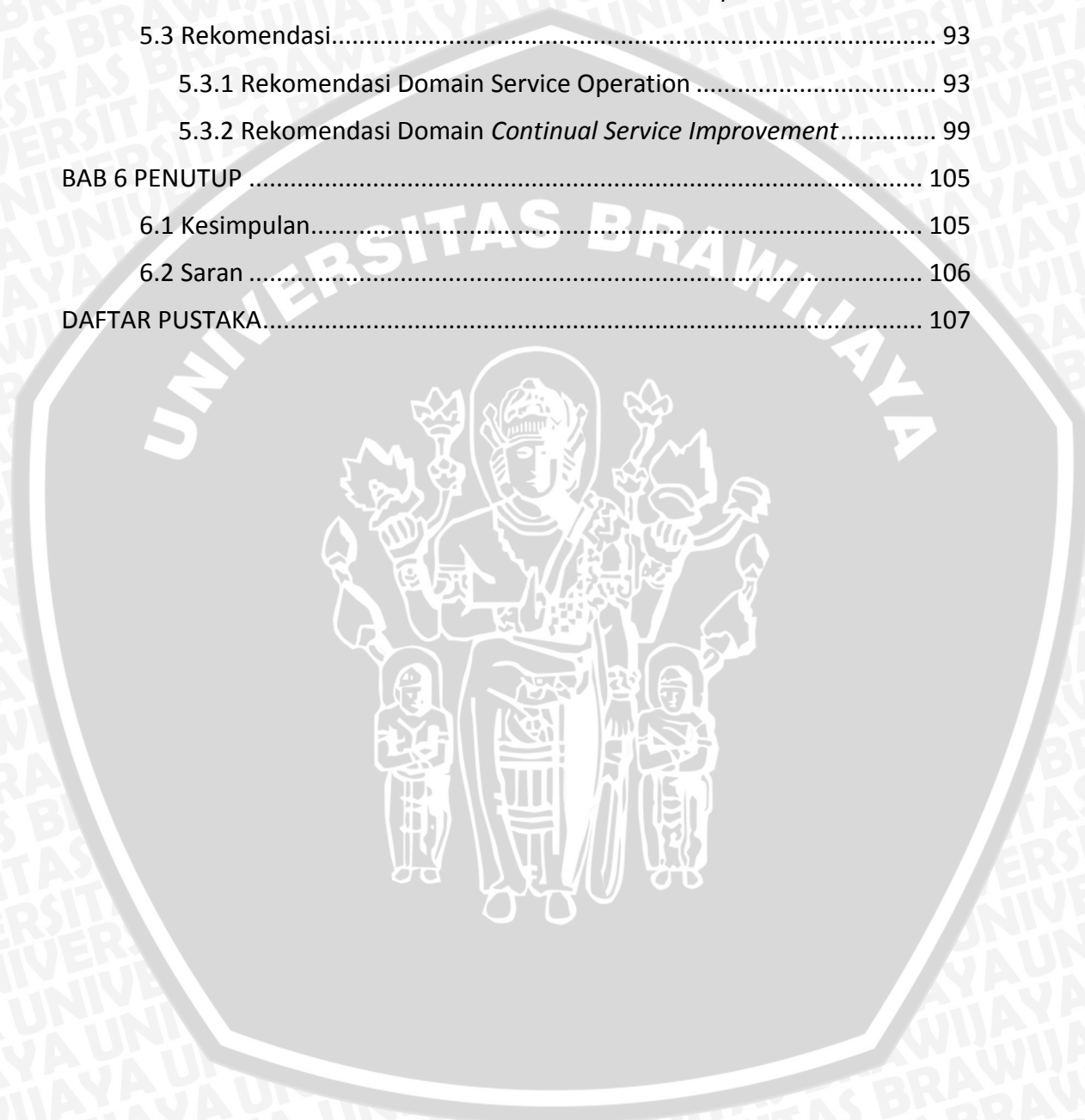
Keywords: *Evaluation, Maturity Level, SISMIOP, Service Operation, Continual Service Improvement*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Profil Organisasi	7
2.2.1 Visi, Misi Dan Moto Organisasi	7
2.2.2 Fungsi Organisasi.....	8
2.2.3 Struktur Organisasi.....	10
2.2.4 Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP)	11
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi	12
2.4 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	14
2.5 Evaluasi Maturitas.....	15
2.6 Audit Sistem Informasi.....	15
2.7 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	18
2.8 RACI (<i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i>) Chart	23
2.9 Maturity Model.....	25

2.10 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	27
2.11 Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>)	27
BAB 3 METODOLOGI	30
3.1 Studi Literatur	31
3.1.1 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.1.2 Populasi dan Sampel	31
3.1.3 <i>RACI Chart</i>	32
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Observasi.....	33
3.2.2 Kuisisioner.....	33
3.2.3 Wawancara	34
3.3 Pengolahan Data dan Analisis.....	35
3.3.1 Perhitungan <i>Maturity Level</i>	35
3.3.2 Analisis <i>Maturity Level</i>	37
3.3.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	38
3.3.4 Analisa SWOT.....	38
3.4 Laporan dan Rekomendasi	38
BAB 4 HASIL.....	39
4.1 Pengumpulan Data	39
4.2 Hasil Observasi dan Wawancara.....	41
4.2.1 Pemetaan <i>RACI</i>	41
4.2.2 Tampilan Sistem	42
4.3 Hasil <i>Maturity Level</i>	45
4.3.1 Hasil <i>Maturity Level</i> Domain <i>Service Operation</i>	45
4.3.2 Hasil <i>Maturity Level</i> Domain <i>Continual Service Improvement</i>	52
4.4 Temuan Hasil Audit.....	58
4.4.1 Temuan Domain <i>Service Operation</i> (SO)	58
4.4.2 Temuan Domain <i>Continual Service Improvement</i> (CSI)	59
4.4.3 Temuan Khusus	60
BAB 5 PEMBAHASAN.....	62
5.1 Analisis <i>Maturity Level</i> dan Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	62
5.1.1 Analisis Domain <i>Service Operation</i>	63

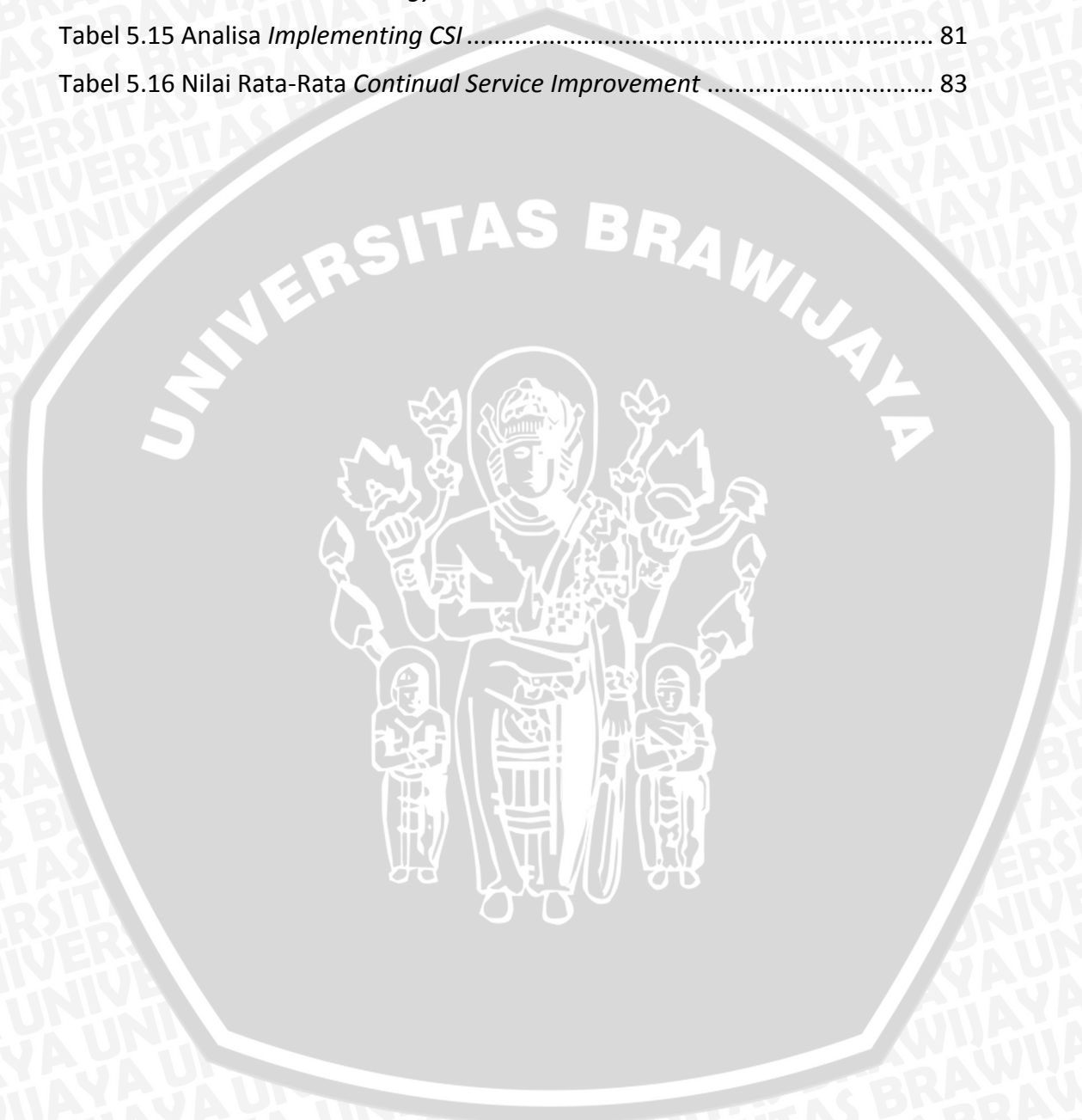
5.1.2 Analisis Domain Continual Service Improvement.....	74
5.2 Analisis SWOT (<i>Strenght, Weaknesses, Opportunity, Threats</i>).....	84
5.2.1 Analisa SWOT Domain Service Operation.....	84
5.2.2 Analisa SWOT Domain <i>Continual Service Improvement</i>	88
5.3 Rekomendasi.....	93
5.3.1 Rekomendasi Domain Service Operation	93
5.3.2 Rekomendasi Domain <i>Continual Service Improvement</i>	99
BAB 6 PENUTUP	105
6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Pembulatan <i>Indeks Maturity Level</i>	26
Tabel 3.1 Aktivitas Untuk Pemetaan <i>RACI</i>	32
Tabel 3.2 Rancangan Lembar Kuisisioner	34
Tabel 3.3 Tabel Perhitungan <i>Maturity Level</i>	35
Tabel 3.4 Tabel Analisa <i>Maturity Level</i> dan Kesenjangan.....	37
Tabel 4.1 Hasil Pemetaan <i>RACI</i>	41
Tabel 4.2 Perhitungan Aktivitas <i>Service Management as Practice</i>	46
Tabel 4.3 Perhitungan Aktivitas <i>Service Operation Principles</i>	46
Tabel 4.4 Perhitungan Aktivitas <i>Service Operation Processes</i>	47
Tabel 4.5 Perhitungan Aktivitas <i>Common Service Operation Activities</i>	48
Tabel 4.6 Perhitungan Aktivitas <i>Organising Service Operation</i>	50
Tabel 4.7 Perhitungan Aktivitas <i>Service Operation Technology Considerations</i> ..	50
Tabel 4.8 Perhitungan Aktivitas <i>Implementing Service Operation</i>	51
Tabel 4.9 Perhitungan Aktivitas <i>Service Management as a Practice</i>	52
Tabel 4.10 Perhitungan Aktivitas <i>CSI Principles</i>	53
Tabel 4.11 Perhitungan Aktivitas <i>CSI Processes</i>	54
Tabel 4.12 Perhitungan Aktivitas <i>CSI methods and techniques</i>	55
Tabel 4.13 Perhitungan Aktivitas <i>Organising for CSI</i>	56
Tabel 4.14 Perhitungan Aktivitas <i>CSI Technology Considerations</i>	56
Tabel 4.15 Perhitungan Aktivitas <i>Implementing CSI</i>	57
Tabel 5.1 Analisa <i>Service Management as a Practice</i>	63
Tabel 5.2 Analisa <i>Service Operation Principles</i>	64
Tabel 5.3 Analisa <i>Service Operation Processes</i>	66
Tabel 5.4 Analisa <i>Common Service Operation Activities</i>	68
Tabel 5.5 Analisis <i>Organising Service Operation</i>	69
Tabel 5.6 Analisa <i>Service Operation Technology Considerations</i>	70
Tabel 5.7 Analisa <i>Implementing Service Operation</i>	71
Tabel 5.8 Nilai Rata-Rata <i>Service Operation</i>	74
Tabel 5.9 Analisa <i>Service Management as a Practice</i>	75
Tabel 5.10 Analisa <i>CSI Principles</i>	76

Tabel 5.11 Analisa CSI Processes.....	77
Tabel 5.12 Analisa <i>CSI methods and techniques</i>	78
Tabel 5.13 Analisa Organising for CSI.....	79
Tabel 5.14 Analisa <i>CSI Technology Considerations</i>	80
Tabel 5.15 Analisa <i>Implementing CSI</i>	81
Tabel 5.16 Nilai Rata-Rata <i>Continual Service Improvement</i>	83

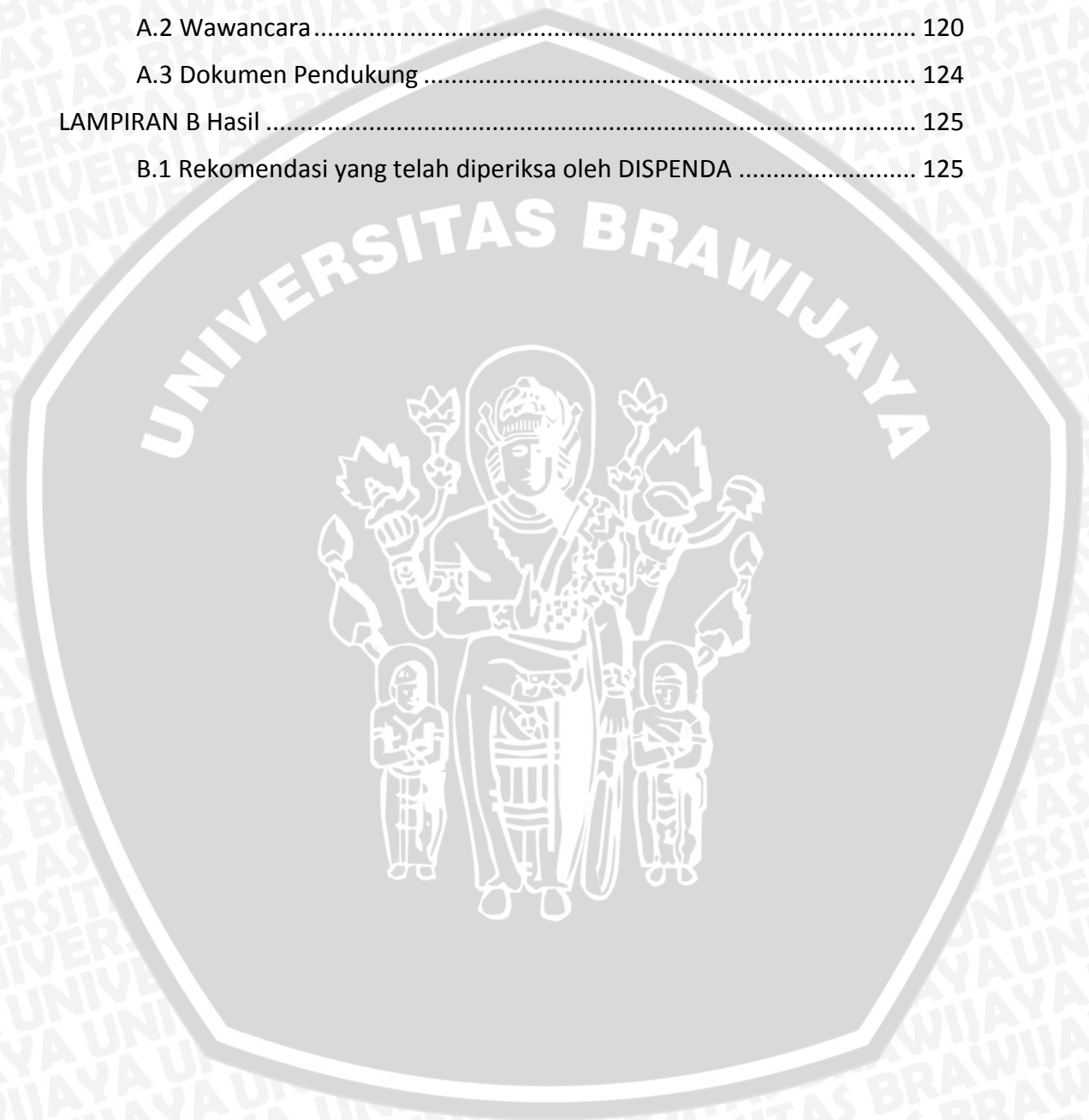


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi DISPENDA Kabupaten Tulungagung.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB.....	11
Gambar 2.3 Fokus Tata Kelola TI.....	12
Gambar 2.4 Empat Prespektif ITSM.....	14
Gambar 2.5 Tahapan-Tahapan Audit.....	17
Gambar 2.6 Siklus Layanan ITIL versi 3	19
Gambar 2.7 Pemetaan RACI.....	24
Gambar 2.8 Diagram Analisis SWOT	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Tampilan SISMIOP pada Admin.....	42
Gambar 4.2 Tampilan Fitur PST.....	44
Gambar 4.3 Tampilan Fitur Penetapan.....	45
Gambar 4.4 Grafik <i>Maturity Level Service Operation</i>	52
Gambar 4.5 Grafik <i>Maturity Level Continual Service Improvement</i>	58
Gambar 5.1 Grafik <i>Service Operation</i>	73
Gambar 5.2 Grafik <i>Continual Service Improvement</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DATA	110
A.1 Kuisisioner	110
A.2 Wawancara	120
A.3 Dokumen Pendukung	124
LAMPIRAN B Hasil	125
B.1 Rekomendasi yang telah diperiksa oleh DISPENDA	125



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

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. 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 hasil wawancara dengan Kepala UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Pelayanan Daerah PBB P-2 (Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), sesuai dengan 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 didapatkan dari pusat dan telah disesuaikan dan dikembangkan khusus untuk mengelola Pajak Bumi Bangunan (PBB) di Kabupaten Tulungagung. Sistem yang dimaksud adalah SISMIOP yang merupakan kepanjangan dari Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak. SISMIOP adalah sebuah sistem yang dibangun khusus untuk menangani PBB. Sistem ini didapat dari kantor pajak pusat Indonesia namun telah disesuaikan dan dikembangkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sendiri. SISMIOP dikendalikan oleh seorang staf IT yang menjadi admin bagi sistem dan sekaligus bertugas untuk memantau serta *maintenance* sistem. *User* dari SISMIOP adalah semua staf yang bertugas mengelola data PBB di Kabupaten Tulungagung dan diawasi oleh Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB. SISMIOP bersifat *client server* dan terpusat pada satu basis data. 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 basis data sistem serta fitur *SMS Gateway* yang dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat sesuai dengan data yang ada pada basis data 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 sistem 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, 2001). Audit sistem 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 sistem 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. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh sebuah organisasi dengan penerapan ITIL adalah penghematan biaya dengan adanya pengurangan pekerjaan ulang, waktu yang hilang, serta peningkatan manajemen sumber daya, peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan adanya peningkatan layanan TI (Teknologi Informasi) dengan penggunaan proses-proses yang terbaik, meningkatkan ketersediaan layanan yang akan berdampak langsung pada peningkatan keuntungan bisnis serta pendapatan organisasi, meningkatkan pengambilan keputusan dan resiko dioptimalkan (itSMF, 2007).

Berdasarkan permasalahan tersebut , penelitian ini akan membahas tentang hasil evaluasi manajemen layanan 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.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Berapa tingkat kematangan manajemen layanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berdasarkan ITIL versi 3?
2. Berapa tingkat kesenjangan yang terjadi berdasarkan analisis kondisi sistem saat ini dengan kondisi sistem yang ingin dicapai dan bagaimana analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang ada pada SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak)?
3. Bagaimanakah rekomendasi yang harus diberikan sesuai hasil evaluasi atau analisa dari pengumpulan data, untuk meningkatkan manajemen layanan yang digunakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berdasarkan ITIL versi 3?

1.3 Tujuan

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melakukan kegiatan evaluasi tingkat kematangan serta melakukan analisa terhadap kesenjangan dan SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang terjadi pada layanan SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) guna membangun sebuah perbaikan dari manajemen layanan yang sedang berjalan pada Dinas Pendapatan

Daerah Kabupaten Tulungagung yang disesuaikan dengan kerangka kerja ITIL versi 3. Serta memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan layanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung tersebut.

1.4 Manfaat

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam pengerjaan penelitian. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai sebuah masukan yang dapat digunakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas layanan.
2. Sebagai referensi bagi pihak-pihak lain dalam mengukur maupun menilai layanan berdasarkan ITIL versi 3.

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka batasan masalah dari skripsi ini adalah :

1. Penelitian hanya dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
2. Penelitian hanya dilakukan dengan kerangka kerja ITIL versi 3 yang dibatasi pada pengukuran tingkat kematangan, tingkat kesenjangan, serta analisa SWOT yang didapat dari domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.
3. Hasil akhir dari penelitian ini hanya sebatas rekomendasi yang bersifat deskriptif tanpa pembentukan layanan baru.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan dalam penyusunan Laporan Skripsi ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisikan teori-teori yang relevan dalam membantu pengerjaan penelitian yang meliputi metode evaluasi manajemen layanan dan audit sistem informasi, serta pokok-pokok bahasan tentang evaluasi manajemen layanan yang berpedoman pada kerangka kerja ITIL versi 3.

BAB III : METODOLOGI

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan mulai dari penjelasan tentang lokasi dan lingkup penelitian, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta kerangka waktu penelitian.

BAB IV : HASIL

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data dan kuisioner dari organisasi yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari hasil pengumpulan data dan hasil analisis data beserta rekomendasi yang diberikan kepada organisasi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Pada penelitian ini membahas beberapa dasar teori sebagai dasar pemikiran bagi penulis dalam melakukan proses audit sebagai bentuk evaluasi maturitas dari manajemen layanan SISMIOP pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Dasar pemikiran yang dimaksud meliputi profil organisasi, visi, misi dan moto, fungsi organisasi, struktur organisasi serta penjelasan tentang layanan SISMIOP pada organisasi. Dasar pemikiran berikutnya membahas tentang dasar teori dari tata kelola teknologi informasi, manajemen layanan teknologi informasi, audit sistem informasi, evaluasi, ITIL, RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) chart, maturity model, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis SWOT.

Terdapat beberapa penelitian yang melibatkan evaluasi menggunakan ITIL didalamnya diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Nasnin Sultana tentang *A Case Study on Implementing ITIL in Business Organization-Considering Business Benefits with ROI (Return Of Investment)*. 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. Dibutuhkan banyak pemikiran, komitmen dan kerja keras untuk berhasil mengubah cara organisasi TI (Teknologi Informasi) dalam melakukan bisnisnya. Perlu ada perencanaan dimuka, pelatihan dan kesadaran oleh masing-masing anggota, penjadwalan yang terstruktur, pendefinisian peran masing-masing, penetapan kepemilikan, dan kegiatan yang diidentifikasi secara jelas. Implementasi ITIL di ITSM (*Infotmation Technology Service Management*) membutuhkan pengetahuan dan pelatihan. ITIL mengharapkan organisasi harus terlibat pada masing-masing proses ITIL dengan model proses keseluruhan yang ada. Bahkan dengan operasi layanan yang telah berjalan dengan baik masih harus dimonitoring secara terus-menerus untuk meminimalisir terjadinya permasalahan. Peningkatan layanan secara terus-menerus juga harus dipikirkan, direncanakan serta dilaksanakan agar layanan terus berkembang(Sultana,2013).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mudzakkir Ikaputri S.Kom di Kantor Wilayah Bea Dan Cukai Jawa Timur II Malang tentang audit sistem informasi berupa sistem aplikasi piutang dan pengembalian dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* memperoleh hasil analisis tingkat kematangan sistem saat ini berada pada skala 2,36 hingga 3,24 dari skala 0 hingga 5, sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan oleh organisasi berada pada skala 3 hingga 4 dari skala 0 hingga 5. Rekomendasi yang diberikan agar dapat mencapai tingkat

kematangan yang diinginkan antara lain membuat unit atau departmen tertentu khusus teknologi informasi di organisasi tersebut, selain itu peneliti juga memberikan rekomendasi agar organisasi membuat sebuah dokumentasi setiap ada perubahan pada sistem serta organisasi hendaknya melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap prosedur yang sudah ada agar apabila terjadi penyimpangan dapat segera diketahui dan diatasi(Mudzakkir,2015).

2.2 Profil Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas, DISPENDA 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. 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. UPTD Pelayanan PBB P-2 (Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) merupakan salah satu Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) yang ditugaskan untuk mengelola PBB P-2 dan BPHTB di Kabupaten Tulungagung,

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung mengelola segala bentuk pendapatan daerah. Pendapatan daerah adalah semua hak bagi daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode anggaran tertentu yang telah tertulis dalam UU.No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pendapatan daerah berasal dari penerimaan dana perimbangan pusat dan daerah, juga yang berasal dari daerah itu sendiri yaitu pendapatan asli daerah serta pendapatan lain-lain yang sah. Perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah sendiri adalah sistem pembagian keuangan yang adil, proporsional, demokratis, transparan, dan bertanggung jawab dalam rangka pendanaan penyelenggaraan desentralisasi, dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, dan kebutuhan daerah serta besaran penyelenggaraan dekonsentrasi dan tugas pembantuan. (UU.No 32 Tahun 2004).

Pengeritan pendapatan asli daerah menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 yaitu sumber keuangan daerah yang digali dari wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

2.2.1 Visi, Misi Dan Moto Organisasi

Visi :

Mewujudkan Dinas Pendapatan sebagai Kontributor Pemenuhan APBD di Bidang Pendapatan melalui Intensifikasi dan Ekstensifikasi menuju Kemandirian Keuangan Daerah.

Misi :

1. Mengoptimalkan Pendapatan Daerah melalui Peningkatan Pendapatan Asli Daerah.
2. Meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang perpajakan daerah dan retribusi daerah serta penerimaan daerah lainnya.
3. Meningkatkan profesionalisme SDM (Sumber Daya Manusia) Aparatur untuk menuju kemandirian keuangan daerah (Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015).

Moto :

Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami.

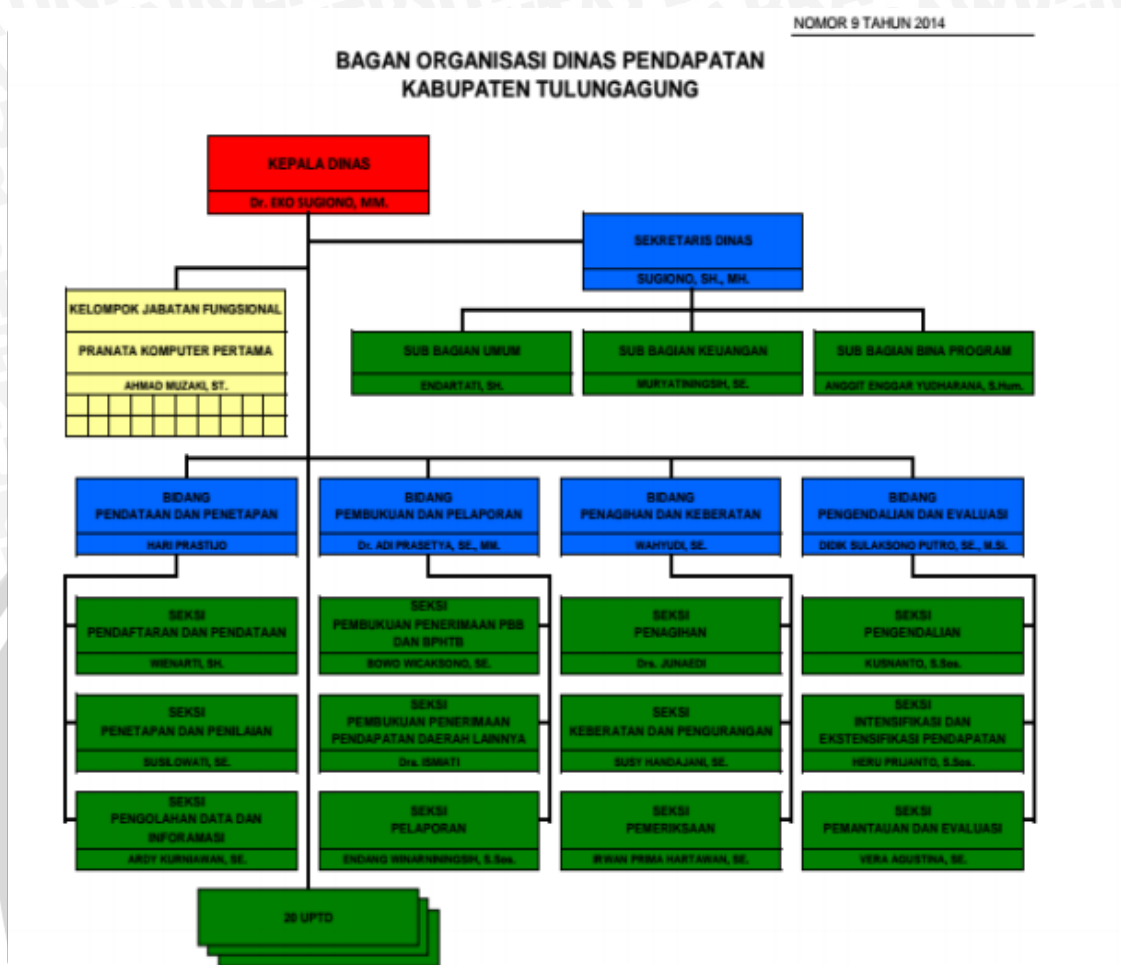
2.2.2 Fungsi Organisasi

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung memiliki fungsi antara lain (Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015):

- Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemungutan pajak daerah;
- Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- Pelaksanaan dan pengawasan pendataan, pendaftaran, penetapan PBB perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- Penyusunan dan pelaksanaan pengembangan potensi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- Pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya;
- Pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak daerah Lainnya;
- Pelaksanaan penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- Pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan dan penyeteroran PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.

- Pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- Pelaksanaan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak;
- Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran di bidang pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
- Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kearsipan;
- Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pemungutan pajak daerah;
- Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah.

2.2.3 Struktur Organisasi

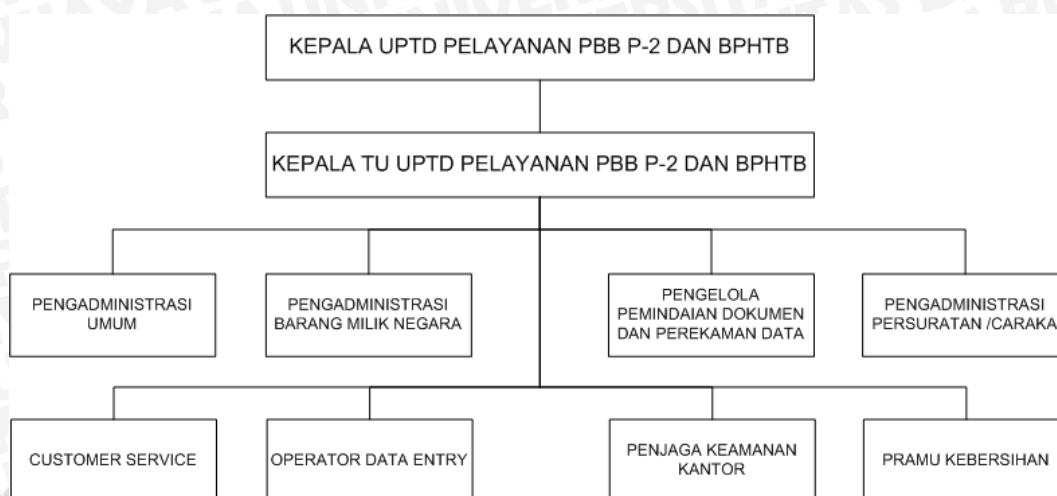


Gambar 2.1 Struktur Organisasi DISPENDA Kabupaten Tulungagung

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015

Gambar 2.1 merupakan struktur organisasi dari Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung. Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa DISPENDA dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki seorang sekretaris dan sekretaris memiliki beberapa bagian, yaitu bagian umum, bagian keuangan serta bagian bina program. Selanjutnya DISPENDA memiliki staf-staf ahli yang bekerja pada beberapa bidang yang ada, diantaranya bidang pendataan dan penetapan yang dibawahnya terdapat seksi pendaftaran dan pendataan, seksi penetapan dan penilaian, serta seksi pengolahan data dan informasi. Selanjutnya adalah bidang pembukuan dan pelaporan yang memiliki seksi pembukuan penerimaan PBB dan BPHTB, seksi pembukuan penerimaan pendapatan daerah lainnya serta seksi pelaporan. Kemudian bidang penagihan dan keberatan yang memiliki seksi penagihan, seksi keberatan dan pengurangan, serta seksi pemeriksaan. Bidang pengendalian dan evaluasi yang memiliki seksi pengendalian, seksi intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan serta seksi pemantauan dan evaluasi. DISPENDA juga memiliki 20 UPTD (Unit Pelaksanaan Tekniks Dinas) salah satunya adalah UPTD Pelayanan Daerah PBB P-2 dan BPHTB.

Ada pula kelompok jabatan fungsional yang dalam hal ini terdiri dari pranata komputer pertama.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah, 2015

Gambar 2.2 merupakan gambar Struktur Organisasi dari UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari Kepala UPTD, Kepala TU UPTD, bagian administrasi umum, administrasi barang milik negara, administrasi persuratan, pengelola pemindaian dokumen dan perekaman data, customer service, operator data entry, penjaga keamanan kantor dan pramu kebersihan.

2.2.4 Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP)

SISMIOP merupakan kepanjangan dari Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak. SISMIOP adalah sebuah sistem yang dibangun khusus untuk menangani PBB, *coding* dari sistem ini dibuat oleh kantor pajak pusat (dari kantor pajak pusat Republik Indonesia) namun telah disesuaikan dan dikembangkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sesuai dengan kebutuhan Kabupaten Tulungagung. SISMIOP berfungsi untuk mengatur semua data yang berhubungan dengan PBB seperti menyimpan data tentang luas masing-masing tanah yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Tulungagung, mengelola masalah pembayaran pajak bumi bangunan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan PBB lainnya. SISMIOP dikelola oleh UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB yang dipimpin oleh Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB dan dikendalikan oleh seorang staf IT yang menjadi admin bagi sistem dan sekaligus bertugas untuk memantau serta *maintenance* sistem. *User* dari SISMIOP adalah semua staf yang bertugas mengelola data PBB di Kabupaten Tulungagung. SISMIOP bersifat *client server* dan terpusat pada satu basis data. 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 basis data sistem serta fitur *SMS Gateway* yang

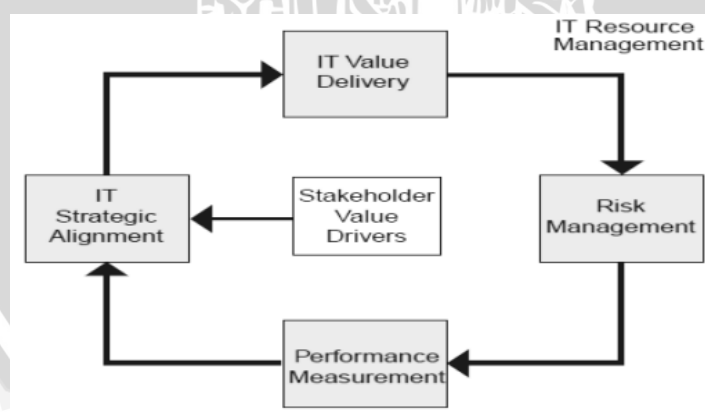
dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat sesuai dengan data yang ada pada basis data sistem.

2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola Teknologi Informasi atau *IT (Infotmation Technology) Governance* merupakan keputusan yang tepat dan kerangka akuntabilitas untuk mendorong perilaku yang diinginkan dalam penggunaan IT. IT governance mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang lebih luas dengan memfokuskan pada pengelolaan dan penggunaan IT untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan. Karena hasil dari IT seringkali sulit untuk diukur, perusahaan harus menetapkan tanggung jawab untuk hasil yang diinginkan dan menilai seberapa baik mereka mencapainya (Weill P., dan Ross J.W., 2004).

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.

Tujuan dari Tata Kelola Teknologi Informasi sendiri adalah untuk memastikan bahwa kinerja TI pada suatu organisasi telah sesuai dengan tujuan organisasi, TI telah berguna untuk memaksimalkan keuntungan organisasi, memaksimalkan penggunaan sumberdaya TI, manajemen resiko TI dilaksanakan dengan tepat. Pada praktik nyatanya, tata kelola TI harus mendukung kegiatan bisnis, memberikan nilai tambah komponen TI dan meminimalisasi risiko TI. Untuk mencapai tujuan tersebut fokus tata kelola TI harus mencakup lima domain utama *IT Governance Institute, Board Briefing on IT Governance* yaitu :



Gambar 2.3 Fokus Tata Kelola TI

Sumber : IT Governance Institute, 2003

Pada gambar2.3 merupakan gambaran sederhana tentang Fokus dari Tata Kelola Teknologi Informasi dan berikut adalah penjelasan tentang masing-masing fokus yang telah digambarkan:

1. *IT Strategic Alignment*

Domain tata kelola TI ini adalah sebuah titik awal dalam merancang strategi TI sesuai dengan strategi organisasi secara menyeluruh dan rencana strategis organisasi serta komite strategi TI harus sejalan dengan tujuan bisnis organisasi.

2. *IT Value Delivery*

Pada domain ini tata kelola TI harus menargetkan kualitas layanan TI yang tepat dengan menggabungkan sumber daya anggaran beserta faktor waktu. Praktek tata kelola TI dalam domain ini adalah memastikan bahwa rencana TI berlangsung tepat waktu atau sesuai jadwal, memastikan kelengkapan, kualitas dan keamanan investasi TT, memantau investasi TI untuk pengembalian investasi yang layak serta memastikan manfaat layanan TI.

3. *Risk Management,*

Pada domain ini menjelaskan bahwa risiko TI pada organisasi tidak dapat dihilangkan, tetapi akan selalu ada setiap saat, disinilah manajemen organisasi bertanggung jawab meminimalkan risiko ke tingkat yang lebih wajar. Praktik tata kelola TI untuk manajemen risiko antara lain menganalisis dan menilai risiko TI, memantau efisiensi pengendalian internal, menerapkan kontrol yang diperlukan untuk meminimalkan risiko TI, memasukkan ke dalam prosedur untuk memastikan transparansi risiko yang diinginkan perusahaan.

