

**AUDIT LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA
DINAS KOPERASI DAN UMKM KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Lagma Dica Fitriani

125150401111025



**SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**

PENGESAHAN

AUDIT LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA DINAS KOPERASI DAN
UMKM KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Laqma Dica Fitriani

NIM: 125150401111025

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
24 Maret 2016

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Suprpto, S.T, M.T

NIP. 19710727 199603 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi NamaProgramStudi

Suprpto, S.T, M.T

NIP. 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, 18 Maret 2016



Lagima Dica Fitriani

NIM: 125150401111025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Audit Sistem Informasi Manajemen Koperasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*” ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Suprpto, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
2. Bapak Suprpto, S.T., M.T, selaku ketua Program Studi Sistem Informasi
3. Bapak Aryo Pinandito, S.T., M.MT. selaku dosen penasehat akademik yang senantiasa memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh masa studi.
4. Ayah, Ibu, dan adek serta seluruh keluarga besar yang banyak memberikan kasih sayang, perhatian, dan dukungan baik secara moril maupun materil serta yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Tirta dan Bapak Anto selaku pembimbing penelitian skripsi di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dengan sabar bersedia membimbing dan membantu penulis dalam pengumpulan data guna kelancaran dalam pelaksanaan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Sahabat tersayang Merry, Nopek, Dea, Lucky, Yayi, Rashid, Arini, Laras, Tya, Widya, Devi, Azkaa, Nia, Ardilla, Bella, Nungki, dan Deynara serta seluruh teman dan keluarga besar Sistem Informasi Universitas Brawijaya yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama menempuh studi dan penyelesaian skripsi ini di Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 18 Maret 2016

Penulis

Laqmadica29@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya memiliki layanan SIMKOP yaitu sebuah sistem monitoring dalam pelaporan, pembaharuan data, dan pengawasan kegiatan Koperasi dan UMKM di Kota Surabaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaporan dan pendampingan bagi Koperasi. Tetapi, sebagian besar pelaku koperasi belum melakukan pelaporan dan pembaharuan data pada sistem ini jadi karyawan harus menginputkan secara manual serta proses pengelolaan layanan belum tertata dengan baik sehingga SIMKOP kurang efektif dan efisien seperti yang diinginkan. Oleh karena itu perlu dilakukan audit layanan SIMKOP dengan melakukan analisis hasil audit SIMKOP, menganalisis kesenjangan hasil audit SIMKOP, serta menentukan rekomendasi untuk proses perbaikan tata kelola TI dalam jangka panjang. Pengukuran tingkat kematangan pada layanan SIMKOP dianalisis dengan melakukan wawancara, observasi serta kuisioner. Dari hasil analisis pada dua domain ITIL yang digunakan, diketahui tingkat kematangan saat ini berada pada rata-rata 1,77 hingga 2,45 dari skala 0 hingga 5. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya berada pada skala 3 hingga 4 dari skala 0 hingga 5. Berdasarkan tingkat kematangan saat ini maka akan diberikan rekomendasi yang dapat membantu Dinas Koperasi dan UMKM untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan untuk kedepannya. Adapun rekomendasi yang diberikan yaitu dengan membuat dokumentasi berupa manual prosedur dari setiap perubahan yang ada pada SIMKOP dan melakukan pengukuran dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi apabila terjadi penyimpangan, serta memberikan pelatihan kepada seluruh staff.

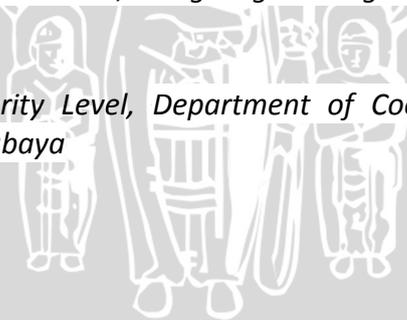
Kata kunci: SIMKOP, *Maturity Level*, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya



ABSTRACT

Department of Cooperatives and Small-Medium Enterprises of Surabaya provides SIMKOP service, a system that monitor report, data update and activity surveillance of cooperatives and small-medium enterprises in Surabaya to increase efficiency and effectivity of the reporter and cooperative accompaniment. However, most of the actors have not done reporting and data updating on the system, so that employee must input them manually and service management process has not been well-arranged. It makes SIMKOP less effective and efficient than what is expected. Therefore service auditing of SIKMOP must be done by analyzing the result of SIMKOP auditing, analyzing gap result of SIMKOP auditing and determining recommendation for process of IT management improvement in the long term. Measurement of maturity level of SIMKOP service is analyzed by doing interview, observation and questionnaire. From the analytic result of both domains that are used, it is known that current maturity is on average 1.77 to 2.45 from scale 0 to 5. Meanwhile maturity level that is expected by Department of Cooperatives and Small-Medium Enterprise of Surabaya is at scale 3 to 4 from scale 0 to 5. Based on current maturity level, recommendation will be given to help Department of Cooperatives and Small-Medium Enterprise to reach desired maturity level in the future. The recommendation that will be given is by creating documentation in the form of manualization procedure of every changes that occurred on SIMKOP and by doing measurement and monitoring procedure that exist so that it can be overcome when irrelevancy occurred, and giving training to every staff.

Keywords: SIMKOP, Maturity Level, Department of Cooperatives and Small-Medium Enterprises of Surabaya



DAFTAR ISI

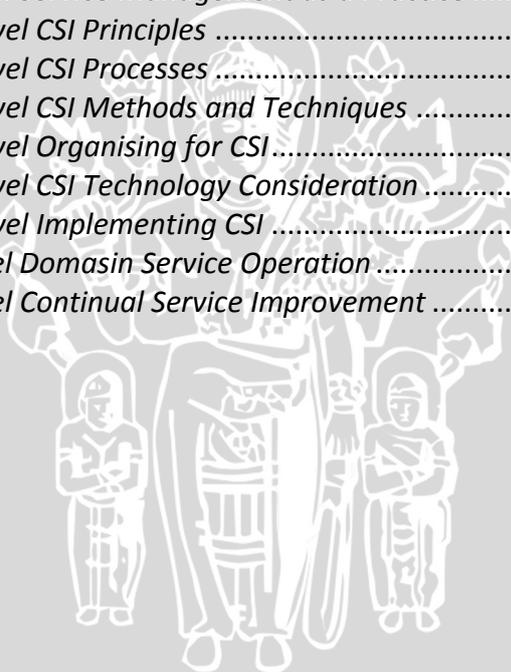
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	3
1.6 Sistematika pembahasan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Profil Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.....	6
2.2.1 Visi dan Misi	7
2.2.2 Tujuan.....	7
2.2.3 Sasaran	8
2.2.4 Struktur Organisasi.....	8
2.2.5 SIMKOP	11
2.3 Sistem Informasi.....	12
2.4 IT Governance	13
2.5 Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi.....	13
2.6 Model Tata Kelola Teknologi Informasi	14
2.7 Audit Sistem Informasi.....	15
2.7.1 Metode Audit Sistem Informasi	16
2.7.2 Tujuan Audit Sistem Informasi.....	16
2.7.3 Jenis-jenis Audit Sistem Informasi	17
2.8 Manajemen Layanan Teknologi Informasi (<i>Information Technology Service Management</i>).....	17
2.9 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	19
2.10 <i>Maturity Level</i>	25
2.11 RACI Chart	26
2.12 Analisis SWOT	26
BAB 3 METODOLOGI	28
3.1 Kerangka Pemikiran	28
3.2 Studi Literatur	29
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	29

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.4.3 Observasi.....	30
3.4.4 Pemetaan RACI Chart.....	30
3.4.5 Kuisiener.....	32
3.4.6 Wawancara.....	32
3.5 Pengolahan Data dan Analisis.....	32
3.5.1 Perhitungan <i>Maturity Level</i>	32
3.5.2 Analisis <i>Maturity Level</i>	34
3.5.3 Analisis Kesenjangan.....	34
3.5.4 Rekomendasi.....	34
3.6 Kesimpulan.....	35
BAB 4 SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA.....	36
4.1 Mekanisme Wawancara.....	36
4.2 Hasil Wawancara.....	36
4.3 Mekanisme Observasi.....	36
4.4 Hasil Observasi.....	36
4.5 Pemetaan RACI Chart.....	42
4.6 Mekanisme Pembuatan Kuisiener.....	43
4.7 Hasil Kuisiener <i>Maturity Level</i>	45
4.7.1 Hasil Kuisiener <i>Maturity Level Domain Service Operation</i>	45
4.7.2 Hasil <i>Maturity Level Domain Continual Service Improvement</i>	51
4.8 Temuan Hasil Audit.....	56
BAB 5 ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	58
5.1 Analisis <i>Maturity Level</i>	58
5.1.1 Analisis <i>Maturity Level Domain Service Operation</i>	58
5.1.2 Analisis <i>Maturity Level Domain Continual Service Improvement</i>	62
5.2 Analisis SWOT Terhadap Rekomendasi.....	66
5.3 Rekomendasi.....	73
BAB 6 PENUTUPAN.....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83



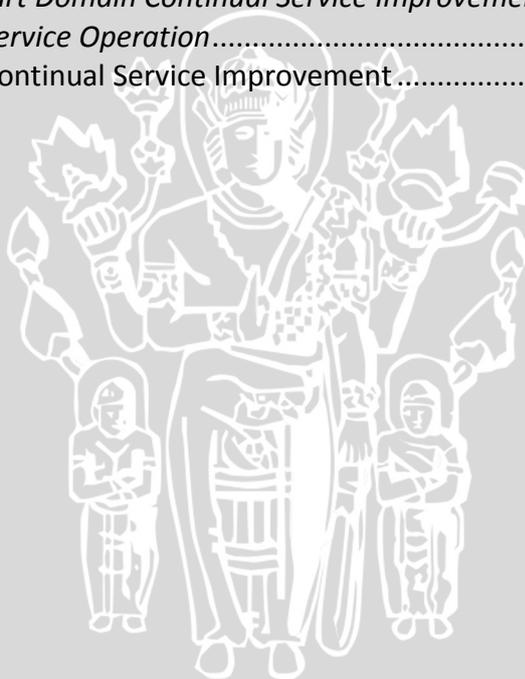
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Aktivitas pada <i>Sub domain</i>	30
Tabel 3. 2 Parameter Perhitungan Maturity Level.....	32
Tabel 3. 3 Skala Pembulatan Indeks.....	33
Tabel 3. 4 Perhitungan Maturity Level.....	33
Tabel 4. 1 Pemetaan RACI	42
Tabel 4. 2 <i>Maturity Level Service Management as a Practice</i>	45
Tabel 4. 3 <i>Maturity Level Service Operation Principles</i>	46
Tabel 4. 4 <i>Maturity Level Service Operation Processes</i>	46
Tabel 4. 5 <i>Maturity Level Common Service Operation Activities</i>	48
Tabel 4. 6 <i>Maturity Level Organising Service Operation</i>	49
Tabel 4. 7 <i>Maturity Level Service Operation Technology Consideration</i>	49
Tabel 4. 8 <i>Maturity Level Service Implementing Service Operation</i>	50
Tabel 4. 9 <i>Maturity Level Service Management as a Practice</i>	51
Tabel 4. 10 <i>Maturity Level CSI Principles</i>	52
Tabel 4. 11 <i>Maturity Level CSI Processes</i>	53
Tabel 4. 12 <i>Maturity Level CSI Methods and Techniques</i>	53
Tabel 4. 13 <i>Maturity Level Organising for CSI</i>	54
Tabel 4. 14 <i>Maturity Level CSI Technology Consideration</i>	55
Tabel 4. 15 <i>Maturity Level Implementing CSI</i>	55
Tabel 5. 1 <i>Maturity Level Domasin Service Operation</i>	58
Tabel 5. 2 <i>Maturity Level Continual Service Improvement</i>	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2. 2 IT Governance Focus Area.....	13
Gambar 2. 3 Empat prespektif ITSM.....	18
Gambar 2. 4 Domain ITIL v3.....	19
Gambar 4. 1 Home.....	37
Gambar 4. 2 Menu Download.....	38
Gambar 4. 3 Menu SOP.....	39
Gambar 4. 4 Menu Kontak.....	40
Gambar 4. 5 Menu Daftar SIMKOP.....	41
Gambar 4. 6 Menu Login.....	42
Gambar 4. 7 Radar Chart Domain Service Operation.....	51
Gambar 4. 8 <i>Radar Chart Domain Continual Service Improvement</i>	56
Gambar 5. 1 <i>Domain Service Operation</i>	62
Gambar 5. 2 <i>Domain Continual Service Improvement</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner <i>Maturity Level</i>	85
Lampiran 2 : Hasil Wawancara	136



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa dunia memasuki era baru khususnya dibidang informasi. Sistem informasi merupakan sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi (Ladjamudin, 2005). Sistem informasi juga digunakan sebagai aset bagi suatu organisasi yang bila diterapkan dengan baik akan memberikan kelebihan untuk meningkatkan kemungkinan bagi kesuksesan suatu usaha perkembangan tersebut juga mempengaruhi rangkaian kegiatan dalam pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara yang disebut pelayanan publik.