4. *IT Resource Management,*

Domain ini adalah keterkaitan antara manajemen sumber daya dengan organisasi infrastruktur TI dalam sebuah organisasi. Aspek yang paling penting pada domain ini adalah masalah manajemen proyek. Manajemen proyek TI harus benar-benar diatur sebagai proyek yang memiliki dampak besar terhadap keuangan dan arah strategis organisasi. Praktek tata kelola TI untuk pengelolaan sumber daya antara lain mengalokasikan sumber daya TI sesuai dengan prioritas bisnis, melaksanakan pengendalian dengan memadai yang memungkinkan identifikasi infrastruktur TI lebih terpenuhi, mempertahankan investasi yang layak dalam pengembangan staf, pengembangan pendidikan dan pelatihan operasional TI.

5. *Performance Measurement*

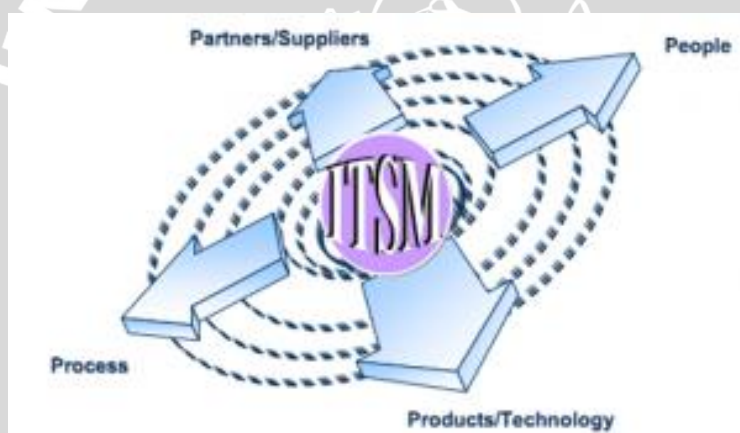
Pada domain pengukuran kinerja berkaitan dengan penentuan apakah sistem TI telah mencapai tujuan yang ditetapkan oleh manajemen senior. Untuk pengukuran kinerja TI, praktik tata kelola TI antara lain bersama-sama manajemen menentukan dan memantau langkah-langkah untuk memastikan

bahwa tujuan tercapai serta mengukur kinerja TI melalui metrik dan indikator yang memadai. (IT Governance Institute,2003)

2.4 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *Infotmation Technology 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(itSMF, 2007).

Terdapat pula pendapat yang menyatakan bahwa ITSM adalah segala bentuk proses yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan tingkat level yang telah disepakati bersama pelanggan, guna memberi suatu layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga tercapailah kepuasan pada pelanggan.



Gambar 2.4 Empat Prespektif ITSM

Sumber: Menken,2010

Berdasarkan gambar 2.4 berikut ialah 4 perspektif di dalam ITSM yaitu(Menken,2010):

- Perspektif *partners/suppliers* yang dapat menunjukan perhitungan mengenai pentingnya mitra dan hubungan dengan pemasok external demi membangun kontribusi yang positif pada layanan.
- Perspektif *people/manusia* yang berkaitan dengan bagaimana mengelola sumber daya manusia seperti staf TI, pelanggan dan stakeholder yang terkait, guna memenuhi kebutuhan layanan TI dalam organisasi tersebut.
- Perspektif *product/technology* berfokus pada perhitungan teknologi yang digunakan, seperti jenis dan berapa banyak jumlah perangkat keras & perangkat lunak, anggaran dan infrastruktur layanan TI.

- Perspektif process berkaitan dengan menjaga proses layanan agar dapat disampaikan kepada pelanggan sesuai dengan aliran proses yang telah direncanakan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

2.5 Evaluasi Maturitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia evaluasi adalah penilaian, atau dapat dijabarkan bahwa evaluasi merupakan upaya penilaian secara teknis dan ekonomis terhadap suatu proses ataupun hasil (Pusat Bahasa, 2016), apakah sesuatu yang berjalan atau hasil yang dicapai telah sesuai dengan rencana ataupun tujuan. Dan menurut Crawford, 2000 evaluasi adalah penilaian dan dijelaskan bahwa penilaian tersebut merupakan suatu proses untuk mengetahui atau menguji apakah suatu kegiatan, proses kegiatan, keluaran suatu program telah sesuai dengan tujuan ataupun kriteria yang telah ditentukan (Crawford, 2000). Tujuan dan fungsi evaluasi sendiri antara lain (Crawford, 2000) :

- a. mengetahui bahwa proses telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan,
- b. memberikan pengamatan yang sebenar-benarnya terhadap perilaku hasil,
- c. mengetahui sejauh mana kemampuan serta menentukan kelayakan
- d. memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan
- e. memberikan pertimbangan dalam menentukan kebijakan tertentu dengan diawali oleh suatu proses pengumpulan data yang sistematis

Maturitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kematangan atau kedewasaan (Pusat Bahasa, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Maturitas adalah penilaian kematangan terhadap suatu proses ataupun hasil.

2.6 Audit Sistem Informasi

Audit merupakan rangkaian dari proses sistematis dan objektif dalam memperoleh serta mengevaluasi bukti-bukti tindakan ekonomi, guna memberikan penilaian seberapa jauh tindakan ekonomi sudah sesuai dengan kriteria yang berlaku, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak terkait. Audit sistem informasi merupakan proses pengumpulan dan evaluasi untuk menentukan apakah sistem informasi 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, 2001). Audit sistem informasi digunakan seiring dengan meningkatnya penggunaan TI untuk mensupport aktifitas bisnis.

Proses 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 yang dilakukan dengan tujuan akan tercapainya perbaikan atau peningkatan kinerja terkait dengan keamanan asset,

integritas data serta efektifitas dan efisiensi penggunaan sistem. Beberapa objek yang menjadi tujuan audit adalah meliputi(Weber, 2001) :

1. Objek Perlindungan Aset (*Asset Safeguarding Objectives*)

Aset yang dimaksud adalah hardware, software, fasilitas, user (knowledge), file data, dokumentasi sistem dan persediaan barang. Sebaiknya semua aset harus dilindungi oleh sistem pengendalian internal.

2. Objek Integritas Data (*Data Integrity Objectives*)

Integriti data adalah konsep dasar didalam audit sistem informasi. Data terdiri dari atribut-atribut yang berisi: kelengkapan, dapat dipercaya, bersih dan benar. Jika integritas data tidak dipelihara, maka organisasi tidak akan mendapatkan representasi data yang benar untuk suatu aktifitas, akibatnya organisasi tidak dapat berkompetisi.

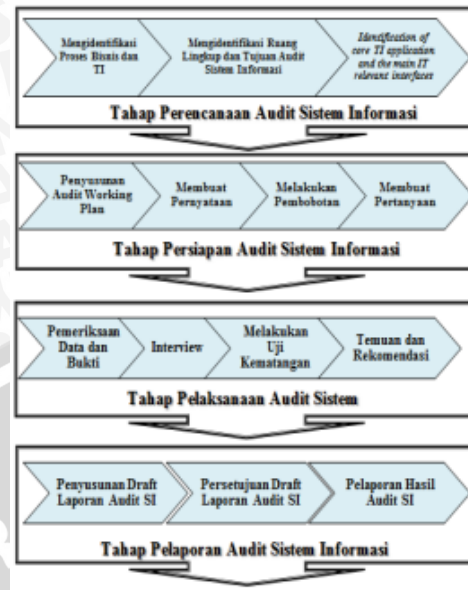
3. Objek Efektivitas Sistem (*System Effectiveness Objectives*)

Audit efektivitas sering dilakukan setelah sistem berjalan untuk beberapa waktu. Manajemen membutuhkan hasil audit efektivitas untuk mengambil keputusan apakah sistem terus dijalankan atau dihentikan sementara untuk proses modifikasi.

4. Objek Efisiensi Sistem (*System Efficiency Objectives*)

Efisiensi sistem dilakukan dengan cara menggunakan sumber daya minimum untuk menyelesaikan suatu tujuan objek. Variasi sumber daya terdiri dari mesin, waktu, peripheral, S/W sistem dan pekerja. Tujuan dari perlindungan aset, integritas data, efektivitas sistem dan efisiensi sistem dapat dicapai dengan baik jika manajemen organisasi meningkatkan sistem pengendalian internalnya

Menurut Hermawan, 2011 (Yaner,A.D, 2012) pelaksanaan audit sistem informasi dapat dilakukan dengan empat tahapan penting yaitu:



Gambar 2.5 Tahapan-Tahapan Audit

Sumber : Hermawan, 2011

Berikut merupakan penjelasan dari gambar 2.5 :

1. Tahap Perencanaan Audit Sistem Informasi

Perencanaan audit TI dilakukan oleh auditor yang bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari proses bisnis dari organisasi yang diaudit agar auditor dapat menentukan ruang lingkup beserta tujuan dari audit TI yang akan dilaksanakan.

2. Tahap Persiapan Audit Sistem Informasi

Auditor akan merencanakan serta memantau jalannya proses audit TI secara rinci yang kemudian akan dilanjutkan dengan persiapan kertas kerja audit TI yang akan digunakan.

3. Tahap Pelaksanaan Audit Sistem Informasi

Auditor akan mengumpulkan serta mengevaluasi bukti dan data dari audit sistem informasi yang dilakukan, kemudian auditor akan melakukan uji kepatutan yaitu dengan menyesuaikan kondisi TI saat ini dengan standar TI yang telah ditetapkan yang kemudian dilakukan penyusunan temuan serta rekomendasi untuk diberikan kepada organisasi pengguna sistem.

4. Tahap Pelaporan Audit Sistem Informasi

Auditor membuat sebuah draft pelaporan yang obyektif dan komprehensif yang akan diserahkan pada organisasi pengguna sistem.

2.7 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 dan 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. Manfaat yang dapat diperoleh oleh suatu organisasi yang menggunakan ITIL (itSMF, 2007) antara lain :

- Penghematan biaya dengan adanya pengurangan pekerjaan ulang, waktu yang hilang, serta peningkatan manajemen sumber daya;
- Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan adanya peningkatan layanan TI dengan penggunaan proses-proses yang terbaik;
- Meningkatkan ketersediaan layanan yang akan berdampak langsung pada peningkatan keuntungan bisnis serta pendapatan organisasi;
- Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru;
- Meningkatkan pengambilan keputusan dan resiko dioptimalkan.

ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh *Her Majesty's Stationery Office* (HMSO) di Inggris atas nama Kantor Pemerintah Perdagangan (*Office of Government Commerce*). ITIL merupakan serangkaian koleksi buku yang masing-masing berisi tentang praktik tertentu dalam jasa tata kelola TI. ITIL dibangun dengan menggunakan perspektif proses pengendalian dan pengelolaan operasi. Perspektif ini dikenal dengan Siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) karya W. Edwards Deming. Setelah publikasi awal tahun 1989, jumlah buku ITIL V1 terbit lebih dari 30 jilid. Pada tahun 2000/2001, untuk membuat ITIL lebih mudah dijangkau, ITIL v2 mengkonsolidasi publikasinya menjadi 8 logis "set" yang dikelompokkan kedalam pedoman proses terkait untuk mencocokkan berbagai aspek yang berbeda dari manajemen TI, aplikasi, dan layanan. Namun fokus utama tetap pada Service Management (Layanan Dukungan dan Layanan Pengiriman) yang sejauh ini paling banyak digunakan dan beredar tentang publikasi ITIL v2. Pada 30 Juni 2007, OGC (*Office of Government Commerce*) menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang terdiri dari lima bagian inti dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah (itSMF, 2007):



Gambar 2.6 Siklus Layanan ITIL versi 3

Sumber : itSMF, 2007

Gambar 2.6 adalah penggambaran sederhana tentang siklus hidup layanan dari ITIL versi 3 yang terdiri dari 5 bagian inti. Yang pertama *service strategy* yang berisi tahap pendefinisian awal serta analisis kebutuhan bisnis, kedua *service design* yang membahas tentang rencana layanan yang akan diberikan, yang ketiga *service transition* berisi tentang perubahan desain atau layanan yang baru, keempat *service operation* yang membahas tentang pengelolaan layanan TI dalam keseharian termasuk didalamnya mencakup tentang penjaminan tingkat kinerja yang telah dijanjikan pada pelanggan sebelumnya, dan yang terakhir adalah *continual service improvement* yang membahas tentang perbaikan layanan secara terus-menerus. Berikut adalah penjelasan lengkapnya:

1. *Service Strategy*

Domain *Service Strategy* memberikan panduan kepada pengimplementasi ITIL dalam memandang konsep manajemen layanan TI dan manajemen layanan TI bukan hanya sebagai sebuah pengukur kemampuan organisasi dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI, namun juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip yang mendasar dari konsep manajemen layanan TI, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL *Service Lifecycle*. Organisasi yang baru saja akan mengimplementasikan ITIL, domain *Service Strategy* dapat digunakan sebagai panduan untuk menentukan tujuan, sasaran serta ekspektasi nilai kinerja dalam mengelola layanan TI serta untuk mengidentifikasi, memilih dan memprioritaskan berbagai rencana perbaikan operasional maupun organisasional di dalam organisasinya. Bagi organisasi TI yang saat ini telah mengimplementasikan ITIL, *Service Strategy* digunakan sebagai panduan untuk melakukan review strategis bagi semua proses dan perangkat (*roles, responsibilities, teknologi pendukung, dll*) manajemen layanan

TI di organisasinya, serta untuk meningkatkan kapabilitas dari semua proses serta perangkat layanan TI tersebut.

2. *Service Design*

Domain *Service Design* memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan *best practice* mendesain dan membangun layanan TI ataupun mengimplementasikan manajemen layanan TI. Agar layanan TI dapat memberikan manfaat bagi proses dan tujuan bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya. Ruang lingkup *Service Design* tidak melulu hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

3. *Service Transition*

Domain *Service Transition* menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan serta mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang dirubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan *lifecycle* ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam *Service Strategy* kemudian dibentuk dalam *Service Design* untuk selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam *Service Operation*.

4. *Service Operation*

Domain *Service Operation* merupakan tahapan *lifecycle* yang didalamnya mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Pada domain ini terdapat berbagai panduan tentang bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah dijanjikan pada pelanggan sebelumnya. Panduan yang dimaksud mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI. Tujuan dari *Service Operation* adalah untuk memberikan pelayanan yang disepakati oleh pengguna dan pelanggan, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung layanan kepada pelanggan (itSMF, 2007). Hanya dalam tahap *Service Operation* inilah layanan benar-benar memberikan nilai kepada bisnis, dan itu adalah tanggung jawab staf Operasi Layanan untuk memastikan bahwa nilai ini benar-benar disampaikan. Hal yang tak kalah penting pada tahap *Service Operation* adalah menyeimbangkan tujuan yang saling bertentangan, diantaranya :

- Pandangan TI internal versus Pandangan bisnis eksternal
- Stabilitas versus kemampuan merespon
- Kualitas pelayanan versus biaya layanan
- Kegiatan reaktif versus proaktif.

Untuk masing-masing konflik, staf bahkan harus menjaga keseimbangan, berlebih fokus pada satu sisi dari salah satu akan menghasilkan pelayanan yang buruk, jadi staf harus dapat menyeimbangkannya. Banyak organisasi merasa terbantu untuk mempertimbangkan "kesehatan operasional" dari layanan mereka karena domain ini akan menunjukkan tanda-tanda penting demi pelaksanaan *Vital Business Functions*. Jika tanda-tanda yang ditunjukkan berada dalam rentang normal, berarti sistem atau layanan dalam keadaan baik dan dapat berdampak positif dengan adanya pengurangan biaya yang dikeluarkan untuk pemantauan sistem, yang kemudian akan memungkinkan staf untuk fokus pada area yang akan membawa kesuksesan bagi layanan(itSMF, 2007).

Proses-proses yang terjadi dalam *Service Operation* adalah sebagai berikut :

- *Event Management Process*

Suatu peristiwa adalah adanya perubahan kondisi yang memiliki makna bagi pengelolaan item konfigurasi atau layanan TI. Suatu peristiwa mungkin menunjukkan bahwa ada sesuatu yang tidak berfungsi dengan benar, yang mengarah pada adanya masalah yang tercatat namun suatu peristiwa juga dapat menunjukkan aktivitas normal dari layanan TI. Setelah suatu peristiwa terdeteksi hal tersebut dapat menyebabkan suatu insiden, masalah, perubahan, atau mungkin hanya dicatat apabila informasi tersebut dibutuhkan (itSMF, 2007).

- *Incident Management Process*

Insiden merupakan sebuah gangguan yang tidak direncanakan pada layanan TI, atau penurunan kualitas pada layanan TI. Salah satu contoh insiden adalah kegagalan konfigurasi item yang belum terkena dampak terhadap layanan. Tujuan dari Manajemen Insiden ini adalah untuk mengembalikan layanan menjadi normal kembali secepat mungkin, dan untuk meminimalkan dampak yang dapat merugikan operasi bisnis (itSMF, 2007).

- *Request Fulfillment Proses*

Sebuah permintaan layanan merupakan permintaan dari pengguna untuk informasi, saran, maupun untuk perubahan standar, dan juga untuk dapat mengakses layanan TI. Tujuan dari pemenuhan permintaan adalah untuk memberikan informasi kepada pengguna dan pelanggan tentang layanan dan untuk membantu melalui informasi umum, keluhan dan komentar (itSMF, 2007)

- *Acces Management Process*

Tujuan dari proses Manajemen Akses adalah untuk memberikan hak bagi pengguna untuk dapat mengakses layanan atau kelompok layanan, serta dapat mencegah akses untuk pengguna non-resmi. Manajemen Akses membantu untuk mengelola kerahasiaan, ketersediaan dan integritas data dan properti intelektual (itSMF, 2007).

- *Problem Management Process*

Masalah merupakan sesuatu yang menjadi penyebab dari satu atau lebih insiden. Biasanya penyebab masalah tidak dikenali pada saat catatan masalah dibuat, dan proses manajemen masalah bertanggung jawab untuk investigasi lebih lanjut. Tujuan utama dari Manajemen Masalah adalah untuk mencegah masalah dan akibat dari insiden yang terjadi, untuk menghilangkan insiden berulang dan untuk meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah. Manajemen Masalah meliputi mendiagnosis penyebab insiden, menentukan resolusi, dan memastikan bahwa resolusi tersebut diterapkan (itSMF, 2007).

5. *Continual Service Improvement*

Domain *Continual Service Improvement* (CSI) memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) atau yang dikenal sebagai *Deming Quality Cycle*. Tujuan utama dari CSI adalah hal yang berkaitan dengan mempertahankan nilai pelanggan melalui evaluasi terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan serta kematangan keseluruhan siklus hidup layanan ITIL(itSMF, 2007).

Model CSI menyediakan cara bagi organisasi untuk mengidentifikasi dan mengelola perbaikan yang sesuai dengan membandingkan posisi mereka saat ini dan nilai yang mereka sediakan untuk bisnis, dengan tujuan dan sasaran jangka panjang mereka, dan mengidentifikasi setiap celah yang ada. Hal ini dilakukan secara terus menerus untuk mengatasi perubahan kebutuhan bisnis, teknologi, dan untuk memastikan kualitas tinggi dipertahankan.

Pada *Continual Service Improvement* terdapat 7 langkah proses Perbaikan yang mencakup langkah-langkah yang diperlukan untuk mengumpulkan data dan berarti, menganalisis data tersebut untuk mengidentifikasi tren dan isu-isu, menyajikan informasi kepada manajemen untuk penentuan prioritas dan persetujuan serta menerapkan perbaikan. 7 langkah tersebut adalah sebagai berikut (itSMF, 2007)

- Langkah 1 - Tentukan apa yang Anda harus Ukur Seperangkat pengukuran harus didefinisikan sepenuhnya untuk mendukung tujuan dari organisasi. Fokus pada identifikasi apa yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan sepenuhnya, tanpa mempertimbangkan apakah data saat ini tersedia.
- Langkah 2 - Tentukan apa yang Anda dapat ukur Organisasi mungkin menemukan bahwa mereka memiliki keterbatasan pada apa yang sebenarnya dapat diukur, tetapi hal tersebut berguna untuk mengenali bahwa kesenjangan seperti itu ada dan risiko apa yang mungkin terlibat sebagai hasilnya.

- Langkah 3 – Mengumpulkan Data Hal ini mencakup pengumpulan dan pemantauan data. Kombinasi alat pemantauan dan proses manual harus diletakkan di tempat untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk pengukuran yang sudah ditetapkan.
- Langkah 4 – Proses Data Data mentah diproses menjadi format yang dibutuhkan, biasanya menyediakan perspektif ujung ke ujung tentang kinerja dan / atau proses layanan. Pengolahan data merupakan kegiatan penting CSI yang sering diabaikan. Melakukan monitoring dan mengumpulkan data pada komponen infrastruktur tunggal adalah penting, itu adalah kunci untuk memahami dampak komponen pada infrastruktur dan layanan TI yang lebih besar.
- Langkah 5 - Analisa Data Analisis data mengubah informasi menjadi pengetahuan tentang peristiwa yang mempengaruhi organisasi. Setelah data diproses menjadi informasi, hasilnya dapat dianalisis untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti: Apakah kita memenuhi target? Apakah ada kecenderungan yang jelas? Apakah tindakan korektif yang diperlukan? Berapa biayanya?
- Langkah 6 – Persentasikan dan Gunakan Informasi Pengetahuan yang diperoleh sekarang dapat disajikan dalam format yang mudah untuk difahami dan memungkinkan mereka yang menerima informasi tersebut untuk membuat keputusan strategis, taktis dan operasional. Informasi harus disediakan pada tingkat yang tepat dan dengan cara yang tepat pada audiens yang dituju. Ini harus memberikan nilai, memperhatikan pengecualian pada layanan, dan menyoroti manfaat yang telah diidentifikasi selama periode waktu.
- Langkah 7 - Melaksanakan tindakan korektif Pengetahuan yang diperoleh digunakan untuk mengoptimalkan, meningkatkan dan memperbaiki pelayanan, proses, dan semua kegiatan dan teknologi pendukung lainnya. Tindakan korektif yang diperlukan untuk meningkatkan layanan harus diidentifikasi dan dikomunikasikan kepada organisasi.

CSI akan mengidentifikasi atau menghasilkan banyak pilihan kesempatan untuk perbaikan layanan, kemudian organisasi akan menentukan prioritas berdasarkan pada tujuan mereka, dan sumber daya serta dana yang tersedia. Ke 7-Langkah proses perbaikan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan berputar terus kembali ke awal apabila proses telah mencapai langkah ke-7.

2.8 RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) Chart

RACI adalah kepanjangan dari *Responsible*, *Accountable*, *Consulted*, *Informed* yang merupakan sebuah matriks, 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. *RACI Chart* sangat

berguna dalam menjelaskan peran dan tanggung jawab antar bagian pada suatu proyek atau proses bisnis(Hendra, Eko, & Gede,2015).

Berikut adalah pengertian dari masing-masing kepanjangan dari RACI :

- Responsible* adalah pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu masalah,
- Accountable* adalah pihak yang memiliki wewenang besar untuk mengambil sebuah keputusan (*approver or denier*),
- Consulted* adalah pihak yang dibutuhkan untuk memberikan saran atau nasihat dan kontribusi dalam suatu kegiatan,
- Informed* adalah pihak yang perlu diberi informasi setelah pekerjaan atau keputusan sudah diambil

Pada tahap implementasi nantinya, hal pertama yang harus dilakukan adalah melakukan pemetaan RACI. Pemetaan RACI dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang *stakeholder* yang bertanggung jawab pada tiap aktivitas sistem. Dari pemetaan tersebut akan didapat informasi tentang peran tiap *stakeholder* yang nantinya digunakan untuk menentukan pertanyaan kuisisioner yang tepat untuk pihak yang tepat atau bisa dikatakan "*right man in the right place*". Pada ITIL Versi 3 dalam melakukan pemetaan RACI perlu melakukan *brakedown* terlebih dahulu pada domain yang digunakan untuk mendapatkan rincian aktivitas-aktivitas yang nantinya menjadi acuan membuat kuisisioner yang ada pada domain *Service Operation* dan domain *Continual Service Improvement*.

Decisions / Functions / Activities	Functional Roles							
	A position assigned or assumed to accomplish an activity or sub-activity							
An action that is one of several sequential steps in the completion of a business process	R		A		C		I	C
	A	R		R	C	C	I	
	C		R		C	C		R
	C		A			R		R
	I	C		R	A		C	
		I		C	R	A		C

Gambar 2.7 Pemetaan RACI

Sumber : CQI Wessex, 2010

Gambar 2.7 merupakan contoh pemetaan RACI dan dalam pemetaan terdapat kolom *activities* yang menunjukkan aktifitas apa saja yang terjadi atau yang ada pada layanan serta kolom *functionnal roles* untuk siapa saja yang melakukan aktifitas tersebut.

2.9 Maturity Model

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. Dengan kata lain *maturity models* adalah sebuah penyederhanaan representatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan sebuah *software development house* dalam menyajikan, membuat, serta mengembangkan perangkat lunak sebagaimana telah dijanjikan secara tertulis dalam perjanjian kerja sama. *Maturity models* dapat digunakan untuk mengontrol proses dari teknologi informasi yang berjalan pada suatu organisasi sehingga manajemen TI dapat mengetahui posisi TI organisasi saat ini dan posisi TI organisasi yang diharapkan. Tingkat kemampuan pengelolaan TI pada skala *maturity* dibagi menjadi 6 level (Mulyana, 2011). 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 yaitu (Axelos, 2013):

1. Level 0 (*Non-existent*), menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui sama sekali proses teknologi informasi yang ada di perusahaannya
2. Level 1 (*Initial Level*), pada level ini organisasi pada umumnya tidak menyediakan lingkungan yang stabil untuk mengembangkan suatu produk baru. Ketika suatu organisasi kelihatannya mengalami kekurangan pengalaman manajemen, keuntungan dari mengintegrasikan pengembangan produk tidak dapat ditentukan dengan perencanaan yang tidak efektif, respon sistem. Proses pengembangan tidak dapat diprediksi dan tidak stabil, karena proses secara teratur berubah atau dimodifikasi selama pengerjaan berjalan beberapa form dari satu proyek ke proyek lain. Kinerja tergantung pada kemampuan individual atau *term* dan *varies* dengan keahlian yang dimilikinya.
3. Level 2 (*Repeatable Level*), pada level ini kebijakan untuk mengatur pengembangan suatu proyek dan prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut ditetapkan. Tingkat efektif suatu proses manajemen dalam mengembangkan proyek adalah institutionalized, dengan memungkinkan organisasi untuk mengulangi pengalaman yang berhasil dalam mengembangkan proyek sebelumnya, walaupun terdapat proses tertentu yang tidak sama. Tingkat efektif suatu proses mempunyai karakteristik seperti; *practiced*, dokumentasi, *enforced*, *trained*, *measured*, dan dapat ditingkatkan. *Product requirement* dan dokumentasi perancangan selalu dijaga agar dapat mencegah perubahan yang tidak diinginkan.
4. Level 3 (*Defined Level*), pada level ini proses standar dalam pengembangan suatu produk baru didokumentasikan, proses ini didasari pada proses

pengembangan produk yang telah diintegrasikan. Proses-proses ini digunakan untuk membantu manajer, ketua tim dan anggota tim pengembangan sehingga bekerja dengan lebih efektif. Suatu proses yang telah didefinisikan dengan baik mempunyai karakteristik; *readiness criteria*, *inputs*, standar dan prosedur dalam mengerjakan suatu proyek, mekanisme verifikasi, *output* dan kriteria selesainya suatu proyek. Aturan dan tanggung jawab yang didefinisikan jelas dan dimengerti. Karena proses perangkat lunak didefinisikan dengan jelas, maka manajemen mempunyai pengetahuan yang baik mengenai kemajuan proyek tersebut. Biaya, jadwal dan kebutuhan proyek dalam pengawasan dan kualitas produk yang diawasi.

5. Level 4 (*Managed Level*), pada level ini organisasi membuat suatu matrik untuk suatu produk, proses dan pengukuran hasil. Proyek mempunyai kontrol terhadap produk dan proses untuk mengurangi variasi kinerja proses sehingga terdapat batasan yang dapat diterima. Resiko perpindahan teknologi produk, proses manufaktur, dan pasar harus diketahui dan diatur secara hati-hati. Proses pengembangan dapat ditentukan karena proses diukur dan dijalankan dengan limit yang dapat diukur.
6. Level 5 (*Optimized Level*), pada level ini seluruh organisasi difokuskan pada proses peningkatan secara terus-menerus. Teknologi informasi sudah digunakan terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja dalam perusahaan, meningkatkan kualitas, efektifitas, serta kemampuan beradaptasi perusahaan. Tim pengembangan produk menganalisis kesalahan dan defects untuk menentukan penyebab kesalahannya. Proses pengembangan melakukan evaluasi untuk mencegah kesalahan yang telah diketahui dan defects agar tidak terjadi lagi (Axelos, 2013).

Berikut adalah pembulatan skala *indeks* nilai atau level untuk pemetaan ke model *maturity level*.

Tabel 2.1 Skala Pembulatan Indeks Maturity Level

Skala Pembulatan	Model Maturity Level
0.00 – 0.50	0 (<i>Non-existent</i>)
0.51 – 1.50	1 (<i>Initial</i>)
1.51 – 2.50	2 (<i>Repetable but intuitive</i>)
2.51 – 3.50	3 (<i>Defined Process</i>)
3.51 – 4.50	4 (<i>Managed and Mesurable</i>)
4.51 – 5.00	5 (<i>Optimezed</i>)

Diadaptasi dari : Wismareni (2015)

2.10 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap analysis atau analisis kesenjangan merupakan alat yang digunakan untuk menilai perbedaan (Gap) antara keadaan yang sebenarnya dan harapan di masa depan (Antonucci dan d'Ovidio, 2012).

Sumber lain menyebutkan bahwa *Gap Analysis* merupakan suatu alat yang digunakan untuk melakukan penilaian bisnis dan suatu organisasi dapat membandingkan keadaan yang ada saat ini dengan tujuan yang ingin dicapai dimasa depan (TechExcel, 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. Selain itu, *gap analysis* atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harafiah kata "*gap*" mengindikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya. Model *gap* ini juga pada dasarnya digunakan pada bidang bisnis dan manajemen karena dianggap mampu memudahkan perusahaan untuk membandingkan kinerja aktual potensialnya. Sehingga, pihak perusahaan dapat mengetahui sektor dan bidang mana yang sebaiknya harus diperbaiki dan ditingkatkan (Kedeputian, 2009).

Tujuan *gap analysis* adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara alokasi optimis dan integrasi input, serta ketercapaian sekarang. Analisis *gap* membantu suatu instansi dalam mengungkapkan yang mana harus diperbaiki. Proses analisis *gap* mencakup penetapan, dokumentasi, dan sisi positif keragaman keinginan kapabilitas (sekarang). Manfaat dari *gap analysis* antara lain; menilai tingkat kesenjangan antara kinerja aktual dengan sesuatu yang diharapkan, mengetahui peningkatan kerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta guna mengetahui kondisi terkini dan tindakan apa yang akan dilakukan di masa yang akan datang (Kedeputian, 2009). Semakin kecil *gap* yang dihasilkan maka semakin baik pula tingkat layanan pada suatu organisasi (Mudzakkir, 2015).

Kesenjangan didapat dari adanya sebuah harapan yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada saat ini atau dengan kata lain kondisi saat ini tidak dapat mencapai harapan. Harapan yang dimaksud adalah keinginan atau impian untuk layanan yang sebenarnya diinginkan (Antonucci dan d'Ovidio, 2012).

2.11 Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

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).

- Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan merupakan kelebihan, keahlian, atau keuntungan lain dibandingkan dengan pesaing dan kebutuhan pasar terhadap pelayanan yang diberikan maupun diharapkan.

- Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan yang didapat dari luar perusahaan.

- Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan merupakan keterbatasan yang dimiliki dalam mengelola sumberdaya dan keahlian yang menghalangi kemampuan efektif perusahaan.

- Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan situasi yang tidak menguntungkan dari luar perusahaan. Ancaman merupakan kesulitan yang dihadapi perusahaan pada posisi saat ini maupun pada posisi yang diinginkan (Rahmatullah,2012).

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (opportunity) dan ancaman (threats) dengan faktor internal kekuatan (strenght) dan kelemahan (weakness). Analisis ini berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan peluang namun secara bersamaan dapat meminimalkan kekurangan dan ancaman. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal dan faktor internal. Diagram analisis SWOT (Rangkuti,2011):



Gambar 2.8 Diagram Analisis SWOT

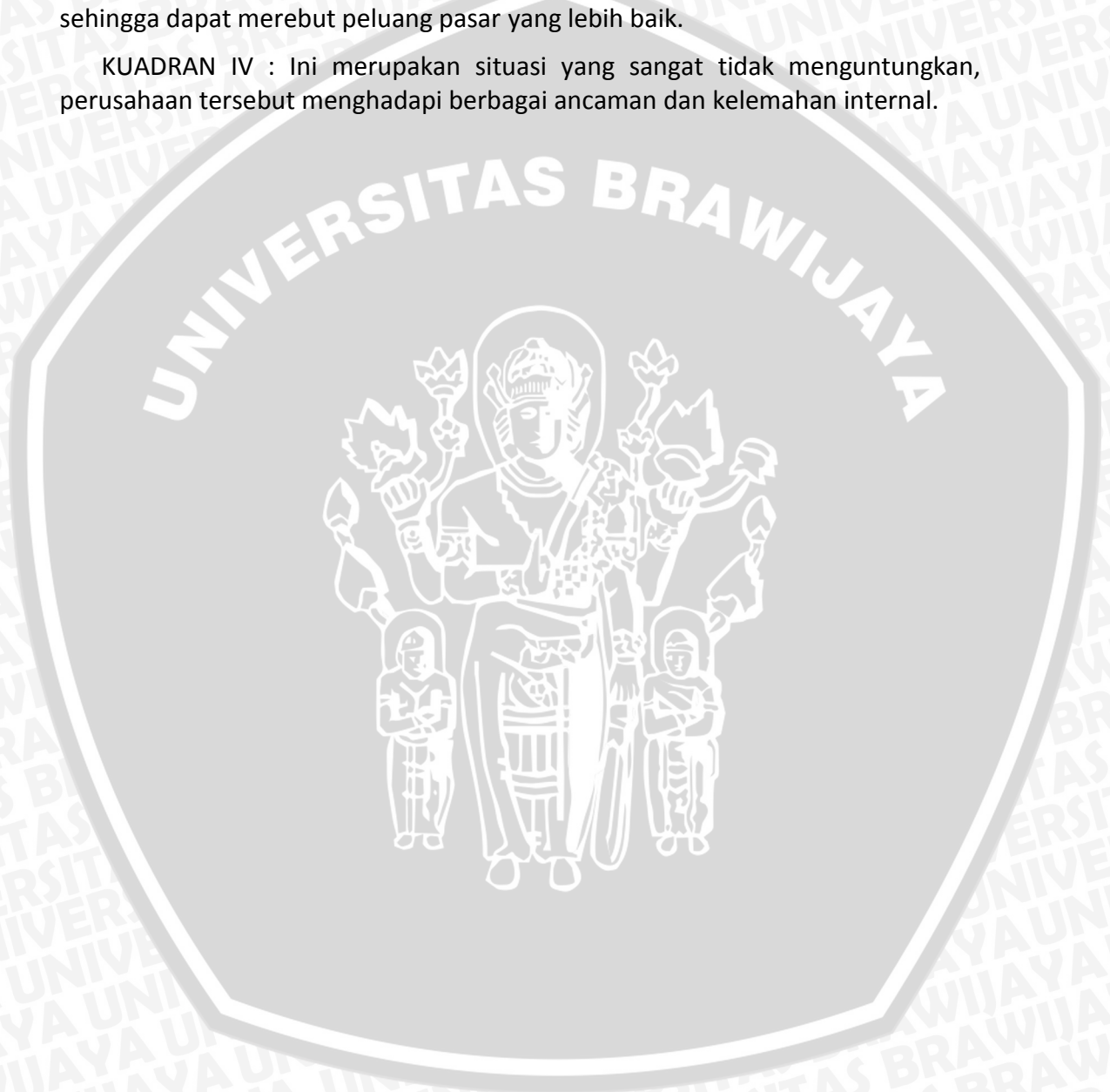
Sumber : Rangkuti, 2011

KUADRAN 1 : ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif. (Growth oriented strategy)

KUADRAN II : Meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/jasa)

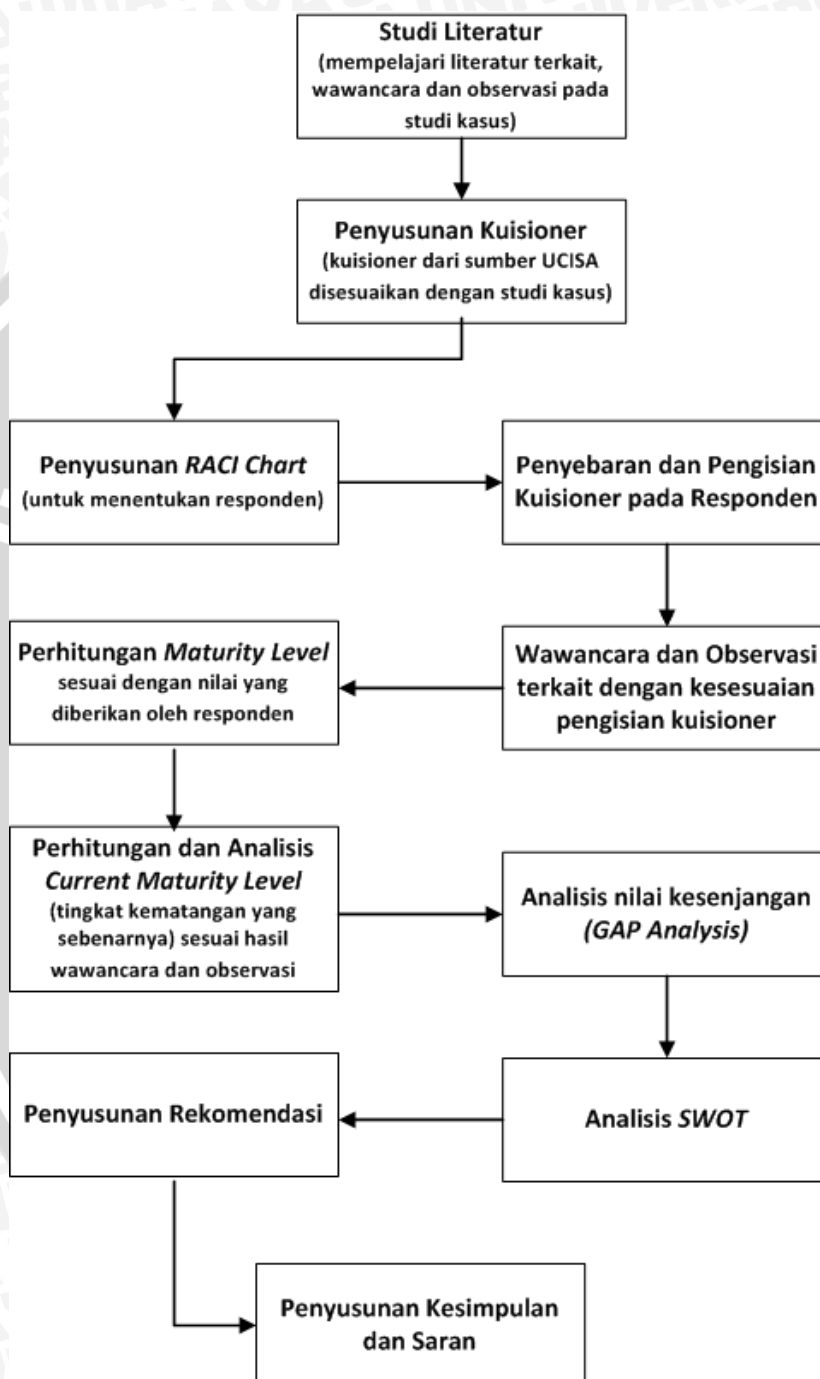
KUADRAN III : Perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi dilain pihak, ia menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal. Fokus perusahaan ini adalah meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.