Dalam pertimbangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang cepat dan akurat, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi seperti melakukan penerapan sistem informasi manajemen. Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sistem manajemen atau sistem yang menyediakan informasi yang bertujuan mendukung operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam satu organisasi yang cenderung berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada komputer dengan mempertimbangkan informasi apa, untuk siapa, dan kapan harus disajikan.

Penggunaan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintahan Kota Surabaya telah menjadi sebuah rutinitas yang sangat membantu dalam kegiatan operasional pemerintahan selama ini, begitu pula dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya dalam melakukan monitoring pelaksanaan kegiatan di tiap Satuan Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Surabaya dengan menggunakan sistem informasi. Selain cepat dan mudah menampilkan informasi yang baru serta memperbarui data yang dilakukan oleh admin, sistem informasi juga memberikan keringanan dalam menghemat suatu biaya pengalokasian ruang dimana biasanya digunakan sebagai tempat pengarsipan dari sistem manual. Hal tersebut terjadi dikarenakan oleh adanya database berupa kumpulan data yang telah diolah dan disimpan dalam komputer.

Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya merupakan kementerian dalam Pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan koperasi dan usaha kecil dan menengah. Pada tahun 2014, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya menerapkan sebuah sistem informasi manajemen dalam menjalankan tugas dan kegiatan yaitu aplikasi sistem informasi manajemen koperasi dan UMKM disebut dengan SIMKOP yang berbasis web. Dalam aplikasi ini, terdapat kegiatan dalam mengusahakan program-program pemberdayaan serta aktifitas monitoring tiap anggota koperasi guna membantu mensejahterahkan anggota koperasi di Kota Surabaya. Permasalahan pada aplikasi ini yaitu sedikitnya jumlah pelaku atau pemohon yang ingin mengurus atau memperbarui data mengenai koperasi yang dilakukan pada sistem yang membuat SIMKOP bekerja kurang efektif dan efisien



sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk meminimalisasi masalah pada sistem dan menghindari jika para pelaku koperasi enggan mengakses sistem dalam pelaporan dan memperbarui data mengenai koperasi, maka perlu dilakukan Audit Sistem Informasi karena SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM ini berpengaruh pada kinerja karyawan yang seharusnya para pelaku koperasi mengurus dan memperbarui data langsung masuk ke dalam sistem, maka karyawan harus mengerjakannya secara manual jika ada pelaku koperasi yang datang untuk mengurus ataupun memperbarui data, serta proses pengelolaan layanan SIMKOP belum tertata dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kinerja sistem. Sehingga SIMKOP ini kurang bekerja secara efektif dan efisien seperti yang diinginkan. Serta, belum terdapat penanganan yang serius apabila terjadi insiden seperti pernyataan keluhan atau gangguan yang dinyatakan oleh pengguna layanan TI baik dari staff teknis internal organisasi ataupun user yaitu para pelaku koperasi.

Dinas Koperasi dan UMKM ini perlu menerapkan Tata Kelola dan Audit Teknologi Informasi yang baik demi mencapai tujuan yang diinginkan. Tata Kelola dan Audit Teknologi Informasi merupakan suatu pengevaluasian untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara aplikasi sistem informasi dengan prosedur yang telah ditetapkan dan mengetahui apakah suatu sistem informasi telah didesain dan diimplementasikan secara efektif, efisien, dan ekonomis, memiliki mekanisme pengamanan aset yang memadai, serta menjamin integritas data yang memadai (Gondodiyoto, 2003).

Tata kelola dan Audit Teknologi Informasi dapat dilakukan dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3* sebagai panduan untuk menentukan tujuan serta ekspektasi nilai kinerja dalam mengelola layanan TI serta untuk mengidentifikasi, memilih serta memprioritaskan berbagai rencana perbaikan operasional maupun organisasional di dalam organisasi TI. Menurut ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menjelaskan *best practice* dalam *IT Service Management. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3* sendiri dipilih karena sangat sesuai untuk mengatasi masalah layanan TI dalam sebuah organisasi yang jumlah department TI dalam organisasi tersebut minimum (Carlitdge, 2007). Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya juga belum pernah ada yang melakukan audit sistem dengan menggunakan *framework* kerja ITIL v3.

Berdasarkan hal tersebut, penulis akan melakukan audit sistem informasi dan teknologi informasi yang ada pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya. *Framework* yang digunakan dalam penelitian yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3* dengan menggunakan domain *Service Operation* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI dan *Continual Service Improvement* yang memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. Pelaksanaan penelitian ini nantinya akan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan langkah-

langkah luas untuk memecahkan masalah atau untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah yang akan diteliti adalah:

1. Berapa hasil *Maturity Level* dari layanan TI audit sistem manajemen koperasi dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*?
2. Berapa hasil analisis kesenjangan dari layanan TI audit sistem manajemen koperasi dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*?
3. Bagaimana rekomendasi untuk upaya perbaikan dan peningkatan layanan TI dari hasil penelitian yang telah dilakukan?

1.3 Tujuan

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Melakukan analisis dari hasil *Maturity Level* layanan TI audit sistem manajemen koperasi pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya
2. Melakukan analisis dari hasil analisis kesenjangan layanan TI audit sistem manajemen koperasi pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya
3. Memberikan rekomendasi tata kelola TI untuk mencapai level yang lebih baik menurut standar *ITIL v3* dari hasil yang telah di audit.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dihasilkan dari hasil penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Untuk mengetahui tahap-tahap proses audit pada sistem manajemen koperasi yang baik dan tepat.
2. Bagi pengguna
Meningkatkan kepuasan pelaku koperasi terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.
3. Bagi perusahaan
Memberikan rekomendasi dari analisis hasil audit sistem manajemen koperasi pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3* sebagai peningkatan layanan TI yang lebih efektif dan efisien.

1.5 Batasan masalah

Untuk menjaga agar pokok pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas, maka permasalahan perlu dibatasi, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* pada *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*.

2. Penelitian ini dilakukan pada object yaitu sistem manajemen koperasi pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.
3. Analisis pendukung terhadap rekomendasi dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan uraian mengenai garis besar pembahasan dalam skripsi meliputi beberapa bab.

Bab 1 : Pendahuluan

Memuat uraian umum yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab 2 : Landasan Kepustakaan

Memuat landasan yang membahas tentang dasar teori, metode, atau sistem yang digunakan dari berbagai sumber pustaka yang mendukung topik dan sebagai acuan dalam penelitian.

Bab 3 : Metodologi

Memuat metode yang digunakan dalam pengambilan data dan uraian cara untuk menyelesaikan masalah penelitian yaitu menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*.

Bab 4 : Hasil

Memuat hasil dari pelaksanaan metode serta menyajikan data yang mendukung hasil penelitian yang dilakukan.

Bab 5 : Pembahasan

Memuat makna dari hasil penelitian untuk menjawab pertanyaan atau masalah dari penelitian yang dilakukan dan hasil audit yang didapatkan dapat dianalisis untuk memberikan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai.

Bab 6 : Penutup

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan jawaban dari rumusan masalah dengan hasil dari penelitian penelitian ini. Saran merupakan sesuatu yang layak untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini didapatkan beberapa dasar teori yang akan dijadikan sebagai dasar pemikiran penulis dalam melakukan proses audit sistem informasi manajemen pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya. Dasar teori dalam penelitian ini meliputi profil, visi dan misi, dan struktur organisasi dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya dengan object penelitian sistem manajemen koperasi. Kemudian landasan pemikiran tentang sistem manajemen koperasi yang menurut Ladjamudin. 2005, Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sistem manajemen atau sistem yang menyediakan informasi yang bertujuan mendukung operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam satu organisasi yang cenderung berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis pada computer (*computer based information processing*) dengan mempertimbangkan informasi apa, untuk siapa, dan kapan harus disajikan dan menurut Sambamurthy & Zmud *IT Governance* mendefinisikan dimana letaknya kewenangan dalam membuat keputusan untuk aktivitas inti IT, dan ITIL menurut Wedemeyer adalah sebuah pendekatan terhadap *IT Service Management* yang paling banyak diterima dunia, ITIL merupakan best practice kerangka kerja yang terpadu yang didapat dari perusahaan internasional.

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa referensi dari penelitian yang telah ada sebelumnya dan dilakukan pada instansi dalam melakukan audit layanan sistem informasi. Dalam referensi yang pertama yaitu berjudul "Audit Teknologi Informasi Berbasis ITIL V.3 Domain *Service Operation* pada FMS *Departemen Engineering* PT. Grand Indonesia" yang ditulis oleh Hendra Lesmana Putra, Eko Darwiyanto, dan Gede Agung Ary Wisudiawan. *Facilities Management System (FMS)* adalah sistem informasi yang mengelola fasilitas teknologi gedung pada PT. Grand Indonesia sebagai penerapan smart building. FMS sendiri sedang dalam peningkatan sistem sehingga menuntut adanya pengawasan yang harus dilakukan agar tidak mengganggu bahkan menurunkan kualitas sistem informasi FMS yang sedang berjalan. Untuk itu diperlukan nilai kematangan *Service Operation* Standar yang digunakan dalam proses audit *FMS Department Engineering* Grand Indonesia adalah *Information Technology Library (ITIL) V3* yang fokus pada best practice tata kelola teknologi informasi khususnya dalam layanan *IT Service Management*. Hasil pengukuran nilai kematangan pada FMS PT. Grand Indonesia secara keseluruhan berada pada level 3 yaitu *defined process*. Rekomendasi diberikan agar level kematangan naik ke level 4 dengan rekomendasi yaitu dengan melakukan pembuatan dokumen mengenai pengukuran kineja FMS sebagai standart pengukuran audit yaitu domain *Service Operation*. Pemilihan domain ini disesuaikan dengan kondisi *Department Engineering* Grand Indonesia yang melakukan kegiatan operasional setiap hari untuk mengelola fasilitas teknologi gedung untuk sarana kenyamanan kegiatan pembelanjaan di Grand Indonesia sebagai mall yang sudah menerapkan konsep *smart building*.

Dalam referensi kedua yang diambil oleh penulis yaitu “Analisis Tingkat Kematangan Sistem *Service Desk* Kepegawaian Bedasarkan Framework ITIL V3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah” yang ditulis oleh Kresna Angga Sakti dan Heru Pramono Hadi. Jurnal ini membahas tentang pengelolaan layanan TI pada sistem *Service Desk* kepegawaian di Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, diperlukan standart tata kelola TI yang terintegrasi sekaligus memberikan panduan praktek terbaik dalam mengelola kerangka kerja layanan TI dengan menggunakan *framework ITIL V3*. Adanya insiden-insiden TI berupa kesalahan seperti tidak tercatatnya nomor induk pegawai pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), Nomor Induk Pegawai (NIP) yang ganda, kesalahan-kesalahan yang terjadi pada *database* lama dalam hal rekonsiliasi data SAPK BKN dan SIMPEG terutama yang telah ada di masing-masing Badan Kepegawaian Daerah untuk mendukung *database* SAPK BKN menjadi lebih terpadu, sehingga perlu adanya sebuah sistem yang mampu serta dapat mengukur, menilai, dan meningkatkan (*measure, assess, and improve*) dalam hal pengelolaan layanan TI yang lebih baik. Dengan dilakukannya tata kelola TI pada sistem *Service Desk* Kepegawaian ini diharapkan dapat meningkatkan efisisensi dan efektifitas proses bisnis dengan hasil berupa temuan-temuan yang memberikan rekomendasi kerja dan mengatur bagaimana layanan di *deliver* serta di *support* untuk mendukung layanan utama organisasi dala layanan-layanan TI yang diimplementasikan, diatur, dan didukung dengan tingkatan yang sesuai dari tujuan pelayanan sistem kepegawaian.

Dari referensi-referensi diatas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya dilakukan audit sistem layanan teknologi informasi untuk mendukung layanan TI dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis dengan menggunakan domain-domain yang ada dalam *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*.

2.2 Profil Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya merupakan merupakan kementerian dalam Pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan koperasi dan usaha kecil dan menengah. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor : 19 tahun 2008 tentang Kegiatan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, maka Dinas Koperasi dan UMKM merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diberi tugas untuk melaksanakan kewenangan di bidang Koperasi dan UMKM Kota Surabaya (SIMKOP, 2014). Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Bidang :

1. Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.
2. Pemberdayaan Masyarakat.
3. Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian.

Dalam menyelenggarakan tugas, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas.
4. Pengelolaan ketatausahaan Dinas.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.1 Visi dan Misi

Visi :

Visi dari Dinas Koperas dan UMKM Kota Surabaya yaitu :

“Menjadikan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang Berkualitas”

Misi :

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan tersebut diatas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah kota Surabaya perlu menetapkan Misi guna menentukan tujuan dan sasaran yang akan dicapai, sehingga dapat diambil langkah guna menentukan kebijakan, program dan kegiatan yang harus dilaksanakan dan bagaimana cara untuk melaksanakannya.