KUADRAN IV : Ini merupakan situasi yang sangat tidak menguntungkan, perusahaan tersebut menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal.



BAB 3 METODOLOGI

Tahap penelitian yang akan dilakukan terkait dengan Audit sistem informasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Gambar 3.1 adalah penggambaran sederhana tentang rancangan tahap-tahap yang dilakukan untuk penelitian ini. Tahap awal yang harus dilakukan

adalah memperdalam dan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian, termasuk memperdalam layanan sebagai objek penelitian, selanjutnya adalah tahap penyusunan kuisisioner sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tahap ketiga adalah penyusunan *RACI chart* untuk menentukan responden yang tepat dan sesuai. Tahap keempat penyebaran kuisisioner kepada responden penelitian, berikutnya tahap kelima melakukan wawancara dan observasi langsung pada responden terkait dengan pengisian kuisisioner. Setelah memperoleh data dari hasil tahap 4 dan 5, tahap berikutnya adalah memulai menghitung *maturity level* yang kemudian dapat dilanjutkan pada tahap analisis dan rekomendasi dan tahap paling akhir adalah penyusunan laporan serta kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.

3.1 Studi Literatur

Studi Literatur merupakan suatu pencarian dasar teori serta metode yang akan digunakan dalam penelitian. Tahap studi literatur pada penelitian ini terkait dengan Audit sistem 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 kondisi layanan yang berjalan saat ini.

3.1.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian yang akan dilakukan adalah evaluasi kematangan manajemen layanan SISMIOP pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berdasarkan pada ITIL versi 3 yang difokuskan pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Objek yang akan diteliti adalah layanan SISMIOP dalam mendukung proses bisnis pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Selain itu juga akan mengetahui seberapa tingkat kematangan (*maturity level*), kesenjangan (*gap analysis*) serta analisis SWOT dari layanan SISMIOP pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan membandingkan antara kondisi layanan yang berjalan saat ini dengan kondisi layanan yang diharapkan.

3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel atau responden pada penelitian ini didapat dari hasil pemetaan RACI, dari pemetaan RACI didapatkan pihak-pihak yang layak menjadi sampel dari penelitian, pihak tersebut adalah Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, admin SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama, 1 staf Pengadministrasi Umum, serta 1 staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data. Pemilihan populasi dan sampel didasarkan pada pemetaan *RACI* dan peran masing-masingnya yang berperan sebagai penanggung jawab, pengelola dan pengguna utama sistem.

3.1.3 RACI Chart

RACI adalah kepanjangan dari *Responsible*, *Accountable*, *Consulted*, *Informed* yang merupakan sebuah matriks, matriks tersebut menggambarkan peran dari berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan pada proyek atau bisnis tertentu, dalam hal ini *RACI chart* akan membantu dalam penggambaran tugas dan tanggung jawab terhadap fungsi kerja yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sesuai dengan aktivitas pada ITIL versi 3. Telah dilakukan wawancara *RACI* sebelumnya untuk mengetahui masing-masing peran dari *Responsible*, *Accountable*, *Consulted*, dan *Informed* pada tiap aktivitas ITIL. Aktivitas – aktivitas yang menjadi acuan dalam pemetaan *RACI* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Aktivitas Untuk Pemetaan RACI

Domain	Aktivitas pada	Keterangan
Service Operation	Service Management as a Practice	Pada sub domain ini terdapat aktifitas antara lain adalah pendefinisian fungsi manajemen layanan, tujuan dan sasaran <i>Service Operation</i> , pendefinisian proses-proses <i>Service Operation</i> , serta fungsi-fungsi dari <i>Service Operation</i> .
	Service Operation Principle	Sub domain ini menjelaskan aktifitas pendefinisian prinsip-prinsip operasi layanan seperti pendefinisian tim pengembang, tujuan dan kriteria kinerja layanan, kebutuhan kinerja dengan department maupun pengguna.
	Service Operation Processes	Aktifitasnya antara lain mendefinisikan proses-proses operasi layanan yaitu berbagai proses didalam <i>event management</i> , manajemen insiden, manajemen masalah, pemenuhan permintaan, serta manajemen akses.
	Common Service Operation Activities	Terdapat aktivitas-aktivitas umum operasi layanan seperti pendefinisian manajemen server, manajemen jaringan, penyimpanan arsip, administrasi basis data, manajemen <i>middleware</i> , manajemen <i>web</i> , manajemen data center serta manajemen keamanan informasi.
	Organizing Service Operation	Aktifitas yang berhubungan dengan proses-proses di dalam <i>service desk</i> , manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi.
	Service Operation Technology Consideration	Aktifitas berupa mempertimbangkan teknologi untuk operasi layanan seperti fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses <i>Service Operation</i> .
	Implementing Service Operation	Aktifitasnya berhubungan dengan Implementasi operasi layanan seperti keaktifan mengelola perubahan, pengakuan keberhasilan, lisensi serta pemeriksaan

Tabel 3.1 Aktivitas Untuk Pemetaan RACI (Lanjutan)

Continual Service Improvement		kapasitas layanan.
	Service Management as a Practice	Aktivitas tentang praktik manajemen layanan seperti pendefinisian tujuan CSI, <i>return of investment</i> , manfaat CSI serta keuntungan finansial yang mungkin didapat.
	CSI Principle	Pendefinisian prinsip-prinsip CSI seperti kepemilikan CSI, penanggung jawab layanan, rencana layanan, katalog layanan, pengukuran layanan dan lain sebagainya.
	CSI Processes	Aktivitas yang berhubungan dengan proses-proses CSI seperti penerapan tujuan langkah perbaikan, proses pelaporan, pemantauan kebutuhan dan program peningkatan layanan.
	CSI Method and Techniques	Aktivitas yang menyangkut metode-metode dan teknik-teknik CSI seperti penerapan metode dan teknik CSI, Gap analisis, penggunaan manajemen kapasitas, manajemen beban kerja, dan manajemen permintaan.
	Organizing for CSI	Pengorganisasian CSI seperti pendefinisian peran dan tanggung jawab CSI, pengolahan data, peran <i>owner</i> dan manajer layanan, serta analisis.
	CSI Technology Consideration	Aktivitas yang membahas tentang pertimbangan teknologi untuk CSI seperti penggunaan alat-alat untuk mendukung kegiatan CSI, pemantauan kerja, manajemen proyek, dan manajemen keuangan.
	Implementing CSI	Aktivitas yang berhubungan dengan implementasi CSI seperti pemantauan dan pelaporan pada teknologi, agenda pertemuan untuk mengulas layanan, program manajemen layanan serta strategi dan rencana komunikasi.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi) langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi akan dilakukan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk mengamati aspek penting yang berkaitan dengan layanan SISMIOP berdasarkan ITIL versi 3 untuk mendapatkan kondisi layanan yang sebenar-benarnya.

3.2.2 Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dibuat untuk mengetahui tentang kondisi implementasi teknologi informasi yang ada di lapangan. Kuisioner yang digunakan pada penelitian ini diambil dari kuisioner ITIL Versi 3 yang telah disediakan oleh *Universities and Colleges Information Systems*

Association (UCISA,2014). UCISA merupakan penyedia framework ITIL versi 3 secara terbuka dengan tujuan mempromosikan keunggulan dalam penerapan sistem informasi dan layanan untuk mendukung pengajaran, pembelajaran, penelitian dan administrasi dalam pendidikan tinggi dan lebih lanjut yang secara lengkap menyediakan kuisiomer dari masing-masing domain pada ITIL versi 3. Kuisiomer yang disediakan berupa kuisiomer yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen layanan dan peneliti merujuk sumber kuisiomer dari penelitian sebelumnya yaitu dari penelitian yang dilakukan oleh Mudzakkir (2015) dan Wismareni (2015), sehingga kuisiomer dapat dipastikan kebenarannya.

Kuisiomer yang diambil dari UCISA diterjemahkan dengan bahasa yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan studi kasus untuk mempermudah dan memperlancar pengisian kuisiomer tanpa mengubah isi pokok dari kuisiomer. Range nilai pada kuisiomer menggunakan skala *Maturity Level* yaitu niali (0) *Non-existent*, (1) *Initial*, (2) *Repeatable*, (3) *Defined*, (4) *Managed*, dan (5) *Optimising*. Setelah penyusunan maka kuisiomer akan dibagikan kepada 5 orang responden hasil pemetaan *RACI*. Setelah proses selesai maka peneliti akan menghitung hasil kuisiomer berdasarkan *maturity level* yang memiliki 6 skala penilaian yang dimulai dari 0 (belum diterapkan) hingga 5 (sudah optimal). Hasil dari skala tersebut akan digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kematangan dari layanan teknologi informasi berdasarkan ITIL versi 3.

Tabel 3.2 Rancangan Lembar Kuisiomer

Penjelasan singkat tentang domain								
Nomer	Nama Domain (SO/CSI)	Bobot Nilai						Bukti
		0	1	2	3	4	5	
1	Pernyataan							Keterangan Bukti Dokumen
2								
3								
4								
5								

Sumber : UCISA (2014)

Tabel 3.2 diatas merupakan rancangan tabel kuesiomer yang dibagikan kepada responden yang mencakup kolom penjelasan tentang pengertian domain, kolom nomor pernyataan, kolom pernyataan, kolom pengisian jawaban dengan skala nilai *maturity level*, dan kolom bukti yang berfungsi untuk meletakkan komentar mengenai jawaban responden atau partisipan. Adapun lembar kuisiomer pada penelitian ini tersedia pada Lampiran A.1.

3.2.3 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti

terhadap nara sumber atau sumber data. Wawancara pada sampel kecil dapat diterapkan sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data terkait organisasi dan layanan serta membantu melengkapi data yang ada pada kuisioner yang telah disebar dan diisikan sesuai dengan kerangka kerja ITIL versi 3. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang bebas namun terstruktur, pertanyaan yang akan ditanyakan secara garis besar telah disiapkan namun tetap bebas menanyakan apa saja kepada responden dengan syarat pertanyaan tidak menyimpang dari topik pembahasan seperti hasil wawancara pada penelitian ini yang telah tersedia pada Lampiran A.2. Pada wawancara yang dilakukan didapatkan pula beberapa dokumen pendukung pernyataan hasil wawancara dan pengisian kuisioner yang tersedia pada Lampiran A.3.

3.3 Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dan analisis merupakan tahap ketika data yang telah diperoleh dapat diolah hingga menghasilkan informasi yang relevan dan mudah dipahami. Setelah data didapat dari hasil kuisioner, 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.

3.3.1 Perhitungan *Maturity Level*

Perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen layanan pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung akan dilakukan dengan menghitung hasil kuisioner yang telah disebar, kuisioner akan disebar kepada 5 orang responden adalah Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, admin SISMIOP, 1 staf Pengadministrasi Umum, serta 1 staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data. Perhitungan yang dilakukan dibantu dengan menggunakan tabel sebagai berikut (UCISA,2014):

Tabel 3.3 Tabel Perhitungan *Maturity Level*

No	Sub Domain	Part 1 (Partisipan 1)	Parti 2 (Partisipan 2)	Part 3 (Partisipan 3)	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	Proses 1	Nilai jawaban dari partisipan	Nilai jawaban dari partisipan	Nilai jawaban dari partisipan	Total Jawaban semua Partisipan	Jumlah Partisipan yang menjawab	Maturity level
2	Proses 2						
3	Proses 3						
4	Proses 4						
5	Proses 5						
	NILAI	Total Nilai Jawaban satu	Total Nilai Jawaban satu	Total Nilai Jawaban satu	Total Keseluruhan	Total Keseluruhan partisipan	Maturity level keseluruhan

		participan dalam satu sub domain	participan dalam satu sub domain	participan dalam satu sub domain	jawaban semua partisipan	yang menjawab	an
--	--	---	---	---	--------------------------------	------------------	----

Sumber : UCISA (2014)

Keterangan Tabel 3.3:

- Kolom sub domain merupakan aktifitas pada masing-masing domain yang ada pada ITIL versi 3 yang pada penelitian ini menggunakan domain *service operation* dan *continual service improvement*.
- Kolom proses merupakan pernyataan-pernyataan yang ada pada masing-masing aktifitas atau sub domain.
- Kolom Part merupakan jawaban dari masing-masing partisipan sesuai dengan yang diisikan pada kuisioner.
- Kolom Total Bobot merupakan total jawaban dari masing-masing pernyataan yang diberikan partisipan pada kuisioner
- Kolom Jumlah Partisipan merupakan total jumlah partisipan yang menjawab pada masing-masing pernyataan.
- Kolom *Maturity level* atau tingkat kematangan merupakan kolom yang menampilkan hasil pembagian dari total bobot dan jumlah partisipan
- Kolom *Nilai* merupakan total dari keseluruhan kolom diatas.

Perhitungan tingkat kematangan akan didasarkan pada masing-masing proses yang terdapat pada dua sub domain yang diteliti. Jumlah jawaban dari masing-masing proses akan dihitung berdasarkan jawaban dari masing-masing partisipan/responden. Setelah mendapatkan jawaban dari masing-masing partisipan maka akan dihitung total dari masing-masing jawaban partisipan tersebut. Total didapatkan dari jumlah seluruh jawaban partisipan. Setelah didapatkan total barulah dilakukan perhitungan terhadap *maturity level* untuk setiap *assessment* dihitung dengan menggunakan sebuah formula. Formula perhitungan *maturity level* yang diperoleh langsung dari penyedia kuisioner ITIL versi 3 yaitu sebagai berikut(UCISA,2014) :

$$Maturity Level = \frac{\text{Total Bobot}}{\text{jumlah partisipan}}$$

Jumlah partisipan diperlukan karena dalam menjawab kuisioner terdapat kemungkinan bahwa adanya partisipan yang tidak menjawab salah satu pernyataan dari masing-masing parameter yang diberikan.

Perhitungan *maturity level* atau tingkat kematangan dilakukan selama dua kali, yang pertama perhitungan *maturity level* berdasarkan nilai yang diberikan oleh masing-masing responden dalam kuisioner. Hasil nilai *maturity level* pada perhitungan pertama merupakan nilai yang belum diolah yaitu nilai belum disesuaikan dengan hasil wawancara dan hasil observasi sehingga nilai yang dihasilkan belum dapat dipastikan kebenarannya. Perhitungan kedua

merupakan perhitungan yang menghasilkan nilai *current maturity level* (tingkat kematangan saat ini) nilai tersebut merupakan tingkat kematangan layanan yang sebenar-benarnya berdasarkan hasil analisis nilai kuisioner yang disesuaikan dengan wawancara dan observasi. Nilai tersebut telah dapat dipastikan kebenarannya karena telah disesuaikan dengan hasil wawancara dan observasi.

3.3.2 Analisis *Maturity Level*

Kuisioner tentang maturity level atau tingkat kematangan pada Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak serta infrastruktur TI yang diterapkan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung menggunakan 6 pilihan nilai jawaban yaitu 0 hingga 5. Kemudian akan diambil indeks *maturity level* berdasarkan rata-rata dari total jawaban masing-masing pernyataan dari dua domain ITIL yaitu *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan berdasarkan responden. Dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden akan dianalisa kembali berdasarkan wawancara dan observasi kuisioner yang dilakukan apakah jawaban yang diberikan oleh responden telah sesuai dengan kondisi layanan yang sebenarnya agar didapatkan nilai *maturity level* saat ini yang sesungguhnya (*current maturity level*). Jika terdapat perbedaan antara nilai yang diberikan pada kuisioner dengan kondisi layanan saat ini maka peneliti akan menurunkan nilai sesuai dengan nilai yang seharusnya. Untuk memudahkan proses analisa tingkat kematangan (*maturity level*) peneliti menggunakan tabel sederhana yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tabel Analisa *Maturity Level* dan Kesenjangan

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
Kode Aktivitas	Nilai <i>maturity level</i> sebelum diturunkan	Nilai <i>maturity level</i> berdasarkan kondisi yang sebenarnya (setelah diturunkan)	Nilai harapan instansi	Kesenjangan yang didapat dari nilai harapan dikurangi <i>current maturity level</i>
Nilai Rata-Rata				

Sumber : Wismareni (2015)

Tabel 3.4 merupakan tabel sederhana sebagai hasil dari analisis *maturity level* dan tingkat kesenjangan dan dalam tabel tersebut memuat keseluruhan hasil analisis mulai dari nilai *maturity level* sesuai yang diisikan oleh responden, nilai *current maturity level* yang telah dianalisis dan diturunkan sesuai hasil wawancara dan observasi, nilai harapan sesuai dengan keinginan pihak instansi,

serta nilai kesenjangan yang didapatkan dari hasil pengurangan nilai harapan dengan nilai *current maturity level*.

3.3.3 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Setelah dilakukan analisis tingkat kematangan, kemudian dilanjutkan dengan analisis kesenjangan (*gap analysis*). Analisis ini akan membantu pihak manajemen dalam mengambil langkah selanjutnya untuk pengembangan teknologi informasi yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar dapat meningkatkan tingkat kematangan atau kondisi saat ini hingga bisa mencapai tingkat yang diharapkan (*'to-be'*). Nilai kesenjangan sendiri diperoleh dari adanya nilai harapan layanan yang sebenarnya diinginkan dan nilai kondisi atau tingkat kematangan layanan yang ada saat ini atau dapat dirumuskan dengan:

$$\text{Tingkat Kesenjangan} = \text{Nilai harapan} - \text{Tingkat Kematangan}$$

Nilai harapan didapat dari hasil analisa dari wawancara yang dilakukan kepada para responden dan nilai harapan ditetapkan sebagai tolak ukur perihail sejauh mana pihak instansi sebenarnya menginginkan layanan berjalan saat ini. Dan dari nilai harapan maka didapatkan nilai kesenjangan tersebut yaitu dari hasil pengurangan nilai harapan dengan nilai kematangan layanan saat ini.

3.3.4 Analisa *SWOT*

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan dan tingkat kematangan maka dapat diketahui kekuatan, kelemahan, harapan, dan ancaman yang ada pada layanan teknologi informasi pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung yang dapat dijadikan sebagai penunjang penyusunan rekomendasi selain dilihat dari hasil analisis tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan.

3.4 Laporan dan Rekomendasi

Hasil dari evaluasi kematangan serta analisis yang telah dilakukan akan digunakan untuk membuat suatu laporan yang diberikan pada instansi serta untuk menyusun rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengembangan layanan kedepannya sesuai dengan harapan instansi. Laporan evaluasi adalah hasil akhir dari pelaksanaan evaluasi kematangan manajemen layanan yang berisikan temuan-temuan serta rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen layanan sistem informasi seperti yang tersedia pada Lampiran B.1 yaitu hasil dari penelitian.

BAB 4 HASIL

4.1 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat beberapa cara pengumpulan data, berikut adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendukung penelitian ini:

- a. Observasi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung UPTD Pelayanan PBB dan BPHTP dengan tujuan memperoleh bukti tambahan yang dapat mendukung hasil wawancara dan kuesioner yang disebarkan. Observasi atau pengamatan dilakukan pada layanan SISMIOP, serta segala hal yang dibutuhkan untuk mendukung hasil wawancara dan kuisisioner, salah satu hasil dari observasi didapati beberapa temuan yang akan dijelaskan pada sub bab berikutnya dalam bab.
- b. Wawancara dilakukan kepada responden kuisisioner, 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 layanan SISMIOP dan instansi serta pertanyaan seputar kuisisioner sehingga dapat menguatkan jawaban dari pengisian kuisisioner serta dapat memperoleh informasi tentang layanan yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Beberapa dari hasil wawancara telah tersedia pada Lampiran A.2.
- c. 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 sebagai *Participant 1*, 1 (satu) orang Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai *Participant 2*, 1 (satu) orang admin SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama sebagai *Participant 3*, 1 (satu) orang staf Pengadministrasi Umum sebagai *Participant 4*, serta 1 (satu) orang staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data sebagai *Participant 5*. Lembar kuisisioner pada penelitian ini telah tersedia pada Lampiran A.1. Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuisisioner memiliki tujuan dan maksud yang berbeda-beda, untuk kuisisioner pada penelitian ini penulis melakukan penyuntingan serta penggabungan pernyataan yang sejenis dan memungkinkan berada pada satu dokumen yang sama dengan tujuan agar responden mudah untuk memahami isi dari masing-masing pernyataan dalam kuisisioner tanpa mengurangi isi dari kuisisioner UCISA yang telah diambil. Pada domain *Service Operation (SO)* terdapat 7 (tujuh) sub-domain yang memiliki karakteristik yang berbeda pada masing-masing pernyataannya. 7 (tujuh) sub-domain *Service Operation (SO)* yang dimaksud adalah:

1. *Service Management As A Practice* sub domain ini memiliki fokus pada segala sesuatu yang mengarah kepada praktek manajemen layanan. Terdapat 13 pernyataan dalam kuisisioner.
2. *Service Operation Principles* sub domain ini memiliki fokus pada prinsip-prinsip dari pengoperasian layanan dan terdapat 25 pernyataan pada kuisisionernya.
3. *Service Operation Processes* yang memiliki fokus pada proses pengoperasian layanan terdiri dari 31 pernyataan didalam kuisisioner.
4. *Common Service Operation Activities* terdiri dari 29 pernyataan pada kuisisioner dan sub domain ini berfokus pada kegiatan operasi layanan secara umum
5. *Organising Service Operation* terdiri dari 14 pernyataan dalam kuisisioner dan secara umum berfokus pada pengorganisasian operasi layanan.
6. *Service Operation Technology Consideration* terdiri dari 12 pernyataan dan fokusnya kepada pertimbangan teknologi yang digunakan dalam operasi layanan.
7. *Implementing Service Operation* membahas tentang pengimplementasian operasi layanan dan dalam kuisisioner terdiri dari 6 pernyataan.

Pada domain *Continual Service Improvement* (CSI) terdapat 7 (tujuh) sub domain yang memiliki karakteristik pernyataan yang berbeda pula, 7 (tujuh) sub domain tersebut adalah :

1. *Service Management As a Practice* terdiri dari 11 pernyataan dan memiliki fokus pada praktek CSI dalam manajemen layanan
2. *Continual Service Improvement Principles* terdiri dari 16 pernyataan dan berfokus pada prinsip-prinsip kerja pada CSI.
3. *Continual Service Improvement Processes* terdiri dari 26 pernyataan dan fokusnya pada proses CSI terkait dengan layanan.
4. *Continual Service Improvement Method dan Techniques* terdiri dari 24 pernyataan dan secara umum berfokus pada metode dan teknis yang digunakan dalam CSI pada layanan.
5. *Organising for Continual Service Improvement* terdiri dari 6 pernyataan yang semuanya berfokus pada pengorganisasian CSI.
6. *Continual Service Improvement Technology Considerations* terdiri dari 6 pernyataan yang fokus pada pertimbangan teknologi yang digunakan untuk mendukung CSI pada layanan.
7. *Implementing Continual Service Improvement* terdiri dari 10 pernyataan yang secara umum berfokus pada pengimplementasian CSI pada layanan.

4.2 Hasil Observasi dan Wawancara

4.2.1 Pemetaan RACI

Pemetaan RACI diperoleh berdasarkan hasil wawancara kepada pihak terkait yang mengerti tugas dari masing-masing anggota dan berikut merupakan pemetaan RACI hasil dari wawancara yang telah dilakukan sebelumnya :

Tabel 4.1 Hasil Pemetaan RACI

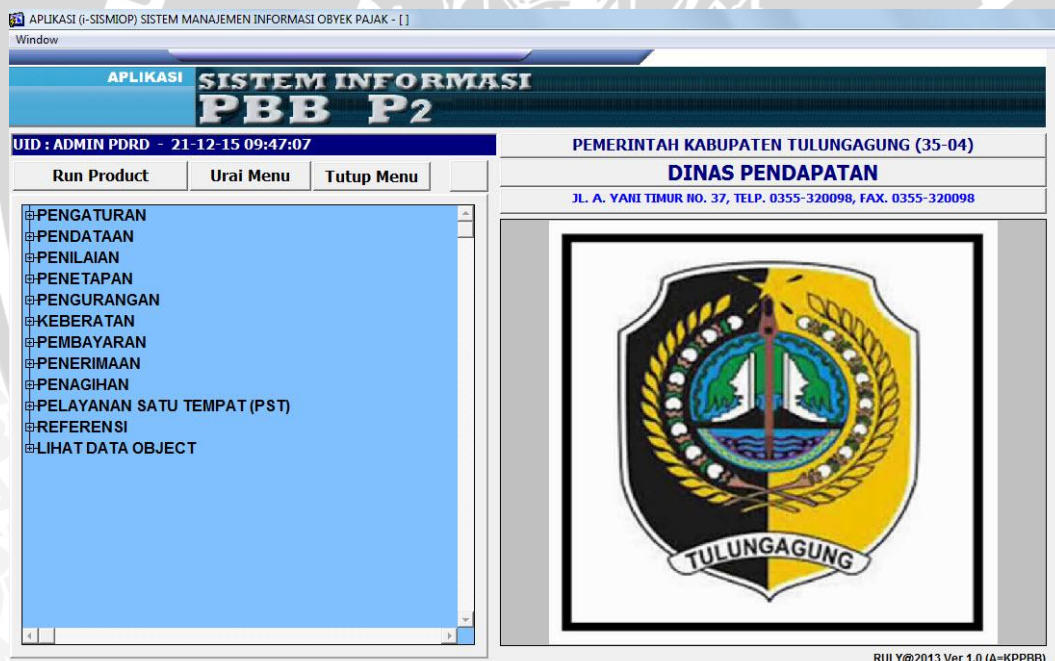
Domain ITIL	Aktivitas ITIL	KEPALA UPTD PELAYANAN PBB P-2 DAN BPHTB	KEPALA TU UPTD PELAYANAN PBB P-2 DAN BPHTB	PRANATA KOMPUTER PERTAMA (ADMIN)	PENGADMINISTRASI UMUM	PENGELOLA PEMINDAAN DOKUMEN DAN PEREKAMAN	PENGADMINISTRASIAN BARANG MILIK NEGARA	PENGADMINISTRASIAN PERSURATAN/CARAKA	OPERATOR DATA ENTRY	CUSTOMER SERVICE, KEAMANAN DAN KEBERSIHAN
Service Operation (SO)	Service Management as a Practice	AR	R	RC	RC	RC	I	C	I	I
	SO Principle	AR	RC	RC	RC	RC	I	I	I	I
	SO Processes	AR	RC	RC	RC	RC	C	I	I	I
	Common SO Activities	AR	RC	RC	R	R	I	I	I	I
	Organizing SO	A	RC	RC	R	R	I	I	I	I
	SO Technology Consideration	AC	RC	RC	R	R	I	I	I	I
	Implementing SO	A	RC	RC	R	R	I	I	I	I
Continual Service Improvement (CSI)	Service Management as a Practice	AR	RC	RC	R	R	C	C	I	I
	CSI Principle	AR	RC	RC	C	C	I	I	I	I
	CSI Processes	AR	RC	RC	RC	RC	I	I	I	I
	CSI Method and Techniques	AR	RC	RC	R	R	I	I	I	I
	Organizing for CSI	A	RC	RC	R	R	I	I	I	I
	CSI	AC	RC	RC	R	R	I	I	I	I

Tabel 4.1 Hasil Pemetaan RACI (Lanjutan)

Technology Consideration										
Implementing CSI	A	RC	RC	R	R	I	I	I	I	

Berdasarkan pemetaan *RACI* dari hasil wawancara kepada kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB didapatkan pihak – pihak yang paling bertanggungjawab (*Responsible*) terhadap aktivitas – aktivitas pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* yang sekaligus menjadi responden dari penelitian ini, pihak yang dimaksud adalah Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai penanggung jawab penuh atas layanan SISMIOP, Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai pemimpin pelaksana berjalannya layanan, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama sebagai admin dari SISMIOP yang bertanggung jawab atas pemantauan berjalannya layanan SISMIOP, staf Pengadministrasi Umum sebagai pimpinan dan penanggung jawab staf operator dalam penginputan data pada layanan SISMIOP, serta staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data sebagai penanggung jawab basis data pada layanan SISMIOP.

4.2.2 Tampilan Sistem



Gambar 4.1 Tampilan SISMIOP pada Admin

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015

Pada SISMIOP terdapat beberapa fitur pelayanan yang masing-masingnya dipegang oleh petugas khusus yang menanganinya. Gambar 4.1 merupakan tampilan sistem pada Admin SISMIOP, admin dapat mengakses dan melihat semua fitur yang ada pada SISMIOP, sedangkan petugas lain selain admin tidak dapat mengakses atau menggunakan fitur yang bukan dalam cakupan tugasnya. Berikut merupakan keterangan dari masing-masing fitur yang ada :

- a. Fitur Pengaturan digunakan untuk manajemen *user* dari sistem, di dalam fitur ini admin dapat mengatur siapa saja user yang dapat mengakses masing-masing fitur yang ada dalam SISMIOP. Pada fitur ini hanya admin dari SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai kelompok jabatan fungsional pranata komputer pertama yang dapat mengaksesnya.
- b. Fitur Pendataan digunakan untuk memasukkan data atau mendata objek, objek yang dimaksud adalah tanah dan bangunan yang datanya dibutuhkan untuk kelengkapan data PBB dan nantinya secara otomatis data yang telah diinputkan akan tersimpan pada sistem serta dapat digunakan sebagai sumber data untuk masuk ke tahap pengelolaan selanjutnya. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai pada bidang pendataan dan penetapan yang bertugas mencari data dilapangan.
- c. Fitur Penilaian digunakan untuk melakukan menghitung nilai dari objek. Data objek yang telah diinputkan selanjutnya akan masuk ke penilaian apakah objek telah sesuai dan akan dihitung nilai dari objek, berapa kisaran PBB yang harus dibayarkan. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai pada bidang pendataan dan penetapan yang juga bertugas memberikan nilai pada objek.
- d. Fitur Penetapan digunakan untuk menetapkan nilai PBB dari objek dan juga menetapkan batas waktu atau tanggal jatuh tempo pembayaran PBB. Setelah dilakukan penilaian maka akan dilakukan penetapan PBB yang harus dibayarkan sekaligus batas waktunya. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai pada bidang pendataan dan penetapan yang juga bertugas menetapkan PBB yang harus dibayarkan.
- e. Fitur Pengurangan akan digunakan apabila terjadi suatu kesalahan perhitungan pada nilai PBB maka pegawai pada bidang penagihan dan keberatan akan mengajukan pengurangan melalui fitur ini.
- f. Fitur Keberatan digunakan untuk merubah nilai PBB pada sistem apabila pemilik objek mengajukan keberatan kepada pegawai bidang penagihan dan keberatan kemudia pegawai akan merubahnya jika telah dilakukan penelitian kembali terhadap objek dan keberatan telah disepakati.
- g. Fitur Pembayaran digunakan untuk mencatat data objek yang telah membayar PBB. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai pada bidang pembukuan dan pelaporan yang akan menginputkan data objek yang telah membayar ke dalam sistem.
- h. Fitur Penerimaan digunakan untuk pelaporan dan evaluasi perbandingan antara ketetapan dan realisasi yang telah dijalankan. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai pada bidang pembukuan dan pelaporan yang akan menyusun laporan dan evaluasi untuk dokumentasi pada sistem.

- i. Fitur Penagihan digunakan melihat serta memasukkan data objek yang harus dilakukan penagihan dan yang telah berhasil dilakukan penagihan. Fitur ini dapat diakses oleh pegawai bidang penagihan dan keberatan yang selanjutnya akan melakukan penagihan serta menginputkan hasil penagihan.
- j. Pelayanan Satu Tempat (PST) adalah fitur yang menjadi pintu masuk pertama dari semua pelayanan PBB yang ada. PST ini adalah awal dari customer yang datang ke kantor PBB dan meminta pelayanan (memberi tahu apa keperluannya) yang kemudian pegawai akan menginputkan data awal dari customer (Nama, Alamat Lengkap, dll) tersebut dan data secara otomatis akan tersimpan ke sistem kemudian akan dilanjutkan ke pelayanan berikutnya.
- k. Referensi merupakan fitur yang berisi master data dan pengaturan data dan hanya dapat diakses oleh admin SISMIOP.
- l. Lihat Data Objek merupakan fitur yang dapat menampilkan data objek dan hanya dapat diakses oleh admin SISMIOP.

The screenshot shows a web-based form titled "Lihat Daftar SPOP/LSPOP". At the top right, there are buttons for "Lihat Rincian Bangunan" and "Keluar". The form is organized into several sections, each with a black header bar:

- Data Letak Objek Pajak:** Includes fields for "NOP" (with a dropdown showing "35" and "04"), "No. Formulir", "Nama Jalan", "Kelurahan", "Blok/Kav./No.", "RT", "RW", and "No. Persil".
- Data Subjek Pajak:** Includes fields for "Nomor KTP", "Nama WP", "Jalan WP", "Blok/Kav./No.", "Kelurahan", "Kode POS", "Pekerjaan", "Status WP", "NPWP", "RT", "RW", and "Kabupaten".
- Data Bumi:** Includes fields for "Luas Bumi", "Kode ZNT", and "Jenis Bumi".
- Data Bangunan:** Includes a field for "Jumlah Bangunan".
- Identitas Pendata:** Includes fields for "Tgl Pendaftaran", "NIP Pendata", "Tgl Pemeriksaan", "NIP Pemeriksa", "Tgl perekaman", and "NIP Perekam".

Gambar 4.2 Tampilan Fitur PST

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015

Gambar 4.2 merupakan contoh dari form pengisian data awal objek atau fitur Pelayanan Satu Tempat yang akan diinputkan oleh pegawai PST (Pelayanan Satu Tempat). Data objek pajak yang dimasukkan harus diisi dengan lengkap agar dapat dilakukan pelayanan selanjutnya sesuai permintaan customer.

Gambar 4.3 Tampilan Fitur Penetapan

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung, 2015

Gambar 4.3 merupakan salah satu contoh tampilan atau form pada fitur penetapan, petugas akan menetapkan tanggal jatuh tempo PBB yang nantinya setelah ditetapkan akan tersimpan pada sistem dan secara otomatis sistem akan memberikan pemberitahuan saat jatuh tempo pembayaran.

4.3 Hasil *Maturity Level*

Perhitungan *Maturity Level* (tingkat kematangan) berdasarkan kuisisioner yang dijawab oleh responden, yaitu 1 (satu) orang Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai *Participant 1*, 1 (satu) orang Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai *Participant 2*, 1 (satu) orang admin SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama sebagai *Participant 3*, 1 (satu) orang staf Pengadministrasi Umum sebagai *Participant 4*, serta 1 (satu) orang staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data sebagai *Participant 5*. Dari kuisisioner akan didapatkan tingkat kematangan menurut responden pada layanan Sistem Informasi Manajemen 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*.

4.3.1 Hasil *Maturity Level* Domain *Service Operation*

1. *Service Management as Practice* (SOMAN)

Berikut adalah *maturity level* dari aktifitas-aktifitas yang ada pada *Service Management as Practice* pada domain *Service Operation*.

Tabel 4.2 Perhitungan Aktifitas Service Management as Practice

1	Service Management as a Practice	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOMAN01	3	3	3	2	3	14	5	2,8
2	SOMAN02	4	3	3	3	3	16	5	3,2
3	SOMAN03	3	3	3	3	3	15	5	3
4	SOMAN04	2	2	2	2	4	12	5	2,4
5	SOMAN05	3	4	3	2	4	16	5	3,2
6	SOMAN06	3	3	3	3	3	15	5	3
7	SOMAN07	3	3	4	4	3	17	5	3,4
8	SOMAN08	4	3	4	2	4	17	5	3,4
9	SOMAN09	3	3	2	2	4	14	5	2,8
10	SOMAN10	3	2	2	2	3	12	5	2,4
11	SOMAN11	2	3	3	3	4	15	5	3
12	SOMAN12	3	3	3	3	3	15	5	3
13	SOMAN13	2	2	2	3	3	12	5	2,4
	NILAI	38	37	37	34	44	190	65	2,92

Tabel 4.2 merupakan perhitungan dari jawaban kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Service Operation* dalam aktifitas *Service Management as Practice* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 190 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 65 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *Service Management as Practice* sebesar **2,92** yang didapat dari **total bobot ÷ jumlah partisipan**. Tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses praktis manajemen layanan dalam domain *service operation* adalah 2,92 yang menunjukkan bahwa aktifitas manajemen layanan SISMIOP telah memiliki prosedur pelaksanaan yang jelas serta didukung adanya dokumentasi untuk proses-proses manajemen yang telah dijalankan.

2. Service Operation Principles (SOPRIIN)

Maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada *Service Operation Principles* pada domain *Service Operation* terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Perhitungan Aktifitas Service Operation Principles

2	Service Operation Principles	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOPRI01	1	2	1	3	4	11	5	2,2
2	SOPRI02	2	2	2	3	2	11	5	2,2
3	SOPRI03	2	2	2	3	3	12	5	2,4
4	SOPRI04	1	3	1	4	4	13	5	2,6
5	SOPRI05	2	3	1	3	3	12	5	2,4
6	SOPRI06	2	3	2	0	0	7	5	1,4
7	SOPRI07	3	3	3	3	3	15	5	3
8	SOPRI08	2	4	3	3	4	16	5	3,2
9	SOPRI09	2	3	2	4	3	14	5	2,8
10	SOPRI10	1	2	2	4	4	13	5	2,6
11	SOPRI11	1	2	1	3	3	10	5	2
12	SOPRI12	1	1	1	1	2	6	5	1,2

Tabel 4.3 Perhitungan Aktifitas *Service Operation Principles* (Lanjutan)

2	Service Operation Principles	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
13	SOPRI13	3	3	3	2	2	13	5	2,6
14	SOPRI14	2	4	3	3	2	14	5	2,8
15	SOPRI15	1	1	1	3	5	11	5	2,2
16	SOPRI16	1	1	2	3	4	11	5	2,2
17	SOPRI17	2	2	2	3	4	13	5	2,6
18	SOPRI18	2	2	2	2	3	11	5	2,2
19	SOPRI19	2	2	2	3	2	11	5	2,2
20	SOPRI20	3	2	3	4	5	17	5	3,4
21	SOPRI21	3	3	3	3	3	15	5	3
22	SOPRI22	2	3	3	4	3	15	5	3
23	SOPRI23	3	4	4	3	3	17	5	3,4
24	SOPRI24	4	4	4	3	3	18	5	3,6
25	SOPRI25	2	2	2	3	2	11	5	2,2
	NILAI	50	63	55	73	76	317	125	2,54

Tabel diatas yaitu tabel 4.3 merupakan hasil perhitungan kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Service Operation* dalam aktifitas *Service Operation Principles* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 317 jumlah ini adalah hasil penambahan masing-masing skor yang diberikan partisipan pada satu pernyataan dalam kuisioner. Total partisipan yang menjawab pada masing-masing pernyataan adalah 125, dari total jawaban dibagi dengan total partisipan didapatkan *Maturity Level* pada aktifitas *Service Operation Principles* sebesar **2,54**. Tingkat kematangan yang berada pada 2,54 menunjukkan DISPENDA telah melakukan prinsip-prinsip operasi layanan secara terus menerus dengan perencanaan yang baik namun belum memiliki dokumentasi yang jelas dan tidak ada prosedur dari prinsip-prinsip operasi layanan tersebut.