1. Menjadikan Kelompok usaha mikro kecil yang mempunyai produk berkualitas dan berdaya saing serta mampu mengakses pasar
2. Mewujudkan Koperasi yang mampu mengembangkan Usaha
3. Meningkatkan kemampuan koperasi untuk melaksanakan RAT yang berkualitas
4. Mewujudkan PKL yang beretika dan berestetika
5. Pengembangan potensi bidang Koperasi dan UMKM
6. Memonitor pertumbuhan dan perkembangan Koperasi dan UMKM

2.2.2 Tujuan

Tujuan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil, dan Menengah berdasarkan Misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya Bahan Baku yang berkualitas dan terjangkau, teknologi sarana prasarana yang tepat guna.
2. Tersedianya kualitas SDM yang memadai dan sistem pengelolaan usaha yang modern.
3. Akses Pasar, adanya usaha secara kontinu untuk memperkenalkan produk ke pasar.
4. Meningkatkan Kualitas SDM Koperasi.
5. Terjalannya kemitraan usaha antar lembaga.
6. Terwujudnya pengembangan usaha koperasi.
7. Mampu Membuat Laporan pertanggungjawaban (laporan usaha, keuangan dan kelembagaan.
8. Peningkatan kualitas SDM PKL Binaan.
9. Optimalisasi potensi UMK

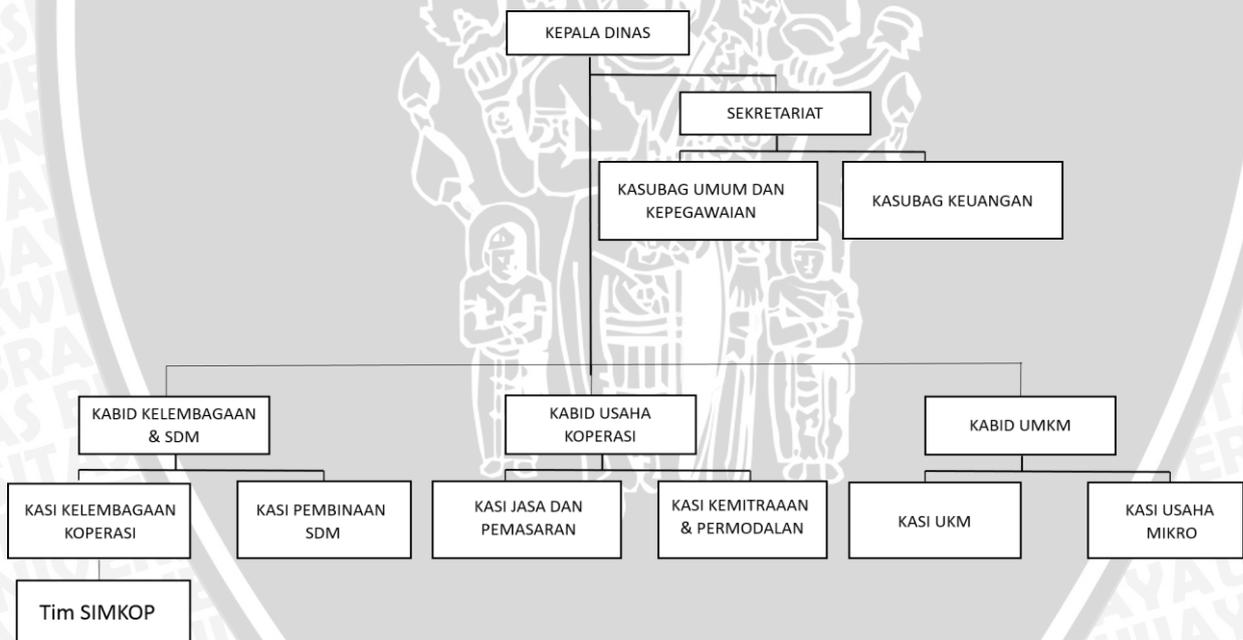
2.2.3 Sasaran

Sasaran Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kota Surabaya:

1. Mempertemukan pelaku usaha dengan penyedia bahan baku dan pemenuhan kebutuhan peralatan penunjang
2. Penyediaan stan pameran produk usaha mikro dan kecil
3. Peningkatan kualitas SDM pelaku usaha mikro dan kecil
4. Peningkatan kualitas SDM koperasi
5. Fasilitasi kerjasama antar lembaga
6. Tersedianya informasi tentang peluang usaha koperasi
7. Pengurus mengerti dan memahami LPJ
8. Pengurus memahami tertib administrasi
9. Monitoring pertumbuhan dan perkembangan Koperasi dan UMKM (tersedianya data pertumbuhan koperasi dan UMKM)
10. Peningkatan kualitas SDM PKL Binaan
11. Peningkatan kualitas dan penyediaan sarana dan prasarana PKL Binaan
12. Memasyarakatkan koperasi

2.2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yaitu:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor : 19 tahun 2008 tentang Kegiatan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, maka Dinas Koperasi dan UMKM merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diberi tugas untuk melaksanakan kewenangan di bidang Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Susunan Organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya terdiri dari (Bagan Struktur Organisasi terlampir) :

1. Kepala Dinas Koperasi & UMKM
2. Bagian Sekretariat
3. Bidang Kelembagaan & SDM
4. Bidang Usaha Koperasi
5. Bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kota Surabaya mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Koperasi dan UMKM

Dalam menyelenggarakan tugas, Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- b. Pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang koperasi dan UMKM.
- d. Pengelolaan ketatausahaan Dinas.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dibidang kesekretariatan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan Dinas ;
- b. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan ;
- c. Pengelolaan administrasi kepegawaian ;
- d. Pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, rumah tangga Dinas, perlengkapan / peralatan kantor, kearsipan dan perpustakaan ;
- e. Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan / peralatan kantor ;
- f. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan ;
- g. Pelaksanaan administrasi perizinan / pemberian rekomendasi ;

3. Bidang Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia

Bidang Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di bidang kelembagaan dan sumber daya manusia. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas Bidang Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan pembentukan, penggabungan dan peleburan serta pembubaran koperasi
- b. Pengesahan pembentukan, penggabungan dan peleburan serta pembubaran koperasi dalam wilayah kota
- c. Pemberian fasilitasi pelaksanaan pengesahan dan pengumuman akta pendirian koperasi dalam wilayah kota

- d. Pemberian fasilitasi pelaksanaan pengesahan perubahan AD/ART yang menyangkut penggabungan, pembagian dan perubahan bidang usaha koperasi dalam wilayah kota
- e. Pemberian fasilitasi pelaksanaan pembubaran koperasi di tingkat kota sesuai dengan pedoman pemerintah di tingkat kota
- f. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan koperasi dalam pembuatan laporan tahunan KSP dan USP dalam wilayah kota;
- g. Pemberian fasilitasi pelaksanaan pembubaran dan penyelesaian akibat pembubaran KSP dan USP dalam wilayah kota
- h. Pemberian sanksi administratif kepada KSP dan USP dalam wilayah kota yang tidak melaksanakan kewajibannya
- i. Pengembangan iklim serta kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pasyarakatan koperasi dalam wilayah kota
- j. Pemberian bimbingan dan kemudahan koperasi dalam wilayah kota
- k. Perlindungan kepada koperasi dalam wilayah kota
- l. Pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia di tingkat kota.

4. Bidang Usaha Koperasi

Bidang Usaha Koperasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di bidang Usaha Koperasi. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Bidang Usaha Koperasi mempunyai fungsi :

- a. Pembinaan dan pengawasan KSP dan USP koperasi di tingkat kota
- b. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang usaha koperasi
- c. Pemberian fasilitasi pelaksanaan tugas dalam pengawasan KSP dan USP koperasi di tingkat kota
- d. Pelaksanaan kebijakan pemberdayaan koperasi
- e. Penciptaan usaha simpan pinjam yang sehat di tingkat kota sesuai dengan kebijakan pemerintah
- f. Pembinaan KSP dan USP dalam wilayah kota
- g. Penetapan kebijakan pemberdayaan usaha koperasi dalam penumbuhan iklim usaha bagi usaha koperasi di tingkat kota
- h. Pemberian fasilitasi dana bergulir
- i. Pembinaan dan pengembangan usaha koperasi di tingkat kota
- j. Pemberian fasilitasi akses penjaminan dalam penyediaan pembiayaan bagi usaha koperasi di tingkat kota
- k. Pengawasan, monitoring dan evaluasi upaya pemberdayaan usaha koperasi dalam wilayah kota
- l. Penyelenggaraan pengembangan produksi dan pemasaran hasil usaha koperasi skala kota
- m. Pelaksanaan dan fasilitasi kebijakan usaha koperasi skala kota

5. Bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Untuk menyelenggarakan tugas

sebagaimana dimaksud di atas Bidang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai fungsi :

- a. Penetapan kebijakan pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam penumbuhan iklim, usaha bagi usaha mikro, kecil dan menengah di tingkat kota, meliputi :
 1. Pendanaan / penyediaan sumber dana, tata cara dan syarat pemenuhan kebutuhan dana
 2. Persaingan
 3. Prasarana
 4. Informasi
 5. Kemitraan
 6. Perizinan
 7. Perlindungan
 8. Pembinaan dan pengembangan UMKM di tingkat kota
 9. Pemasaran
 10. Sumber Daya Manusia
 11. Teknologi
- b. Pemberian fasilitasi akses penjaminan dalam penyediaan pembiayaan bagi UMKM di tingkat kota meliputi :
 1. Kredit perbankan
 2. Penjaminan lembaga bukan bank
 3. Modal ventura
 4. Pinjaman dari dana pengasihan sebagai laba BUMN
 5. Hibah
 6. Jenis pembiayaan lain
- c. Pengawasan, monitoring dan evaluasi upaya pemberdayaan UMKM dalam wilayah kota
- d. Penyelenggaraan pengembangan produksi dan pemasaran hasil usaha masyarakat skala kota
- e. Pelaksanaan dan fasilitasi kebijakan usaha mikro, kecil dan menengah skala kota

2.2.5 SIMKOP

Sistem Informasi Manajemen Koperasi atau SIMKOP adalah sebuah sistem monitoring dalam pelaporan dan pengawasan kegiatan Koperasi dan UMKM di Kota Surabaya. Sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelaporan dan pendampingan bagi Koperasi (SIMKOP, 2014).

Sebelum diterapkannya SIMKOP, proses pelaporan dan pembaharuan data sangat tidak efektif dan efisien karena tiap anggota koperasi harus mendatangi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya terlebih dahulu dan memakan biaya untuk pengalokasian ruang tempat pengarsipan. Implementasi pekerjaan pembuatan *website* sistem informasi manajemen Dinas Koperasi dan UMKM (SIMKOP) ini berada pada lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Kelebihan yang dimiliki oleh SIMKOP yaitu terbantunya staff Dinas Koperasi dalam berkoordinasi baik antar bagian maupun personal dalam melakukan

kegiatan operasional yang tepat dengan cara memberikan informasi yang akurat secara cepat saat itu juga, membantu SKPD di Kota Surabaya dalam melakukan kegiatan pelaporan anggota koperasi di Kota Surabaya, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaporan kegiatan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, mempermudah pelaporan dan pembaharuan data Koperasi dan UMKM serta menambah program dan kegiatan baru pada *website* Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

2.3 Sistem Informasi

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lainnya. Karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada didalam sistem tersebut (Ladjamudin, 2005).

Sistem informasi adalah cara yang terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan, dan memproses data dan menyimpannya, mengelola, mengontrol, dan melaporkannya sehingga dapat mendukung perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan (Tantra, 2012).

Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka, serta untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.

Menurut Ladjamudin, 2005, komponen sistem informasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Hardware
Merupakan komponen dari sebuah komputer yang sifat alat nya bisa dilihat dan diraba secara langsung atau yang berbentuk nyata, yang berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi.
2. Software
Merupakan kumpulan dari perintah atau fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk memerintahkan computer melaksanakan tugas tertentu.
3. Data
Merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi.
4. Prosedur
Merupakan buku operasional dan teknis yang menghubungkan berbagai perintah, dan aturan yang akan menentukan racangan dan penggunaan sistem informasi.
5. Manusia
Merupakan mereka yang terlibat dalam kegiatan sistem informasi seperti operator, pemimpin sistem sistem informasi dan sebagainya.

Kegiatan-kegiatan yang ada dalam sistem informasi meliputi (Ladjamudin, 2005) :

1. Input
menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk diproses.
2. Proses

- 3. Output
suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses diatas tersebut.
- 4. Penyimpanan
suatu kegiatan unuk memelihara dan menyimpan data.
- 5. Control
Suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

2.4 IT Governance

IT 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 (Peter Weill and Jeanne W. Ross, 2004).

IT Governance mencakup pembuatan keputusan, akuntabilitas pelaksanaan kegiatan penggunaan IT, siapa pengambil keputusan, mengolah proses pembuatan keputusan, dan pengimplementasian keputusan-keputusan yang berkaitan dengan IT dalam organisasi. IT Governance menyediakan struktur, menghubungkan proses IT, sumber daya IT, dan informasi bagi strategi serta tujuan suatu organisasi (Henderi, Yeni Nuraeni, dan Junaidi, 2010).