3. *Service Operation Processes*

Tabel 4.4 Perhitungan Aktifitas *Service Operation Processes*

3	Service Operation Processes	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOPRO01	1	1	1	3	2	8	5	1,6
2	SOPRO02	1	1	1	3	2	8	5	1,6
3	SOPRO03	1	1	1	3	2	8	5	1,6
4	SOPRO04	1	1	1	4	3	10	5	2
5	SOPRO05	2	2	2	3	3	12	5	2,4
6	SOPRO06	1	1	1	2	2	7	5	1,4
7	SOPRO07	1	1	1	1	0	4	5	0,8
8	SOPRO08	1	1	1	3	4	10	5	2
9	SOPRO09	2	1	2	2	2	9	5	1,8
10	SOPRO10	1	1	1	2	2	7	5	1,4
11	SOPRO11	2	2	2	2	0	8	5	1,6

Tabel 4.4 Perhitungan Aktifitas Service Operation Processes (Lanjutan)

3	Service Operation Processes	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
12	SOPRO12	2	2	2	4	4	14	5	2,8
13	SOPRO13	1	2	1	2	2	8	5	1,6
14	SOPRO14	0	0	0	3	3	6	5	1,2
15	SOPRO15	0	0	0	2	2	4	5	0,8
16	SOPRO16	1	1	1	3	3	9	5	1,8
17	SOPRO17	1	1	1	2	3	8	5	1,6
18	SOPRO18	1	1	1	4	4	11	5	2,2
19	SOPRO19	1	0	0	4	4	9	5	1,8
20	SOPRO20	0	0	0	3	3	6	5	1,2
21	SOPRO21	1	1	1	3	3	9	5	1,8
22	SOPRO22	1	1	1	4	4	11	5	2,2
23	SOPRO23	0	1	0	4	4	9	5	1,8
24	SOPRO24	2	2	2	4	4	14	5	2,8
25	SOPRO25	2	2	2	2	2	10	5	2
26	SOPRO26	2	3	2	3	3	13	5	2,6
27	SOPRO27	3	3	3	3	3	15	5	3
28	SOPRO28	1	2	1	3	3	10	5	2
29	SOPRO29	1	1	1	2	2	7	5	1,4
30	SOPRO30	2	2	2	3	3	12	5	2,4
31	SOPRO31	3	3	3	3	3	15	5	3
	NILAI	39	41	38	89	84	291	155	1,88

Pada Tabel 4.4 dapat dinyatakan bahwa *maturity level* pada domain *Service Operation* khususnya pada aktifitas *Service Operation Processes* adalah sebesar 1,88. Hasil tersebut didapati dari hasil pembagian antara total jawaban yang diberikan oleh 5 partisipan yaitu 291 dengan total jumlah partisipan yang menjawab yaitu 155. Tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses pengoperasian layanan dalam domain *service operation* adalah 1,88 yang berarti dasar-dasar utama dalam menjalankan layanan SISMIOP seperti konsep dasar, tujuan, cakupan, dari manajemen peristiwa, manajemen masalah, manajemen permintaan, manajemen akses telah diketahui, dimengerti, direncanakan serta dilaksanakan oleh DISPENDA.

4. Common Service Operation Activities

Perhitungan *maturity level* atas aktifitas-aktifitas yang ada pada *Common Service Operation Activities* pada domain *Service Operation* dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Perhitungan Aktifitas Common Service Operation Activities

4	Common Service Operation Activities	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOACT01	2	3	3	4	4	16	5	3,2
2	SOACT02	3	3	3	4	5	18	5	3,6
3	SOACT03	1	1	1	3	3	9	5	1,8

Tabel 4.5 Perhitungan Aktivitas *Common Service Operation Activities* (Lanjutan)

4	Common Service Operation Activities	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
4	SOACT04	2	2	2	4	4	14	5	2,8
5	SOACT05	2	2	2	3	3	12	5	2,4
6	SOACT06	3	3	4	3	3	16	5	3,2
7	SOACT07	1	1	1	1	1	5	5	1
8	SOACT08	1	1	1	4	4	11	5	2,2
9	SOACT09	3	3	3	3	5	17	5	3,4
10	SOACT10	2	2	2	2	2	10	5	2
11	SOACT11	2	2	2	1	1	8	5	1,6
12	SOACT12	3	3	3	2	2	13	5	2,6
13	SOACT13	3	3	3	2	2	13	5	2,6
14	SOACT14	3	3	3	3	3	15	5	3
15	SOACT15	1	2	3	2	3	11	5	2,2
16	SOACT16	3	3	4	4	4	18	5	3,6
17	SOACT17	3	4	4	3	3	17	5	3,4
18	SOACT18	3	4	4	4	3	18	5	3,6
19	SOACT19	2	3	3	4	4	16	5	3,2
20	SOACT20	2	3	3	3	2	13	5	2,6
21	SOACT21	1	2	2	4	2	11	5	2,2
22	SOACT22	1	1	1	2	3	8	5	1,6
23	SOACT23	1	1	1	3	3	9	5	1,8
24	SOACT24	2	2	2	3	3	12	5	2,4
25	SOACT25	4	4	4	4	4	20	5	4
26	SOACT26	3	3	4	2	2	14	5	2,8
27	SOACT27	4	4	4	3	4	19	5	3,8
28	SOACT28	4	4	4	4	4	20	5	4
29	SOACT29	3	3	3	3	3	15	5	3
	NILAI	68	75	79	87	89	398	145	2,74

Pada Tabel 4.5 yang merupakan perhitungan dari keseluruhan jawaban kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Service Operation* dalam aktivitas *Common Service Operation Activities* terlihat *maturity level* yang dihasilkan dari proses pembagian antara nilai 398 yaitu total jawaban keseluruhan dengan nilai 145 yaitu total jumlah partisipan yang menjawab hingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktivitas *Common Service Operation Activities* sebesar **2,74** yang. Tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses-proses aktivitas operasi layanan dalam domain *service operation* adalah 2,74 berarti bahwa aktivitas – aktivitas umum *service operation* seperti manajemen server, manajemen jaringan, penyimpanan data, manajemen data center, serta manajemen keamanan informasi telah dilaksanakan dan memiliki beberapa prosedur pelaksanaannya.

5. *Organising Service Operation*

Tabel 4.6 merupakan hasil perhitungan *maturity level* dari aktivitas-aktivitas yang ada pada aktivitas *Organising Service Operation* pada domain *Service Operation*.

Tabel 4.6 Perhitungan Aktifitas Organising Service Operation

5	Organising Service Operation	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOORG01	3	3	2	2	2	12	5	2,4
2	SOORG02	3	3	2	2	2	12	5	2,4
3	SOORG03	3	2	1	2	2	10	5	2
4	SOORG04	2	2	1	3	3	11	5	2,2
5	SOORG05	2	2	1	3	3	11	5	2,2
6	SOORG06	4	4	3	4	3	18	5	3,6
7	SOORG07	3	3	2	4	4	16	5	3,2
8	SOORG08	3	3	2	4	4	16	5	3,2
9	SOORG09	4	4	3	3	3	17	5	3,4
10	SOORG10	3	3	2	3	2	13	5	2,6
11	SOORG11	1	1	1	3	3	9	5	1,8
12	SOORG12	2	2	2	3	3	12	5	2,4
13	SOORG13	2	2	1	3	3	11	5	2,2
14	SOORG14	3	3	3	3	3	15	5	3
	NILAI	38	37	26	42	40	183	70	2,61

Terlihat bahwa *maturity level* pada domain *Service Operation* dalam aktifitas *Organising Service Operation* adalah sebesar 2,61 yang menunjukkan bahwa proses pengorganisasian dalam pengoperasian layanan seperti manajemen teknik atau *service desk* telah dilaksanakan dan memiliki beberapa prosedur pelaksanaan. Hasil *maturity level* tersebut diperoleh dari pembagian jumlah total jawaban dari semua partisipan yaitu 183 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan yaitu 70.

6. Service Operation Technology Considerations

Perhitungan *maturity level* pada aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *Service Operation Technology Considerations* pada domain *Service Operation* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Perhitungan Aktifitas Service Operation Technology Considerations

6	Service Operation Technology Considerations	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOTECH01	3	3	3	3	3	15	5	3
2	SOTECH02	1	1	2	4	4	12	5	2,4
3	SOTECH03	3	3	3	3	3	15	5	3
4	SOTECH04	3	3	3	3	3	15	5	3
5	SOTECH05	2	2	1	3	3	11	5	2,2
6	SOTECH06	3	3	3	4	4	17	5	3,4
7	SOTECH07	3	3	3	3	3	15	5	3
8	SOTECH08	3	3	3	3	3	15	5	3
9	SOTECH09	1	1	1	2	2	7	5	1,4
10	SOTECH10	1	1	1	3	3	9	5	1,8
11	SOTECH11	1	1	1	2	2	7	5	1,4

Tabel 4.7 Perhitungan Aktifitas *Service Operation Technology Considerations* (Lanjutan)

12	SOTECH12	4	3	2	3	3	15	5	3
	NILAI	28	27	26	36	36	153	60	2,55

Terlihat pada Tabel 4.7 yang merupakan tabel perhitungan dari jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh lima(5) orang partisipan pada kuisisioner domain *Service Operation* dalam aktifitas *Service Operation Technology Considerations* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 153 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 60 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *Service Operation Technology Considerations* sebesar **2,55** yang didapat dari **total bobot ÷ jumlah partisipan**. Tingkat kematangan pertimbangan teknologi layanan operasi SISMIOP adalah 2,55 yang artinya pertimbangan dalam menentukan teknologi atau fasilitas pendukung untuk layanan operasi telah dilaksanakan dan memiliki prosedur pelaksanaannya.

7. Implementing Service Operation

Berikut adalah perhitungan maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *Implementing Service Operation* pada domain *Service Operation*.

Tabel 4.8 Perhitungan Aktifitas *Implementing Service Operation*

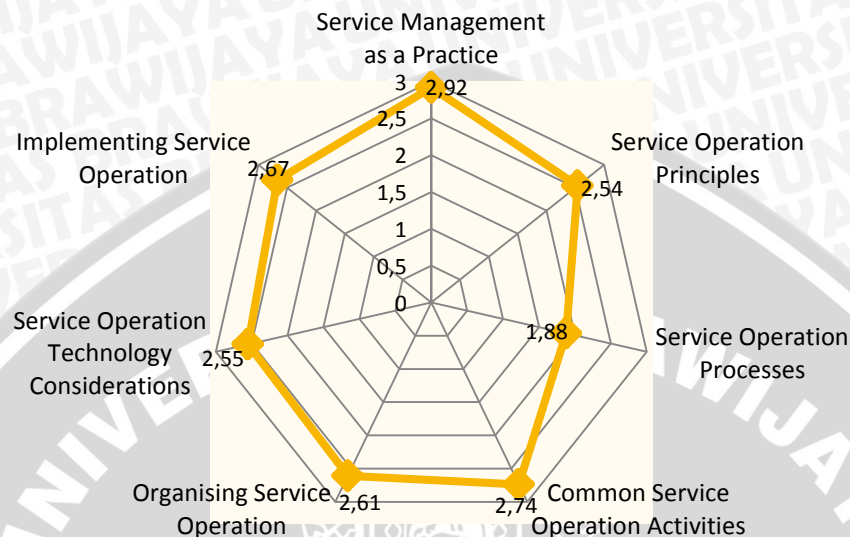
7	Implementing Service Operation	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	SOIMP01	1	2	2	2	2	9	5	1,8
2	SOIMP02	4	4	4	3	3	18	5	3,6
3	SOIMP03	4	4	4	3	4	19	5	3,8
4	SOIMP04	1	1	1	1	1	5	5	1
5	SOIMP05	3	3	3	3	3	15	5	3
6	SOIMP06	3	3	3	2	3	14	5	2,8
	NILAI	16	17	17	14	16	80	30	2,67

Tabel 4.8 merupakan perhitungan dari jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh lima(5) orang partisipan pada kuisisioner domain *Service Operation* dalam aktifitas *Implementing Service Operation* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 80 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 30 kemudian dilakukan pembagian pada keduanya sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *Implementing Service Operation* sebesar **2,67**. Tingkat kematangan dari implementasi operasi layanan SISMIOP adalah 2,67 yang berarti proses implementasi dalam mengelola perubahan yang terjadi pada layanan SISMIOP sudah dilakukan dan memiliki prosedur pelaksanaan.

Berdasarkan tabel perhitungan pada masing-masing aktifitas dan dari hasil wawancara tentang kuisisioner yang diberikan maka didapatkan hasil penggambaran *maturity level* pada domain *service operation* berdasarkan *framework* ITIL versi 3 yaitu sebagai berikut,

GRAFIK SERVICE OPERATION

— Maturity Level (Service Operation)



Gambar 4.4 Grafik Maturity Level Service Operation

Gambar 4.4 merupakan gambar grafik mengenai nilai maturity level yang dihasilkan dari setiap proses yang ada di dalam variabel domain *Service Operation*. Garis berwarna merah menunjukkan titik-titik nilai rata-rata tingkat kematangan dari masing-masing aktifitas yang dihasilkan dari kuesioner domain SO.

4.3.2 Hasil Maturity Level Domain Continual Service Improvement

1. Service Management as a Practice

Tabel 4.9 Perhitungan Aktifitas Service Management as a Practice

1	Service Management as a Practice	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIMAN01	2	2	2	2	2	10	5	2,00
2	CSIMAN02	2	2	2	2	2	10	5	2,00
3	CSIMAN03	2	2	2	2	2	10	5	2,00
4	CSIMAN04	3	3	3	2	2	13	5	2,60
5	CSIMAN05	2	2	3	3	3	13	5	2,60
6	CSIMAN06	3	3	3	3	3	15	5	3,00
7	CSIMAN07	4	4	4	3	3	18	5	3,60
8	CSIMAN08	2	2	2	2	2	10	5	2,00
9	CSIMAN09	2	2	2	2	2	10	5	2,00
10	CSIMAN10	3	3	3	2	2	13	5	2,60
11	CSIMAN11	3	3	3	3	3	15	5	3,00

Tabel 4.9 Perhitungan Aktifitas Service Management as a Practice (Lanjutan)

	NILAI	28	28	29	26	26	137	55	2,49
--	-------	----	----	----	----	----	-----	----	-------------

Tabel diatas merupakan Tabel 4.9 yang menampilkan perhitungan dari jawaban kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *Service Management as a Practice* yang menghasilkan *maturity level* sebesar 2,49, *maturity level* tersebut didapat dari hasil pembagian antara jumlah total jawaban dari semua partisipan yaitu 137 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan yaitu 55. Tingkat kematangan proses praktis manajemen layanan pada SISMIOP pada domain *Continual Service Improvement* adalah 2,49 yang berarti DISPENDA telah mengerti dan mengetahui juga merencanakan, mendefinisikan, dan memiliki beberapa prosedur pelaksanaan tentang manajemen operasi layanan, proses dan siklus hidup layanan, pengukuran layanan, hasil untuk *stakeholder*, serta tujuan, lingkup, dan manfaat bisnis.

2. CSI Principles

Tabel 4.10 merupakan tabel perhitungan maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *CSI Principles* pada domain *Continual Service Improvement*

Tabel 4.10 Perhitungan Aktifitas CSI Principles

2	CSI Principles	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIPRI01	2	2	3	3	3	13	5	2,60
2	CSIPRI02	2	2	2	2	2	10	5	2,00
3	CSIPRI03	3	3	3	3	3	15	5	3,00
4	CSIPRI04	2	2	2	2	2	10	5	2,00
5	CSIPRI05	4	4	4	4	4	20	5	4,00
6	CSIPRI06	3	3	3	3	3	15	5	3,00
7	CSIPRI07	3	3	2	3	3	14	5	2,80
8	CSIPRI08	3	3	3	3	3	15	5	3,00
9	CSIPRI09	4	4	4	4	4	20	5	4,00
10	CSIPRI10	4	4	4	3	3	18	5	3,60
11	CSIPRI11	4	4	4	4	4	20	5	4,00
12	CSIPRI12	4	4	4	3	3	18	5	3,60
13	CSIPRI13	2	1	4	3	3	13	5	2,60
14	CSIPRI14	3	2	1	2	2	10	5	2,00
15	CSIPRI15	2	1	2	2	2	9	5	1,80
16	CSIPRI16	2	1	1	1	1	6	5	1,20
	NILAI	47	43	46	45	45	226	80	2,83

Maturity level yang dihasilkan dari jumlah total jawaban yang diisikan oleh 5(lima) orang partisipan sebanyak 226 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 80 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *CSI Principles* sebesar **2,83**. Tingkat kematangan dari prinsip-prinsip keberlangsungan hidup layanan dalam domain *Continual Service Improvement* adalah 2,83 yang memiliki pengertian bahwa DISPENDA telah memiliki pola perencanaan yang baik, melaksanakan dan memiliki prosedur pelaksanaan mengenai prinsip-prinsip CSI.

3. CSI Processes

Perhitungan maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *CSI Processes* pada domain *Continual Service Improvement* ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11 Perhitungan Aktifitas CSI Processes

3	CSI Processes	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIPRO01	3	2	2	2	3	12	5	2,40
2	CSIPRO02	3	3	3	2	3	14	5	2,80
3	CSIPRO03	1	1	1	1	1	5	5	1,00
4	CSIPRO04	2	2	2	1	1	8	5	1,60
5	CSIPRO05	3	3	3	3	3	15	5	3,00
6	CSIPRO06	4	4	4	4	4	20	5	4,00
7	CSIPRO07	4	4	4	3	4	19	5	3,80
8	CSIPRO08	2	2	2	1	1	8	5	1,60
9	CSIPRO09	3	3	3	3	4	16	5	3,20
10	CSIPRO10	4	4	4	3	3	18	5	3,60
11	CSIPRO11	2	2	2	2	2	10	5	2,00
12	CSIPRO12	3	3	3	3	3	15	5	3,00
13	CSIPRO13	3	3	3	3	3	15	5	3,00
14	CSIPRO14	2	2	2	2	2	10	5	2,00
15	CSIPRO15	2	2	2	2	2	10	5	2,00
16	CSIPRO16	2	2	2	2	2	10	5	2,00
17	CSIPRO17	3	3	2	3	3	14	5	2,80
18	CSIPRO18	2	2	2	3	3	12	5	2,40
19	CSIPRO19	2	2	2	2	2	10	5	2,00
20	CSIPRO20	1	1	1	1	1	5	5	1,00
21	CSIPRO21	1	1	1	1	1	5	5	1,00
22	CSIPRO22	1	1	2	1	1	6	5	1,20
23	CSIPRO23	2	2	2	2	2	10	5	2,00
24	CSIPRO24	1	2	2	3	3	11	5	2,20
25	CSIPRO25	2	2	2	2	2	10	5	2,00
26	CSIPRO26	3	3	3	2	2	13	5	2,60
	NILAI	61	61	61	57	61	301	130	2,32

Tabel 4.11 merupakan penjelasan perhitungan dari seluruh jawaban kuisisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *CSI Processes* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 301 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 130 yang kemudian pada keduanya dilakukan proses pembagian sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *CSI Processes* sebesar **2,32**. Tingkat kematangan proses-proses pada CSI adalah 2,32 yang berarti proses-proses CSI seperti penerapan proses pelaporan, pemantauan kebutuhan dan program peningkatan layanan telah ditetapkan dan dilakukan secara berulang serta direncanakan oleh DISPENDA.

4. CSI methods and techniques

Berikut adalah maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *CSI methods and techniques* pada domain *Continual Service Improvement*

Tabel 4.12 Perhitungan Aktifitas CSI methods and techniques

4	CSI methods and techniques	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIMET01	1	1	1	1	1	5	5	1,00
2	CSIMET02	1	2	2	2	2	9	5	1,80
3	CSIMET03	3	3	3	3	3	15	5	3,00
4	CSIMET04	2	2	2	2	2	10	5	2,00
5	CSIMET05	1	1	1	1	1	5	5	1,00
6	CSIMET06	2	2	2	2	2	10	5	2,00
7	CSIMET07	3	3	3	2	2	13	5	2,60
8	CSIMET08	1	1	1	2	2	7	5	1,40
9	CSIMET09	1	1	1	2	2	7	5	1,40
10	CSIMET10	3	2	2	2	2	11	5	2,20
11	CSIMET11	1	1	1	1	1	5	5	1,00
12	CSIMET12	3	2	2	2	2	11	5	2,20
13	CSIMET13	1	1	1	2	2	7	5	1,40
14	CSIMET14	1	1	1	2	2	7	5	1,40
15	CSIMET15	1	1	1	1	1	5	5	1,00
16	CSIMET16	1	1	1	1	1	5	5	1,00
17	CSIMET17	2	2	2	2	2	10	5	2,00
18	CSIMET18	2	1	1	1	1	6	5	1,20
19	CSIMET19	2	2	2	2	2	10	5	2,00
20	CSIMET20	3	3	3	2	3	14	5	2,80
21	CSIMET21	4	4	4	3	4	19	5	3,80
22	CSIMET22	3	3	3	3	3	15	5	3,00
23	CSIMET23	3	3	3	3	3	15	5	3,00
24	CSIMET24	4	4	4	4	4	20	5	4,00
	NILAI	49	47	47	48	50	241	120	2,01

Terlihat pada Tabel 4.12 bahwa maturity level yang dihasilkan adalah sebesar 2,01, nilai tersebut menunjukkan tingkat kematangan aktifitas menentukan metode dan teknis dari CSI pada layanan SISMIOP untuk kelangsungan hidup layanan telah didefinisikan dan direncanakan bahkan beberapa telah dilaksanakan. Maturity level didapat dari hasil perhitungan jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh lima(5) orang partisipan pada kuisisioner domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *CSI methods and techniques* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 241 kemudian dibagi dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 120.

5. Organising for CSI

Perhitungan maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *Organising for CSI* pada domain *Continual Service Improvement* terdapat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Perhitungan Aktifitas Organising for CSI

5	Organising for CSI	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIORG01	3	3	3	3	3	15	5	3,00
2	CSIORG02	2	2	1	2	2	9	5	1,80
3	CSIORG03	2	2	2	2	2	10	5	2,00
4	CSIORG04	3	3	3	3	3	15	5	3,00
5	CSIORG05	2	2	3	3	2	12	5	2,40
6	CSIORG06	3	3	3	3	2	14	5	2,80
	NILAI	15	15	15	16	14	75	30	2,50

Perhitungan dari jawaban kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *Organising for CSI* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 75 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 30 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *Organising for CSI* sebesar 2,50 yang didapat dari total bobot ÷ jumlah partisipan. Tingkat Kematangan dari kegiatan pengorganisasian CSI adalah 2,50 yang berarti DISPENDA telah menentukan dan melaksanakan peran, tanggung jawab, kegiatan, serta kemampuan yang dibutuhkan CSI.

6. Technology Considerations

Maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *Technology Considerations* pada domain *Continual Service Improvement* terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.14 Perhitungan Aktifitas CSI Technology Considerations

5	CSI Technology Considerations	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSITECH01	2	2	2	2	2	10	5	2,00
2	CSITECH02	2	2	2	2	2	10	5	2,00
3	CSITECH03	2	2	3	2	3	12	5	2,40
4	CSITECH04	2	2	2	2	2	10	5	2,00
5	CSITECH05	3	3	3	3	3	15	5	3,00
6	CSITECH06	2	2	2	2	2	10	5	2,00
	NILAI	13	13	14	13	14	67	30	2,23

Terlihat pada Tabel 4.14 yang merupakan perhitungan dari jawaban kuisioner yang telah diisikan oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *CSI Technology Considerations* menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 67 dengan

total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 30 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *CSI Technology Considerations* sebesar **2,23** yang didapat dari total bobot ÷ jumlah partisipan. Tingkat kematangan pada proses pertimbangan teknologi yang digunakan untuk mendukung proses CSI dari layanan telah ditetapkan namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

7. Implementing CSI

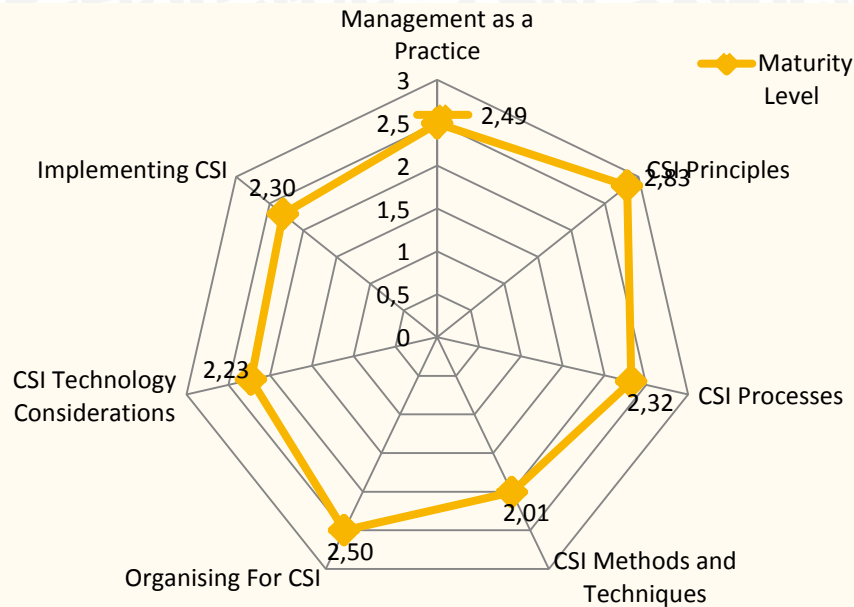
Berikut adalah maturity level dari aktifitas-aktifitas yang ada pada aktifitas *Implementing CSI* pada domain *Continual Service Improvement*

Tabel 4.15 Perhitungan Aktifitas Implementing CSI

5	Implementing CSI	Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Total Bobot	Jumlah Partisipan	Maturity Level
1	CSIIMP01	3	3	3	3	3	15	5	3,00
2	CSIIMP02	2	2	2	2	2	10	5	2,00
3	CSIIMP03	1	1	1	1	1	5	5	1,00
4	CSIIMP04	2	2	2	2	2	10	5	2,00
5	CSIIMP05	2	2	3	3	3	13	5	2,60
6	CSIIMP06	3	3	3	3	3	15	5	3,00
7	CSIIMP07	1	1	1	1	1	5	5	1,00
8	CSIIMP08	2	2	2	3	3	12	5	2,40
9	CSIIMP09	3	3	3	3	3	15	5	3,00
10	CSIIMP10	3	3	3	3	3	15	5	3,00
	NILAI	22	22	23	24	24	115	50	2,30

Tabel 4.15 merupakan perhitungan dari jawaban kuisioner yang telah diisi oleh lima(5) orang partisipan pada kuisioner domain *Continual Service Improvement* dalam aktifitas *Implementing CSI* yang menghasilkan jumlah total jawaban dari semua partisipan sebanyak 115 dengan total partisipan yang menjawab di masing-masing pernyataan sebanyak 50 sehingga menghasilkan *Maturity Level* pada aktifitas *Implementing CSI* sebesar **2,30** yang didapat dari total bobot ÷ jumlah partisipan. Tingkat kematangan proses pengimplementasian CSI pada layanan SISMIOP adalah 2,30 yang berarti prosedur pengimplementasian CSI belum ditetapkan namun DISPENDA telah merencanakan dan membuat pola tentang implementasi CSI.

Berdasarkan tabel perhitungan pada masing-masing aktifitas dan dari hasil wawancara tentang kuisioner yang diberikan maka didapatkan hasil penggambaran *maturity level* pada domain *continual service improvement* berdasarkan *framework* ITIL versi 3 yaitu sebagai berikut



Gambar 4.5 Grafik Maturity Level Continual Service Improvement

Gambar 4.5 merupakan gambar grafik mengenai nilai maturity level yang dihasilkan dari setiap proses yang ada di dalam variabel domain *Continual Service Improvement*. Garis berwarna kuning menunjukkan titik-titik nilai rata-rata tingkat kematangan dari masing-masing aktifitas yang dihasilkan dari kuesioner domain CSI.

4.4 Temuan Hasil Audit

Bagian ini adalah pembahasan mengenai beberapa temuan dari hasil audit yang dilakukan berupa penyebaran kuisisioner, observasi serta wawancara langsung kepada 5(lima) partisipan. Berikut adalah hasil temuan:

4.4.1 Temuan Domain Service Operation (SO)

- *Service Management as a Practice*

Manajemen layanan belum disusun dengan jelas dan tidak memiliki prosedur pelaksanaan operasi layanan.

- *Service Operation Principle*

Tim pengembang layanan belum ditetapkan, kinerja layanan dan prinsip-prinsip operasi layanan belum didokumentasikan.

- *Service Operation Processes*

Proses-proses operasi layanan yaitu berbagai proses didalam *even management*, manajemen insiden, manajemen masalah, pemenuhan permintaan, serta manajemen akses belum ditetapkan sepenuhnya serta belum memiliki dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya.

- *Common Service Operation Activities*

Aktivitas-aktivitas umum operasi layanan seperti pedefinisian manajemen *server*, manajemen jaringan, manajemen *middleware*, manajemen *web*, manajemen data *center* serta manajemen keamanan informasi belum ditetapkan dan beberapa belum memiliki dokumen pendukung namun untuk penyimpanan arsip dan administrasi basis data telah terlaksana dengan cukup baik.

- *Organizing Service Operation*

Proses-proses di dalam *service desk*, manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi belum terdokumentasi dan beberapa belum ditetapkan.

- *Service Operation Technology Consideration*

Pertimbangan teknologi untuk operasi layanan seperti fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses *Service Operation* sudah tersedia namun belum terdokumentasi.

- *Implementing Service Operation*

Implementasi operasi layanan seperti keaktifan mengelola perubahan, pengakuan keberhasilan, lisensi serta pemeriksaan kapasitas layanan belum terdokumentasi dengan baik dan tidak memiliki SOP.

4.4.2 Temuan Domain Continual Service Improvement (CSI)

- *Service Management as a Practice*

Praktik manajemen layanan seperti pendefinisian tujuan CSI, *return of investment*, manfaat CSI serta keuntungan finansial beberapa belum ditetapkan dan belum didokumentasikan

- *CSI Principle*

Prinsip-prinsip CSI seperti kepemilikan CSI, penanggung jawab layanan, rencana layanan, katalog layanan, pengukuran layanan masih dalam tahap perencanaan dan belum memiliki dokumentasi pendukung serta beberapa belum memiliki prosedur pelaksanaan.

- *CSI Processes*

Proses-proses CSI seperti penerapan tujuan langkah perbaikan, proses pelaporan, pemantauan kebutuhan dan program peningkatan layanan masih dalam tahap perencanaan dan belum terlaksana

- *CSI Method and Techniques*

Metode-metode dan teknik-teknik CSI seperti penerapan metode dan teknik CSI, *Gap analysis*, penggunaan manajemen kapasitas dan manajemen beban kerja belum didefinisikan dan dilaksanakan serta tidak ada dokumen pendukungnya.

- *Organizing for CSI*

Pengorganisir CSI seperti pendefinisian peran dan tanggung jawab CSI, pengolahan data, peran *owner* dan manajer layanan, serta analisis belum ditetapkan dan masih dalam perencanaan.

- *CSI Technology Consideration*

Membahas tentang pertimbangan teknologi untuk CSI seperti penggunaan alat-alat untuk mendukung kegiatan CSI, pemantauan keja, manajemen proyek, dan manajemen keuangan sudah direncanakan namun belum terealisasi.

- *Implementing CSI*

Membahas tentang implementasi CSI seperti pemantauan dan pelaporan pada teknologi, agenda pertemuan untuk mengulas layanan, program manajemen layanan serta strategi dan rencana komunikasi belum ditetapkan dan belum memiliki dokumentasi pendukung.

4.4.3 Temuan Khusus

- Sistem Informasi Manajemen 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.
- DISPENDA Kabupaten Tulungagung tidak memiliki Standart Operational Prosedur (SOP) untuk SISMIOP, DISPENDA hanya memiliki surat keputusan dan surat tugas dari Bupati yang menjadi patokan pengembangan SISMIOP.
- DISPENDA Kabupaten Tulungagung meminta bantuan pada pihak ketiga (rekanan) untuk mengembangkan sistem.
- Apabila terjadi masalah yang tidak dapat diperbaiki sendiri oleh admin SISMIOP maka admin akan mendokumentasikan permasalahannya (berupa foto) yang kemudian akan dikirimkan ke pihak ketiga (rekanan) dan kemudian pihak ketiga akan memperbaikinya jika masalah sudah selesai pihak ketiga akan mengirimkannya kembali.
- Pengenalan SISMIOP dilakukan dengan pelatihan kepada para operator yang menggunakan SISMIOP berupa penjelasan dengan slide dan tidak ada dokumen tertulis tentang petunjuk penggunaan SISMIOP.
- Admin SISMIOP hanya merekap beberapa error yang pernah terjadi dan penanganannya dalam bentuk *softcopy* sederhana, tanpa pendokumentasian khusus.

- Tidak ada rapat khusus ataupun rapat rutin yang khusus membahas layanan SISMIOP. Rapat hanya dilakukan beberapa orang saja dan informal.



BAB 5 PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengolahan serta analisis dari data yang telah dikumpulkan dalam penelitian, data yang dimaksud adalah data yang didapat dari hasil kuisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh lima orang responden dari Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung yang mengerti dan berhubungan langsung dengan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) yaitu Kepala UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB, admin SISMIOP yang pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung menjabat sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama, 1 staf Pengadministrasi Umum, serta 1 staf Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data. Selain itu data yang lebih akurat didapat dari hasil observasi lapangan dengan melihat bagaimana sistem berjalan saat ini serta hasil dari wawancara kepada pengisi kuisioner guna memperkuat jawaban dari pengisian kuisioner.

5.1 Analisis *Maturity Level* dan Analisis Kesenjangan (*GAP Analysis*)

Analisis *maturity level* atau tingkat kematangan dilakukan berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisi oleh lima orang responden yang berkaitan dengan sistem (SISMIOP). Analisis *maturity level* yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui berapakah tingkat kematangan sistem yang berjalan saat ini dengan kondisi yang sebenarnya tanpa adanya penambahan ataupun pengurangan. Oleh karena itu untuk memperkuat jawaban dari para responden, kuisioner yang telah diisi 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 ketidak sesuaian antara nilai yang diberikan pada kuisioner dengan hasil wawancara dan observasi langsung yang dilakukan, ketidak sesuaian 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. Berdasarkan pengisian kuisioner, wawancara, serta observasi juga diketahui nilai harapan atau tingkat kematangan yang diinginkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar manajemen layanan SISMIOP lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan kondisi saat ini.

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. Dan untuk mencapai tingkat kematangan yang diinginkan disusunlah sebuah rekomendasi berdasarkan dua domain yang terdapat pada *framework* ITIL versi 3

yaitu domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* yang akan disesuaikan dengan hasil kuisisioner serta wawancara kepada responden dan observasi yang dilakukan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, selain itu rekomendasi juga mengambil beberapa referensi dari penelitian sebelumnya dengan topik yang sama. Dengan rekomendasi yang diberikan diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai pedoman oleh DISPENDA Kabupaten Tulungagung dalam melakukan perbaikan terhadap manajemen layanan sistem yang berjalan saat ini serta pengadaan infrastruktur teknologi informasi yang lain.

5.1.1 Analisis Domain *Service Operation*

Sub bab ini berisikan nilai *maturity level*, nilai harapan serta nilai kesenjangan yang terjadi pada masing-masing sub domain dalam domain *service operation*. Nilai rata-rata *maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) yang didapat dari domain *service operation* adalah 1,97 yang berarti pihak DISPENDA Kabupaten Tulungagung telah merencanakan, mengelola dan mengerti tentang semua proses yang ada pada layanan SISMIOP, proses yang dimaksud adalah proses manajemen layanan, proses aktifitas dan operasi layanan secara umum, proses pengorganisasian layanan, proses pertimbangan teknologi yang digunakan untuk layanan SISMIOP, serta proses pengimplentasian layanan SISMIOP namun belum ada prosedur ataupun dokumentasi yang mendukung kegiatan tersebut. Untuk lebih lengkapnya berikut adalah penjelasan di masing-masing sub domain *service operation* :

1. *Service Management as a Practice (SOMAN)*

Tabel 5.1 Analisa *Service Management as a Practice*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOMAN01	2,80	2,00	4	2,00
SOMAN02	3,20	3,00	4	1,00
SOMAN03	3,00	3,00	4	1,00
SOMAN04	2,40	2,00	4	2,00
SOMAN05	3,20	2,80	4	1,20
SOMAN06	3,00	3,00	4	1,00
SOMAN07	3,40	2,00	4	2,00
SOMAN08	3,40	2,00	4	2,00
SOMAN09	2,80	2,00	4	2,00
SOMAN10	2,40	2,00	4	2,00
SOMAN11	3,00	2,00	4	2,00
SOMAN12	3,00	2,00	4	2,00
SOMAN13	2,40	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,92	2,29	4	1,71

Pada tabel 5.1 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *service management as a practice* adalah 2,29 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,71. Nilai 2,29 untuk *maturity level* menunjukkan bahwa proses dari manajemen layanan SISMIOP yang meliputi definisi dan proses dari manajemen layanan, manajemen kegiatan, manajemen permasalahan, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen akses sistem, manajemen teknis, manajemen aplikasi, dan manajemen operasional TI berada pada level 2 yang menunjukkan bahwa DISPENDA telah menetapkan proses dari beberapa manajemen tersebut dan telah dilakukan secara berulang-ulang namun DISPENDA belum memiliki dokumentasi yang baik serta tidak memiliki prosedur khusus untuk proses-proses tersebut, semua aktifitas hanya dilakukan secara langsung tanpa adanya prosedur dan pendokumentasian. Seperti halnya saat terjadi permasalahan pada sistem pihak DISPENDA hanya melihat permasalahan jika bisa menyelesaikan maka akan diselesaikan oleh admin dari SISMIOP jika tidak admin akan meminta bantuan dari pihak ketiga tanpa adanya prosedur dan hanya dicatat sederhana dalam bentuk *softcopy*, pencatatan itupun tidak bersifat detail. Sedangkan nilai harapan atau tingkat kematangan yang diinginkan mencapai level 4 yang berarti layanan SISMIOP selain telah terdokumentasi dengan baik juga harus mencapai tahap terukur, tahap ini dapat dipenuhi dengan penyusunan sebuah matrik yang digunakan untuk pengukuran kinerja sistem dengan indikator yang jelas dan pemantauan yang baik. Dari nilai harapan dan tingkat kematangan saat ini didapat kesenjangan dengan nilai 1,71

. Kesenjangan yang ada saat ini dapat ditutup apabila DISPENDA bersedia berupaya untuk menyusun sebuah dokumentasi terstruktur yang didalamnya mencakup pendefinisian masing-masing manajemen beserta prosesnya, standarisasi kinerja dari masing-masing manajemen, pencatatan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat penggunaan SISMIOP serta cara menanganinya, pencatatan tentang perubahan-perubahan yang terjadi didalam layanan yang dilakukan per periode tertentu. Setelah dokumentasi tersusun dengan baik maka DISPENDA dapat melakukan pengukuran dan pemantauan kinerja layanan dengan lebih efektif dan efisien berdasarkan dokumentasi tersebut.

2. *Service Operation Principles (SOPRI)*

Tabel 5.2 Analisa *Service Operation Principles*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOPRI01	2,20	1,60	3	1,40
SOPRI02	2,20	1,80	3	1,20
SOPRI03	2,40	2,00	3	1,00
SOPRI04	2,60	1,40	3	1,60

Tabel 5.2 Analisa Service Operation Principle (Lanjutan)

SOPRI05	2,40	1,40	3	1,60
SOPRI06	1,40	1,20	3	1,80
SOPRI07	3,00	3,00	3	0,00
SOPRI08	3,20	2,00	3	1,00
SOPRI09	2,80	2,00	3	1,00
SOPRI10	2,60	1,80	3	1,20
SOPRI11	2,00	1,20	3	1,80
SOPRI12	1,20	1,20	3	1,80
SOPRI13	2,60	2,00	3	1,00
SOPRI14	2,80	1,80	3	1,20
SOPRI15	2,20	1,00	3	2,00
SOPRI16	2,20	1,60	3	1,40
SOPRI17	2,60	2,00	3	1,00
SOPRI18	2,20	2,00	3	1,00
SOPRI19	2,20	2,00	3	1,00
SOPRI20	3,40	2,00	3	1,00
SOPRI21	3,00	2,00	3	1,00
SOPRI22	3,20	2,00	3	1,00
SOPRI23	3,40	3,00	3	0,00
SOPRI24	3,60	3,00	3	0,00
SOPRI25	2,20	2,00	3	1,00
Rata-Rata	2,54	1,88	3	1,12

Pada tabel 5.2 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *service operation Principles* adalah 1,88 dengan nilai harapan 3, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,12. Nilai 1,88 menunjukkan bahwa pendefinisian prinsip-prinsip pengoperasian layanan yang mencakup pendefinisian tim pengembang, tujuan dan kriteria kinerja layanan, kebutuhan kinerja dengan *department TI* maupun pengguna, kesesuaian biaya dengan kualitas sistem, keseimbangan antara keinginan dan kemampuan untuk melakukan suatu perubahan pada sistem, monitoring terhadap sistem, laporan hasil kinerja sistem, serta tindakan yang dilakukan sebelum maupun saat sistem dijalankan lainnya berada pada level 2, hal ini menunjukkan bahwa DISPENDA sebenarnya telah memahami dan melaksanakan prinsip pengoperasian layanan, namun masih dilakukan dengan tidak teratur. Dengan nilai harapan yang berada pada level 3 yang menunjukkan bahwa pihak DISPENDA hanya menginginkan adanya dokumentasi pribadi yang jelas dan terstruktur tentang prinsip-prinsip pengoprasian layanan maka timbullah nilai kesenjangan sebesar 1,12, nilai tersebut dapat ditutup dengan upaya dari DISPENDA untuk membuat sebuah dokumen terstruktur yang mencakup seluruh kegiatan terkait prinsip pengoperasian layanan, termasuk adanya pencatatan hasil kinerja sistem agar nantinya pengevaluasian kinerja sistem dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Selain itu pencatatan biaya yang dikeluarkan untuk membangun sistem juga dibutuhkan guna mengetahui sejauh mana kesesuaian yang terjadi antara biaya dan kualitas sistem. Pihak DISPENDA hendaknya juga menuliskan prosedur teknis untuk sistem pada dokumentasi ini. Pencatatan perubahan dan perbaikan sistem juga diperlukan yang dapat digunakan sebagai review dari sistem apakah telah sesuai dengan prosedur atau belum. Komunikasi yang baik dengan pengguna sistem juga perlu dilakukan agar saat ada masalah sistem dapat segera terselesaikan dengan baik.

3. *Service Operation Processes (SOPRO)*

Tabel 5.3 Analisa Service Operation Processes

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOPRO01	1,60	1,00	3	2,00
SOPRO02	1,60	1,00	3	2,00
SOPRO03	1,60	1,00	3	2,00
SOPRO04	2,00	1,00	3	2,00
SOPRO05	2,40	2,00	3	1,00
SOPRO06	1,40	1,00	3	2,00
SOPRO07	0,80	0,60	3	2,40
SOPRO08	2,00	1,00	3	2,00
SOPRO09	1,80	1,80	3	1,20
SOPRO10	1,40	1,00	3	2,00
SOPRO11	1,60	1,20	3	1,80
SOPRO12	2,80	2,00	3	1,00
SOPRO13	1,60	1,60	3	1,40
SOPRO14	1,20	0,00	3	3,00
SOPRO15	0,80	0,00	3	3,00
SOPRO16	1,80	1,00	3	2,00
SOPRO17	1,60	1,00	3	2,00
SOPRO18	2,20	1,00	3	2,00
SOPRO19	1,80	0,60	3	2,40
SOPRO20	1,20	0,00	3	3,00
SOPRO21	1,80	1,00	3	2,00
SOPRO22	2,20	1,00	3	2,00
SOPRO23	1,80	0,60	3	2,40
SOPRO24	2,80	2,00	3	1,00
SOPRO25	2,00	2,00	3	1,00
SOPRO26	2,60	2,20	3	0,80
SOPRO27	3,00	2,00	3	1,00
SOPRO28	2,00	1,20	3	1,80
SOPRO29	1,40	1,40	3	1,60

Tabel 5.3 Analisa *Service Operation Processes* (Lanjutan)

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOPRO30	2,40	2,00	3	1,00
SOPRO31	3,00	3,00	3	0,00
Rata-Rata	1,88	1,23	3	1,77

Pada tabel 5.3 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *service operation Processes* adalah 1,23 dengan nilai harapan 3, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,77. *Maturity Level* dengan nilai 1,23 menunjukkan bahwa proses-proses yang ada pada operasi layanan yaitu berbagai proses didalam *event management*, manajemen insiden, manajemen masalah, pemenuhan permintaan, serta manajemen akses pada berada pada level 1, yang menunjukkan bahwa DISPENDA telah mengerti dan melaksanakan beberapa proses yang ada namun proses dilakukan dengan tidak teratur atau tidak stabil dan terjadwal, sehingga menimbulkan ketidakstabilan pada beberapa manajemen seperti ketidak stabilan dalam pengembangan sistem, dalam evaluasi sistem, ataupun dalam penanganan masalah yang terjadi pada sistem. Bahkan pada beberapa proses yang ada, pihak DISPENDA belum mengerti dan mengetahui beberapa proses tersebut. Karena banyaknya kekurangan dalam domain ini pihak DISPENDA mengharapkan setiap proses pada operasi layanan berada pada level 3, yaitu DISPENDA menginginkan adanya dokumentasi yang terstruktur yang menjelaskan masing-masing proses secara jelas agar dapat dijadikan DISPENDA sebagai pedoman. Dari harapan dan kondisi yang ada sekarang menimbulkan nilai kesenjangan sebesar 1,77, dan untuk menutup kesenjangan yang ada serta memenuhi harapan pihak DISPENDA hendaknya mulai menyusun dokumentasi khusus yang baik dan jelas tentang segala proses pada manajemen di dalam operasi layanan. Seperti dokumen yang mencakup segala macam peristiwa yang menghasilkan perubahan pada proses operasi layanan agar pihak DISPENDA dapat mempelajari peristiwa tersebut kemudian dapat mengambil keputusan pendekatan apa yang perlu dilakukan untuk menangani peristiwa itu. Dokumen juga harus mencakup pencatatan semua jenis insiden serta proses analisis insiden hingga cara mengatasinya, kegagalan yang terjadi, pengembangan sistem yang telah dilakukan dan yang diinginkan, faktor penentu kesuksesan serta risiko yang harus dihadapi dari proses-proses tersebut juga perlu didokumentasikan.

4. Common Service Operation Activities (SOACT)

Tabel 5.4 Analisa Common Service Operation Activities

KODE	Maturity Level	Current Maturity Level	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOACT01	3,20	2,00	4	2,00
SOACT02	3,60	3,00	4	1,00
SOACT03	1,80	1,00	4	3,00
SOACT04	2,80	2,00	4	2,00
SOACT05	2,40	2,00	4	2,00
SOACT06	3,20	3,00	4	1,00
SOACT07	1,00	1,00	4	3,00
SOACT08	2,20	1,00	4	3,00
SOACT09	3,40	3,00	4	1,00
SOACT10	2,00	2,00	4	2,00
SOACT11	1,60	1,80	4	2,20
SOACT12	2,60	2,00	4	2,00
SOACT13	2,60	2,00	4	2,00
SOACT14	3,00	3,00	4	1,00
SOACT15	2,20	2,60	4	1,40
SOACT16	3,60	2,00	4	2,00
SOACT17	3,40	3,00	4	1,00
SOACT18	3,60	3,00	4	1,00
SOACT19	3,20	2,80	4	1,20
SOACT20	2,60	2,00	4	2,00
SOACT21	2,20	1,80	4	2,20
SOACT22	1,60	1,00	4	3,00
SOACT23	1,80	1,00	4	3,00
SOACT24	2,40	2,00	4	2,00
SOACT25	4,00	3,00	4	1,00
SOACT26	2,80	2,00	4	2,00
SOACT27	3,80	3,00	4	1,00
SOACT28	4,00	2,00	4	2,00
SOACT29	3,00	3,00	4	1,00
Rata-Rata	2,74	2,17	4	1,83

Pada tabel 5.4 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Common Service Operation Activities* adalah 2,17 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,83. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,17 menunjukkan bahwa aktivitas-aktivitas umum pada operasi layanan seperti pedefinisian manajemen *server*, manajemen

jaringan, penyimpanan arsip, administrasi basis data, manajemen *middleware*, manajemen *web*, manajemen data *center* serta manajemen keamanan informasi berada pada level 2 yaitu pihak DISPENDA telah melaksanakan dan memahami perihal aktivitas umum pada operasi layanan SISMIOP, seperti telah adanya manajemen jaringan, manajemen server serta penyimpanan arsip yang telah dilaksanakan dengan baik, hanya saja semua aktivitas tidak memiliki dokumentasi yang jelas, semua aktivitas hanya dilaksanakan tanpa didokumentasikan. Dengan adanya kondisi saat ini yang demikian pihak DISPENDA mengharapkan segala aktivitas umum yang ada pada operasi layanan berada pada level 4, pendokumentasian harus dilaksanakan serta harus mencapai tahap yang terukur. Harapan pada level 4 menimbulkan kesenjangan dengan nilai 1,83 yang dapat ditutup dengan penyusunan dokumentasi yang baik dan jelas serta mencakup seluruh aspek dari aktivitas umum yang dimaksud termasuk didalamnya pendokumentasian pengawasan dan kontrol terhadap sistem, serta pendokumentasian segala macam bentuk perubahan agar proses pengevaluasian layanan dapat dilakukan dengan mudah. Jika semua aktivitas telah didokumentasikan pihak DISPENDA hendaknya menetapkan indikator pengukuran untuk setiap aktivitas umum yang dilakukan agar mengetahui sejauh mana aktivitas umum telah dilaksanakan.

5. *Organising Service Operation (SOORG)*

Tabel 5.5 Analisis *Organising Service Operation*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOORG01	2,40	2,00	4	2,00
SOORG02	2,40	2,00	4	2,00
SOORG03	2,00	1,80	4	2,20
SOORG04	2,20	1,80	4	2,20
SOORG05	2,20	1,80	4	2,20
SOORG06	3,60	2,00	4	2,00
SOORG07	3,20	2,00	4	2,00
SOORG08	3,20	2,00	4	2,00
SOORG09	3,40	3,00	4	1,00
SOORG10	2,60	2,00	4	2,00
SOORG11	1,80	1,00	4	3,00
SOORG12	2,40	2,00	4	2,00
SOORG13	2,20	1,80	4	2,20
SOORG14	3,00	3,00	4	1,00
Rata-Rata	2,61	2,01	4	1,99

Pada tabel 5.5 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Organising Service Operation* adalah 2,01 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,99. *Maturity level*

yang berada pada nilai 2,01 menunjukkan bahwa pengorganisasian operasi layanan SISMIOP seperti pengorganisasian fungsi *service desk*, manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi berada pada level 2 yaitu proses pengorganisasian dalam pengoperasian layanan SISMIOP seperti manajemen teknik atau *service desk* telah direncanakan oleh DISPENDA namun belum melibatkan prosedur tata kelola khusus bahkan dokumen formal. Struktur organisasi DISPENDA sendiri didapat dari pusat sehingga tidak ada unit TI khusus. DISPENDA mengerti dan mengetahui fungsi, tujuan, serta tanggung jawab manajemen teknis dan *service desk*. Namun komunikasi dengan *stakeholder* mengenai pengorganisasian operasi layanan belum ada. DISPENDA melibatkan bantuan pihak ketiga dalam penanganan masalah apabila sulit untuk diselesaikan. Pihak DISPENDA mengharapkan pengorganisasian berada pada level 4 yang menimbulkan nilai kesenjangan sebesar 1,99, nilai tersebut dapat ditutup dengan upaya dari DISPENDA untuk menyusun organisasi bagian TI dengan lebih spesifik serta perlu adanya prosedur komunikasi dan kerja sama yang baik antar staf dalam meningkatkan layanan dan pengevaluasian layanan hendaknya dilakukan secara terus-menerus dan terukur sehingga dapat terlihat apa saja kelemahan sistem yang harus diperbaiki.

6. *Service Operation Technology Considerations (SOTECH)*

Tabel 5.6 Analisa *Service Operation Technology Considerations*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOTECH01	3,00	2,00	4	2,00
SOTECH02	2,40	1,60	4	2,40
SOTECH03	3,00	3,00	4	1,00
SOTECH04	3,00	3,00	4	1,00
SOTECH05	2,20	1,40	4	2,60
SOTECH06	3,40	2,00	4	2,00
SOTECH07	3,00	3,00	4	1,00
SOTECH08	3,00	3,00	4	1,00
SOTECH09	1,40	1,40	4	2,60
SOTECH10	1,80	1,00	4	3,00
SOTECH11	1,40	1,40	4	2,60
SOTECH12	3,00	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,55	2,07	4	1,93

Pada tabel 5.6 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Service Operation Technology Considerations* adalah 2,07 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,93. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,07 menunjukkan bahwa pertimbangan teknologi untuk operasi layanan seperti fasilitas maupun aplikasi

yang digunakan untuk proses operasi layanan berada pada level 2, sebenarnya fasilitas yang mendukung jalannya operasi layanan SISMIOP telah didefinisikan dan diintegrasikan dengan baik. CSM pada layananpun telah terintegrasi namun tidak didokumentasikan. DISPENDA tidak memiliki dokumen SOP untuk menangani masalah yang terjadi, alur kerja layanan, *dashboard* untuk pemantauan kinerja layanan, indikator pengukuran *basis data error*, aplikasi pemenuhan permintaan, aplikasi manajemen permasalahan, aplikasi manajemen perubahan, aplikasi manajemen akses, aplikasi *service desk* semuanya sudah direncanakan namun belum memiliki dokumentasi yang jelas. Pihak DISPENDA mengharapkan sub domain ini berada pada level 4 menunjukkan bahwa proses telah memiliki prosedur monitoring yang terkelola dengan baik sehingga menimbulkan nilai kesenjangan sebesar 1,93. Untuk menutup kesenjangan yang ada pihak DISPENDA harus menyusun dokumentasi yang jelas dan berisikan segala macam fasilitas pendukung operasi layanan SISMIOP, dokumentasi hendaknya juga mencakup pelaporan kinerja layanan SISMIOP dan pendokumentasian yang disertai komunikasi mengenai perubahan dan perencanaan yang berkesinambungan guna mengembangkan layanan SISMIOP. Setelah dokumentasi dan komunikasi terlaksana dengan baik, kemudian DISPENDA hendaknya menentukan indikator-indikator pengukuran yang tepat berdasarkan dokumentasi yang telah disusun guna mempertimbangkan teknologi apa saja yang akan digunakan untuk mengembangkan layanan SISMIOP.

7. Implementing Service Operation (SOIMP)

Tabel 5.7 Analisa *Implementing Service Operation*

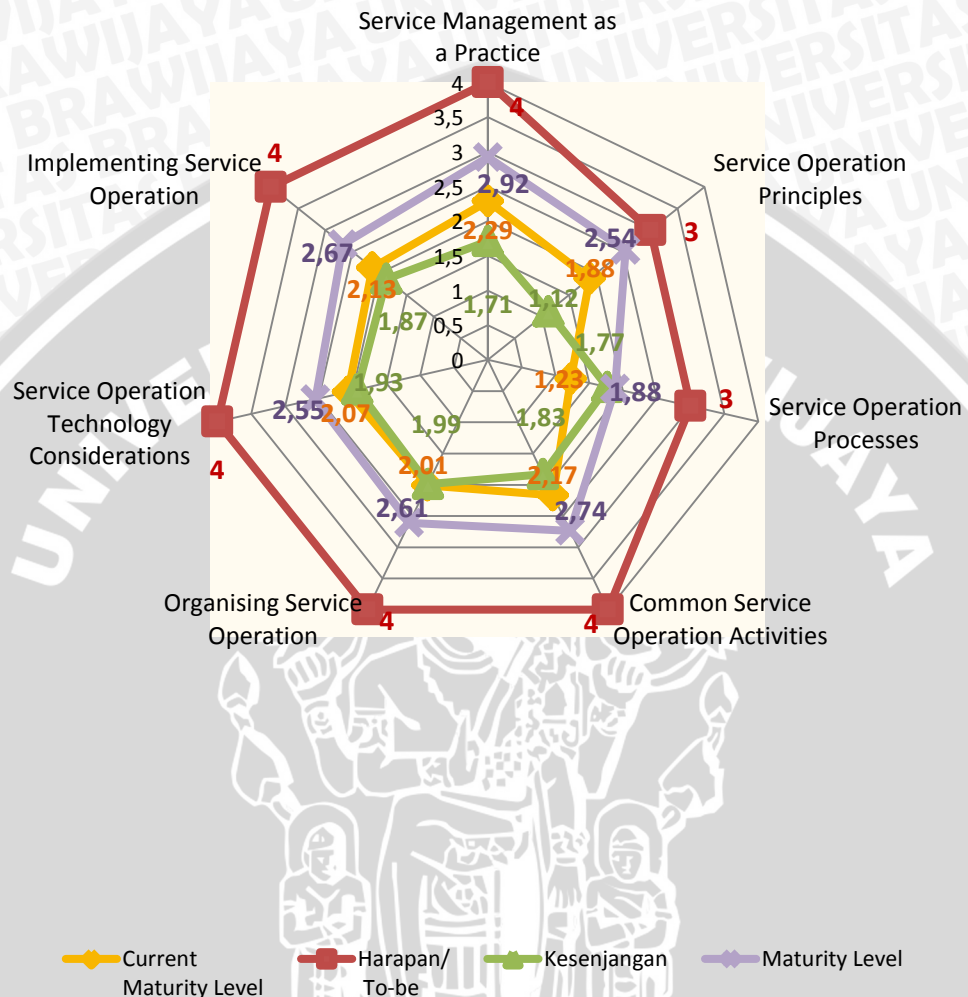
KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
SOIMP01	1,80	1,80	4	2,20
SOIMP02	3,60	3,00	4	1,00
SOIMP03	3,80	2,00	4	2,00
SOIMP04	1,00	1,00	4	3,00
SOIMP05	3,00	3,00	4	1,00
SOIMP06	2,80	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,67	2,13	4	1,87

Pada tabel 5.7 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Implementing Service Operation* adalah 2,13 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,87. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,13 menunjukkan bahwa implementasi operasi layanan seperti keaktifan dalam mengelola perubahan, pemantauan pemicu terjadinya perubahan, pengukuran keberhasilan, penilaian dan pengelolaan resiko, penemuan serta pemeriksaan kapasitas layanan berada pada level 2 yaitu pihak

DISPENDA belum memiliki dokumentasi yang jelas mengenai implementasi dari operasi layanan, semua yang berkaitan dengan perubahan belum didokumentasikan, perubahan yang terjadi hanya dilakukan secara langsung dan berulang tanpa prosedur dan pencatatan atau pendokumentasian. Begitu pula dengan pemicu terjadinya perubahan serta penilaian dan pengelolaan resiko hanya dilaksanakan secara berulang tanpa adanya dokumentasi yang jelas. Staf operasional sudah terlibat dalam proses transisi layanan setelah adanya perubahan namun tidak didokumentasikan. Nilai harapan yang berada pada level 4 yang menunjukkan bahwa proses telah memiliki prosedur monitoring yang terkelola dengan baik menjadikan terjadinya kesenjangan sebesar 1,87 dan dapat ditutup dengan pendokumentasian yang baik untuk semua proses yang terjadi dalam pengimplementasian operasi layanan. Pengukuran dan perencanaan yang baik juga diperlukan dalam implementasi layanan yang akan dilakukan. Pengevaluasian secara terus menerus juga perlu dilaksanakan setelah proses implementasi.

Hasil analisa dari masing-masing sub domain pada *service operation* yang telah dilakukan digambarkan pada grafik berikut ini:





Gambar 5.1 Grafik Service Operation

Gambar 5.1 merupakan gambar grafik dari *service operation*, dalam grafik diatas terlihat bahwa dari masing-masing sub domain yang ada pada domain *service operation* yaitu sub domain *Service Management As A Practice*, *Service Operation Principles*, *Service Operation Processes*, *Common Service Operation Activities*, *Organising Service Operation*, *Service Operation Technology Consideration*, dan *Implementing Service Operation* terjadi penurunan nilai dibandingkan hasil perhitungan kuisioner yang telah dilakukan sebelumnya hal tersebut terlihat jelas pada grafik, nilai rata-rata *maturity level* yang telah dilakukan sebelumnya (tanpa wawancara) digambarkan dengan garis warna ungu sedangkan nilai rata-rata *maturity level* dari kondisi layanan yang ada saat ini (hasil analisis setelah dilakukan wawancara dan observasi) digambarkan dengan garis warna kuning serta nilai harapan yang ingin dicapai oleh DISPENDA

digambarkan dengan garis warna merah. *Maturity Level* dari kondisi yang ada saat ini (hasil analisis) dan nilai harapan yang diinginkan menimbulkan adanya kesenjangan yang digambarkan dengan garis warna hijau. Nilai rata-rata *maturity level* dari semua sub domain dalam domain *service operation* adalah 1,97, 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 sesuai dengan tabel 5.8 yang menerangkan rata-rata dari masing-masing nilai *maturity level*, nilai harapan, dan nilai kesenjangan.

Tabel 5.8 Nilai Rata-Rata *Service Operation*

Service Operation	<i>Maturity Level</i>	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
<u>NILAI RATA - RATA</u>	<u>1,97</u>	<u>3,71</u>	<u>1,75</u>

5.1.2 Analisis Domain Continual Service Improvement

Pada sub bab ini berisikan nilai *maturity level*, nilai harapan serta nilai kesenjangan yang terjadi pada masing-masing sub domain dalam domain *Continual Service Improvement*. Nilai rata-rata *maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) kondisi saat ini yang didapat dari domain *Continual Service Improvement* adalah 2,00 yang berarti pihak DISPENDA Kabupaten Tulungagung telah merencanakan, melaksanakan secara berulang-ulang dan mengerti tentang beberapa proses evaluasi sistem yang harus dilaksanakan secara terus-menerus, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta kematangan keseluruhan siklus hidup layanan. Untuk lebih lengkapnya berikut adalah penjelasan di masing-masing sub domain *Continual Service Improvement*

1. Service Management as a Practice (CSIMAN)

Tabel 5.9 Analisa *Service Management as a Practice*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
CSIMAN01	2,00	2,00	4	2,00
CSIMAN02	2,00	2,00	4	2,00
CSIMAN03	2,00	2,00	4	2,00
CSIMAN04	2,60	2,00	4	2,00
CSIMAN05	2,60	2,00	4	2,00
CSIMAN06	3,00	3,00	4	1,00
CSIMAN07	3,60	2,00	4	2,00
CSIMAN08	2,00	2,00	4	2,00
CSIMAN09	2,00	2,00	4	2,00
CSIMAN10	2,60	2,00	4	2,00
CSIMAN11	3,00	3,00	4	1,00
Rata-Rata	2,49	2,18	4	1,82

Pada tabel 5.9 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Service Management as a Practice* adalah 2,18 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,82. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,18 menunjukkan bahwa DISPENDA telah mengerti dan melaksanakan praktik manajemen layanan yang didalamnya mencakup bagaimana SISMIOP berjalan, fungsi dan siklus hidup dari SISMIOP beserta pengukurannya, pendefinisian tujuan CSI, manfaat CSI, serta pendefinisian antarmuka dalam masing-masing siklus hidup, namun tidak ada dokumentasi yang jelas dan detail untuk menjelaskan adanya praktik tersebut. Padahal hasil dari adanya SISMIOP telah dirasakan oleh pengguna sistem, terbukti dengan adanya SISMIOP pengguna merasa dimudahkan pekerjaannya. Pihak DISPENDA sendiri menginginkan praktik manajemen layanan berada pada level 4 dan jika dilihat dengan kondisi saat ini menimbulkan nilai kesenjangan sebesar 1,82 yang dapat ditutup dengan upaya dari DISPENDA berupa penyusunan dokumen yang terstruktur dan detail yang mencakup dokumentasi tentang CSI atau peningkatan layanan secara terus menerus sehingga dapat diketahui ROI dan VOI serta dapat diketahui keuntungan finansial yang didapat. Dokumentasi juga harus mencakup seluruh praktik dalam manajemen layanan. Apabila dokumentasi terpenuhi maka pihak DISPENDA dapat menemukan indikator pengukuran dalam mengevaluasi dan melakukan pengawasan terhadap layanan SISMIOP.

2. CSI Principles (CSIPRI)

Tabel 5.10 Analisa *CSI Principles*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
CSIPRI01	2,60	2,00	4	2,00
CSIPRI02	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRI03	3,00	2,00	4	2,00
CSIPRI04	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRI05	4,00	2,00	4	2,00
CSIPRI06	3,00	3,00	4	1,00
CSIPRI07	2,80	2,80	4	1,20
CSIPRI08	3,00	2,00	4	2,00
CSIPRI09	4,00	2,00	4	2,00
CSIPRI10	3,60	2,00	4	2,00
CSIPRI11	4,00	2,00	4	2,00
CSIPRI12	3,60	2,00	4	2,00
CSIPRI13	2,60	2,00	4	2,00
CSIPRI14	2,00	1,00	4	3,00
CSIPRI15	1,80	2,00	4	2,00
CSIPRI16	1,20	1,40	4	2,60
Rata-Rata	2,83	2,01	4	1,99

Pada tabel 5.10 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *CSI Principles* adalah 2,01 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,99. Maturity level yang berada pada nilai 2,01 menunjukkan bahwa prinsip-prinsip CSI yang akan dijalankan pada layanan SISMIOP seperti kepemilikan CSI, penanggung jawab layanan, rencana layanan, pengukuran layanan, penerapan 7 langkah perbaikan sistem berdasarkan CSI yang dipadukan dengan rencana perbaikan yang disusun sendiri berada pada level 2 yang menunjukkan bahwa tidak adanya dokumentasi yang jelas akan prinsip-prinsip tersebut walaupun pada dasarnya pihak DISPENDA telah mengerti dan melaksanakan beberapa bagian dari prinsip tersebut. DISPENDA menginginkan sub domain ini berada pada level 4 dan jika dilihat dengan kondisi saat ini menimbulkan nilai kesenjangan sebesar 1,99. Kesenjangan yang terjadi dapat ditutup dengan adanya upaya dari DISPENDA berupa penyusunan dokumentasi yang terstruktur dan detail tentang prinsip-prinsip CSI, dan dapat dilakukan komunikasi yang baik antar pemegang keputusan agar dapat memutuskan prinsip dari CSI untuk layanan SISMIOP. Dan dari dokumentasi tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai indikator pengukuran layanan.

3. CSI Processes (CSIPRO)

Tabel 5.11 Analisa CSI Processes

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
CSIPRO01	2,40	2,00	4	2,00
CSIPRO02	2,80	2,00	4	2,00
CSIPRO03	1,00	1,00	4	3,00
CSIPRO04	1,60	1,40	4	2,60
CSIPRO05	3,00	3,00	4	1,00
CSIPRO06	4,00	3,00	4	1,00
CSIPRO07	3,80	3,00	4	1,00
CSIPRO08	1,60	1,80	4	2,20
CSIPRO09	3,20	2,00	4	2,00
CSIPRO10	3,60	2,00	4	2,00
CSIPRO11	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO12	3,00	3,00	4	1,00
CSIPRO13	3,00	3,00	4	1,00
CSIPRO14	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO15	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO16	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO17	2,80	2,00	4	2,00
CSIPRO18	2,40	2,00	4	2,00
CSIPRO19	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO20	1,00	1,00	4	3,00
CSIPRO21	1,00	1,00	4	3,00
CSIPRO22	1,20	1,00	4	3,00
CSIPRO23	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO24	2,20	1,80	4	2,20
CSIPRO25	2,00	2,00	4	2,00
CSIPRO26	2,60	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,32	2,00	4	2,00

Pada tabel 5.11 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *CSI Processes* adalah 2,00 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 2,00. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,00 menunjukkan bahwa proses-proses dalam CSI seperti penerapan tujuan langkah perbaikan, proses pengelolaan data, proses pendefinisian pengukuran, siklus hidup dari layanan, proses pelaporan, pemantauan

kebutuhan dan program peningkatan layanan berada pada level 2 yaitu DISPENDA belum mendokumentasikan proses-proses tersebut walaupun sudah dilaksanakan dan dimengerti dengan baik, sebagai contoh DISPENDA telah beberapa kali melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap layanan SISMIOP namun tidak ada pendokumentasian baik berupa pencatatan waktu pelaksanaan, apa masalahnya, bagaimana perbaikan dilakukan, solusi apa yang diberikan. Pencatatan hanya dilakukan sesekali oleh admin jika sistem mengalami kerusakan, pencatatanmu tidak detail dan dilakukan secara informal. Ditengah kondisi yang demikian pihak DISPENDA mengharapkan peningkatan yang mencapai level 4, proses telah memiliki prosedur monitoring yang baik sehingga memunculkan angka kesenjangan sebesar 2,00 yang dapat ditutup dengan upaya dari DISPENDA berupa penyusunan suatu dokumentasi khusus yang terstruktur dan detail yang didalamnya mencakup proses-proses dalam CSI salah satunya pencatatan siklus hidup layanan agar dapat digunakan oleh manajemen layanan untuk memonitor dan mengontrol kinerja layanan. Selain itu dokumen juga harus mencakup *Critical Success Factor*, *Key Performance Indicator (KPI)*, dan *Service Level Agreement (SLA)* dari CSI layanan SISMIOP.

4. CSI methods and techniques (CSIMET)

Tabel 5.12 Analisa CSI methods and techniques

KODE	Maturity Level	Current Maturity Level	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
CSIMET01	1,00	1,00	3	2,00
CSIMET02	1,80	1,80	3	1,20
CSIMET03	3,00	2,00	3	1,00
CSIMET04	2,00	2,00	3	1,00
CSIMET05	1,00	1,00	3	2,00
CSIMET06	2,00	2,00	3	1,00
CSIMET07	2,60	2,00	3	1,00
CSIMET08	1,40	1,20	3	1,80
CSIMET09	1,40	1,20	3	1,80
CSIMET10	2,20	2,00	3	1,00
CSIMET11	1,00	1,00	3	2,00
CSIMET12	2,20	2,00	3	1,00
CSIMET13	1,40	1,40	3	1,60
CSIMET14	1,40	1,40	3	1,60
CSIMET15	1,00	1,00	3	2,00
CSIMET16	1,00	1,00	3	2,00
CSIMET17	2,00	2,00	3	1,00
Tabel 5.12 Analisa CSI methods and techniques (Lanjutan)				
CSIMET18	2,00	2,00	3	1,00
CSIMET20	2,80	2,00	3	1,00
CSIMET21	3,80	2,00	3	1,00

CSIMET22	3,00	2,00	3	1,00
CSIMET23	3,00	2,00	3	1,00
CSIMET24	4,00	2,00	3	1,00
Rata-Rata	2,01	1,63	3	1,37

Pada tabel 5.12 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *CSI methods and techniques* adalah 1,63 dengan nilai harapan 3, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,37. *Maturity level* yang berada pada nilai 1,63 menunjukkan bahwa metode-metode dan teknik-teknik CSI seperti penerapan metode dan teknik CSI, penentuan pengukuran CSI, *gap analysis* masuk ke dalam level 2, yang berarti DISPENDA telah merencanakan dan mengerti metode-metode dan teknik-teknik CSI bahkan pada beberapa teknik telah dilaksanakan dan dikomunikasikan seperti pendefinisian pelaksanaan pengukuran sistem dan alur pengukuran sistem serta *gap analysis* namun belum ada dokumentasi tentang metode dan teknik-teknik tersebut. Karena beberapa metode yang telah terlaksana dan dikomunikasikan dengan baik maka pihak DISPENDA telah mulai mengerti perkiraan mengenai upaya dan biaya yang harus dikeluarkan untuk CSI walaupun belum dilaksanakan. DISPENDA juga belum memiliki prosedur pengukuran sistem yang jelas dan belum menggunakan analisis SWOT, siklus deming maupun analisis dampak kegagalan. Dalam sub domain ini DISPENDA mengharapkan metode dan teknik CSI berada pada level 3, DISPENDA hanya perlu menyusun dokumentasi yang terstruktur dengan baik dan detail untuk menutupi kesenjangan sebesar 1,37. Dokumen diharapkan dapat mencakup segala metode dan teknik dalam CSI termasuk pendefinisian masing-masing metode dan tekniknya. Teknik pengujian layanan dan pengukuran kinerja layanan juga perlu didokumentasikan dan dilaksanakan dengan baik. Teknik mengenai penanganan terhadap kegagalan yang terjadi juga perlu didokumentasikan. Seluruh dokumentasi tersebut bertujuan agar layanan dapat dievaluasi dan dipantau dengan lebih mudah.

5. Organising for CSI (CSIORG)

Tabel 5.13 Analisa *Organising for CSI*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan/ To Be	Kesenjangan
CSIORG01	3,00	2,80	4	1,20
CSIORG02	1,80	1,80	4	2,20
CSIORG03	2,00	2,00	4	2,00
CSIORG04	3,00	2,80	4	1,20
CSIORG05	2,00	2,00	4	2,00
CSIORG06	2,80	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,50	2,23	4	1,77

Pada tabel 5.13 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Organising for CSI* adalah 2,23 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,77. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,23 menunjukkan bahwa pengorganisasian CSI seperti pendefinisian peran, tanggung jawab CSI, pengolahan data, peran *owner*, manajer layanan, serta analisis berada pada level 2, DISPENDA telah menentukan peran, tanggung jawab, kegiatan serta kemampuan yang dibutuhkan untuk CSI, data yang harus dikumpulkan dan apa yang bisa diukur didalam sistem pun telah dimengerti dan beberapa dilaksanakan, cara memproses, menganalisis, menggunakan data telah didefinisikan, tindakan perbaikan yang harus dilakukan juga telah didefinisikan. Manajer pelayanan, manajer CSI, pemilik layanan, pemilik proses serta analisis pelaporan SISMIOP, dan juga pemetaan kewenangan telah direncanakan, namun keseluruhan pengorganisasian tersebut belum terdokumentasi dengan baik dan detail. Pihak DISPENDA sendiri mengharapkan organisasi CSI berada pada level 4 sehingga menimbulkan kesenjangan sebesar 1,77 yang dapat ditutup dengan penyusunan dokumentasi yang terstruktur serta detail dan mencakup pengorganisasian untuk kegiatan CSI seperti tersebut diatas.

6. *CSI Technology Considerations (CSITECH)*

Tabel 5.14 Analisa *CSI Technology Considerations*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan / To Be	Kesenjangan
CSITECH01	2,00	2,00	4	2,00
CSITECH02	2,00	2,00	4	2,00
CSITECH03	2,40	2,40	4	1,60
CSITECH04	2,00	2,00	4	2,00
CSITECH05	3,00	2,00	4	2,00
CSITECH06	2,00	2,00	4	2,00
Rata-Rata	2,23	2,07	4	1,93

Pada tabel 5.14 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *CSI Technology Considerations* adalah 2,07 dengan nilai harapan 4, sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,93. *Maturity level* yang berada pada nilai 2,07 menunjukkan bahwa pertimbangan teknologi untuk CSI seperti penggunaan alat-alat untuk mendukung kegiatan CSI, pemantauan kerja, manajemen proyek, dan manajemen keuangan berada pada level 2, DISPENDA telah merencanakan adanya alat bantu untuk proses evaluasi dan peningkatan layanan secara terus-menerus/CSI walaupun belum didefinisikan dengan jelas dan optimal, manajemen antar teknologipun belum didefinisikan

namun DISPENDA mulai mengerti dan memahami pentingnya penggunaan alat bantu untuk evaluasi CSI dan alat bantu analisis statistika untuk pengukuran kinerja serta alat bantu kontrol software untuk CSI yang direncanakan. DISPENDA berharap sub domain ini berada level 4 yaitu telah adanya prosedur monitoring yang baik dan jelas, walaupun untuk mencapai level tersebut DISPENDA harus menutup kesenjangan yang ada sebesar 1,93 dengan membuat dokumentasi untuk segala jenis pertimbangan teknologi yang akan digunakan untuk mendukung kegiatan CSI yang akan dilaksanakan.