2.5 Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi

Menurut ITGI (*IT Governance Institute*), tata kelola TI pada dasarnya berfokus pada dua hal yaitu bagaimana TI memberikan nilai tambah bagi bisnis dan penanganan risiko pada implementasi TI. Fokus utama dari area pada tata kelola TI dapat dilihat pada gambar 2.2, dibawah ini :



Gambar 2. 2 IT Governance Focus Area

Sumber: (Bosshard, 2015)

Adapun fokus utama dari area Tata Kelola TI (*IT Governance*) (Henderi, Yeni Nuraeni, dan Junaidi, 2010) yakni:

1. Penyelarasan Strategis (*Strategic Alignment*)

- Keselarasan strategi ditunjukkan dengan mendefinisikan, mempertahankan dan memvalidasi posisi nilai IT dalam operasional perusahaan secara keseluruhan.
2. **Penyampaian Nilai (*Value Delivery*)**
Proses penyampaian nilai ini untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui teknologi informasi dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan dan dapat disampaikan dengan biaya yang lebih optimal.
 3. **Pengelolaan Sumber Daya (*Resource Management*)**
Bertujuan untuk mengoptimalkan investasi dan menyusun pengelolaan yang tepat pada sumber daya IT (aplikasi, informasi, infrastruktur dan manusia).
 4. **Pengelolaan Resiko (*Risk Management*)**
Mendefinisikan tingkat resiko yang digunakan dan meningkatkan transparansi tentang resiko yang mungkin akan muncul dalam perusahaan.
 5. **Pengukuran Kinerja (*Performance Measurement*)**
Melakukan audit dan penilai serta pengukuran terhadap kinerja secara berkelanjutan.

2.6 Model Tata Kelola Teknologi Informasi

Ada berbagai standar model *IT Governance* yang banyak digunakan saat ini, antara lain :

1. *ITIL (The IT Infrastructure Library)*

Manajemen Layanan TI di dunia. ITIL merupakan kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, fokus pada penilaian dan perbaikan terus-menerus pada kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis maupun dari segi perspektif pelanggan (UK, 2011). Fokus ini merupakan factor dalam keberhasilan ITIL diseluruh dunia dan telah memberikan kontribusi dan manfaat yang diperoleh organisasi dengan pengembangan teknik dan proses organisasi selama berdiri.

Beberapa manfaat *framework ITIL* meliputi:

1. Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI
2. Meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan
3. Penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang, waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya
4. Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru
5. Meningkatkan pengambilan keputusan dan risiko dioptimalkan

2. *ISO/ICE 17799*

ISO 17799 (International Organization for Standardization/Organisation internationale de normalisation) adalah Kode untuk Informasi Manajemen keamanan sebagai pelestarian kerahasiaan informasi, integritas, dan ketersediaan. Tujuan keamanan informasi adalah untuk menjamin kelangsungan

bisnis, untuk mempertahankan kepatuhan hukum, dan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sebagai contohnya, organisasi dengan klien berdasarkan komitmen dan didirikannya jaringan partner yang dibutuhkan untuk menunjukan kepada partner mereka, shareholder, dan klien jika mereka sudah mengidentifikasi dan mengukur keamanan resiko dan mengimplementasikan kebijakan keamanan dan control apabila ingin mengurangi resiko (Rene Saint and Germain, 2005).

Dalam penyusunan kebijakan keamanan dan menerapkan kontrol keamanan yang sesuai, organisasi mematuhi persyaratan hukum dan menunjukkan komitmen mereka untuk mengamankan aset informasi dan melindungi serta klien dengan keyakinan yang lebih besar dalam kapasitas mereka untuk mencegah dan memperbaiki dari gangguan apapun pada produksi atau layanan (Rene Saint and Germain, 2005).

Keamanan yang tepat akan meminimalkan kerusakan bisnis. Menerapkan ISO / IEC 17799 melibatkan rencana eksekusi yang hemat biaya serta mencakup kontrol keamanan yang sesuai untuk mengurangi risiko yang teridentifikasi dan melindungi kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan aset informasi organisasi. Hal ini juga melibatkan pemantauan untuk memastikan bahwa kontrol ini tetap efektif. Singkatnya, ISO / IEC 17799 memungkinkan organisasi untuk mengelola keamanan informasi sebagai proses bisnis yang koheren dan global yang melampaui pendekatan yang sangat sempit untuk keamanan yang berfokus unik pada aspek teknis dari komputer (Rene Saint and Germain, 2005).

3. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)

COBIT merupakan alat yang komprehensif untuk menciptakan adanya IT Governance di organisasi yang mempertemukan kebutuhan beragam manajemen dengan menjembatani celah antara risiko bisnis, kebutuhan control, dan masalah-masalah teknis TI. COBIT menyediakan referensi *best business practice* yang mencakup keseluruhan proses bisnis organisasi dan memaparkannya dalam struktur aktivitas-aktivitas logis yang dapat dikelola dan dikendalikan secara efektif. Tujuan utama COBIT adalah memberikan kebijaksanaan yang jelas dan latihan yang bagus bagi *IT Governance* bagi organisasi diseluruh dunia untuk membantu manajemen senior untuk memahami dan mengatur risiko-risiko yang berhubungan dengan TI. COBIT melakukannya dengan menyediakan kerangka kerja *IT Governance* dan petunjuk control obyektif yang rinci bagian manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan auditor (Prasetyo dan Mariana, 2011).

2.7 Audit Sistem Informasi

Audit sistem informasi adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti untuk menentukan apakah sistem komputer dapat melindungi aset, memelihara integritas data, memungkinkan tujuan organisasi untuk dicapai secara efektif dan menggunakan sumber daya secara efisien (Weber, 2001).

Audit sistem informasi merupakan suatu pengevaluasian untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara aplikasi sistem informasi dengan prosedur yang telah ditetapkan dan mengetahui apakah suatu sistem informasi telah

didesain dan diimplementasikan secara efektif, efisien, dan ekonomis, memiliki mekanisme pengamanan aset yang memadai, serta menjamin integritas data yang memadai (Gondodiyoto, 2003).

2.7.1 Metode Audit Sistem Informasi

Metode audit yang ada kaitannya dengan komputer (Gondodiyoto, 2006), sebagai berikut:

1. *Auditing around the computer*

Merupakan suatu pendekatan audit dengan memperlakukan komputer sebagai black box, maksudnya metode ini tidak menguji langkah-langkah proses secara langsung, tetapi hanya berfokus pada masukan dan keluaran dari sistem komputer. Kelemahan dari pendekatan ini jika lingkungan berubah, maka kemungkinan sistem itu berubah dan perlu penyesuaian sistem, sehingga auditor tidak dapat menilai apakah sistem masih berjalan dengan baik. Keunggulan dari pendekatan ini adalah pelaksanaan audit lebih sederhana, dan bagi auditor yang memiliki pengetahuan yang minim di bidang komputer dapat dilatih dengan mudah untuk melaksanakan audit.

2. *Auditing through the computer*

Merupakan suatu pendekatan audit yang berorientasi pada komputer dengan membuka *black-box*, dan secara langsung berfokus pada operasi pemrosesan dalam sistem komputer. Keuntungan utama dari pendekatan ini adalah dapat meningkatkan kekuatan terhadap pengujian sistem aplikasi secara efektif, dimana ruang lingkup dan kemampuan pengujian yang dilakukan dapat diperluas sehingga tingkat kepercayaan terhadap kehandalan dari pengumpulan dan pengevaluasian bukti dapat ditingkatkan. Kelemahan pendekatan audit ini diantaranya biaya yang dibutuhkan relatif tinggi serta membutuhkan keahlian dari sisi teknik secara mendalam.

3. *Auditing with the computer*

Merupakan suatu pendekatan audit dengan menggunakan komputer sendiri (*audit software*) untuk membantu melaksanakan langkah-langkah audit. Auditing sistem informasi berdasarkan komputer terdiri dari penggunaan komputer itu sendiri, teknik auditing dengan metode ini sangat berguna selama pengujian substantif atas file dan record suatu perusahaan. Sebaliknya, teknik auditing melalui komputer adalah teknik yang membantu dalam pengujian ketaatan.

2.7.2 Tujuan Audit Sistem Informasi

Proses audit sistem informasi dilakukan dengan tujuan akan tercapainya perbaikan atau peningkatan kinerja terkait dengan keamanan aset, integritas data serta efektifitas dan efisiensi penggunaan sistem .

Beberapa objek yang menjadi tujuan audit adalah meliputi (Weber, 1999) :

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

Aset SI didalam organisasi adalah HW, SW, 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 ialah konsep dasar didalam audit SI. 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 SI 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.

2.7.3 Jenis-jenis Audit Sistem Informasi

Ada beberapa jenis dalam audit sistem informasi (Weber, 2001), yaitu:

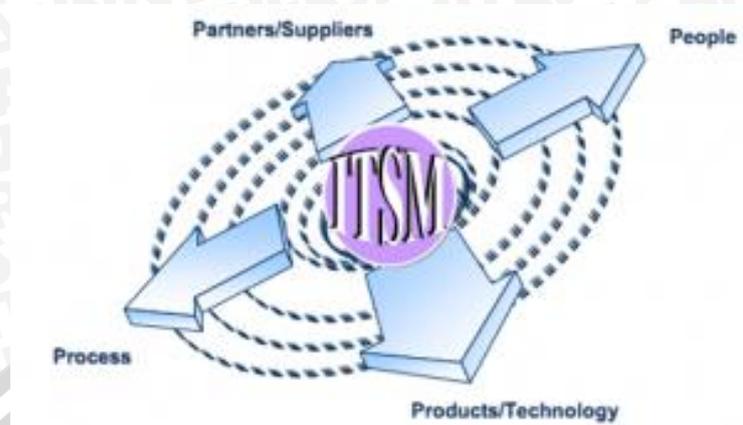
1. **Audit secara bersamaan (*Concurrent Audit*)**
Auditor merupakan anggota dari tim pengembangan sistem, mereka membantu tim dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan untuk sistem spesifikasi yang mereka bangun dan akan diimplementasikan.
2. **Audit setelah Implementasi (*Post Implementation Audit*)**
Auditor membantu organisasi untuk belajar dari pengalaman pengembangan dari sistem aplikasi. Mereka mengevaluasi apakah sistem perlu dihentikan, dilanjutkan atau di modifikasi.
3. **Audit Umum (*General Audit*)**
Auditor mengevaluasi kontrol pengembangan sistem secara keseluruhan, memberi opini audit tentang pernyataan teknologi informasi ataupun tentang keefektifitasan dan keefisienan sistem.

2.8 Manajemen Layanan Teknologi Informasi (*Information Technology Service Management*)

ITSM (Information Technology Service Management) merupakan metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang terpusat pada pelanggan, layanan TI, perjanjian tentang layanan TI, dan penanganan fungsi TI (Idena, 2013).

Manajemen layanan merupakan kemampuan suatu organisasi untuk memberikan manfaat kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Hal ini mencakup semua proses, metode, fungsi, peran, dan kegiatan bahwa penyedia layanan menggunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

IT Service Management memiliki 4 perspektif / atribut yang menjelaskan tentang konsep ITSM. hubungan masing-masing perspektif sebagai berikut:



Gambar 2. 3 Empat perspektif ITSM

Sumber: (Menken, 2010)

Perspektif atau atribut yang ditunjukkan terdiri dari *people*, *product/technology*, *partners/suppliers* dan *process* dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Partners/Suppliers*

Perspektif *partners/suppliers* memperhitungkan pentingnya mitra dan hubungan dengan *supplier/pemasok* external demi membangun kontribusi yang positif pada layanan.

2. *People*

Perspektif *people* berkaitan dengan bagaimana mengelola sumber daya manusia seperti staf TI, pelanggan dan stakeholder lainnya guna memenuhi kebutuhan layanan TI.

3. *Product/Technology*

Perspektif *product/technology* fokus pada memperhitungkan teknologi yang digunakan, perangkat keras & perangkat lunak, anggaran dan infrastruktur layanan TI.

4. *Process*

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

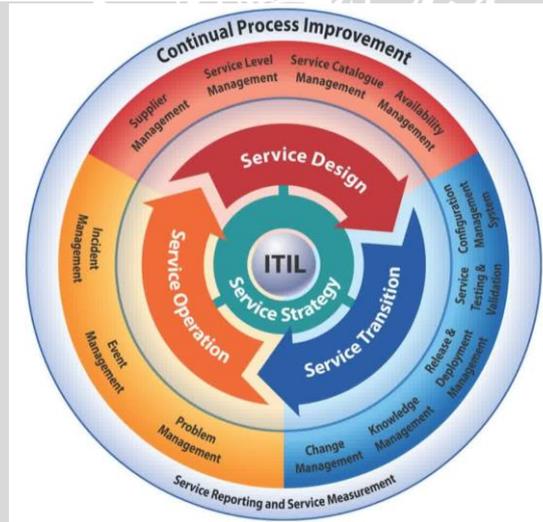
Perspektif ITSM menjadi landasan untuk memberi kepuasan dalam menyelenggarakan layanan TI. Layanan yang berhasil dan bermanfaat bagi pengguna akan meningkatkan kualitas dan mutu layanan TI itu sendiri. Manfaat yang dimiliki ITSM adalah meningkatkan kualitas penyediaan layanan, menyesuaikan biaya dan kualitas layanan; menghasilkan layanan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan bisnis, pelanggan dan pengguna, proses yang terintegrasi terpusat, setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan, selalu belajar dari pengalaman, dan dibuktikan dalam indikator kinerja.