7. Implementing CSI (CSIIMP)

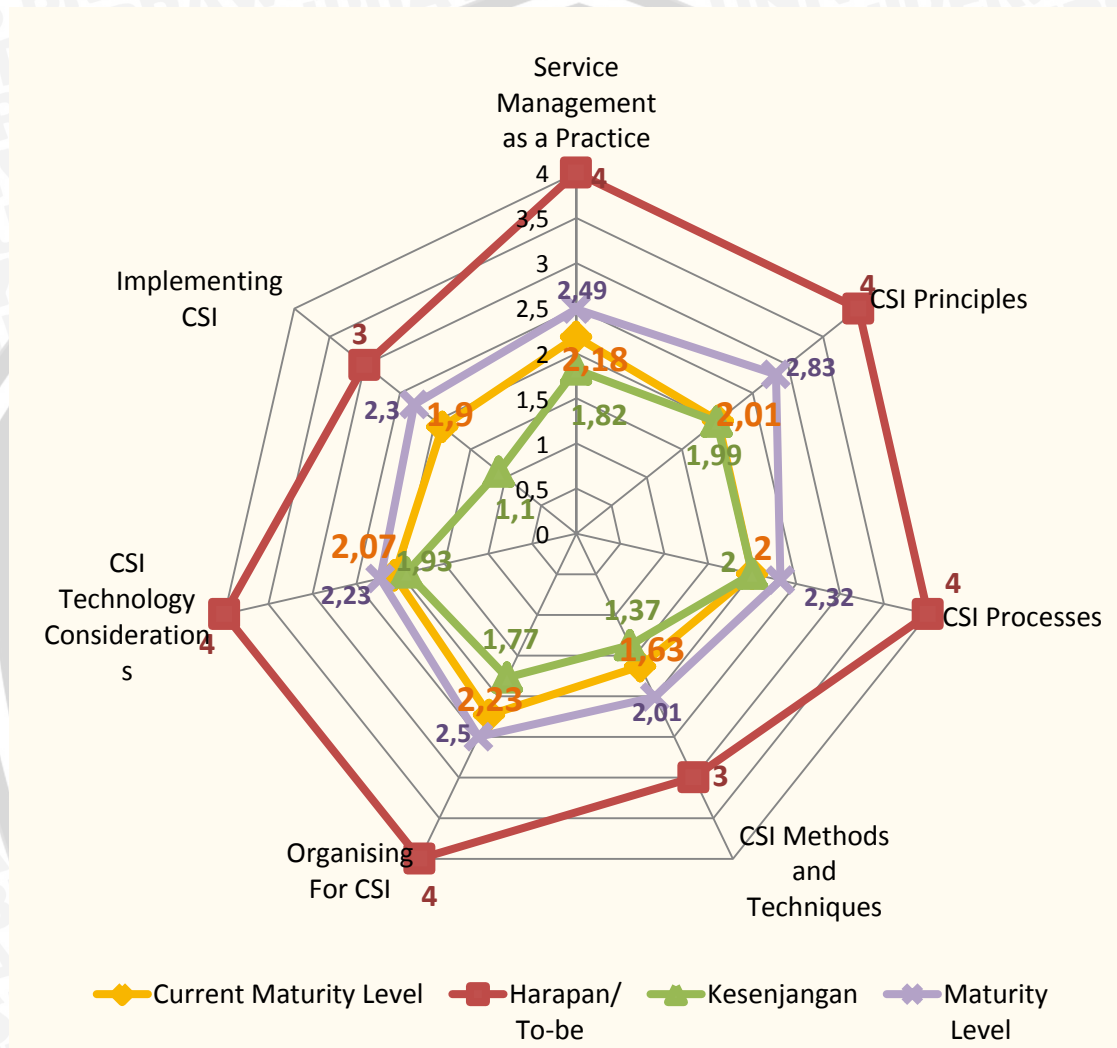
Tabel 5.15 Analisa *Implementing CSI*

KODE	<i>Maturity Level</i>	<i>Current Maturity Level</i>	Nilai Harapan / To Be	Kesenjangan
CSIIMP01	3,00	3,00	4,00	1,00
CSIIMP02	2,00	2,00	3,00	1,00
CSIIMP03	1,00	1,00	3,00	2,00
CSIIMP04	2,00	2,00	3,00	1,00
CSIIMP05	2,60	2,00	3,00	1,00
CSIIMP06	3,00	2,00	3,00	1,00
CSIIMP07	1,00	1,00	3,00	2,00
CSIIMP08	2,40	2,00	3,00	1,00
CSIIMP09	3,00	2,00	3,00	1,00
CSIIMP10	3,00	2,00	3,00	1,00
Rata-Rata	2,30	1,90	3,10	1,20

Pada tabel 5.15 diketahui nilai rata-rata *current maturity level* (hasil analisis berdasarkan wawancara dan observasi) dari sub domain *Implementing CSI* adalah 1,90 dengan nilai harapan 3,10 sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan timbulah nilai kesenjangan sebesar 1,20. *Maturity level* yang berada pada nilai 1,90 menunjukkan bahwa implementasi CSI seperti pemantauan dan pelaporan pada teknologi, agenda pertemuan untuk mengulas layanan, program manajemen layanan serta strategi dan rencana komunikasi berada pada level 2, prosedur pengimplementasian CSI belum ditetapkan namun DISPENDA telah merencanakan dan membuat pola tentang implementasi CSI. Beberapa bagian dalam implementasi CSI telah ada dalam prosedur seperti kepemilikan SISMIOP dan strategi rencana, namun belum ada kegiatan yang dikomunikasikan kepada *staf stakeholder* dan perubahan organisasi belum didukung oleh delapan langkah model perubahan untuk organisasi. Dalam pengimplentasian CSI DISPENDA mengharapkan berada pada level 3,10, DISPENDA harus menutup kesenjangan sebesar 1,20 dengan upaya menyusun dokumentasi yang jelas yang menerangkan proses pengimplementasian CSI seperti pendefinisian proses perubahan, pendefinisian sisi bisnis yang terkait dengan layanan, pendefinisian pengelola bisnis layanan, pendefinisian perubahan proses melakukan tata kelola

yang berasal dari pandangan strategis instansi, serta perlunya strategi komunikasi yang baik untuk membahas perencanaan pelaksanaan CSI bagi layanan. Sehingga dapat dilakukan monitoring terhadap implementasi yang akan dijalankan.

Hasil analisa dari masing-masing sub domain pada *service operation* yang telah dilakukan digambarkan pada grafik berikut ini:



Gambar 5.2 Grafik Continual Service Improvement

Gambar 5.2 merupakan gambaran dari grafik pada domain *Continual Service Improvement* yang terdiri dari sub domain *Service Management as a Practice*, *CSI Principles*, *CSI Processes*, *CSI Methods and Techniques*, *Organising for CSI*, *CSI Technology Considerations*, dan *Implementing CSI*, pada gambar menunjukkan bahwa terjadi penurunan nilai dibandingkan hasil perhitungan kuisioner yang telah dilakukan sebelumnya hal tersebut terlihat jelas pada grafik, nilai rata-rata *maturity level* yang telah dilakukan sebelumnya (tanpa wawancara) digambarkan dengan garis warna ungu sedangkan nilai rata-rata *maturity level* dari kondisi layanan yang ada saat ini (hasil analisis setelah dilakukan wawancara dan observasi) digambarkan dengan garis warna kuning

serta nilai harapan yang ingin dicapai oleh DISPENDA digambarkan dengan garis warna merah. *Maturity Level* dari kondisi yang ada saat ini (hasil analisis) dan nilai harapan yang diinginkan menimbulkan adanya kesenjangan yang digambarkan dengan garis warna hijau. Nilai rata-rata *maturity level* (hasil analisis) untuk domain *continual service improvement* yaitu sebesar 2,00, 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 dimengerti dan beberapa telah dilaksanakan 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 sesuai dengan tabel 5.16 dibawah ini yang menunjukkan rata-rata dari masing-masing nilai yaitu nilai *maturity level* saat ini, nilai harapan yang ingin dicapai dan nilai kesenjangan yang ditimbulkan.

Tabel 5.16 Nilai Rata-Rata *Continual Service Improvement*

Continual Service Improvement	<i>Maturity Level</i>	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
<u>NILAI RATA - RATA</u>	<u>2,00</u>	<u>3,71</u>	<u>1,71</u>

5.2 Analisis SWOT (*Strenght, Weaknesses, Opportunity, Threats*)

Dari hasil analisis tingkat kematangan, tingkat kesenjangan, wawancara, dan observasi yang telah dilakukan maka didapati pula apa saja kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang terjadi pada layanan SISMIOP di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sesuai dengan masing-masing sub domain pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* dalam ITIL versi 3:

5.2.1 Analisa SWOT Domain Service Operation

1. *Service Management as a Practice*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang dimiliki DISPENDA cukup berpotensi dan komunikasi yang terjalin dengan baik antar bagian dengan semangat kerja yang tinggi dan mau melakukan tugas sesuai dengan bagiannya masing-masing dengan baik.
 - b. Layanan SISMIOP telah saling terintegrasi sehingga mudah untuk proses manajemen layanan.
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. DISPENDA belum memiliki unit khusus untuk memajemen layanan SISMIOP.
 - b. 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.
 - c. Tidak adanya pengukuran kinerja sistem karena manajemen layanan yang tidak terdokumentasi.
- *Opportunity* (Peluang)
 - a. Peluang terbentuknya unit khusus TI yang mengelola operasi layanan
 - b. 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)
 - a. Belum adanya pelatihan pembentukan dokumen pendukung.
 - b. Biaya untuk pelatihan dan penggajian sumber daya manusia yang harus dipenuhi
 - c. Tidak adanya kepedulian dari user sistem untuk melaporkan masalah yang dihadapi layanan SISMIOP

2. Service Operation Principles

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang cekatan dan bersedia untuk melaksanakan prinsip-prinsip dari operasi layanan dengan komunikasi yang terjalin baik.
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Belum ada divisi khusus untuk mengelola layanan
 - b. DISPENDA belum menyusun prinsip-prinsip operasi layanan SISMIOP dalam sebuah dokumen SOP atau dokumen hasil pengerjaan prinsip sehingga sistem tidak memiliki monitoring yang jelas.
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Sumberdaya yang memadai untuk membentuk divisi khusus mengelola layanan
 - b. Tersedianya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari penyusunan prinsip-prinsip operasi layanan.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Ketidak sesuaian prinsip dengan jalannya layanan.

3. Service Operation Processes

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang telah memahami layanan dan cekatan dalam melaksanakan segala proses pada operasi layanan.
 - b. Layanan telah terintegrasi sehingga proses-proses layanan dapat terlaksana dengan baik
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Belum ada divisi khusus untuk mengelola layanan
 - b. DISPENDA belum menyusun proses-proses operasi layanan SISMIOP dalam sebuah dokumen SOP (alur kerja layanan) atau dokumentasi pelaporan dan pengukuran kinerja dari proses-proses operasi layanan sehingga sistem tidak memiliki monitoring yang jelas dan terjadi keterlambatan dalam penanganan apabila terjadi masalah pada salah satu proses.
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Adanya sumberdaya yang memadai untuk membentuk divisi khusus untuk mengelola layanan termasuk mengelola proses-proses pada operasi layanan dengan beberapa pelatihan.

- b. Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari penyusunan proses-proses pada operasi layanan.

- *Threats* (Ancaman)

- a. Jaringan yang tidak stabil dapat menghambat pendistribusian proses operasi layanan

4. Common Service Operation Activities

- *Strenght* (Kekuatan) :

- a. Sumber daya manusia yang cekatan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
- b. DISPENDA telah memiliki penyimpanan data yang terpusat pada satu server khusus

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

- a. Belum ada manajemen-manajemen khusus yang mengelola aktifitas umum pada layanan SISMIOP
- b. DISPENDA belum menyusun penjelasan mengenai manajemen aktifitas umum pada operasi layanan SISMIOP dalam sebuah dokumen SOP atau dokumen hasil pengerjaan prinsip sehingga aktifitas umum layanan tidak memiliki monitoring yang jelas.

- *Opportunity* (Peluang):

- a. Adanya sumberdaya yang memadai untuk membentuk manajemen-manajemen pengelola aktifitas umum layanan dengan beberapa pelatihan.
- b. Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari manajemen aktifitas umum yang dijalankan.

- *Threats* (Ancaman)

- a. Kerusakan yang terjadi pada penyimpanan data

5. Organising Service Operation

- *Strenght* (Kekuatan) :

- a. Sumber daya manusia yang berlimpah dan cekatan

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

- a. Belum ada unit khusus untuk mengelola operasi layanan SISMIOP
- b. DISPENDA belum memiliki dokumen tentang pengorganisasian khusus operasi layanan.

- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Adanya sumberdaya yang memadai untuk membentuk divisi khusus mengelola layanan dengan beberapa pelatihan.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Adanya sumber daya manusia yang penempatannya tidak sesuai

6. *Service Operation Technology Considerations*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Kelengkapan teknologi *hardware* pendukung berjalannya layanan SISMIOP
 - b. Sumber daya manusia yang baik, jujur dan cekatan serta mengerti tentang teknologi yang mendukung berjalannya layanan.
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. DISPENDA tidak memiliki dokumen pendukung perencanaan pengadaan teknologi baik prosedur pengadaan maupun hasil pengadaan teknologi sehingga perencanaan tidak berjalan dengan terstruktur.
 - b. DISPENDA tidak memiliki SOP untuk menangani masalah yang terjadi pada teknologi layanan dan SOP alur kerja layanan serta pelaporan kinerja teknologi informasi yang digunakan dalam operasi layanan.
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Biaya yang tersedia untuk pengembangan layanan
 - b. Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil perencanaan teknologi pendukung layanan.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Penyalah gunaan anggaran biaya pengadaan teknologi pendukung
 - b. Ketidak sadaran user ataupun pihak lain untuk melaporkan apabila terjadi masalah pada sistem
 - c. Jaringan yang tidak stabil menyulitkan pendistribusian pembaharuan sistem

7. *Implementing Service Operation*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang menguasai sistem
 - b. Ketersediaan teknologi operasi layanan SISMIOP

- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Belum ada divisi khusus untuk mengelola layanan
 - b. DISPENDA tidak memiliki dokumen pendukung implementasi operasi layanan, baik perubahan, masalah, maupun perbaikannya.
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Peluang terbentuk divisi TI khusus mengelola operasi layanan
 - b. Peluang terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dalam implementasi layanan dengan perangkat dan sumber daya manusia
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Terjadi kesalahan dalam implementasi operasi layanan

5.2.2 Analisa SWOT Domain *Continual Service Improvement*

1. *Service Management as a Practice*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang dimiliki cukup berpotensi 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.
 - b. Layanan SISMIOP telah saling terintegrasi sehingga mudah untuk melakukan manajemen layanan untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. DISPENDA belum memiliki unit khusus untuk memanajemen layanan SISMIOP.
 - b. 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.
 - c. Tidak adanya pengukuran kinerja sistem karena manajemen layanan yang tidak terdokumentasi.
- *Opportunity* (Peluang)
 - a. Peluang terbentuknya manajemen layanan demi perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan

- b. 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)

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

2. CSI Principles

- *Strenght* (Kekuatan) :

- a. Sumber daya manusia yang cekatan dan bersedia untuk melaksanakan prinsip-prinsip utama jalannya perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- b. Teknologi *hardware* pendukung

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

- a. Tidak memiliki prinsip-prinsip dalam perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- b. Tidak memiliki manajemen khusus perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- c. Tidak memiliki dokumen SOP atau dokumen hasil pengerjaan prinsip sehingga sistem tidak memiliki monitoring yang jelas.

- *Opportunity* (Peluang):

- a. Dukungan petinggi
- b. Sumberdaya yang memadai untuk membentuk manajemen perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- c. Tersedianya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari penyusunan prinsip-prinsip perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan

- *Threats* (Ancaman)

- a. Ketidak sesuaian penyusunan prinsip

3. CSI Processes

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang berpotensi
 - b. Layanan telah terintegrasi dengan baik
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Tidak ada manajemen perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan yang mengelola dan penyusun proses
 - b. Tidak ada proses-proses perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan dalam sebuah dokumen SOP (alur kerja layanan) atau dokumentasi pelaporan dan pengukuran kinerja dari proses-proses perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan sehingga sistem tidak memiliki monitoring yang jelas dan terjadi keterlambatan dalam penanganan apabila terjadi masalah pada salah satu proses.
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Sumberdaya yang memadai untuk membentuk manajemen khusus untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan termasuk mengelola proses-prosesnya dengan beberapa pelatihan.
 - b. Perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari penyusunan proses-proses perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Jaringan yang tidak stabil dapat menghambat pendistribusian proses perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan

4. CSI Methods and Techniques

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang berpotensi.
 - b. Teknologi (hardware) pendukung.
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Belum memiliki metode-metode dan teknik-teknik yang harus digunakan dalam perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
 - b. Tidak memiliki dokumen pendukung penyusunan metode dan teknik perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.
 - c. Tidak memiliki dokumen SOP maupun hasil penggunaan metode dan teknik perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan

- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Dukungan dari petinggi
 - b. Sumberdaya yang memadahi menyusun metode dan teknik pendukung perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan,
 - c. Perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari manajemen aktifitas umum yang dijalankan.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Kerusakan pada teknologi pendukung

5. *Organising CSI*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Sumber daya manusia yang berpotensi
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Belum manajemen khusus untuk perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP yang berkelanjutan.
 - b. Belum memiliki dokumen SOP maupun hasil dari pengorganisasian manajemen perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP yang berkelanjutan
- *Opportunity* (Peluang):
 - a. Dukungan dari petinggi.
 - b. Adanya sumberdaya yang memadahi untuk membentuk manajemen khusus perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Adanya sumber daya manusia yang penempatannya tidak sesuai dengan keahlian

6. *CSI Technology Considerations*

- *Strenght* (Kekuatan) :
 - a. Kelengkapan teknologi *hardware* pendukung perbaikan layanan
 - b. Sumber daya manusia yang baik dan cekatan
- *Weaknesses* (Kelemahan) :
 - a. Tidak memiliki dokumen perencanaan pengadaan teknologi, alat, maupun software pendukung perbaikan dan pengembangan baik

prosedur pengadaan maupun hasil pengadaan sehingga perencanaan tidak berjalan dengan terstruktur.

- b. Tidak memiliki SOP untuk menangani masalah yang terjadi pada teknologi pendukung perbaikan dan pengembangan layanan.

- *Opportunity* (Peluang):

- a. Memperoleh dukungan penuh dari para petinggi
- b. Biaya yang tersedia untuk perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan
- c. Terbentuknya manajemen khusus perbaikan dan peningkatan layanan
- d. Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung perkembangan layanan dan terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil perencanaan teknologi pendukung perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

- *Threats* (Ancaman)

- a. Penyalahgunaan anggaran biaya pengadaan teknologi pendukung
- b. Ketidak sadaran user ataupun pihak lain untuk melaporkan apabila terjadi masalah pada layanan
- c. Jaringan yang tidak stabil menyulitkan pendistribusian pembaharuan layanan

7. Implementing CSI

- *Strenght* (Kekuatan) :

- a. Sumber daya manusia yang cekatan dalam melakukan tugasnya diiringi dengan komunikasi yang baik
- b. Teknologi hardware yang lengkap untuk implementasi CSI
- c. Biaya yang tersedia untuk CSI

- *Weaknesses* (Kelemahan) :

- a. Belum ada pelatihan khusus untuk implementasi CSI sehingga pengetahuan SDM mengenai CSI minim.
- b. Belum adanya dokumen SOP dan dokumen hasil serta matrik pengukuran dari pengimplentasian CSI.

- *Opportunity* (Peluang):

- a. Pemerintah mendukung adanya perbaikan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

- b. Adanya perangkat dan sumber daya manusia yang dapat mendukung terbentuknya dokumen prosedur (SOP) maupun dokumen hasil dari implementasi CSI.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Penyalahgunaan biaya yang disediakan untuk implementasi CSI.
 - b. Kesulitan dalam implementasi CSI karena tidak ada pihak yang membantu implementasi

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian tentang audit sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 yang telah dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) yang ada di Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung, didapatkan beberapa temuan audit sistem informasi berupa kesenjangan yang terjadi pada siklus *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Berikut adalah rekomendasi yang disusun sesuai dengan proses-proses di dalam domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* serta diharapkan dapat menjadi sebuah masukan, saran perbaikan dan peningkatan bagi tata kelola teknologi informasi pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung. Sub-bab berikut akan menjelaskan rekomendasi yang dimaksud.

5.3.1 Rekomendasi Domain Service Operation

1. *Service Management as a Practice*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service management as a practice* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membuat dokumentasi secara jelas, detail dan terperinci mengenai pendefinisian manajemen layanan dari SISMIOP serta penetapan fungsi dan proses yang harus ada didalam siklus hidup SISMIOP. Dokumentasi juga harus menjelaskan seperti apa cara kerja SISMIOP.
- b. Menetapkan parameter pengukuran dan melakukan pengukuran untuk setiap proses dalam siklus hidup SISMIOP yang kemudian didokumentasikan dan terus dipantau.
- c. Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci mengenai bagaimana proses manajemen kegiatan yang didalamnya mencakup pencatatan dari apa saja kegiatan yang dilakukan, proses manajemen permasalahan termasuk pencatatan apa permasalahan yang terjadi dan bagaimana cara menyelesaikannya, bagaimana proses pemenuhan permintaan serta bagaimana menentukan manajemen akses sistem. Semua proses juga harus dilengkapi dengan indikator pengukuran yang juga harus

didokumentasikan agar saat terjadi ketidak sesuaian proses dapat segera dilakukan tindakan.

- d. Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci yang mencatat semua perubahan yang terjadi pada layanan SISMIOP untuk dapat dijadikan tolak ukur pengembangan layanan kedepannya.
- e. Menyusun atau membuat dan mendokumentasikan dengan jelas serta terperinci mengenai fungsi dari masing-masing bagian layanan, bagian manajemen teknis, bagian manajemen operasional TI, serta bagian manajemen aplikasi TI.
- f. Semua jenis dokumentasi harus disertai dengan monitoring dan pengukuran yang terjadwal dan dilakukan terus-menerus sehingga dapat meminimalisir terjadinya permasalahan pada layanan.
- g. Membuat unit TI khusus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar layanan TI dapat terkelola dengan baik dan lebih mudah.

2. Service Operation Principles

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service operation principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membangun divisi khusus untuk mengelola layanan SISMIOP agar layanan dapat terlaksana dengan baik dan terkontrol dengan mudah.
- b. Membuat dokumentasi secara jelas dan detail yang berisi rincian biaya yang harus dikeluarkan untuk mengembangkan SISMIOP (karena SISMIOP berasal dari pusat sehingga pihak DISPENDA hanya perlu mengembangkan) agar kualitas sistem dapat diukur apakah telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
- c. Perlunya pemahaman oleh pihak DISPENDA akan nilai bisnis yang terkandung dalam layanan SISMIOP, sejauh mana SISMIOP telah dapat memenuhi teknologi informasi yang dibutuhkan oleh DISPENDA agar terjadi keseimbangan sudut pandang antara TI internal dan bisnis eksternal.
- d. Membuat dokumentasi dengan rinci dan terstruktur yang mencakup seluruh kegiatan terkait prinsip pengoperasian layanan, termasuk adanya pencatatan hasil kinerja sistem agar nantinya pengevaluasian kinerja sistem dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lebih baik tentunya. Pendokumentasian prosedur teknis layanan yang mencakup kriteria hasil dan tujuan dari layanan SISMIOP juga diperlukan.
- e. Membuat dokumentasi yang jelas, rinci dan terstruktur berisikan pencatatan segala macam bentuk perubahan dan perbaikan sistem yang

dapat digunakan sebagai review dari sistem apakah telah sesuai dengan prosedur atau belum.

- f. Melakukan komunikasi antar staf maupun pengguna sistem dalam bentuk rapat yang dijadwalkan dan dilaksanakan dengan tepat yang membahas tentang pola operasi layanan, strategi layanan, perubahan yang ingin dilakukan, serta evaluasi terhadap layanan agar pemmasalahan yang ada pada sistem dapat segera terselesaikan dengan baik. Semua pertemuan harus didokumentasikan dengan detail.

3. *Service Operation Processes*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service operation processes* berada pada level 1 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Memahami dan merencanakan dengan baik pendefinisian tentang manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah, serta manajemen akses untuk layanan SISMIOP.
- b. Membuat dokumentasi secara rinci yang mencakup penetapan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip, konsep, faktor penentu kesuksesan, tantangan serta resiko yang harus dihadapi dari proses manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah, serta manajemen akses pada layanan SISMIOP.
- c. Membuat dokumentasi secara rinci tentang pemicu, input serta output dari proses pada di masing-masing manajemen dalam layanan operasi, termasuk didalamnya mencakup segala macam peristiwa yang menghasilkan perubahan pada proses manajemen peristiwa agar pihak DISPENDA dapat mempelajari peristiwa tersebut kemudian dapat mengambil keputusan pendekatan apa yang perlu dilakukan untuk menangani peristiwa itu. Dokumen juga harus mencakup pencatatan semua jenis insiden serta proses menganalisa insiden hingga cara mengatasinya, kegagalan yang terjadi dan masalah yang terjadi juga harus didokumentasikan beserta cara mengatasinya agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Pencatatan tentang pemicu timbulnya permintaan untuk meningkatkan layanan dari user maupun pihak yang berkepentingan juga diperlukan. Pengidentifikasian pemegang hak akses juga perlu didokumentasikan.
- d. Membuat dokumentasi tentang *key performance indicator/ KPI* (indikator kinerja utama) beserta metriknya dari manajemen peristiwa guna memantau kondisi layanan saat ini dan mencegah terjadinya insiden. Penyusunan KPI dan metrik dari manajemen insiden guna mengetahui sejauh mana penanganan terhadap insiden yang terjadi dan sudah sesuai

dengan KPI atau belum. Penyusunan KPI dan metrik dari manajemen masalah juga dibutuhkan untuk memantau kondisi saat ini sehingga dapat dilakukan aksi pencegahan apabila terjadi masalah. Kemudian menyusun KPI dan metrik untuk manajemen pemenuhan permintaan untuk nantinya digunakan sebagai pengukur kinerja operasi yang dihasilkan oleh layanan kemudian disesuaikan dengan permintaan user ataupun orang yang berkepentingan dalam layanan.

- e. Membuat dokumentasi pelaporan yang jelas dan rinci tentang segala kegiatan yang terjadi pada proses manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah dan manajemen akses.
- f. Membuat prosedur panduan pengoperasian layanan SISMIOP untuk seluruh staf dan user SISMIOP.
- g. Mendokumentasikan dan mengkomunikasikan segala bentuk error yang terjadi pada operasi layanan SISMIOP agar menemukan solusi perbaikan error dengan lebih cepat dan tepat.
- h. Melakukan pemantauan secara terus menerus pada segala proses yang ada dalam operasi layanan dan mendokumentasikannya secara jelas dan rinci.

4. Common Service Operation Activities

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Common Service Operation Activities* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membuat dokumentasi yang jelas dan rinci serta mencakup seluruh aspek dari aktivitas umum pada operasi layanan termasuk didalamnya pendokumentasian pengawasan dan kontrol terhadap sistem (pencatatan fasilitas TI yang digunakan secara rinci), serta pendokumentasian segala macam bentuk perubahan agar proses pengevaluasian layanan dapat dilakukan dengan mudah. Manajemen arsip dan penyimpanan, pengelolaan basis data, manajemen hardware, manajemen jaringan, manajemen software, manajemen keamanan informasi, juga termasuk dalam aktifitas umum operasi layanan yang perlu didefinisikan dan didokumentasikan.
- b. Menentukan parameter pengukuran yang tepat untuk aktifitas-aktifitas umum yang terjadi pada operasi layanan SISMIOP termasuk pengukuran terhadap potensi terjadinya ancaman keamanan informasi sehingga dapat dilakukan pengukuran dan pemantauan secara tepat dan berkelanjutan untuk kemudian dibuatlah pelaporan kinerja sistem.
- c. Mendefinisikan apa saja hal yang perlu dipantau selama layanan beroperasi dan melakukan pemantauan kepada layanan SISMIOP secara terus-menerus yang kemudian membuat pelaporan hasil pemantauan yang bisa dimasukkan dalam standart operasional layanan.

5. *Organising Service Operation*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Organising Service Operation* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Menyusun struktur organisasi dengan bagian TI yang lebih spesifik atau membuat unit TI khusus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar layanan TI dapat terkelola dengan baik dan lebih mudah, serta apabila terjadi permasalahan tidak membutuhkan bantuan dari pihak ketiga karena teknologi informasi pada DISPENDA sendiri tergolong besar namun belum memiliki unit TI khusus.
- b. Menetapkan prosedur komunikasi dan kerja sama yang baik antar staf dalam meningkatkan layanan SISMIOP.
- c. Mendokumentasikan evaluasi yang telah dilakukan pada layanan SISMIOP dan evaluasi serta pendokumentasian harus dilakukan secara terus-menerus dan terukur sehingga dapat terlihat apa saja kelemahan sistem yang harus diperbaiki.
- d. Membuat dokumentasi secara jelas dan rinci tentang tujuan, peran dan tanggung jawab beserta tugas dari semua staf anggota yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan layanan SISMIOP.
- e. Membuat indikator pengukuran dari aktifitas siklus hidup manajemen layanan SISMIOP agar proses dalam memajemen layanan mudah dipantau dan dikendalikan.

6. *Service Operation Technology Considerations*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Service Operation Technology Considerations* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci tentang pendefinisian teknologi, alat serta aplikasi apa saja yang sudah digunakan untuk mendukung operasi layanan SISMIOP termasuk pendokumentasian alur kerja layanan dengan masing-masing alat yang disebutkan.
- b. Mulai membuat dan mengimplementasikan hasil perencanaan yang telah disusun tentang pengadaan teknologi yang belum ada di DISPENDA yang dapat membantu operasi layanan SISMIOP, termasuk didalamnya teknologi pengembangan, teknologi event management, teknologi manajemen insiden dan teknologi ITSM. Kemudian semua teknologi yang dibangun harus saling terintegrasi dan didokumentasikan dengan jelas serta harus dipantau terus.

- c. Membuat prosedur dan dokumentasi SOP tentang indikator pengukuran *basis data error*, prosedur kontrol layanan, kemampuan diagnosa terjadinya masalah, serta prosedur dan dokumentasi pelaporan layanan.
- d. Membuat prosedur dan dokumentasi berupa SOP sebagai patokan dalam menangani masalah yang terjadi pada layanan SISMIOP.
- e. Membuat *dashboard* untuk pemantauan kinerja layanan dan pemantauan masalah yang timbul. Kemudian membuat pelaporan dari hasil pemantauan kinerja layanan dan juga masalah-masalah yang terjadi pada layanan untuk kemudian dikomunikasikan agar menemukan solusi yang tepat.
- f. Mulai merencanakan dan mengimplementasikan aplikasi yang mendukung pemenuhan permintaan, manajemen permasalahan, manajemen perubahan, manajemen akses serta alat yang dapat menjembatani komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna dalam layanan SISMIOP. Seluruh aplikasi pendukung nantinya juga harus didokumentasikan secara jelas dan terperinci serta harus dilakukan pemantauan terus.
- g. Mengimplementasikan dan mendokumentasikan metode ITSM (Information Technology Service Management) dalam perencanaan keberlangsungan hidup layanan SISMIOP dikarenakan ITSM menyediakan metode yang dapat digunakan untuk melakukan pendekatan pada manajemen TI dengan interaksi bisnis yang berdampak pada kepuasan pengguna.
- h. Melakukan pemantauan dan pengukuran secara berkala terhadap seluruh teknologi pendukung operasi layanan SISMIOP yang kemudian dibuat laporannya sesuai dengan prosedur pemantauan yang telah dibuat sebelumnya.

7. Implementing Service Operation

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Implementing Service Operation* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Mulai mengelola segala jenis perubahan yang terjadi pada operasi layanan dan membuat dokumentasi tentang perubahan tersebut secara jelas dan rinci, juga harus dilengkapi dengan penilaian terhadap perubahan yang terjadi.
- b. Mendokumentasikan hasil pemantauan terhadap pemicu terjadinya perubahan agar nantinya dapat dijadikan tolak ukur terhadap performa sistem.
- c. Menetapkan prosedur pengukuran sebagai standarisasi dari perubahan yang akan dilakukan pada operasi layanan.

- d. Mendokumentasikan secara jelas dan terperinci tentang penilaian, pendefinisian dan pengecekan resiko dalam perubahan layanan, pengecekan terhadap pengukuran keberhasilan perubahan, serta waktu-waktu pelaksanaan perubahan. Selain itu dokumentasi tentang pengecekan lisensi paket layanan SISMIOP dan pengecekan kapasitas serta pengelolaan waktu yang dibutuhkan untuk pendistribusian pemasangan perubahan.
- e. Mendokumentasikan peranan staf dalam proses perubahan operasi layanan yang dilakukan.
- f. Melakukan evaluasi dan pemantauan secara rutin dan terus menerus terhadap layanan SISMIOP baik layanan secara keseluruhan maupun detail-detail SISMIOP seperti menu dan fitur yang ada didalamnya, aplikasi-aplikasi pendukung, hardware-hardware pendukung guna mengecek kembali apakah terjadi permasalahan, apa saja yang perlu ditambahkan atau dikurangi, serta bagaimana kinerja sistem telah sesuai dengan prosedur atau belum. Kemudian membuat laporan tentang hasil evaluasi per-periodenya.

5.3.2 Rekomendasi Domain *Continual Service Improvement*

1. *Service Management as a Practice*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service management as a practice* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci yang mencakup definisi manajemen layanan SISMIOP, seperti apa SISMIOP berjalan, serta fungsi dan proses siklus hidup dari SISMIOP. Disertai dengan indikator tingkat keberhasilan layanan SISMIOP.
- b. Memantau dan mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan layanan SISMIOP saat ini yang dasarkan dari indikator tingkat keberhasilan yang telah dibuat sebelumnya. yang kemudian didokumentasikan agar dapat terlihat grafik tingkat keberhasilan layanan per periodenya
- c. Membuat, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan perencanaan penerapan proses-proses CSI dalam mendukung keberlangsungan hidup layanan SISMIOP kedepannya agar dapat menghasilkan layanan yang memiliki nilai bisnis serta memberikan kualitas yang baik bagi pengguna.
- d. Menetapkan, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan tujuan, lingkup, manfaat baik manfaat bagi pelanggan, manfaat finansial maupun manfaat internal bagi DISPENDA , ROI (*Return Of Investment*), VOI (*Value Of Information*) serta peningkatan apa saja yang didapat dari penerapan CSI dalam pengembangan layanan SISMIOP.
- e. Menentukan indikator pengukuran dalam mengevaluasi dan memantau layanan SISMIOP.

- f. Melakukan pengukuran dan pemantauan serta evaluasi secara terus-menerus terhadap proses CSI atau peningkatan layanan secara terus-menerus yang dilakukan dan juga sejauh mana perkembangan layanan terjadi. Kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan. Agar dapat diketahui apakah penerapan CSI telah sesuai dengan harapan.

2. CSI Principles

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Menetapkan dan mendokumentasikan proses-proses apa saja yang ada pada CSI untuk melakukan evaluasi dan peningkatan layanan SISMIOP secara terus-menerus, termasuk pendefinisian peran dari aktivitas utama kinerja SISMIOP serta pendefinisian kepemilikan CSI secara jelas.
- b. Mengadakan komunikasi atau rapat bagi semua anggota dan pemangku kepentingan layanan secara terjadwal yang membahas tentang proses evaluasi dan pengembangan layanan SISMIOP agar proses terkontrol dengan baik yang kemudian hasil rapat didokumentasikan.
- c. Membuat prosedur sebagai indikator pengukuran proses pengembangan dan produksi layanan.
- d. Membuat dokumentasi untuk memantau secara terus menerus dan meningkatkan layanan SISMIOP dalam bentuk dokumen rencana perbaikan layanan (*Service Improvement Plan*). Serta menentukan acuan dasar pengukuran layanan.
- e. Mendokumentasikan kontrak kerja admin SISMIOP untuk mengidentifikasi peran dan tugasnya dalam bentuk *Operational Level Agreements* (OLAs) dan kontrak antara admin SISMIOP dengan *stakeholder* dalam bentuk *Service Level Agreements* (SLAs).
- f. Mempelajari, menerapkan, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan langkah-langkah proses perbaikan yang ada pada CSI agar mendapatkan peningkatan yang sejalan dengan mutu dan standart DISPENDA. Langkah-langkah yang dilakukan selanjutnya harus terus dipantau dan dibuat laporan.

3. CSI Processes

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Membuat prosedur mengenai proses perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan 7 langkah proses perbaikan yang ada pada CSI, termasuk didalamnya menentukan apa yang harus dan dapat diukur, menentukan strategi untuk proses perbaikan, seperti apa proses pengumpulan data termasuk waktu, siapa dan bagaimana proses terkumpulnya data, proses pengelolaan dan analisa data hingga dapat menjadi informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam proses perbaikan, bagaimana menyajikan dan menggunakan informasi yang telah didapat.
- b. Mendokumentasikan setiap proses perbaikan dan peningkatan layanan yang terjadi. Dan kemudian melakukan pengukuran terhadap layanan.
- c. Membuat matrik teknologi, matrik proses, dan matrik layanan untuk dijadikan acuan sejauh mana perbaikan dan peningkatan yang terjadi.
- d. Menentukan dan mendokumentasikan *Critical Success Factors* (faktor penentu keberhasilan) serta *Key Performance Indicator (KPI)* dari pengimplementasian CSI untuk perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- e. Menyusun dan mendokumentasikan manfaat, dampak bisnis, keuntungan, ROI beserta prosesnya dan waktu *payback* dari penerapan CSI pada layanan SISMIOP
- f. Membuat laporan secara terus-menerus tentang apa yang terjadi pada layanan setiap waktu tertentu agar apabila terdapat gejala permasalahan yang mungkin terjadi dapat segera dilakukan pencegahan.

4. CSI Methods and Techniques

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- a. Menetapkan dan mendokumentasikan metode dan teknik untuk CSI yang akan diterapkan untuk perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- b. Membuat pelaporan mengenai rincian biaya yang diperlukan untuk perbaikan dan peningkatan layanan.
- c. Menetapkan indikator penilaian terhadap sistem termasuk apa saja yang harus dinilai dalam sistem, dan kapan penilaian harus dilakukan.
- d. Menilai dan memantau terus jalannya perbaikan dan peningkatan layanan sesuai indikator penilaian yang telah ditetapkan dan kemudian dibuat sebuah laporan per-periodenya.
- e. Melakukan analisis kesenjangan, analisis SWOT, analisis prediksi dampak kegagalan dengan *Component Failure Impact Analysis*, analisis identifikasi kegagalan dengan metode *Fault Tree Analysis*, analisis

penyebab gangguan dengan metode *Service Failure Analysis*, dan memonitoring kegiatan teknis layanan SISMIOP dengan metode *Technical Observation*. Kemudian semua analisis tersebut didokumentasikan dengan jelas dan rinci.