2.9 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan *Best Practice IT Service Management* yang digunakan oleh ratusan organisasi di seluruh dunia. ITIL memberikan landasan bagi kualitas IT Service Management melalui pendokumentasian. Sangat mudah bagi organisasi untuk belajar dan melaksanakan sesuai dengan lingkungan (Didin dan April, 2015).

ITIL adalah pendekatan yang paling diterima secara luas untuk manajemen layanan TI (ITSM), menggabungkan pemikiran terbaru dengan akal sehat dan panduan praktis. Diambil dari pengalaman sektor publik dan swasta di seluruh dunia, bimbingan ITIL dikembangkan dari saran ahli, dengan masukan dari pengguna di berbagai jenis organisasi. Hal ini didasarkan pada pendekatan siklus hidup, dan ITIL inti terdiri dari lima publikasi yang masing-masing mewakili tahap siklus hidup: *ITIL Service Strategy*, *ITIL Service Design*, *ITIL Service Transition*, *ITIL Service Operation*, dan *ITIL Continual Service Improvement* (Musda, 2007).

Dalam perkembangannya ITIL memiliki lima bagian dari sebuah siklus dari sebuah siklus yang dikenal dengan sebutan Siklus Layanan ITIL. Secara singkat, masing-masing bagian dari siklus tersebut adalah, *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* seperti pada gambar 2.4, seperti berikut:



Gambar 2.4 Domain ITIL v3

Sumber: (Musda, 2007)

1. *Service Strategy*

Service Strategy memberikan panduan kepada pengimplementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar dari konsep ITSM, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle (UK, 2011).

Service Strategy menetapkan paduan bagi semua penyedia layanan TI dan pelanggan mereka, untuk membantu mereka beroperasi dan berkembang dalam jangka panjang, dengan pemahaman sebagai berikut (UK, 2011):

1. Layanan apa saja yang harus ditawarkan
2. Kepada siapa saja layanan harus ditawarkan
3. Bagaimana posisi pasar internal dan eksternal untuk layanan yang dikembangkan
4. Potensi kompetisi dan kondisi yang ada dalam pasar, tujuan dari apa yang akan dilakukan dan bagaimana cara melakukannya
5. Bagaimana pelanggan dan *stakeholder* mengukur nilai dan bagaimana nilai akan dibuat
6. Bagaimana keputusan layanan sumber daya dapat dibuat dengan tipe yang berbeda oleh penyedia layanan
7. Bagaimana visibilitas dan control atas penciptaan nilai yang akan dicapai melalui manajemen keuangan
8. Bagaimana kasus bisnis yang kuat akan dibuat untuk mengamankan investasi strategis di layanan asset dan kemampuan manajemen layanan
9. Bagaimana alokasi sumber daya yang tersedia untuk memberikan dampak yang optimal pada layanan portofolio
10. Bagaimana kinerja layanan dapat diukur

Proses-proses yang dicakup dalam *Service Strategy*, di samping topik-topik di atas adalah (Musda, 2007):

1. *Service Portfolio Management*

Service Portfolio Management memerlukan manajemen proaktif terhadap investasi pada *lifecycle* layanan, termasuk konsep, desain, dan transisi layanan, serta pendefinisian operasional dalam bentuk berbagai katalog layanan dan layanan yang tidak digunakan.

Service Portfolio Management merupakan proses yang berkelanjutan, yang meliputi sebagai berikut:

1. Mendefinisikan: Pengalokasian layanan, memastikan kasus bisnis dan memvalidasi data portofolio
2. Menganalisis: Memaksimalkan nilai portofolio, meluruskan dan memprioritaskan, menyeimbangkan penawaran dan permintaan
3. Menyetujui: Menyelesaikan portofolio yang diusulkan, mengotorisasi layanan dan sumber daya
4. Mengizinkan: Mengkomunikasikan keputusan, mengalokasikan sumber daya dan pengizinan layanan

2. *Financial Management*

Financial Management mencakup fungsi dan proses yang bertanggung jawab untuk mengelola anggaran penyedia layanan teknologi informasi, akuntansi dan pengisian persyaratan. *Financial Management* menyediakan kuantifikasi antara bisnis dan teknologi informasi dalam segi keuangan dan nilai dari layanan teknologi informasi yang mendasari penyediaan layanan tersebut, dan kualifikasi dari peramalan operasional.

Tanggung jawab dan kegiatan *financial management* tidak hanya dalam domain keuangan teknologi informasi maupun akuntansi. Banyak bagian dalam organisasi yang berinteraksi untuk menghasilkan dan menggunakan informasi keuangan teknologi informasi, serta

menggebungkan dan menjaga data keuangan yang mereka butuhkan yang memungkinkan penyebaran informasi sebagai masukan untuk keputusan dan kegiatan penting.

3. Demand Management

Demand Management merupakan aspek penting dari manajemen layanan salah satu sumber resiko bagi penyedia layanan yaitu kurang baiknya permintaan yang dikelola akibat ketidakpastian dalam permintaan. Kelebihan kapasitas akan menghasilkan biaya tetapi tidak menciptakan nilai yang didasarkan pada pengembalian biaya.

Tujuan *Demand Management* adalah untuk memahami dan mempengaruhi permintaan pelanggan untuk layanan dan penyediaan kapasitas dalam memenuhi perintah tersebut.

2. Service Design

Service Design dimulai dengan beberapa persyaratan bisnis dan diakhiri dengan pengembangan desain solusi layanan untuk menyelaraskan persyaratan dokumen bisnis dan hasil, serta SDP untuk dimasukkan kedalam *Service Transition* (Musda, 2007).

Service Design merupakan tahap dalam siklus hidup layanan secara keseluruhan dan merupakan elemen penting dalam proses perubahan bisnis dapat didefinisikan sebagai desain yang tepat dan inovatif untuk layanan teknologi informasi, termasuk dengan arsitekturnya, proses, kebijakan, informasi, dan dokumentasi untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan masa depan bisnis yang telah disepakati (Musda, 2007).

Tujuan dari *Service Design* adalah untuk memastikan bahwa layanan baru atau perubahan layanan didesain untuk memenuhi kebutuhan bisnis. ITIL *Service design* memberikan (UK, 2011):

1. Pedoman untuk desain dan pengembangan layanan dan paktek manajemen layanan
2. Prinsip-prinsip desain dan metode untuk merubah tujuan strategis menjadi portofolio dan asset layanan

Service design yang baik bergantung pada efektifitas dan efisiensi pengguna dari empat P yaitu (UK, 2011):

1. *People*: Orang-orang dengan keahlian dan kemampuan yang terlibat dalam penyediaan layanan teknologi informasi
2. *Product*: teknologi dan sistem manajemen yang digunakan dalam memberikan layanan teknologi informasi
3. *Processes*: proses, peran, dan aktifitas yang terlibat dalam penyediaan layanan teknologi informasi
4. *Partners*: vendor, perusahaan, dan penyedia yang digunakan untuk mendukung layanan teknologi informasi

3. Service Transition

Service Transition fokus pada pelaksanaan semua aspek layanan, memastikan bahwa layanan baru atau layanan yang mengalami perubahan dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat dikelola oleh penyedia layanan. Hal ini membutuhkan pemahaman sebagai berikut (UK, 2011):

1. Nilai potensial bisnis, kepada siapa dikirimkan dan oleh siapa yang akan menilai
2. Identifikasi *stakeholder* dalam pemasok, pelanggan, dan daerah lain
3. Pelaksanaan dan adaptasi dari *service design*, termasuk mengatur modifikasi desain, dimana perlu mendeteksi selama masa tansisi.

Tujuan dari *service transition* yaitu untuk memastikan bahwa baik layanan baru, layanan yang telah mengalami perubahan, maupun layanan yang sudah tidak terpakai memenuhi harapan bisnis yang didokumentasikan dalam *service strategy* dan *service design* tahap dari *lifecycle* layanan. Kegiatan utama dalam tahapan ini yaitu meliputi perencanaan, pengelolaan perubahan dan resiko, serta memastikan bahwa nilai bisnis yang diharapkan dapat tersampaikan (UK, 2011).

Proses-proses yang dicakup dalam *Service Transition* yaitu (UK, 2011):

1. *Transition Planning and Support*
 2. *Change Management*
 3. *Service Asset & Configuration Management*
 4. *Release & Deployment Management*
 5. *Service Validation*
 6. *Evaluation*
 7. *Knowledge Management*
4. *Service Operation*

Service Operation mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan level yang telah disepakati dari layanan kepada pengguna dan pelanggan, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pengiriman layanan. *Service strategy* mendefinisikan nilai, *service design* mendesain layanan untuk memberikan nilai tersebut, *service transition* membawa *service design* pada kehidupan layanan, dan selanjutnya adalah tanggung jawab dari staff *service operation* untuk memastikan bahwa layanan dapat tersampaikan (UK, 2011).

Service operation merupakan fase *lifecycle* yang berhubungan secara eksklusif dengan pengguna dan mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI (UK, 2011).

Service operation ini juga satu-satunya fase dalam siklus hidup layanan yang memiliki fungsi yang ditetapkan di dalamnya. Ada empat fungsi seperti: *service desk*, *technical management*, *application management* dan *IT operations management*. Sementara fungsi-fungsi ini secara aktif mendukung fase lain dari *lifecycle*, mereka berada dalam *service operation* (UK, 2011).

Proses-proses yang dilakukan pada iterasi *service operation* sebagai berikut (UK, 2011) :

1. Manajemen Event (*Event Management*)
Tujuan dari proses ini adalah untuk mengelola seluruh *event* sepanjang *lifecycle*, dari pendeteksian sampai menentukan tindakan kontrol yang tepat.
2. Manajemen Insiden (*Incident Management*)
Tujuan dari manajemen insiden adalah untuk mengembalikan layanan normal secepat mungkin dan meminimalkan dampak negatif terhadap



operasi bisnis. Layanan 'Normal' merupakan tingkat layanan yang disetujui dan didefinisikan dalam SLAs dan OIAs.

3. Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfilment*)

Tujuan dari permintaan pemenuhan adalah untuk memungkinkan pengguna untuk permintaan dan penerimaan layanan, untuk memberikan informasi kepada pengguna dan pelanggan tentang layanan, dan untuk membantu dengan informasi umum, keluhan dan komentar.

4. Manajemen Akses (*Access Management*)

Tujuan dari proses manajemen akses adalah untuk memberikan hak bagi pengguna untuk dapat mengakses layanan atau kelompok layanan, sembari mencegah akses pada penggunaan yang non resmi.

5. Manajemen Masalah (*Problem Management*)

Tujuan dari manajemen masalah adalah untuk mengelola siklus hidup dari semua masalah, dari identifikasi pertama melalui investigasi dan dokumentasi event yang dihapuskan. Manajemen masalah berusaha untuk meminimalisir dampak buruk dari insiden dan masalah dan secara proaktif mencegah terulangnya insiden tersebut.

6. Pengendalian Operasi TI (*TI Operations Control*)

Tujuan dari proses ini adalah memantau dan mengontrol layanan TI beserta infrastrukturnya. Proses ini bertanggung jawab pada pengendalian tugas-tugas rutin dari pengelolaan layanan TI.

7. Manajemen Aplikasi (*Application Management*)

Manajemen aplikasi bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi pada seluruh *lifecycle*.

8. Manajemen Teknis (*Technical Management*)

Manajemen teknis membantu untuk merencanakan, melaksanakan dan memelihara infrastruktur teknis dan memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan dan keahlian berada pada tempat untuk merancang, membangun, mentransisi, mengoperasikan dan meningkatkan layanan TI dan teknologi pendukung.

5. *Continual Service Improvement*

Continual Service Improvement (CSI) berkaitan dengan mempertahankan nilai untuk pelanggan melalui perbaikan terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan serta keseluruhan maturitas dari siklus layanan ITSM dan proses dibawahnya. CSI mengkombinasi prinsip-prinsip, praktek dan metode dari manajemen teknis, manajemen perubahan, dan perbaikan kemampuan, bekerja untuk memperbaiki setiap tahap dalam siklus layanan ITSM dan proses yang terkait kegiatan dan teknologi (UK, 2011).

CSI bukan merupakan konsep baru tapi sering konsep tersebut tidak bergerak melampaui tahap diskusi. Bagi banyak organisasi, CSI menjadi proyek ketika sesuatu telah gagal dan sangat mempengaruhi bisnis. Ketika masalah teratasi konsep ini segera dilupakan sampai kegagalan besar berikutnya terjadi.

Tujuh langkah proses perbaikan mencakup langkah-langkah yang diperlukan untuk mengumpulkan data, menganalisa data tersebut untuk mengidentifikasi trend, menyajikan informasi kepada manajemen untuk penentuan prioritas dan

persetujuan dan menerapkan perbaikan. Tujuh langkah perbaikan antara lain yaitu (Musda, 2007):

1. Tentukan apa yang harus diukur
Seperangkat pengukuran harus didefinisikan sepenuhnya untuk mendukung tujuan dari organisasi. Fokus pada identifikasi apa yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan, tanpa mempertimbangkan data yang tersedia saat ini.
2. Tentukan apa yang dapat diukur
Organisasi menemukan keterbatasan pada apa yang sebenarnya dapat diukur, tetapi hal tersebut berguna untuk mengenali bahwa terdapat kesenjangan dan risiko apa yang akan terjadi. Sebuah analisa kesenjangan harus dilakukan antara apa yang dapat diukur hari ini dan apa yang diperlukan.
3. Mengumpulkan data
Mencakup pengumpulan dan pemantauan data. Kualitas adalah tujuan utama pemantauan untuk CSI. Oleh karena itu, pemantauan berfokus pada efektivitas pelayanan dan proses. Penekanannya adalah mengidentifikasi dimana perbaikan dapat dilakukan pada tingkat layanan yang ada, atau kinerja TI.
4. Memproses data
Data mentah biasanya diproses sesuai format yang dibutuhkan, menyediakan perspektif mengenai kinerja atau proses layanan. Pengolahan data merupakan kegiatan penting dari CSI yang sering diabaikan. Melakukan monitoring dan mengumpulkan data pada komponen infrastruktur adalah penting.
5. Menganalisa data
Menganalisa data merupakan proses mengubah informasi menjadi pengetahuan mengenai peristiwa yang mempengaruhi organisasi. Setelah diproses menjadi informasi, hasilnya dapat dianalisis untuk menjawab pertanyaan seperti :
 1. Apakah perusahaan sudah memenuhi target?
 2. Apakah ada kecenderungan yang jelas?
 3. Apakah ada tindakan korektif yang diperlukan? Dan berapa biaya yang dibutuhkan?
6. Mempresentasikan dan menggunakan informasi
Pengetahuan yang telah diperoleh sekarang dapat disajikan dengan format yang mudah untuk dipahami dan memungkinkan orang yang menerima informasi tersebut untuk membuat keputusan strategis, taktis, dan operasional. Informasi harus disediakan dengan tepat dan dengan cara yang tepat pada *audience* yang dituju.
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 dan dikomunikasikan kepada organisasi.

2.10 Maturity Level

Maturity level adalah suatu metode untuk mengukur level pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen tersebut (Potapenko, 2008). Tingkat kematangan sebuah organisasi terkait dengan keberadaan dan kinerja proses dalam layanan teknologi informasi dapat dibagi menjadi enam tingkatan, yaitu (Potapenko, 2008):

1. *0 - Non existent*
Pada level ini, tidak ada proses terhadap isu apapun alias tidak ada isu yang dibahas.
2. *1 – Initial*
Pada level ini, telah mengenali bahwa terdapat isu TI yang ada dan harus ditangani. Namun tidak ada proses standard untuk menangani isu TI itu. Namun sebaliknya ada proses yang menjadi pendekatan ad-hoc yang diaplikasikan pada kasus individual atau kasus demi kasus secara terpisah-pisah. Pendekatan manajemen yang menyeluruh masih belum terorganisasi dengan baik.
3. *2 – Repeatable*
Pada level ini, proses prosedur yang ada telah dikembangkan sehingga juga diikuti oleh orang lain yang melakukan pekerjaan yang sama. Namun belum ada pelatihan formal atau prosedur standar komunikasi yang dipakai dan juga pertanggungjawaban masih bersifat individual. Pada level ini, terdapat ketergantungan terhadap keahlian individual sehingga terjadinya kesalahan masih besar kemungkinan terjadi.
4. *3 – Defined*
Pada level ini, prosedur kerja telah distandarisasi dan didokumentasikan serta dikomunikasikan melalui proses pelatihan. Telah dimandatkan pula, bahwa prosedur ini wajib dipatuhi, namun bagaimanapun juga ada deviasi prosedur dalam pelaksanaannya yang belum diakomodasi. Prosedur itu sendiri masih belum memuaskan.
5. *4 – Managed*
Pada level ini, manajemen memonitor dan mengukur kepatuhan dengan prosedur dan mengambil suatu tindakan bila nampak suatu proses tidak berjalan secara efektif. Proses di dalam Enterprise selalu dalam ditingkatkan dan menyediakan hasil yang baik. Otomatisasi dan tools digunakan secara terbatas.
6. *5 – Optimised*
Pada level ini, proses yang telah berada pada level praktek yang amat baik, berdasarkan pada hasil continuous improvement dan pemodelan maturity dari Enterprise yang lain. TI digunakan sebagai cara integrasi yang mengotomatisasi workflow, menyediakan tools untuk peningkatan kualitas dan keefektifan, sehingga membuat Enterprise cepat beradaptasi.

2.11 RACI Chart

RACI model atau dikenal juga dengan RACI matriks merupakan suatu teknik untuk mengidentifikasi suatu tanggung jawab dari sebuah proses. RACI model ini menganalogikan setiap objek berhubungan dengan sebuah tanggung jawab. RACI merupakan kepanjangan dari Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed yang masing-masing memiliki arti sebagai berikut (Wessex, 2010) :

- a. *Responsible* adalah pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu masalah
- b. *Accountable* adalah pihak yang memiliki wewenang besar untuk mengambil sebuah keputusan dan menyelesaikan suatu tugas
- c. *Consulted* adalah pihak yang dibutuhkan untuk memberikan saran atau nasihat dalam suatu kegiatan atau keputusan akhir
- d. *Informed* adalah pihak yang perlu diberi informasi setelah pekerjaan atau keputusan yang telah diambil

Kegunaan RACI ini untuk organisasi adalah:

1. Mengidentifikasi beban kerja yang telah ditugaskan kepada karyawan tertentu atau departemen
2. Memastikan bahwa proses tertentu tidak terlalu dominan
3. Memastikan bahwa anggota baru dijelaskan tentang peran dan tanggung jawab
4. Menemukan keseimbangan yang tepat antara garis dan tanggung jawab proyek
5. Mendistribusikan kerja antara kelompok untuk mendapatkan efisiensi kerja yang lebih baik
6. Terbuka untuk menyelesaikan konflik dan diskusi
7. Mendokumentasikan peran dan tanggung jawab orang-orang dalam organisasi

2.12 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai factor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*), dan ancaman (*Threats*) (Rangkuti, 2006).

Fungsi dari analisis SWOT yaitu untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Analisis SWOT tersebut akan menjelaskan apakah informasi tersebut berindikasi sesuatu yang akan membantu perusahaan mencapai tujuannya atau memberikan indikasi bahwa terdapat rintangan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pemasukan yang diinginkan.

Berikut ini merupakan penjelasan dari SWOT yaitu (David, 2006):

1. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat

dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetisi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dipasar,

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan. Keterbatasan tersebut dapat berupa fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen dan keterampilan pemasaran dapat merupakan sumber dari kelemahan perusahaan.

3. Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang, seperti perubahan teknologi dan meningkatnya hubungan antara perusahaan dengan pembeli atau pemasok merupakan gambaran peluang bagi perusahaan.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Adanya peraturan-peraturan pemerintah yang baru atau yang direvisi dapat merupakan ancaman bagi kesuksesan perusahaan.



BAB 3 METODOLOGI

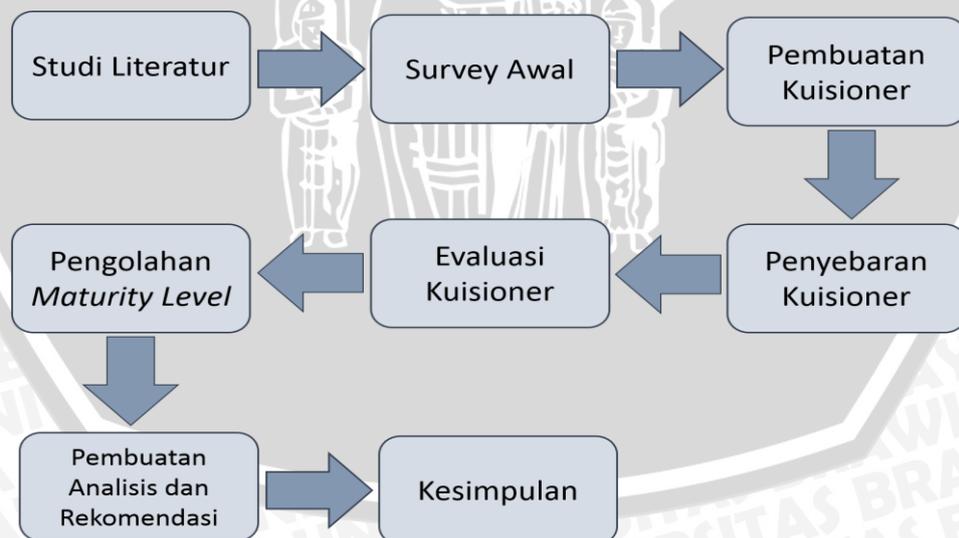
Pada bab ini akan dijelaskan kerangka berpikir dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian seperti seperti studi literature, metode pengambilan data dan metode analisis data.

3.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Hamid. 2007, kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang sistematis dari kinerja dalam memberikan solusi atau alternatif dari serangkaian makalah yang ditetapkan. Penelitian yang dilakukan kali ini melalui beberapa tahap adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Studi literatur dengan mempelajari framework ITIL, khususnya pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*
2. Membuat kuisisioner yang nantinya akan ditujukan kepada pengelola SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya
3. Melakukan wawancara dan observasi pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya
4. Menyebarkan kuisisioner kepada pihak yang ditujukan untuk diisi
5. Melakukan perhitungan terhadap kuisisioner yang telah diisi
6. Melakukan perhitungan terhadap *Maturity Level*
7. Menganalisis terhadap semua hasil audit setelah melalui tahap perhitungan kuisisioner dan *Maturity Level* kemudian membuat rekomendasi
8. Membuat kesimpulan dari hasil audit

Jika digambarkan :



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.2 Studi Literatur

Proses studi literatur melibatkan pencarian dasar-dasar teori dan penelitian pendamping yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sehingga dapat membantu mempermudah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Teori-teori dalam penelitian ini bias didapat dari buku, *website*, jurnal dan pustaka lain yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini seperti Sistem Informasi, *IT-Governance*, Audit Sistem Informasi, dan *framework ITIL* seperti yang telah dipaparkan pada bab 2.

3.3 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah bidang pengelolaan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang melaksanakan tugas pokok pengelolaan SIMKOP. Obyek yang dijadikan penelitian ini adalah sistem informasi manajemen Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Diperlukan pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk pengerjaan penelitian. Data yang akan diteliti dan dianalisis terdiri dari dua data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer didapatkan dengan melakukan penelitian secara langsung pada pihak yang terkait dengan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya. Dalam pengumpulan data primer ini menggunakan kuisisioner, wawancara, dan observasi. Kuisisioner dalam penelitian ini mengacu pada kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3*.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dari studi literatur seperti buku, *website*, jurnal dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2003).

Populasi dalam penelitian ini adalah staff pengelolaan sistem yang nantinya akan diberikan kuisisioner untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*).

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan kaateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003).

Sampel dalam penelitian ini sejumlah 3 orang dari staff pengelolaan sistem Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

3.4.3 Observasi

Menurut Nawawi dan Martini. 2014, observasi merupakan pengamatan dan juga pencatatan sistematis atas unsur-unsur yang muncul dalam suatu gejala atau gejala-gejala yang muncul dalam suatu objek penelitian. Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan mengamati dan memahami hasil dari wawancara dan mengamati SIMKOP dari Dinas Koperasi dan UMK Kota Surabaya.

3.4.4 Pemetaan RACI Chart

Pemetaan RACI merupakan teknik untuk mengidentifikasi fungsi kerja dimana ada proses yang kurang jelas dan ambigu, kemudian membawa perbedaan pandangan mengenai tugas dan tanggung jawab terhadap fungsi kerja yang ada pada Dinas Koperasi dan UMK Kota Surabaya sesuai dengan aktivitas ITIL. 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 pada Sub domain

Domain	Aktivitas pada	Keterangan
Service Operation	<i>Service Management as a Practice</i>	Mendefinisikan 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> .
	<i>SO Principle</i>	Mendefinisikan prinsip-prinsip operasi layanan seperti pendefinisian tim pengembang, tujuan dan kriteria kinerja layanan, kebutuhan kinerja dengan department maupun pengguna.
	<i>SO Processes</i>	Mendefinisikan proses-proses operasi layanan yaitu berbagai proses didalam <i>even management</i> , manajemen insiden, manajemen masalah, pemenuhan permintaan, serta manajemen akses.
	<i>Common SO Activities</i>	Aktivitas-aktivitas umum operasi layanan seperti pendefinisian manajemen <i>server</i> , manajemen jaringan, penyimpanan arsip, administrasi basis data, manajemen <i>middleware</i> , manajemen <i>web</i> , manajemen data <i>center</i> serta manajemen keamanan informasi.
	<i>Organizing SO</i>	proses-proses di dalam <i>service desk</i> , manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi.