- f. Mendokumentasikan manajemen kapasitas dari layanan SISMIOP yang berfungsi untuk menyesuaikan kapasitas dari teknologi informasi yang tersedia terhadap permintaan nilai bisnis yang diinginkan stakeholder. Serta menetapkan resiko-resiko yang mungkin terjadi

5. *Organising CSI*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Organising CSI* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- a. Membuat unit khusus teknologi informasi yang didalamnya terdapat divisi yang khusus ditugaskan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus sesuai dengan CSI. Jika sudah terbentuk dibuatlah dokumentasi yang mencakup peran dan tanggung jawab dari masing-masing staf serta kegiatan apa saja yang harus dilakukan.
- b. Setiap orang yang terlibat dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus harus memahami peran dan tugasnya masing-masing.
- c. Harus dilakukan komunikasi yang baik dan terjadwal bisa berupa rapat yang telah diagendakan untuk membahas apa saja perbaikan dan peningkatan yang ingin dilakukan, sejauh mana proses sudah dilakukan dan ide-ide untuk peningkatan layanan.
- d. Hasil dari setiap komunikasi dan segala bentuk proses harus didokumentasikan secara jelas dan terperinci dibarengi dengan pemantauan dan pengukuran kinerja perbaikan serta peningkatan layanan.

6. *CSI Technology Considerations*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Technology Considerations* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- a. Mendokumentasikan secara terperinci tentang teknologi, alat, serta aplikasi apa saja yang digunakan dalam setiap proses yang mendukung perbaikan dan peningkatan layanan.

- b. Menetapkan, mengkomunikasikan dan mengimplementasikan teknologi, alat dan aplikasi apa saja yang belum dimiliki oleh DISPENDA sebagai pendukung proses perbaikan dan peningkatan layanan.
- c. Membuat dan mendokumentasikan prosedur untuk penggunaan teknologi, alat dan aplikasi pendukung berjalannya proses perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP seperti alat pendukung manajemen jaringan, manajemen operasi TI, manajemen insiden, manajemen *knowledge*, manajemen kinerja, manajemen pengujian dan kontrol *software*, manajemen keamanan, manajemen keuangan, katalog layanan, alat bantu alur kerja, alat bantu analisis statistika, serta alat pendukung pelaporan guna mempermudah jalannya setiap proses pada CSI.
- d. Membuat laporan secara detail tentang jalannya teknologi yang mendukung manajemen-manajemen tersebut diatas setiap waktu tertentu.
- e. Melakukan pengukuran dan pemantauan secara terus menerus terhadap hasil dari teknologi, alat maupun aplikasi pendukung manajemen tersebut diatas. Hasil dari pengukuran dan pemantauan harus didokumentasikan secara jelas dan rinci
- f. Melakukan pemantauan dan pengevaluasian terhadap sistem yang menyangkut teknologi, alat dan aplikasi yang berjalan saat ini yang kemudian dibuat dokumentasinya guna dijadikan sebagai review apabila ingin mengembangkan sistem dikemudian hari.

7. Implementing CSI

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Implementing CSI* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- a. Membuat dokumentasi terstruktur dengan jelas dan rinci mengenai prosedur proses CSI atau perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- b. Membuat prosedur dan dokumentasi tentang peranan penting yang harus ada dan dipenuhi pada proses CSI termasuk siapa manajer dari CSI, pemilik layanan SISMIOP, dan bagaimana sistem pelaporan harus disusun.
- c. Mengkomunikasikan dan menetapkan indikator pengukuran terhadap teknologi, proses dan metrik layanan SISMIOP yang kemudian dibuat laporan dan dokumentasinya guna mengetahui kesesuaian dari layanan berjalan.
- d. Meninjau siklus hidup layanan SISMIOP secara rutin dan membuat laporan hasil peninjauan
- e. Mengkomunikasikan atau mendiskusikan dengan baik hasil peninjauan siklus hidup layanan SISMIOP guna menyusun dasar dalam proses

perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Hasil diskusi harus didokumentasikan.

- f. Dokumentasi dari setiap diskusi dijadikan indikator pengukuran untuk merancang strategi perbaikan dan peningkatan layanan.
- g. Membuat strategi komunikasi secara baik dan terstruktur agar komunikasi bisa berjalan lancar yang dapat berdampak baik pada jalannya perbaikan dan peningkatan layanan.



BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

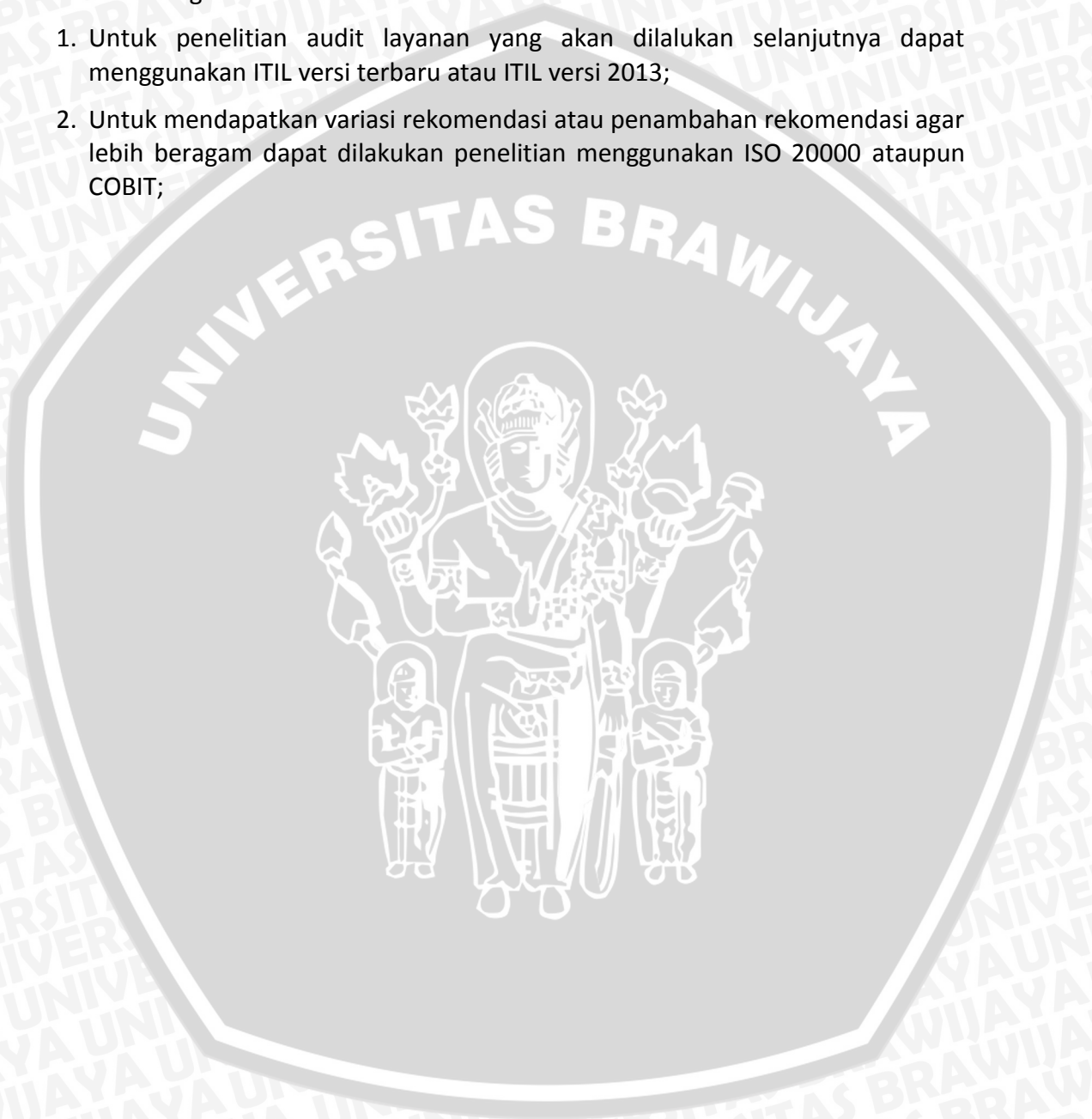
Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan beberapa proses utama yaitu pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta penyusunan rekomendasi didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.
2. 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*.
3. 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 Informasi Manajemen 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.ashx>> [Diakses 10 Oktober 2015]
- Kedeputian 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]
- Mudzakir, 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/jbptunikompp-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. Jasaraharja 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 Nilai Card 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/0841010032308410100323%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=vGRGAAAYAAJ&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.

LAMPIRAN A DATA

A.1 Kuisisioner

KUPTD 16
1

KUISISIONER

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan serta tingkat kesenjangan yang terjadi pada tata kelola teknologi informasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Pernyataan pada kuisisioner ini mengacu pada framework ITIL versi 3.

Responden harus memberikan bobot nilai pada masing-masing pernyataan didalam kuisisioner ini, berikut adalah keterangan dari masing-masing bobot nilai:

- (0) Non Applicable** : Sama sekali tidak peduli terhadap pengelolaan TI secara baik
(Tidak ada sama sekali)
- (1) Initial** : Proses dan kegiatan kacau atau tidak terdefinisi
(terkadang dilakukan secara dadakan)
- (2) Repeatable** : Proses dan kegiatan mapan dan terdapat tingkatan terhadap disiplin dan ketaatan
(sering dilakukan namun tidak ada dokumentasi / SOP)
- (3) Defined** : Semua proses dan kegiatan didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan diintegrasikan bersamaan.
(ada dokumentasi / ada atau sesuai SOP)
- (4) Managed** : Proses diukur dengan mengumpulkan data terperinci dalam proses dan kualitasnya serta meningkat dengan tepat
(ada dokumentasi / SOP serta telah ada evaluasi)
- (5) Optimising** : Secara terus-menerus peningkatan proses dilakukan sehingga proses dan kegiatan matang (telah sering dilakukan dan dokumentasi lengkap, dokumen evaluasi lengkap serta sesuai dengan SOP, proses telah sempurna).

Berikan tanda (✓) pada kolom nilai untuk jawaban yang anda anggap sesuai.

Service Operation : memberikan tingkat layanan yang telah disepakati oleh pengguna dan pelanggan, serta mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pemberian layanan.

No.	ITIL Service Operation Readiness Assessment	Bobot Nilai						Bukti
		0	1	2	3	4	5	
Service Management as a Practice								
1	Manajemen Layanan dari SISMIOP telah didefinisikan oleh Instansi secara jelas			x	✓			tidak ada doc per
2	Instansi mengerti dan mengetahui seperti apa SISMIOP yang berjalan saat ini				x	✓		doc Perbup Juklak
3	Instansi telah menetapkan apa fungsi dan bagaimana proses siklus hidup dari SISMIOP secara jelas				✓			doc. Perbup Juklak
4	Instansi dapat melakukan pengukuran terhadap proses siklus hidup sistem yang saling berhubungan			✓				
5	Proses yang ada, dibuat dengan tujuan dapat memberikan hasil yang spesifik				✓			doc. perbup juklak
6	Setiap proses akan memberikan hasil utama untuk pelanggan atau pemangku kepentingan (stakeholder)				✓			doc perbup juklak
7	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas bagaimana sasaran, tujuan, alasan serta cakupan dari Service Operation			x	✓			mengerti dan melaksanakan
8	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas bagaimana proses dari manajemen kegiatan			x		✓		no doc
9	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas bagaimana proses dari manajemen permasalahan			x	✓			no doc
10	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas bagaimana proses dari manajemen pemenuhan permintaan			x	✓			no doc
11	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas bagaimana proses dari manajemen akses sistem			✓				
12	Instansi telah menentukan atau mendefinisikan secara jelas fungsi dari masing-masing bagian layanan, bagian manajemen teknis, bagian manajemen operasional TI, bagian manajemen aplikasi			x	✓			no doc

13	Instansi telah membuat atau mendefinisikan secara jelas bagaimana Interface (antarmuka) dari masing - masing proses siklus hidup SISMIOP			✓				
Service Operation Principles								
1	Instansi telah membuat atau mendefinisikan fungsi, kelompok, tim, departemen, dan divisi yang khusus untuk mengelola SISMIOP		✓					
2	Instansi memiliki keseimbangan sudut pandang antara TI internal dengan bisnis eksternal			✓				
3	Instansi menyeimbangkan antara stabilitas keinginan dengan kemampuan untuk melakukan perubahan terhadap sistem			✓				
4	Instansi menyeimbangkan antara kualitas sistem dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk sistem		✓					
5	Instansi menyeimbangkan antara reaktif (tanggapan dari luar Instansi mengenai sistem) dan proaktif (tanggapan dari dalam Instansi mengenai sistem)			✓				
6	Semua staf yang bekerja pada Service Operation mengerti dan mengetahui bahwa mereka menyediakan sebuah sistem untuk/pada bisnis			✓				
7	Instansi telah membuat atau mendefinisikan secara jelas mengenai bagaimana kriteria tujuan serta hasil dari sistem yang sedang dijalankan (SISMIOP)				✓			doc. Perbup Juklak
8	Instansi menghubungkan antara spesifikasi layanan TI dengan hasil dari kinerja infrastruktur TI			✓				
9	Instansi telah mendefinisikan kebutuhan akan hasil dari operasi sistem			✓				
10	Instansi telah membuat sebuah pemetaan dari sistem dan teknologi		✓					
11	Instansi memiliki kemampuan untuk memodelkan efek perubahan pada teknologi dan perubahan pada kebutuhan bisnis		✓					
12	Instansi memiliki kesesuaian pemodelan biaya untuk mengevaluasi ROI (Return On Investment) serta strategi untuk penurunan biaya secara tepat		✓					
13	Adanya monitoring terhadap sistem dengan cara melihat sekumpulan tanda vital yang ditunjukkan oleh sistem			✓	✓			no doc
14	Adanya komunikasi tentang pola operasi sistem secara rutin dan dilakukan dengan tepat			✓				

15	Instansi melakukan komunikasi antara perubahan TI dengan Departemen TI	✓						
16	Instansi telah melakukan pelaporan hasil kinerja sistem	✓						
17	Instansi telah melakukan komunikasi di dalam proyek, komunikasi yang berhubungan dengan pengecualian, serta komunikasi yang berhubungan dengan keadaan darurat		✓					
18	Instansi mengadakan pelatihan khusus kepada pegawai untuk penyesuaian pada proses dan desain sistem yang baru		✓					
19	Instansi telah melakukan komunikasi antar tim operasi sistem untuk menyusun strategi dan desain sistem		✓					
20	Instansi telah mendefinisikan cara untuk melakukan semua jenis komunikasi tersebut baik melalui e-mail, SMS, ataupun media komunikasi lainnya		✓	✓				no doc
21	Instansi mengadakan rapat tentang operasi sistem, rapat departemen dan tim sistem, serta rapat bagi para pengguna sistem secara rutin		✓	✓				no doc
22	Instansi berpartisipasi dalam menetapkan dan memelihara pedoman untuk semua proses yang terlibat dalam sistem serta pedoman prosedur teknis sistem		✓					
23	Instansi menetapkan pedoman prosedur teknis sistem sendiri			✓				doc. Perbup Gubuk
24	Instansi berpartisipasi dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen perencanaan sistem			✓	✓			doc. Perbup Gubuk
25	Instansi berpartisipasi dalam mendefinisikan serta memelihara petunjuk kerja <i>Service Management Tools</i>		✓					

Service Operation Processes

1	Instansi telah mendefinisikan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip serta konsep dasar dari Event Management (suatu peristiwa yang menghasilkan perubahan keadaan di dalam proses operasi layanan TI, tujuannya untuk mendeteksi peristiwa tersebut dan memutuskan pendekatan apa saja yang perlu dilakukan untuk menangani peristiwa tersebut)	✓						
2	Instansi telah menetapkan pemicu, <i>input, output, interface, KPI (Key Performance Indicator)</i> , serta metrik dari Event Management	✓						
3	Instansi telah menetapkan laporan manajemen informasi dari Event Management	✓						
4	Instansi telah menetapkan tantangan, faktor penentu kesuksesan dan resiko dari Event Management	✓						
5	Instansi telah mendefinisikan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip serta konsep dasar dari Incident Management (proses menangani semua insiden, termasuk kegagalan, dengan staf teknis atau secara otomatis dideteksi dan dilaporkan tool monitoring event. Tujuannya adalah untuk mengembalikan kegiatan layanan yang normal secepat mungkin dan meminimalisasikan pengaruh insiden pada kegiatan bisnis sekaligus memastikan bahwa tahapan yang paling baik dari kualitas layanan dan ketersediaannya telah diatur)		✓					
6	Instansi telah menetapkan pemicu, <i>input, output, interface, KPI (Key Performance Indicator)</i> , serta metrik dari Incident Management	✓						
7	Instansi telah menetapkan laporan manajemen informasi dari Incident Management	✓						
8	Instansi telah menetapkan tantangan, faktor penentu kesuksesan dan resiko dari Incident Management	✓						
9	Instansi telah mendefinisikan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip serta konsep dasar dari Request Fulfilment (langkah di mana seorang user atau orang yang berkepentingan dengan suatu layanan dapat melakukan sebuah request untuk bisa mengembangkan layanan tersebut. Tujuannya adalah agar para pengguna dapat melakukan permintaan dan menerima layanan sesuai dengan standar serta agar memastikan proses TI yang ada di dalamnya dapat memenuhi kebutuhan kinerja layanan. Tidak hanya itu, proses ini juga bertujuan untuk dapat memberikan informasi kepada pengguna mengenai layanan dan prosedur untuk mengoperasikan layanan tersebut, dan untuk membantu mawadahi informasi umum, keluhan serta komentar)		✓					
10	Instansi telah menetapkan pemicu, <i>input, output, interface, KPI (Key Performance Indicator)</i> , serta metrik dari Request Fulfilment	✓						
11	Instansi telah menetapkan laporan manajemen informasi dari Request Fulfilment		✓					
12	Instansi telah menetapkan tantangan, faktor penentu kesuksesan dan resiko dari Request Fulfilment		✓					
13	Instansi telah mendefinisikan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip serta konsep dasar dari Problem Management (analisis yang dilakukan untuk mengetahui penyebab utama dan menyelesaikan penyebab dari beberapa insiden)	✓						

	yang menjadi sebuah permasalahan secara permanen, tujuannya adalah untuk mencegah permasalahan yang timbul karena adanya insiden dan meminimalkan akibat negatif dari sebuah insiden yang tidak dapat dicegah)									
14	Instansi telah menetapkan pemicu, input, output, interface, KPI (Key Performance Indicator), serta metrik dari Problem Management	✓								
15	Instansi telah menetapkan laporan manajemen informasi dari Problem Management	✓								
16	Instansi telah menetapkan tantangan, faktor penentu kesuksesan dan resiko dari Problem Management		✓							
17	Instansi telah mendefinisikan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip serta konsep dasar dari Access Management (Proses ini meliputi proses pemberian otorisasi kepada user/pengguna untuk bisa menggunakan layanan. Berdasarkan pada kemampuan untuk mengidentifikasi user yang memiliki hak secara akurat dan kemudian mengatur kemampuan untuk mengakses layanan. Kegiatan ini juga mencegah untuk pengguna yang tidak pantas dapat mengakses suatu layanan. Tujuannya adalah menyediakan hak bagi user untuk bisa menggunakan layanan. Sehingga dengan demikian, kontrol akses terhadap layanan sudah terjamin, dan tidak sembarang karyawan dapat memiliki hak otoritas)		✓							
18	Instansi telah menetapkan pemicu, input, output, interface, KPI (Key Performance Indicator), serta metrik dari Access Management		✓							
19	Instansi telah menetapkan laporan manajemen informasi dari Access Management		✓							
20	Instansi telah menetapkan tantangan, faktor penentu kesuksesan dan resiko dari Access Management		✓							
21	Instansi telah menspesifikasikan aktifitas dari proses dari Event Occurs (peristiwa apa yang akan terjadi), Event Notification (pemberitahuan tentang adanya peristiwa), Event Detection (deteksi adanya suatu peristiwa), Event Filtering (penyaringan peristiwa), Significance of Events Categorisation (pengelompokan seberapa penting peristiwa), serta Event Correlation (korelasi acara) dalam Event Management		✓							
22	Instansi telah menspesifikasikan aktifitas dari proses Trigger (pemicu), Response Selection (seleksi terhadap respon), Review Actions (tindakan peninjauan), serta Close Actions (tindakan pendekatan) dalam Event Management		✓							
23	Rentang waktu pengerjaan pada tahap - tahap penanganan masalah sistem dalam	✓								

	Incident management telah ditentukan dan disetujui									
24	Instansi telah mendefinisikan model masalah apa saja yang dapat diatasi serta mana yang tergolong masalah utama dalam Incident Management			✓						
25	Instansi telah menspesifikasikan aktivitas dari proses Incident Identification (identifikasi insiden), Incident Logging (pencatatan insiden), Incident categorisation (kategorisasi insiden), Incident Prioritisation (prioritas insiden), Initial Diagnosis (diagnosa awal adanya insiden), Incident Escalation (terjadinya peningkatan insiden), Incident Identification (identifikasi insiden), Investigation and Diagnosis (investigasi dan diagnosa), Resolution and recovery (penyelesaian dan pemulihan) serta Incident Closure (penutupan insiden) dalam Incident Management			✓						
26	Instansi telah menspesifikasikan aktivitas dari proses Menu Selection , Financial approval , Other approval (persetujuan lainnya), Fulfilment (pemuhan), Closure (penutupan) dalam Request Fulfilment			✓						
27	Instansi telah menspesifikasikan aktivitas dari proses Problem Detection (deteksi masalah), Problem Logging (penebangan masalah), Problem Categorisation (kategori masalah), Problem Prioritisation (prioritas masalah), Problem Investigation and Diagnosis (investigasi dan diagnosa masalah), Problem Resolution (resolusi masalah), Problem Closure (penutupan masalah) serta Major Problem Review (ulasan masalah utama) dalam Problem Management			✓	✓					tidak ada dokumentasi
28	Instansi telah menspesifikasikan aktivitas dari proses Workarounds (solusi), Raising a known error record (peningkatan pengetahuan tentang error), dan Errors detected in the development environment (deteksi error pada lingkungan pengembangan) dalam Problem Management			✓						
29	CMS (Content Management System) dalam pengelolaan proses pembuatan, pembaharuan, serta publikasi sistem digunakan sebagai sumber daya yang bernilai bagi Problem Management di instansi			✓						
30	Known Error Database yang digunakan untuk melakukan diagnosa dan menyelesaikan permasalahan dengan lebih cepat			✓						
31	Instansi telah menspesifikasikan aktivitas dari proses Requesting Access (meminta									

	akses), <i>Verification</i> (Verifikasi), <i>Providing Rights</i> (menyediakan hak), <i>Monitoring Identity Status</i> (memonitor status identitas), <i>Logging and Tracking Access</i> (memotong dan melacak akses), serta <i>Removing or restricting rights</i> (menghapus dan membatasi hak) dalam <i>Access Management</i>					✓			ketentuan hak akses ada pada SOP doc. Perbup Jember dan lampiran 3
Common Service Operation Activities									
1	Instansi mengetahui dimana keberadaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dalam skala sentris teknologi dan dalam skala sentris bisnis				✓				
2	Instansi secara terus menerus melakukan pengawasan dan kontrol terhadap sistem				✓				Peraturan Perbup Jember
3	Instansi menggunakan <i>tools</i> atau alat untuk memantau status dari aktifitas pokok CI (<i>CodeIgniter</i> yang merupakan aplikasi pembangun website berupa framework dengan bahasa pemrograman PHP) dan aktivitas pokok operasional sistem			✓					
4	Instansi memastikan bahwa kondisi tertentu telah terpenuhi atau tidak terpenuhi, dan jika tidak terpenuhi maka sistem akan memberikan peringatan kepada kelompok yang tepat atau yang sesuai dengan kondisi yang tidak terpenuhi tersebut (misalnya memberikan peringatan pada kelompok dengan kemampuan jaringan saat kondisi jaringan tidak terpenuhi)				✓				
5	Instansi memastikan bahwa seluruh kinerja atau penggunaan komponen serta sistem berada dalam kisaran tertentu (misalnya ukuran penyimpanan atau pemanfaatan memori)				✓				
6	Instansi dapat mendeteksi mana saja jenis atau level dari aktifitas di dalam infrastruktur instansi yang tidak normal (misalnya ancaman masalah keamanan)					✓			Peraturan Perbup Jember
7	Instansi dapat mendeteksi perubahan yang tidak sah atau tidak diperbolehkan dalam sistem (misalnya pengenalan <i>software</i>)			✓					
8	Instansi dapat memastikan kepatuhan terhadap kebijakan yang dibuat oleh organisasi (misalnya dalam penggunaan email yang tidak pantas)			✓					
9	Instansi melacak <i>output</i> dari bisnis dan memastikan bahwa <i>output</i> tersebut telah memenuhi persyaratan kualitas dan kinerja sistem					✓			doc Perbup Jember
10	Instansi melacak setiap informasi yang akan digunakan untuk mengukur KPI (<i>Key Performance Indicator</i> atau Indikator Kinerja Utama) dari sistem				✓				
11	Instansi menggunakan alat untuk menyusun <i>output</i> dari hasil pemantauan menjadi informasi yang dapat disebarluaskan ke berbagai kelompok, fungsi atau proses, kemudian menerjemahkan makna dari informasi tersebut, lalu menentukan mana informasi terbaik yang dapat digunakan pada kelompok tertentu (misalnya informasi yang cocok untuk kelompok jaringan)				✓				
12	Instansi memastikan bahwa pengambil keputusan memiliki akses ke informasi yang dapat memudahkannya dalam membuat keputusan serta mengarahkan agar informasi yang tersebut dapat dilaporkan kepada orang, kelompok ataupun <i>tool</i> yang tepat			✓	✓				no doc
13	Instansi menggunakan <i>tool</i> atau alat untuk mendefinisikan bagaimana kondisi sistem dimana akan menampilkan operasi tersebut normal atau tidak normal			✓	✓				no doc
14	Instansi mengatur kinerja perangkat, sistem atau layanan					✓			doc perbup Jember
15	Instansi mengukur kemampuan SISMIOP yang dilihat dari sudut pandang TI dan sudut pandang organisasi			✓					
16	Instansi memulai tindakan korektif atau perbaikan yang dapat dilakukan secara otomatis (misalnya <i>reboot tool</i> dari jarak jauh atau menjalankan <i>script</i>), ataupun manual (misalnya memberitahu status staf operasional)			✓	✓				no doc
17	Instansi mengatur perputaran kontrol pemantauan pada SISMIOP					✓			doc Perbup Jember
18	Instansi telah mendefinisikan apa yang perlu dipantau dalam SISMIOP					✓			-1-
19	Instansi memiliki pemantauan dan pengendalian sistem baik secara internal maupun eksternal				✓				
20	Instansi mengelola berbagai jenis tipe pemantauan sistem yang berbeda beda				✓				
21	Instansi memantau SISMIOP dalam lingkungan pengujian			✓					
22	Instansi mengatur pelaporan dan tindakan selama pemantauan SISMIOP			✓					
23	Instansi melakukan audit operasi SISMIOP			✓					
24	Dalam operasi TI, Instansi telah mendefinisikan Management Console / Operasi Bridge (manajemen gabungan / jembatan operasi) pada SISMIOP				✓				
25	Dalam operasi TI, Instansi telah menentukan peran jadwal kerja, peran <i>back-up</i> dan <i>restore</i> , serta peran <i>print</i> dan <i>output</i>					✓	✓		ada pada doc Perbup Jember lampiran 3
26	Manajemen mainframe (kerangka utama), manajemen server dan support, serta				✓	✓			no doc

115

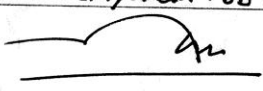
Berikan tanda (✓) pada kolom nilai untuk jawaban yang anda anggap sesuai.

Continual Service Improvement : mempertahankan nilai pelanggan melalui evaluasi terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan serta kematangan keseluruhan siklus hidup layanan ITIL								
No.	ITIL Continual Service Improvement Readiness Assessment	Bobot Nilai						Bukti
		0	1	2	3	4	5	
Service Management as a Practice								
1	Manajemen Layanan dari SISMIOP telah didefinisikan oleh Instansi secara jelas			✓				
2	Instansi mengerti dan mengetahui seperti apa SISMIOP yang berjalan saat ini			✓				
3	Instansi telah menetapkan apa fungsi dan bagaimana proses siklus hidup dari SISMIOP secara jelas			✓				
4	Instansi dapat melakukan pengukuran terhadap proses siklus hidup sistem yang saling berhubungan				✓			
5	Proses yang ada, dibuat dengan tujuan dapat memberikan hasil yang spesifik			✓				
6	Setiap proses akan memberikan hasil utama untuk pelanggan atau pemangku kepentingan (<i>stakeholder</i>)				✓			doc. Perbur. Juklat
7	Instansi telah menetapkan serta mendefinisikan tujuan, lingkup serta rencana dari CSI (<i>Continual Service Improvement</i>)			✓		✓		no doc
8	Instansi telah mendefinisikan dengan jelas perbaikan dan peningkatan layanan, manfaat, ROI (<i>Return Of Investment</i>) dan VOI (<i>Value Of Information</i>) dari CSI (<i>Continual Service Improvement</i>)			✓				
9	Instansi memiliki pembenaran CSI untuk driver Bisnis dan Teknologi SISMIOP			✓				
10	Instansi telah mendefinisikan secara jelas manfaat bisnis/pelanggan, manfaat finansial, manfaat inovasi, manfaat internal organisasi TI dari CSI			✓	✓			no doc
11	Instansi telah membuat atau mendefinisikan secara jelas bagaimana <i>Interface</i> (antarmuka) dari masing masing proses siklus hidup SISMIOP				✓			hasil observasi dan ada di doc Perbur. Juklat
CSI Principles								
1	CSI telah ditanamkan dalam perubahan yang terjadi pada instansi			✓				
2	Kepemilikan CSI telah didefinisikan dengan jelas oleh instansi			✓				
3	Instansi telah mendefinisikan peran yang diberikan dalam kegiatan utama untuk peran utama			✓	✓			no doc
4	Instansi memantau <i>driver</i> eksternal (peraturan, undang-undang dll) dan internal (struktur organisasi, Budaya dll) dari CSI			✓				
5	Instansi sepenuhnya menerima apabila organisasi TI harus menjadi penyedia layanan untuk bisnis atau berhenti bersangkutan			✓		✓		no doc
6	Instansi melibatkan bisnis dan menentukan persyaratan/kebutuhan sistem/layanan mereka				✓			doc. Perbur. Juklat
7	Instansi mendefinisikan portofolio internal Layanan dimana sistem/layanan telah direncanakan, baik dalam pengembangan, dan dalam produksi.				✓			doc. Perbur. Juklat
8	Instansi telah mendefinisikan katalog sistem/layanan (<i>customer-facing</i>) untuk customer yang didalamnya memuat rincian setiap sistem dan paket sistem yang ditawarkan			✓	✓			no doc
9	Instansi mengidentifikasi hubungan departemen internal TI dan mengkodekan mereka dalam <i>Operational Level Agreements</i> (OLA, Perjanjian Tingkat Operasional)			✓		✓		-
10	Instansi telah mengidentifikasi hubungan kontraktual yang terlag ada (UCs) dengan vendor eksternal.			✓		✓		no doc
11	Instansi memanfaatkan katalog sistem sebagai <i>baseline</i> , serta menegosiasikan <i>Service Level Agreements</i> (SLA) dengan bisnis			✓		✓		no doc
12	Instansi telah menciptakan sebuah Rencana Perbaikan Service untuk terus memantau dan meningkatkan sistem/layanan			✓		✓		no doc
13	Instansi telah mendefinisikan acuan dasar pengukuran sistem/layanan			✓				no doc
14	Instansi menerapkan 7 langkah proses perbaikan sistem/layanan		✓			✓		no doc dan belm
15	Instansi mematok/mengukur sistem(SISMIOP)			✓				
16	CSI sejalan dengan program pemerintah, kerangka kerja yang mendukung, model, standart dan kualitas sistem			✓				
CSI Processes								
1	Instansi mendefinisikan mengenai apa yang seharusnya diukur, apa yang dapat diukur,			✓	✓			no doc

	pengumpulan data (siapa/bagaimana/kapan/integritas dari data), bagaimana Instansi mengolah data, bagaimana instansi menganalisis data, bagaimana Instansi menyajikan dan menggunakan informasi serta bagaimana menerapkan tindakan korektif dengan menggunakan 7 Langkah Proses Perbaikan/Peningkatan SismiOP							
2	Instansi telah mendefinisikan siklus hidup domain dan proses manajemen pelayanan		✓	✓				no doc
3	Instansi memiliki metrik teknologi, metrik proses, serta metrik layanan	✓						
4	Instansi telah mendefinisikan CSF (Critical Success Factor) dan KPI (Key Performance Indicator)		✓					
5	Instansi telah mendefinisikan tujuan utama, sasaran, dan maksud dari proses Service Reporting (pelaporan layanan)			✓				doc Perbup Sukoharjo
6	Instansi telah mendefinisikan kebijakan pelaporan dan peraturan dalam sistem (SismiOP)			✓	✓			doc Perbup Sukoharjo
7	Instansi telah mendefinisikan tujuan pengukuran layanan/sistem (SismiOP)			✓	✓			doc Perbup Sukoharjo
8	Instansi telah mendefinisikan kebijakan CSI		✓					
9	Instansi telah mendefinisikan dan menerapkan pemantauan kebutuhan sistem (SismiOP)		✓	✓				no doc
10	Data yang dikumpulkan dan dianalisis, pelaporan kecenderungan sistem, pelaporan Service Level Agreement (Tingkat prestasi layanan) disediakan secara konsisten		✓		✓			no doc
11	Tinjauan layanan/sistem internal dan eksternal terselesaikan secara konsisten		✓					
12	Sistem (SismiOP) telah mendefinisikan tingkat sistem dan sasaran sistem secara jelas			✓				doc Perbup Sukoharjo
13	Proses manajemen layanan memiliki faktor CSF (Critical Success Factor) dan KPI (Key Performance Indicator)			✓				doc Perbup Sukoharjo
14	Instansi telah mendefinisikan ROI (Return On Investment) beserta prosesnya untuk CSI dan Business Case dari ROI		✓					
15	Instansi mengetahui apa manfaat dari peningkatan layanan ITIL		✓					
16	Instansi mengetahui bagaimana dampaknya dengan bisnis Instansi		✓					
17	Instansi mengetahui bagaimana pendapatan akan meningkat dengan ROI		✓	✓				no doc
18	Instansi mengetahui nilai dari investasi Instansi		✓					
19	Instansi mengetahui ROI Instansi dan kapan waktu payback instansi		✓					
20	Instansi mengetahui bagaimana menerjemahkan keuntungan ITIL kedalam keuntungan bisnis	✓						
21	Instansi mengukur keuntungan yang diraih	✓						
22	Instansi mendefinisikan pertanyaan-pertanyaan bisnis untuk CSI	✓						
23	Instansi mengetahui dimana Instansi sekarang, apa yang Instansi inginkan, apa yang sebenarnya Instansi butuhkan, apa yang mampu Instansi lakukan, apa yang akan dan yang sudah Instansi dapatkan		✓					
24	Manajemen tingkat layanan menggunakan peran utama dalam bisnis	✓						
25	Tujuan dari Service Level Management (manajemen tingkat layanan) proses telah didefinisikan		✓					
26	Instansi telah mendefinisikan program peningkatan layanan/sistem		✓	✓				no doc
CSI methods and techniques								
1	Instansi telah mendefinisikan metode dan teknik untuk CSI	✓						
2	Instansi telah mengetahui upaya dan biaya untuk CSI	✓						
3	Instansi telah memiliki peninjauan dan evaluasi bagi penerapan CSI		✓	✓				no doc
4	Instansi telah memiliki penilaian CSI		✓					
5	Instansi telah mendefinisikan kapan akan dilakukan penilaian terhadap sistem	✓						
6	Instansi telah mendefinisikan apa dan bagaimana menilai sistem		✓					
7	Instansi melakukan GAP analisis (analisis kesenjangan) pada sistem		✓	✓				no doc
8	Instansi memiliki prosedur pengukuran sistem	✓						
9	Instansi mengetahui biaya dan nilai dari pengukuran sistem	✓						
10	Instansi telah mendefinisikan maksud, manfaat serta siapa yang harus terlibat dalam pengukuran sistem		✓	✓				no doc
11	Instansi mengetahui apa saja yang harus dibandingkan dengan norma-norma industri	✓						
12	Instansi telah mendefinisikan alur pengukuran sistem dengan baik		✓	✓				no doc
13	Instansi menggunakan pendekatan Balance Scorecard untuk pelaporan dan pengukuran	✓						
14	Instansi menggunakan Analisis SWOT	✓						
15	Instansi menggunakan Siklus Deming (siklus Plan, Do, Check, Act)	✓						

16	Instansi menggunakan analisis dampak kegagalan (CFIA, Component Failure Impact Analysis), Fault Tree Analysis (FTA), Service Failure Analysis (SFA), serta Technical Observation (TO)	✓					
17	Instansi menggunakan <i>Business Capacity Management</i> (Manajemen kapasitas bisnis), <i>Service Capacity Management</i> (Manajemen kapasitas layanan), <i>Component Capacity Management</i> (Manajemen kapasitas komponen)		✓				
18	Instansi menggunakan Manajemen beban kerja dan manajemen permintaan		✓				
19	Instansi menggunakan Kegiatan yang berulang dalam manajemen kapasitas sistem		✓				
20	Instansi telah mengintegrasikan <i>Business Continuity Management</i> dan <i>ITSM</i>		✓	✓			no doc
21	Instansi telah mengintegrasikan Manajemen resiko		✓	✓	✓		no doc
22	Tinjauan pengimplementasian <i>Problem Management's Post</i> memberikan input ke CSI		✓	✓			
23	Semua kegiatan CSI berada dibawah lingkup manajemen perubahan, manajemen rilis, dan manajemen penyebaran		✓	✓			
24	Masukan untuk CSI tentang "apa yang Instansi butuhkan" telah disampaikan oleh sistem layanan manajemen pengetahuan		✓		✓		
Organising for CSI							
1	Instansi telah mendefinisikan peran, tanggung jawab, kegiatan, serta kemampuan yang dibutuhkan dalam CSI			✓			Peningkatan layanan ada di doc tugas dan tawar
2	Instansi telah mendefinisikan apa yang harus dan apa yang bisa diukur dalam sistem (SISMIOP)		✓				
3	Instansi telah mendefinisikan bagaimana/apa saja data yang harus dikumpulkan		✓				
4	Instansi telah mendefinisikan bagaimana memproses data, menganalisis data, menyajikan dan menggunakan informasi, serta menerapkan tindakan perbaikan			✓			ada dalam lampiran II doc cara pelaporan dan ds
5	Instansi telah mendefinisikan peran manajer pelayanan, manajer CSI, pemilik layanan, pemilik proses, manajemen pengetahuan layanan, serta analis pelaporan		✓				
6	Instansi telah mendefinisikan <i>Authority Matrix</i> (kewenangan matriks)		✓	✓			
CSI Technology Considerations							
1	Instansi menggunakan rangkaian manajemen layanan TI, sistem dan alat pendukung						
	manajemen jaringan, alat pendukung manajemen, alat pendeteksi masalah otomatis, alat pendukung manajemen ilmu pengetahuan, alat bantu manajemen kinerja, aplikasi dan alat pemantauan kinerja pelayanan, alat pendukung manajemen pengujian software, alat bantu manajemen keamanan, alat pendukung manajemen proyek dan portofolio serta alat bantu manajemen keuangan untuk mendukung kegiatan CSI		✓				
2	Instansi menggunakan tools / alat bantu untuk mendukung kegiatan CSI		✓				
3	Instansi menggunakan katalog layanan dan tools / alat bantu alur kerja untuk mendukung kegiatan CSI		✓				
4	Instansi menggunakan alat bantu analisis statistik untuk mendukung kegiatan CSI		✓				
5	Instansi menggunakan alat bantu kontrol software untuk mendukung kegiatan CSI		✓	✓			no doc
6	Instansi menggunakan kecerdasan bisnis dan alat pendukung pelaporan untuk mendukung kegiatan CSI		✓				
Implementing CSI							
1	Peran penting untuk CSI telah diidentifikasi dan dipenuhi (manajer CSI/ pemilik SISMIOP / analis pelaporan)			✓			perbup sudah
2	Pemantauan dan pelaporan pada teknologi, proses dan metrik dari SISMIOP berada dalam satu tahap		✓				
3	Instansi telah menjadwalkan pertemuan internal untuk meninjau sistem (SISMIOP)	✓					
4	Baik pendekatan pada sistem (SISMIOP) atau pendekatan pada siklus akan dipilih sebagai dasar untuk implementasi CSI		✓				
5	Tata Kelola ditujukan dari sudut pandang strategis instansi		✓				
6	Inisiatif program manajemen layanan TI telah didefinisikan dalam instansi		✓	✓			no doc
7	Instansi telah mendefinisikan <i>driver</i> (pemegang/pengelola) bisnis	✓					
8	Instansi telah mendefinisikan perubahan proses		✓				
9	CSI dan perubahan organisasi didukung oleh <i>Kotter's change management best practices</i> (delapan langkah model perubahan untuk suatu organisasi)		✓	✓			no doc
10	Instansi memiliki strategi komunikasi dan rencana		✓	✓			no doc

Kuisisioner ini dibuat untuk melengkapi proses Audit Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, sehingga diperoleh gambaran tata kelola sistem yang diterapkan oleh satuan kerja.