Tabel 3. 1 Aktivitas pada *Sub domain* (lanjutan)

CSI	<i>SO Technology Consideration</i>	Pertimbangan teknologi untuk operasi layanan seperti fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses <i>Service Operation</i> .
	<i>Implementing SO</i>	Implementasi operasi layanan seperti keaktifan mengelola perubahan, pengakuan keberhasilan, lisensi serta pemeriksaan kapasitas layanan.
	<i>Service Management as a Practice</i>	Membahas tentang praktik manajemen layanan seperti pendefinisian tujuan CSI, <i>return of investment</i> , manfaat CSI serta keuntungan finansial.
	<i>CSI Principle</i>	Prinsip-prinsip CSI seperti kepemilikan CSI, penanggung jawab layanan, rencana layanan, katalog layanan, pengukuran layanan dan sebagainya.
	<i>CSI Processes</i>	Proses-proses CSI seperti penerapan tujuan langkah perbaikan, proses pelaporan, pemantauan kebutuhan dan program peningkatan layanan.
	<i>CSI Method and Techniques</i>	Metode-metode dan teknik-teknik CSI seperti penerapan metode dan teknik CSI, analisis kesenjangan, penggunaan manajemen kapasitas, manajemen beban kerja, dan manajemen permintaan.
	<i>Organizing for CSI</i>	Membahas tentang mengorganisir CSI seperti pendefinisian peran dan tanggung jawab CSI, pengolahan data, peran <i>owner</i> dan manajer layanan, serta analisis.
	<i>CSI Technology Consideration</i>	Membahas tentang pertimbangan teknologi untuk CSI seperti penggunaan alat-alat untuk mendukung kegiatan CSI, pemantauan keja, manajemen proyek, dan manajemen keuangan.
	<i>Implementing CSI</i>	Membahas tentang implementasi CSI seperti pemantauan dan pelaporan pada teknologi, agenda pertemuan untuk mengulas layanan, program manajemen layanan serta strategi dan rencana komunikasi.

3.4.5 Kuisisioner

Kuisisioner mengenai sistem informasi manajemen pada Dinas Koperasi dan UMKM dalam penelitian ini dibuat sesuai dengan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library v3* yang bersumber dari *University and College of Information System Association (UCISA)* (UCISA, 2015). Jawaban responden kemudian akan diolah dan dianalisa sehingga menghasilkan rekomendasi.

3.4.6 Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Wawancara merupakan salah satu bagian yang terpenting dari setiap survey, tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yaitu tentang bagaimana kondisi dan permasalahan yang sebenarnya terjadi serta untuk mengetahui tingkat yang ingin dicapai oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

3.5 Pengolahan Data dan Analisis

3.5.1 Perhitungan *Maturity Level*

Pengukuran dilakukan terhadap fakta – fakta kematangan pengendalian proses – proses yang terjadi didalam organisasi dengan menggunakan kuesioner yang dirancang. *Maturity level* dapat digambarkan sebagai suatu *sets of atomic statement* dimana masing – masing deskripsi *level of maturity* berisi pernyataan yang dapat bernilai sesuai atau tidak sesuai dan sebagian sesuai atau sebagian tidak sesuai. Peningkatan *maturity* akan mengurangi resiko dan meningkatkan efisiensi, mendorong berkurangnya kesalahan dan meningkatkan kuantitas proses yang dapat diperkirakan kualitasnya dan mendorong efisiensi biaya terkait dengan penggunaan sumber daya TI.

Description of maturity level terdiri atas enam level (0 sampai 5) yang menggambarkan tingkat kehandalan aktivitas – aktivitas pengendalian sistem informasi yang dirangkum oleh ISACA (*Information Systems Audit And Control Association*) dari konsensus berbagai pendapat para ahli dan praktek –praktek terbaik dibidang teknologi yang bersifat *generic* dan telah dijadikan sebagai standar internasional. Terdapat parameter dalam perhitungan *Maturity Level* seperti tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3. 2 Parameter Perhitungan *Maturity Level*

0	<i>Non-existent</i>	Perusahaan sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen
1	<i>Initial</i>	Perusahaan secara reaktif melakukan penerapan dan implementasi teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mendadak yang ada, tanpa didahului dengan perencanaan sebelumnya

Tabel 3. 3 Parameter Perhitungan Maturity Level (lanjutan)

2	<i>Repeatable</i>	Perusahaan telah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen aktivitas terkait dengan tata kelola teknologi informasi, namun keberadaannya belum terdefinisi secara baik dan formal sehingga masih terjadi ketidakkonsistenan
3	<i>Define</i>	Perusahaan telah memiliki prosedur baku formal dan tertulis yang telah disosialkan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari
4	<i>Manage</i>	Perusahaan telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sebagai sasaran maupun obyektif kinerja setiap penerapan aplikasi teknologi informasi yang ada
5	<i>Optimised</i>	Perusahaan telah mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi yang mengacu pada “ <i>best practice</i> ”

Hasil dari perhitungan *Maturity Level* dilakukan pembulatan skala untuk mempermudah dalam penentuan posisi yang tepat. Skala pembulatan indeks bisa dilihat dalam tabel 3.3 seperti dibawah ini:

Tabel 3. 3 Skala Pembulatan Indeks

Skala Pembulatan	Tingkat <i>Maturity Model</i>
4,51-5	5
3,51-4,5	4
2,51-3,5	3
1,51-2,5	2
0,51-1,5	1
0-0,5	0

Perhitungan *Maturity Level* dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3. 4 Perhitungan Maturity Level

Proses	Resp 1	Resp 2	Total Bobot	Total Responden	<i>Maturity Level</i>
<i>Service Management as a Practice</i>					
<i>Service Operation Principles</i>					

Tabel 3. 4 Perhitungan *Maturity Level* (lanjutan)

<i>Service Operation Processes</i>					
<i>Common Service Operation Activities</i>					
<i>Organizing Service Operation</i>					
<i>Service Operation Technology Consideration</i>					
<i>Implementing Service Operation</i>					

Setelah kuisioner dihitung, jumlah jawaban akan diproses berdasarkan parameter masing-masing. Kemampuan dan kematangan proses-proses TI yang telah terpilih kemudian di evaluasi, Tingkat kematangan proses diukur menggunakan rumus :

$$Maturity Level = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah responden}}$$

Selanjutnya dari indeks *Maturity Level* yang didapatkan dari jawaban responden yang diperoleh dari kuisioner, sehingga selanjutnya akan diketahui tingkat kematangan dari proses dari domain yang digunakan.

3.5.2 Analisis *Maturity Level*

Analisis *Maturity Level* digunakan unruk mengukur level pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen tersebut. Seberapa bagusnya pengembangan manajemen tergantung pada tercapainya tujuan-tujuan yang diperoleh.

Setelah hasil dari *Maturity Level* ini diperoleh maka akan didapatkan sebuah kesenjangan. Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja dalam Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang diharapkan pada masa datang.

3.5.3 Analisis Kesenjangan

Setelah dilakukan analisis terhadap *Maturity Level*, selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan. Analisis tersebut dilakukan guna mengidentifikasi aktivitas yang akan dilakukan oleh pihak-pihak yang berhubungan dengan SIMKOP agar keadaan lebih actual mengenai tingkat kematangan (*'as-is'*) dapat mencapai tingkat yang diharapkan (*'to-be'*)

3.5.4 Rekomendasi

Setelah proses analisis *Maturity Level* sudah selesai maka akan dilakukan analisis hasil temuan terhadap kekurangan yang ada pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya dalam pengelolaan SIMKOP dengan standart *ITIL v3* pada

masing-masing domain yang akan digunakan. Kemudian melakukan penyusunan rekomendasi sesuai dengan kekurangan pada masing-masing domain agar layanan TI dapat lebih ditingkatkan.

3.6 Kesimpulan

Berdasarkan tahap penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu berasal dari kuisisioner dan hasil wawancara diberikan kepada pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya
2. Dalam pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan *Maturity Level*
3. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa rekomendasi yang nantinya akan diberikan kepada pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya agar nantinya dapat meningkatkan tata kelola layanan TI untuk kedepannya.



BAB 4 SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA

4.1 Mekanisme Wawancara

Wawancara dilakukan kepada staf ahli pengelola SIMKOP Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya untuk memperoleh keterangan dari narasumber. Materi yang ditanyakan kepada narasumber meliputi seluk beluk SIMKOP.

4.2 Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, SIMKOP dalam Dinas Koperasi dan UMKM ini merupakan layanan atau wadah bagi seluruh pelaku koperasi di Surabaya dibawa naungan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, terdapat kegiatan dalam mengusahakan program-program pemberdayaan dan aktifitas monitoring tiap anggota koperasi guna mensejahterakan anggota koperasi di Kota Surabaya, yaitu dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaporan kegiatan, menampilkan laporan kondisi pelaksanaan dan perbandingan prosentase tiap-tiap anggota koperasi dan UMKM Kota Surabaya, melakukan pembaharuan database guna memperbarui data Koperasi dan UMKKM serta menambah program dan kegiatan baru pada *website* Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, serta memberikan informasi dan wawasan kepada masyarakat khususnya warga Kota Surabaya tentang Koperasi dan UMKKM.

Sebelum Dinas Koperasi dan UMKKM Kota Surabaya mengimplementasikan SIMKOP ini pelaporan dan memperbarui data dilakukan secara manual yang membutuhkan alokasi ruang sebagai tempat pengarsipan serta membutuhkan banyak kertas untuk menyimpan data setiap koperasi.

Sampai saat ini SIMKOP dari Dinas Koperasi dan UMKKM Kota Surabaya ini terus berkembang sejak tahun 2014. *Maintenance* atau perawatan terhadap sistem ini sendiri dilakukan setiap 6 bulan sekali dan ketika terjadi insiden.

4.3 Mekanisme Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengakses layanan SIMKOP pada *website* <http://simkop.surabaya.go.id>. Setelah *website* SIMKOP tersebut diakses, dilakukan pencatatan tentang aspek-aspek yang diamati tersebut, seperti antarmuka SIMKOP serta fitur-fitur yang ditawarkan kepada penggunaannya yaitu para pelaku koperasi di Surabaya. Observasi ini bertujuan untuk untuk mengetahui SIMKOP sebagai obyek penelitian ini.

4.4 Hasil Observasi

Hasil observasi pada SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKKM adalah sebagai berikut:

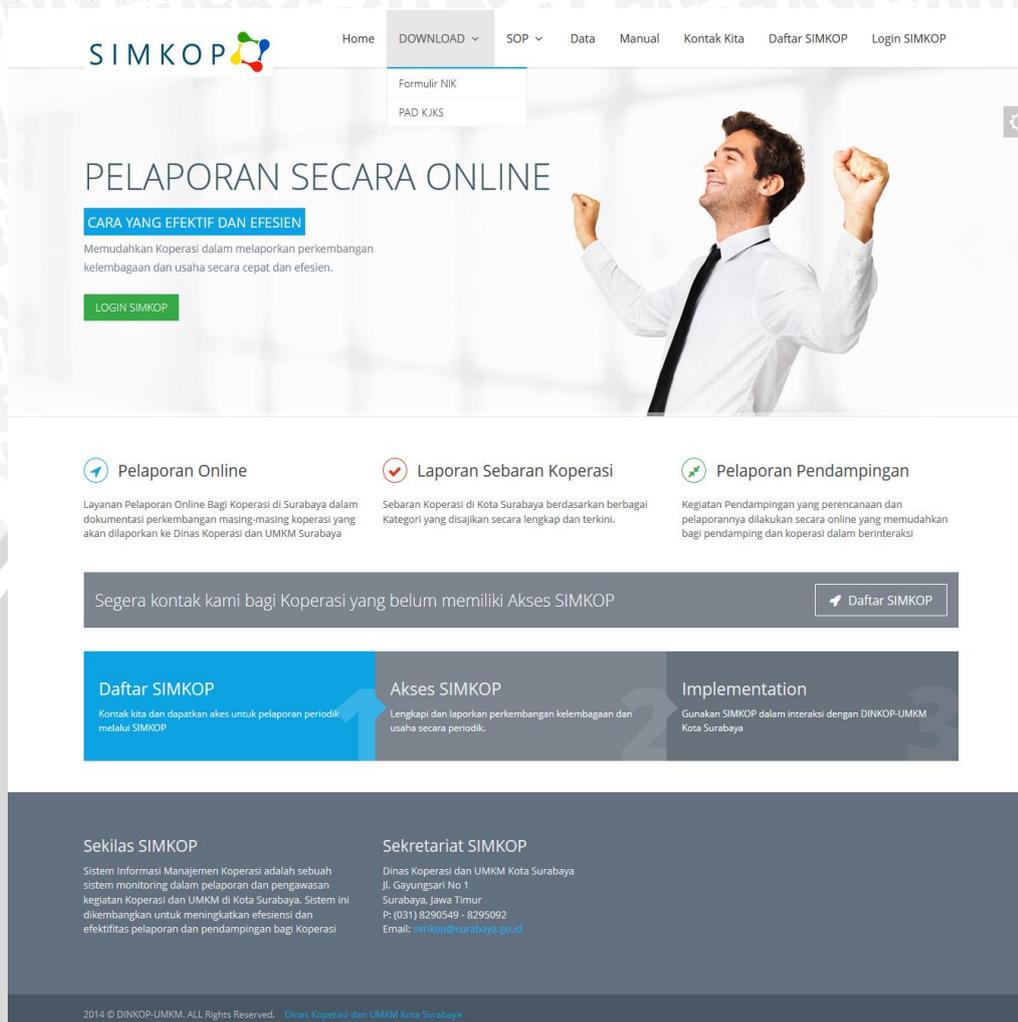
a. Halaman utama



Gambar 4. 1 Home

Gambar 4.1 merupakan menu awal atau Home dari SIMKOP. Dalam halaman ini terdapat sekilas penjelasan mengenai Pelaporan Online, Laporan Sebaran Koperasi, dan Pelaporan Pendampingan, serta dapat melakukan Login dan Daftar ke dalam SIMKOP agar bisa mengakses isi dari SIMKOP tersebut.