Pengisi Kuisisioner	
Nama	GAMBANG SUCAHYONO, S. Sos
Jabatan	Ka. UPTD Pelayanan PBB P2 & BPHTB
Tanda Tangan	
Pemeriksa	
Nama	
Tanda Tangan	



A.2 Wawancara

WAWANCARA

Berikut adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada seorang perwakilan responden

Nama Responden : Bambang Sucahyono, S.Sos.
 Jabatan : Kepala UPTD Pelayanan Daerah PBB P-2 dan BPHTB
 Judul Wawancara : Wawancara Perihal Manajemen Layanan SISMIOP
 Pewawancara : Triya Andadari
 Lokasi : Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kab. Tulungagung
 UPTD Pelayanan Daerah PBB P-2 dan BPHTB
 Tanggal : 20 Oktober 2015

Keterangan :

P : Pewawancara

R : Responden

P : Apakah SISMIOP itu?

R : SISMIOP adalah Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dimana sistem ini bertugas untuk menangani segala bentuk data pajak bumi bangunan dan BPHTB yang ada di Kabupaten Tulungagung. SISMIOP di peroleh dari pemerintah pusat tetapi kami dari Pihak DISPENDA mengembangkannya sendiri sesuai kebutuhan kami. Contohnya seperti kami tambahkan beberapa fitur seperti SMS Gateway, ada juga sistem geografisnya selain itu kami merubah angka-angka yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat sesuai dengan kebutuhan kami.

- P :** Bagaimana menjalankan SISMIOP dan bagaimana penyimpanan data SISMIOP ?
- R :** SISMIOP ini bersifat *client-server*, SISMIOP dapat diakses oleh setiap petugas yang berhubungan langsung dengan SISMIOP, jadi tidak sembarang orang dapat mengaksesnya karena adanya password khusus untuk masing-masing user. Petugas penginput data akan menginput data PBB dan BPHTB masyarakat Kabupaten Tulungagung pada SISMIOP dan secara otomatis data akan tersimpan dalam satu database khusus sehingga data terjamin keamanannya. Data yang dimaksud dapat berupa data luas tanah, data letak, data pembayaran, dan semua data yang berhubungan dengan PBB dan BPHTB. Setelah data tersimpan maka petugas dapat melaksanakan penilaian, penetapan, pengurangan, pembayaran, penagihan maupun kegiatan yang berhubungan lainnya dan semua telah terdapat fiturnya masing-masing di SISMIOP.
- P :** Apakah ada divisi Teknologi Informasi khusus yang memanajemen layanan SISMIOP?
- R :** Belum ada, SISMIOP dikelola oleh UPTD Pelayanan Daerah PBB P-2 dan BPHTB.
- P :** Siapa sajakah yang mengerti dan bertanggung jawab atas SISMIOP?
- R :** Penanggung jawab utama SISMIOP adalah saya (Kepala UPTD Pelayanan Daerah PBB P-2 dan BPHTB) karena SISMIOP dikhususkan untuk membantu kerja kami. Untuk anggota lain ada Kepala TU UPTD Pelayanan PBB P-2 dan BPHTB sebagai pemimpin pelaksana jalannya SISMIOP, kemudian Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer Pertama yaitu sebagai admin dari SISMIOP jadi yang memegang SISMIOP dan sekaligus monitoring SISMIOP, staff Pengadministrasi Umum yang memimpin dan mengawasi staf operator untuk menginput data di SISMIOP, lalu Pengelola Pemindaian Dokumen dan Perekaman Data itu tanggung jawabnya pada basis data SISMIOP.

- P :** Apakah ada prosedur penggunaan SISMIOP seperti SOP begitu?
- R :** Belum ada, selama ini untuk menjelaskan cara kerja atau langkah-langkah penggunaan SISMIOP para operator atau pengguna SISMIOP akan di jelaskan dengan PPT sederhana.
- P :** Apakah SISMIOP pernah mengalami masalah atau error? Apa masalah yang dialami?
- R :** Error sistem lumayan sering, seperti data tidak bisa diinput dan beberapa fitur error.
- P :** Apa yang dilakukan jika terjadi masalah?
- R :** Setiap terjadi masalah kami meminta bantuan pihak ketiga dari luar DISPENDA untuk mengatasi error dan membenarkan sistem. Pihak ketiga tersebut juga yang membantu mengembangkan sistem, tetapi respon pihak ketiga tergolong lambat sehingga error akan dibiarkan sampai pihak ketiga menanggapi.
- P :** Apakah tidak ada pihak dari DISPENDA yang dapat mengatasi masalah sistem?
- R :** Sebenarnya kalau dilatih kami bisa menanganinya sendiri karena disini orangnya banyak yang berpotensi. Tetapi kami masih belum berani menangani sendiri karena kami tidak tahu seluk beluk sistem kan sistem asalnya dari pusat jadi dokumentasi kerangka sistem atau desain awal pembentukan sistem juga tidak kami miliki, saat mengembangkan sistem juga kami meminta bantuan pihak ketiga, pihak ketiga juga tidak memberi dokumen jadi kami takut untuk mengotak-atik kodingnya.
- P :** Selama ini jika terjadi masalah apakah tidak ada pencatatan masalah khusus ataupun pendokumentasian permasalahan dan penanganan khusus?



- R :** Kalau terjadi masalah petugas yang mengalami masalah akan mencatat sekedarnya kemudian menyerahkan catatan ke admin jika masalah kecil admin akan langsung mengirim permasalahan pada pihak ketiga kalau masalah besar admin akan lapor ke kepala dan merapatkannya kemudian meminta bantuan pihak ketiga. Tetapi semuanya hanya dicatat sekedarnya tidak didokumentasikan secara khusus jadi setelah masalah selesai catatan tidak dihiraukan lagi.
- P :** Apakah pernah dilakukan pengukuran perihal kesesuaian antara SISMIOP yang berjalan sekarang dengan tujuan bisnis DISPENDA?
- R :** Belumpernahmbak, SISMIOP ini hanya dijalankan saja tidak pernah diukur.
- P :** Bagaimana rencana sistem kedepannya?
- R :** Kami belum tahu mbak, ya ada rencana ngembangkan sistem tapi belum dirapatkan khusus.
- P :** Dokumen apa saja yang dimiliki oleh DISPENDA yang menjelaskan SISMIOP?
- R :** Surat tugas pelaksanaan SISMIOP mungkin yang paling jelas, selain itu tidak ada dokumen khusus SISMIOP.
- P :** Apakah pernah dilakukan evaluasi khusus terkait manajemen layanan SISMIOP baik dari pihak internal maupun eksternal?
- R :** Belum pernah, tapi sebenarnya kami butuh hal tersebut agar kami tahu kekurangan kami apa dan kami bisa mengontrol sistem kami
- P :** Apa yang diharapkan untuk SISMIOP kedepannya?
- R :** Kami berharap semakin lama SISMIOP dapat semakin berkembang, punya dokumen yang lengkap, fitur-fiturnya bertambah dan makin canggih. Ya walaupun butuh proses karena SISMIOP masih banyak kurangnya.

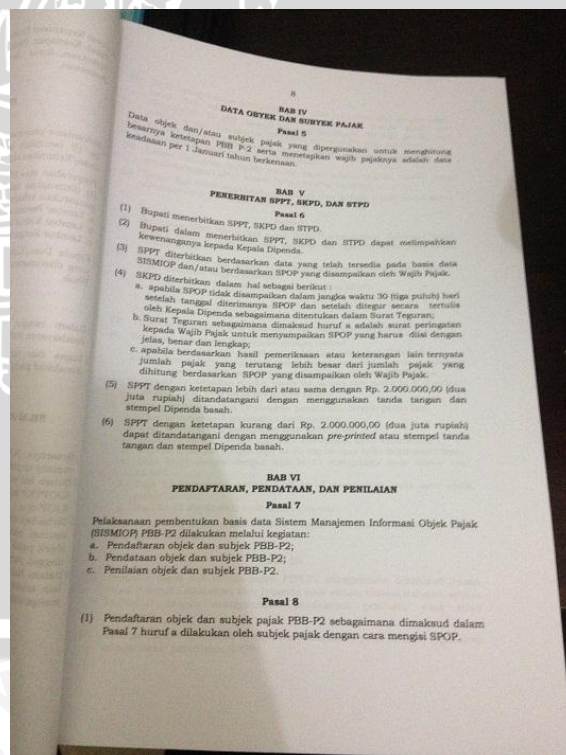
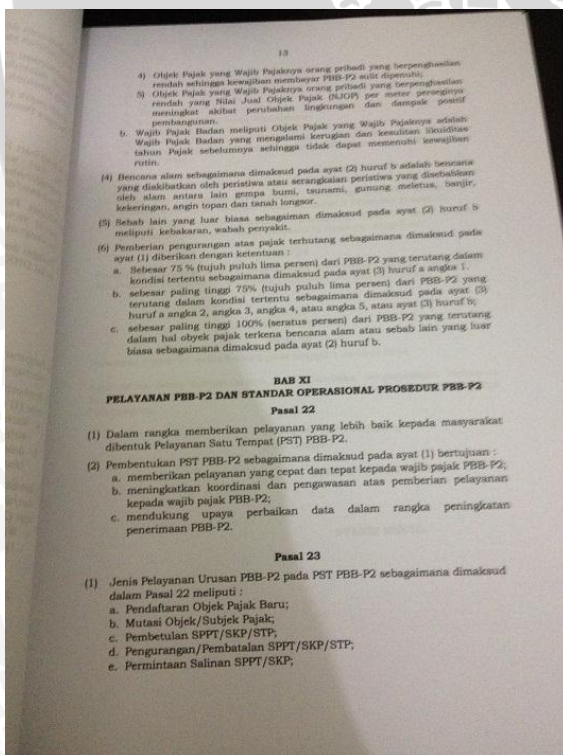
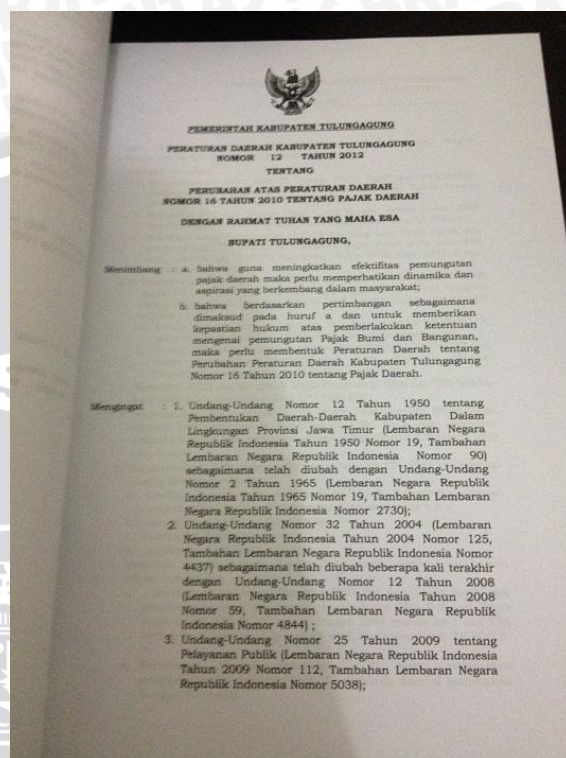
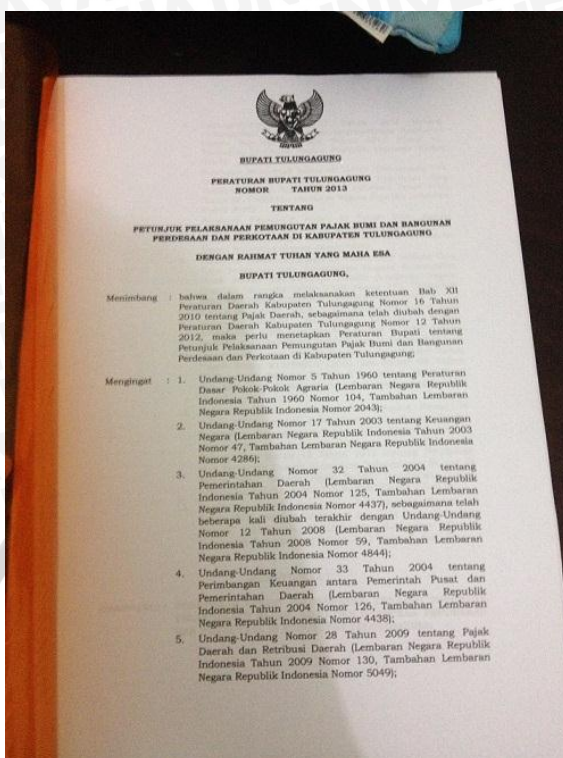
Yogyakarta, 10 Desember 2019,
Kepala (P) D Pelayan PBB P-2 & BPHTB,

Bambang Suci Cahyono, S.Sos.

Pewawancara,

Triya Andadari

A.3 Dokumen Pendukung



LAMPIRAN B HASIL

B.1 Rekomendasi yang telah diperiksa oleh DISPENDA

REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian tentang evaluasi maturitas manajemen layanan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 yang telah dilakukan pada Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang ada di Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Tulungagung, didapatkan beberapa temuan audit teknologi informasi berupa kesenjangan yang terjadi pada siklus *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Berikut adalah rekomendasi yang disusun sesuai dengan proses-proses di dalam domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* serta diharapkan dapat menjadi sebuah masukan, saran perbaikan dan peningkatan bagi manajemen layanan pada DISPENDA Kabupaten Tulungagung. Berikut rekomendasi yang diberikan :

Rekomendasi Domain Service Operation

1. *Service Management as a Practice*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service management as a practice* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membuat dokumentasi secara jelas, detail dan terperinci mengenai pendefinisian manajemen layanan dari SISMIOP serta penetapan fungsi dan proses yang harus ada didalam siklus hidup SISMIOP. Dokumentasi juga harus menjelaskan seperti apa cara kerja SISMIOP.
- Menetapkan parameter pengukuran dan melakukan pengukuran untuk setiap proses dalam siklus hidup SISMIOP yang kemudian didokumentasikan dan terus dipantau.
- Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci mengenai bagaimana proses manajemen kegiatan yang didalamnya mencakup pencatatan dari apa saja kegiatan yang dilakukan, proses manajemen permasalahan termasuk pencatatan apa permasalahan yang terjadi dan bagaimana cara menyelesaikannya, bagaimana
- proses pemenuhan permintaan serta bagaimana menentukan manajemen akses sistem. Semua proses juga harus dilengkapi dengan indikator pengukuran yang juga harus didokumentasikan agar saat terjadi ketidak sesuaian proses dapat segera dilakukan tindakan.
- Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci yang mencatat semua perubahan yang terjadi pada layanan SISMIOP untuk dapat dijadikan tolak ukur pengembangan layanan kedepannya.
- Menyusun atau membuat dan mendokumentasikan dengan jelas serta terperinci mengenai fungsi dari masing-masing bagian layanan, bagian manajemen teknis, bagian manajemen operasional TI, serta bagian manajemen aplikasi TI.

- Semua jenis dokumentasi harus disertai dengan monitoring dan pengukuran yang terjadwal dan dilakukan terus-menerus sehingga dapat meminimalisir terjadinya permasalahan pada layanan.
- Membuat unit TI khusus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar layanan TI dapat terkelola dengan baik dan lebih mudah.

2. Service Operation Principles

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service operation principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membangun divisi khusus untuk mengelola layanan SISMIOP agar layanan dapat terlaksana dengan baik dan terkontrol dengan mudah.
- Membuat dokumentasi secara jelas dan detail yang berisi rincian biaya yang harus dikeluarkan untuk mengembangkan SISMIOP (karena SISMIOP berasal dari pusat sehingga pihak DISPENDA hanya perlu mengembangkan) agar kualitas sistem dapat diukur apakah telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
- Perlunya pemahaman oleh pihak DISPENDA akan nilai bisnis yang terkandung dalam layanan SISMIOP, sejauh mana SISMIOP telah dapat memenuhi teknologi informasi yang dibutuhkan oleh DISPENDA agar terjadi keseimbangan sudut pandang antara TI internal dan bisnis eksternal.
- Membuat dokumentasi dengan rinci dan terstruktur yang mencakup seluruh kegiatan terkait prinsip pengoperasian layanan, termasuk adanya pencatatan hasil kinerja sistem agar nantinya pengevaluasian kinerja sistem dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lebih baik tentunya. Pendokumentasian prosedur teknis layanan yang mencakup kriteria hasil dan tujuan dari layanan SISMIOP juga diperlukan.
- Membuat dokumentasi yang jelas, rinci dan terstruktur berisikan pencatatan segala macam bentuk perubahan dan perbaikan sistem yang dapat digunakan sebagai review dari sistem apakah telah sesuai dengan prosedur atau belum.
- Melakukan komunikasi antar staf maupun pengguna sistem dalam bentuk rapat yang dijadwalkan dan dilaksanakan dengan tepat yang membahas tentang pola operasi layanan, strategi layanan, perubahan yang ingin dilakukan, serta evaluasi terhadap layanan agar pemasalahan yang ada pada sistem dapat segera terselesaikan dengan baik. Semua pertemuan harus didokumentasikan dengan detail.

3. Service Operation Processes

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service operation processes* berada pada level 1 dengan nilai yang

diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Memahami dan merencanakan dengan baik pendefinisian tentang manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah, serta manajemen akses untuk layanan SISMIOP.
- Membuat dokumentasi secara rinci yang mencakup penetapan tujuan, sasaran, maksud, cakupan, nilai, kebijakan, prinsip, konsep, faktor penentu kesuksesan, tantangan serta resiko yang harus dihadapi dari proses manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah, serta manajemen akses pada layanan SISMIOP.
- Membuat dokumentasi secara rinci tentang pemicu, input serta output dari proses pada di masing-masing manajemen dalam layanan operasi, termasuk didalamnya mencakup segala macam peristiwa yang menghasilkan perubahan pada proses manajemen peristiwa agar pihak DISPENDA dapat mempelajari peristiwa tersebut kemudian dapat mengambil keputusan pendekatan apa yang perlu dilakukan untuk menangani peristiwa itu. Dokumen juga harus mencakup pencatatan semua jenis insiden serta proses menganalisa insiden hingga cara mengatasinya, kegagalan yang terjadi dan masalah yang terjadi juga harus didokumentasikan beserta cara mengatasinya agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Pencatatan tentang pemicu timbulnya permintaan untuk meningkatkan layanan dari user maupun pihak yang berkepentingan juga diperlukan. Pengidentifikasi pemegang hak akses juga perlu didokumentasikan.
- Membuat dokumentasi tentang *key performance indicator/ KPI* (indikator kinerja utama) beserta metriknya dari manajemen peristiwa guna memantau kondisi layanan saat ini dan mencegah terjadinya insiden. Penyusunan KPI dan metrik dari manajemen insiden guna mengetahui sejauh mana penanganan terhadap insiden yang terjadi dan sudah sesuai dengan KPI atau belum. Penyusunan KPI dan metrik dari manajemen masalah juga dibutuhkan untuk memantau kondisi saat ini sehingga dapat dilakukan aksi pencegahan apabila terjadi masalah. Kemudian menyusun KPI dan metrik untuk manajemen pemenuhan permintaan untuk nantinya digunakan sebagai pengukur kinerja operasi yang dihasilkan oleh layanan kemudian disesuaikan dengan permintaan user ataupun orang yang berkepentingan dalam layanan.
- Membuat dokumentasi pelaporan yang jelas dan rinci tentang segala kegiatan yang terjadi pada proses manajemen peristiwa, manajemen insiden, manajemen pemenuhan permintaan, manajemen masalah dan manajemen akses.
- Membuat prosedur panduan pengoperasian layanan SISMIOP untuk seluruh staf dan user SISMIOP.

- Mendokumentasikan dan mengkomunikasikan segala bentuk error yang terjadi pada operasi layanan SISMIOP agar menemukan solusi perbaikan error dengan lebih cepat dan tepat.
- Melakukan pemantauan secara terus menerus pada segala proses yang ada dalam operasi layanan dan mendokumentasikannya secara jelas dan rinci.

4. Common Service Operation Activities

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Common Service Operation Activities* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membuat dokumentasi yang jelas dan rinci serta mencakup seluruh aspek dari aktivitas umum pada operasi layanan termasuk didalamnya pendokumentasian pengawasan dan kontrol terhadap sistem (pencatatan fasilitas TI yang digunakan secara rinci), serta pendokumentasian segala macam bentuk perubahan agar proses pengevaluasian layanan dapat dilakukan dengan mudah. Manajemen arsip dan penyimpanan, pengelolaan database, manajemen hardware, manajemen jaringan, manajemen software, manajemen keamanan informasi, juga termasuk dalam aktifitas umum operasi layanan yang perlu didefinisikan dan didokumentasikan.
- Menentukan parameter pengukuran yang tepat untuk aktifitas-aktifitas umum yang terjadi pada operasi layanan SISMIOP termasuk pengukuran terhadap potensi terjadinya ancaman keamanan informasi sehingga dapat dilakukan pengukuran dan pemantauan secara tepat dan berkelanjutan untuk kemudian dibuatlah pelaporan kinerja sistem.
- Mendefinisikan apa saja hal yang perlu dipantau selama layanan beroperasi dan melakukan pemantauan kepada layanan SISMIOP secara terus-menerus yang kemudian membuat pelaporan hasil pemantauan yang bisa dimasukkan dalam standart operasional layanan.

5. Organising Service Operation

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Organising Service Operation* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Menyusun struktur organisasi dengan bagian TI yang lebih spesifik atau membuat unit TI khusus pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar layanan TI dapat terkelola dengan baik dan lebih mudah, serta apabila terjadi permasalahan tidak membutuhkan bantuan dari pihak ketiga karena teknologi informasi pada DISPENDA sendiri tergolong besar namun belum memiliki unit TI khusus.
- Menetapkan prosedur komunikasi dan kerja sama yang baik antar staf dalam meningkatkan layanan SISMIOP.

- Mendokumentasikan evaluasi yang telah dilakukan pada layanan SISMIOP dan evaluasi serta pendokumentasian harus dilakukan secara terus-menerus dan terukur sehingga dapat terlihat apa saja kelemahan sistem yang harus diperbaiki.
- Membuat dokumentasi secara jelas dan rinci tentang tujuan, peran dan tanggung jawab beserta tugas dari semua staf anggota yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan layanan SISMIOP.
- Membuat indikator pengukuran dari aktifitas siklus hidup manajemen layanan SISMIOP agar proses dalam memanajemen layanan mudah dipantau dan dikendalikan.

6. *Service Operation Technology Considerations*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Service Operation Technology Considerations* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci tentang pendefinisian teknologi, alat serta aplikasi apa saja yang sudah digunakan untuk mendukung operasi layanan SISMIOP termasuk pendokumentasian alur kerja layanan dengan masing-masing alat yang disebutkan.
- Mulai membuat dan mengimplementasikan hasil perencanaan yang telah disusun tentang pengadaan teknologi yang belum ada di DISPENDA yang dapat membantu operasi layanan SISMIOP, termasuk didalamnya teknologi pengembangan, teknologi event management, teknologi manajemen insiden dan teknologi ITSM. Kemudian semua teknologi yang dibangun harus saling terintegrasi dan didokumentasikan dengan jelas serta harus dipantau terus.
- Membuat prosedur dan dokumentasi SOP tentang indikator pengukuran *database error*, prosedur kontrol layanan, kemampuan diagnosa terjadinya masalah, serta prosedur dan dokumentasi pelaporan layanan.
- Membuat prosedur dan dokumentasi berupa SOP sebagai patokan dalam menangani masalah yang terjadi pada layanan SISMIOP.
- Membuat *dashboard* untuk pemantauan kinerja layanan dan pemantauan masalah yang timbul. Kemudian membuat pelaporan dari hasil pemantauan kinerja layanan dan juga masalah-masalah yang terjadi pada layanan untuk kemudian dikomunikasikan agar menemukan solusi yang tepat.
- Mulai merencanakan dan mengimplementasikan aplikasi yang mendukung pemenuhan permintaan, manajemen permasalahan, manajemen perubahan, manajemen akses serta alat yang dapat menjembatani komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna dalam layanan SISMIOP. Seluruh aplikasi pendukung nantinya juga harus didokumentasikan secara jelas dan terperinci serta harus dilakukan pemantauan terus.

- Mengimplementasikan dan mendokumentasikan metode ITSM (Information Technology Service Management) dalam perencanaan keberlangsungan hidup layanan SISMIOP dikarenakan ITSM menyediakan metode yang dapat digunakan untuk melakukan pendekatan pada manajemen TI dengan interaksi bisnis yang berdampak pada kepuasan pengguna.
- Melakukan pemantauan dan pengukuran secara berkala terhadap seluruh teknologi pendukung operasi layanan SISMIOP yang kemudian dibuat laporannya sesuai dengan prosedur pemantauan yang telah dibuat sebelumnya.

7. *Implementing Service Operation*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Implementing Service Operation* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Mulai mengelola segala jenis perubahan yang terjadi pada operasi layanan dan membuat dokumentasi tentang perubahan tersebut secara jelas dan rinci, juga harus dilengkapi dengan penilaian terhadap perubahan yang terjadi.
- Mendokumentasikan hasil pemantauan terhadap pemicu terjadinya perubahan agar nantinya dapat dijadikan tolak ukur terhadap performa sistem.
- Menetapkan prosedur pengukuran sebagai standarisasi dari perubahan yang akan dilakukan pada operasi layanan.
- Mendokumentasikan secara jelas dan terperinci tentang penilaian, pendefinisian dan pengecekan resiko dalam perubahan layanan, pengecekan terhadap pengukuran keberhasilan perubahan, serta waktu-waktu pelaksanaan perubahan. Selain itu dokumentasi tentang pengecekan lisensi paket layanan SISMIOP dan pengecekan kapasitas serta pengelolaan waktu yang dibutuhkan untuk pendistribusian pemasangan perubahan.
- Mendokumentasikan peranan staf dalam proses perubahan operasi layanan yang dilakukan.
- Melakukan evaluasi dan pemantauan secara rutin dan terus menerus terhadap layanan SISMIOP baik layanan secara keseluruhan maupun detail-detail SISMIOP seperti menu dan fitur yang ada didalamnya, aplikasi-aplikasi pendukung, hardware-hardware pendukung guna mengecek kembali apakah terjadi permasalahan, apa saja yang perlu ditambahkan atau dikurangi, serta bagaimana kinerja sistem telah sesuai dengan prosedur atau belum. Kemudian membuat laporan tentang hasil evaluasi per-periodenya.

1.1.2 Rekomendasi Domain *Continual Service Improvement*

1. *Service Management as a Practice*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *service management as a practice* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membuat dokumentasi yang jelas dan terperinci yang mencakup definisi manajemen layanan SISMIOP, seperti apa SISMIOP berjalan, serta fungsi dan proses siklus hidup dari SISMIOP. Disertai dengan indikator tingkat keberhasilan layanan SISMIOP.
- Memantau dan mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan layanan SISMIOP saat ini yang didasarkan dari indikator tingkat keberhasilan yang telah dibuat sebelumnya. yang kemudian didokumentasikan agar dapat terlihat grafik tingkat keberhasilan layanan per periodenya
- Membuat, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan perencanaan penerapan proses-proses CSI dalam mendukung keberlangsungan hidup layanan SISMIOP kedepannya agar dapat menghasilkan layanan yang memiliki nilai bisnis serta memberikan kualitas yang baik bagi pengguna.
- Menetapkan, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan tujuan, lingkup, manfaat baik manfaat bagi pelanggan, manfaat finansial maupun manfaat internal bagi DISPENDA , ROI (*Return Of Investment*), VOI (*Value Of Information*) sertapeningkatan apa saja yang didapat dari penerapan CSI dalam pengembangan layanan SISMIOP.
- Menentukan indikator pengukuran dalam mengevaluasi dan memantau layanan SISMIOP.
- Melakukan pengukuran dan pemantauan serta evaluasi secara terus-menerus terhadap proses CSI atau peningkatan layanan secara terus menerus yang dilakukan dan juga sejauh mana perkembangan layanan terjadi. Kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan. Agar dapat diketahui apakah penerapan CSI telah sesuai dengan harapan.

2. CSI Principles

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Menetapkan dan mendokumentasikan proses-proses apa saja yang ada pada CSI untuk melakukan evaluasi dan peningkatan layanan SISMIOP secara terus-menerus, termasuk pendefinisian peran dari aktivitas utama kinerja SISMIOP serta pendefinisian kepemilikan CSI secara jelas.
- Mengadakan komunikasi atau rapat bagi semua anggota dan pemangku kepentingan layanan secara terjadwal yang membahas tentang proses evaluasi dan pengembangan layanan SISMIOP agar proses terkontrol dengan baik yang kemudian hasil rapat didokumentasikan.
- Membuat prosedur sebagai indikator pengukuran proses pengembangan dan produksi layanan.

- Membuat dokumentasi untuk memantau secara terus menerus dan meningkatkan layanan SISMIOP dalam bentuk dokumen rencana perbaikan layanan (*Service Improvement Plan*). Serta menentukan acuan dasar pengukuran layanan.
- Mendokumentasikan kontrak kerja admin SISMIOP untuk mengidentifikasi peran dan tugasnya dalam bentuk *Operational Level Agreements* (OLAs) dan kontrak antara admin SISMIOP dengan *stakeholder* dalam bentuk *Service Level Agreements* (SLAs).
- Mempelajari, menerapkan, mengkomunikasikan dan mendokumentasikan langkah-langkah proses perbaikan yang ada pada CSI agar mendapatkan peningkatan yang sejalan dengan mutu dan standart DISPENDA. Langkah-langkah yang dilakukan selanjutnya harus terus dipantau dan dibuat laporan.

3. CSI Processes

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Membuat prosedur mengenai proses perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan 7 langkah proses perbaikan yang ada pada CSI, termasuk didalamnya menentukan apa yang harus dan dapat diukur, menentukan strategi untuk proses perbaikan, seperti apa proses pengumpulan data termasuk waktu, siapa dan bagaimana proses terkumpulnya data, proses pengelolaan dan analisa data hingga dapat menjadi informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam proses perbaikan, bagaimana menyajikan dan menggunakan informasi yang telah didapat.
- Mendokumentasikan setiap proses perbaikan dan peningkatan layanan yang terjadi. Dan kemudian melakukan pengukuran terhadap layanan.
- Membuat matrik teknologi, matrik proses, dan matrik layanan untuk dijadikan acuan sejauh mana perbaikan dan peningkatan yang terjadi.
- Menentukan dan mendokumentasikan *Critical Success Factors* (faktor penentu keberhasilan) serta *Key Performance Indicator* (KPI) dari pengimplementasian CSI untuk perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- Menyusun dan mendokumentasikan manfaat, dampak bisnis, keuntungan, ROI beserta prosesnya dan waktu *payback* dari penerapan CSI pada layanan SISMIOP
- Membuat laporan secara terus-menerus tentang apa yang terjadi pada layanan setiap waktu tertentu agar apabila terdapat gejala permasalahan yang mungkin terjadi dapat segera dilakukan pencegahan.

4. CSI Methods and Techniques

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Principles* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 3, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan :

- Menetapkan dan mendokumentasikan metode dan teknik untuk CSI yang akan diterapkan untuk perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- Membuat pelaporan mengenai rincian biaya yang diperlukan untuk perbaikan dan peningkatan layanan.
- Menetapkan indikator penilaian terhadap sistem termasuk apa saja yang harus dinilai dalam sistem, dan kapan penilaian harus dilakukan.
- Menilai dan memantau terus jalannya perbaikan dan peningkatan layanan sesuai indikator penilaian yang telah ditetapkan dan kemudian dibuat sebuah laporan per-periodenya.
- Melakukan analisis kesenjangan, analisis SWOT, analisis prediksi dampak kegagalan dengan *Component Failure Impact Analysis*, analisis identifikasi kegagalan dengan metode *Fault Tree Analysis*, analisis penyebab gangguan dengan metode *Service Failure Analysis*, dan memonitoring kegiatan teknis layanan SISMIOP dengan metode *Technical Observation*. Kemudian semua analisis tersebut didokumentasikan dengan jelas dan rinci.
- Mendokumentasikan manajemen kapasitas dari layanan SISMIOP yang berfungsi untuk menyesuaikan kapasitas dari teknologi informasi yang tersedia terhadap permintaan nilai bisnis yang diinginkan stakeholder. Serta menetapkan resiko-resiko yang mungkin terjadi.

5. *Organising CSI*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Organising CSI* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- Membuat unit khusus teknologi informasi yang didalamnya terdapat divisi yang khusus ditugaskan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus sesuai dengan CSI. Jika sudah terbentuk dibuatlah dokumentasi yang mencakup peran dan tanggung jawab dari masing-masing staf serta kegiatan apa saja yang harus dilakukan.
- Setiap orang yang terlibat dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus harus memahami peran dan tugasnya masing-masing.
- Harus dilakukan komunikasi yang baik dan terjadwal bisa berupa rapat yang telah diagendakan untuk membahas apa saja perbaikan dan peningkatan yang ingin dilakukan, sejauh mana proses sudah dilakukan dan ide-ide untuk peningkatan layanan.

- Hasil dari setiap komunikasi dan segala bentuk proses harus didokumentasikan secara jelas dan terperinci dibarengi dengan pemantauan dan pengukuran kinerja perbaikan serta peningkatan layanan.

6. *CSI Technology Considerations*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *CSI Technology Considerations* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- Mendokumentasikan secara terperinci tentang teknologi, alat, serta aplikasi apa saja yang digunakan dalam setiap proses yang mendukung perbaikan dan peningkatan layanan.
- Menetapkan, mengkomunikasikan dan mengimplementasikan teknologi, alat dan aplikasi apa saja yang belum dimiliki oleh DISPENDA sebagai pendukung proses perbaikan dan peningkatan layanan.
- Membuat dan mendokumentasikan prosedur untuk penggunaan teknologi, alat dan aplikasi pendukung berjalannya proses perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP seperti alat pendukung manajemen jaringan, manajemen operasi TI, manajemen insiden, manajemen *knowledge*, manajemen kinerja, manajemen pengujian dan kontrol *software*, manajemen keamanan, manajemen keuangan, katalog layanan, alat bantu alur kerja, alat bantu analisis statistika, serta alat pendukung pelaporan guna mempermudah jalannya setiap proses pada CSI.
- Membuat laporan secara detail tentang jalannya teknologi yang mendukung manajemen-manajemen tersebut diatas setiap waktu tertentu.
- Melakukan pengukuran dan pemantauan secara terus menerus terhadap hasil dari teknologi, alat maupun aplikasi pendukung manajemen tersebut diatas. Hasil dari pengukuran dan pemantauan harus didokumentasikan secara jelas dan rinci
- Melakukan pemantauan dan pengevaluasian terhadap sistem yang menyangkut teknologi, alat dan aplikasi yang berjalan saat ini yang kemudian dibuat dokumentasinya guna dijadikan sebagai review apabila ingin mengembangkan sistem dikemudian hari.

7. *Implementing CSI*

Berdasarkan analisa yang dilakukan sebelumnya tingkat kematangan sub domain *Implementing CSI* berada pada level 2 dengan nilai yang diharapkan oleh pihak DISPENDA yang mencapai level 4, agar mencapai nilai yang diharapkan berikut rekomendasi yang diberikan:

- Membuat dokumentasi terstruktur dengan jelas dan rinci mengenai prosedur proses CSI atau perbaikan dan peningkatan layanan SISMIOP.
- Membuat prosedur dan dokumentasi tentang peranan penting yang harus ada dan dipenuhi pada proses CSI termasuk siapa manajer dari CSI,

pemilik layanan SISMIOP, dan bagaimana sistem pelaporan harus disusun.

- Mengkomunikasikan dan menetapkan indikator pengukuran terhadap teknologi, proses dan metrik layanan SISMIOP yang kemudian dibuat laporan dan dokumentasinya guna mengetahui kesesuaian dari layanan berjalan.
- Meninjau siklus hidup layanan SISMIOP secara rutin dan membuat laporan hasil peninjauan
- Mengkomunikasikan atau mendiskusikan dengan baik hasil peninjauan siklus hidup layanan SISMIOP guna menyusun dasar dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Hasil diskusi harus didokumentasikan.
- Dokumentasi dari setiap diskusi dijadikan indikator pengukuran untuk merancang strategi perbaikan dan peningkatan layanan.
- Membuat strategi komunikasi secara baik dan terstruktur agar komunikasi bisa berjalan lancar yang dapat berdampak baik pada jalannya perbaikan dan peningkatan layanan.



Mengetahui,
Ka UPTD Pelayanan PBB P-2 & BPHTB

Bambang Suchayono, S.Sos.

Penyusun

Triya Andadari