b. Menu download



Gambar 4. 2 Menu Download

Gambar 4.2 merupakan menu download yang terdapat pada SIMKOP digunakan untuk mendownload form pengajuan sertifikat nomor induk koperasi (NIK) dan pernyataan keputusan rapat perubahan anggaran dasar koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah.

c. Menu SOP

The screenshot shows the SIMKOP website interface. At the top, there is a navigation bar with 'SIMKOP' logo and links for Home, DOWNLOAD, SOP (selected), Data, Manual, Kontak Kita, Daftar SIMKOP, and Login SIMKOP. Below the navigation bar, the page title is 'SOP Pendampingan Bidang Kelembagaan'. On the right side, there is a sidebar menu titled 'SOP' with three items: 'SOP Koperasi Anggota', 'SOP Pendamping Kelembagaan' (highlighted), and 'SOP Pendamping Usaha'. The main content area features a 'Document Flow : Sistem Informasi Pendampingan Koperasi' diagram. The diagram is divided into two horizontal lanes: 'Perencanaan dan Monitoring' (top) and 'Pendaftaran' (bottom). The top lane includes steps: Start, Pemilahan Data Koperasi, Pembagian Sebaran Koperasi, Pembagian Jatah Pendampingan Koperasi kepada para Pendamping, and Laporan Kunjungan. The bottom lane includes steps: Login System, Melihat Informasi rencana kerja pendamping, Melakukan Pendampingan, Melakukan Pelaporan Kunjungan Per Koperasi, and Laporan Kunjungan. Below the diagram, there is a section titled 'SOP Pendampingan Bidang Kelembagaan' with a brief description and three numbered steps. Further down, there is a 'Tahap Pengisian Data (Pelaporan)' section with a description and four numbered steps. At the bottom of the page, there are two columns: 'Sekilas SIMKOP' and 'Sekretariat SIMKOP' with contact information.

Gambar 4. 3 Menu SOP

Pada gambar 4.3 merupakan menu yang berisikan SOP terdiri dari tiga sub menu yang menjelaskan tentang tahapan pengisian data pelaporan yang dilakukan oleh anggota koperasi, pendamping kelembagaan, dan pendamping usaha.



d. Kontak Kita

The screenshot shows the 'Kontak Kita' page on the SIMKOP website. At the top, there is a navigation menu with 'Kontak Kita' highlighted. Below the menu is a Google Map of Surabaya, with a red pin marking the location of 'Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya' at Jl. Gayung Sari No. 1. To the right of the map, there is contact information for the Secretariat of SIMKOP, including the address 'Jl. Gayung Sari No 1 Surabaya, Jawa Timur', phone number 'P: (031) 8290549 - 8295092', and email 'simkop@surabaya.go.id'. Below the map and contact information is a contact form with fields for 'Nama', 'No Handphone', 'Email', and 'Pesan', followed by a 'Kirim' button. At the bottom of the page, there is a 'Sekilas SIMKOP' section and a footer with copyright information.

Gambar 4. 4 Menu Kontak

Gambar 4.4 menu kontak kita berisikan tentang kontak secretariat SIMKOP yaitu berupa alamat, nomor telepon, dan email, serta bisa melalui form yan tersedia pada menu tersebut.

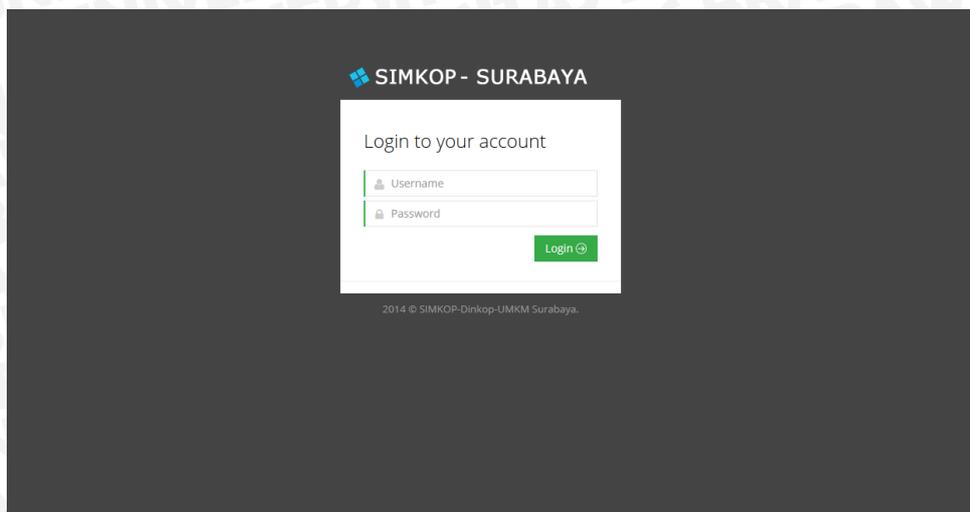
e. Menu Daftar SIMKOP



Gambar 4. 5 Menu Daftar SIMKOP

Gambar 4.5 menu daftar akses SIMKOP, digunakan oleh para pelaku koperasi baru yang ingin mendaftarkan koperasinya melalui SIMKOP dengan mengisi data pada form-form yang telah disediakan untuk mendapatkan username dan password untuk login ke dalam SIMKOP.

f. Menu Login



Gambar 4. 6 Menu Login

Gambar 4.6 menu Login ini digunakan oleh beberapa pihak yaitu pelaku koperasi binaan Dinas Koperasi dan UMKM agar dapat melakukan pelaporan dan pembaharuan data koperasi, admin dapat melakukan CRUD terhadap data-data yang ada, Tim SIMKOP dan pendamping koperasi dapat melakukan insert dan edit data mengenai jadwal kunjungan koperasi yang sedang bermasalah atau koperasi yang perlu di verifikasi.

4.5 Pemetaan RACI Chart

Sebelum melakukan pemetaan RACI maka dilakukan wawancara RACI terlebih dahulu kepada kepala bidang yang terkait. Hasil dari pemetaan RACI dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 1 Pemetaan RACI

Domain ITIL	Aktivitas ITIL	Kepala Dinas Koperasi dan UMKM	Kepala Bidang Kelembagaan Dan SDM	Tim SIMKOP	Lain – lain
Service Operation (SO)	Service Management as a Practice	AR	R	RA	I
	SO Principle	A	RA	RC	I
	SO Processes	AR	RA	RA	I
	Common SO Activities	A	RA	RA	I
	Organizing SO	A	RA	R	I

Tabel 4. 1 Pemetaan RACI (lanjutan)

	<i>SO Technology Consideration</i>	A	A	R	I
	<i>Implementing SO</i>	A	RA	RA	I
<i>Continual Service Improvement (CSI)</i>	<i>Service Management as a Practice</i>	A	RC	RC	I
	<i>CSI Principle</i>	A	RC	C	I
	<i>CSI Processes</i>	A	RA	RC	I
	<i>CSI Method and Techniques</i>	AR	RA	RA	C
	<i>Organizing for CSI</i>	A	RC	RA	I
	<i>CSI Technology Consideration</i>	A	R	R	I
	<i>Implementing CSI</i>	A	R	RA	I

Berdasarkan pemetaan RACI diatas didapatkan pihak yang paling bertanggung jawab terhadap aktivitas atau yang bisa disebut dengan *Responsible* dan pihak yang dapat memberikan keputusan serta menyelesaikan suatu tugas yang disebut dengan *Accountable* terhadap aktivitas – aktivitas pada domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* adalah Kepala Bidang Umum dan kepegawaian serta yang ada didalamnya yaitu tim SIMKOP.

4.6 Mekanisme Pembuatan Kuisisioner

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan membagikan kuisisioner kepada tiga staff pengelola SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya. Kuisisioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang diambil dari kerang kerja *Technology of Information Library (ITIL) v3* yang bersumber dari *website University and College of Information System Association (UCISA)*. UCISA merupakan asosiasi inggris yang mewakili seluruh pendidikan tinggi, dan pendidikan lanjut, dalam penyediaan dan pengembangan akademik tentang sistem informasi serta mempromosikan keunggulan dalam penerapan sistem informasi dan layanan.

Terdapat dua *domain* dari ITIL yang dibahas dalam kuisisioner, yaitu *domain Service Operation* serta *domain Continual Service Improvement*. Dalam *domain Service Operation*, terdapat tujuh *subdomain*, yaitu:

1. *Service management as a practice*, pada proses ini terdapat 11 pertanyaan yang membahas mengenai praktik manajemen layanan seperti definisi dan fungsi manajemen layanan, tujuan dan sasaran *Service Operation*, pendefinisian proses-proses *Service Operation*, serta fungsi-fungsi dari *Service Operation*.
2. *Service operation principles*, pada proses ini terdapat 18 pertanyaan yang membahas mengenai prinsip-prinsip operasi layanan seperti pendefinisiam tim pengembang, tujuan dan kriteria kinerja layanan, kebutuhan kineja dengan department maupun pengguna.

3. *Service operation processes*, pada proses ini terdapat 49 pertanyaan yang membahas mengenai proses-proses operasi layanan yaitu berbagai proses didalam *even management*, manajemen insiden, manajemen masalah, pemenuhan permintaan, serta manajemen akses.
4. *Common service operation activities*, terdapat 15 pertanyaan yang membahas mengenai aktivitas-aktivitas umum operasi layanan seperti pendefinisian manajemen *server*, manajemen jaringan, penyimpanan arsip, administrasi basis data, manajemen *middleware*, manajemen *web*, manajemen data *center* serta manajemen keamanan informasi.
5. *Organising service operation*, terdapat 23 pertanyaan yang membahas tentang mengorganisir operasi layanan seperti proses-proses di dalam *service desk*, manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi.
6. *Service operation technology consideration*, terdapat 21 pertanyaan yang membahas tentang pertimbangan teknologi untuk operasi layanan seperti fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses *Service Operation*.
7. *Implementing service operation*, terdapat 7 pertanyaan yang membahas tentang impementasi operasi layanan seperti keaktifan mengelola perubahan, pengakuan keberhasilan, lisensi serta pemeriksaan kapasitas layanan.

Domain Continual Service Improvement (CSI) atau peningkatan layanan berkelanjutan juga terdapat tujuh proses, yaitu:

1. *Service management as a practice*, terdapat 8 pertanyaan yang membahas tentang praktik manajemen layanan seperti pendefinisian tujuan CSI, *return of investment*, manfaat CSI serta keuntungan finansial.
2. *CSI principlies*, terdapat 15 pertanyaan yang membahas tentang prinsip-prinsip CSI seperti kepemilikan CSI, penanggung jawab layanan, rencana layanan, katalog layanan, pengukuran layanan dan sebagainya.
3. *CSI processes*, terdapat 23 pertanyaan yang membahas tentang proses-proses CSI seperti penerapan tujuan langkah perbaikan, proses pelaporan, pemantauan kebutuhan dan program peningkatan layanan.
4. *CSI methods and techniques*, terdapat 18 pertanyaan yang membahas tentang metode-metode dan teknik-teknik CSI seperti penerapan metode dan teknik CSI, analisis kesenjangan, penggunaan manajemen kapasitas, manajemen beban kerja, dan manajemen permintaan.
5. *Organising for CSI*, terdapat 11 pertanyaan yang membahas tentang mengorganisir CSI seperti pendefinisian peran dan tanggung jawab CSI, pengolahan data, peran *owner* dan manajer layanan, serta analis.
6. *CSI technology consideration*, terdapat 15 pertanyaan yang membahas tentang pertimbangan teknologi untuk CSI seperti penggunaan *tools* untuk mendukung kegiatan CSI, pemantauan keja, manajemen proyek, dan manajemen keuangan.
7. *Implementing CSI*, terdapat 7 pertanyaan yang membahas tentang implementas CSI seperti pemantauan dan pelaporan pada teknologi,

agenda pertemuan untuk mengulas layanan, pogram manajemen layanan serta strategi dan rencana komunikasi.

Kuisisioner yang telah didapatkan akan dihitung menggunakan *maturity level* dan dianalisa sehingga terdapat rekomendasi untuk perbaikan manajemen layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

4.7 Hasil Kuisisioner *Maturity Level*

Perhitungan tingkat kematangan (*Maturity Level*) terhadap SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya untuk masing-masing proses dalam kerangka kerja ITIL v3 adalah sebagai berikut:

4.7.1 Hasil Kuisisioner *Maturity Level Domain Service Operation*

Hasil *Maturity Level* domain *Service Operation* berdasarkan proses-proses yang ada pada kerangka kerja ITIL v3 dalam kuisisioner yang telah diisi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. *Service Management as a Practice*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Service Management as a Practice* dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4. 2 *Maturity Level Service Management as a Practice*

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SMP1	3	3	3	9	3	3
2	SMP2	3	3	3	9	3	3
3	SMP3	3	3	3	9	3	3
4	SMP4	3	3	3	9	3	3
5	SMP5	2	2	2	6	3	2
6	SMP6	3	3	3	9	3	3
7	SMP7	2	2	2	6	3	2
8	SMP8	2	2	2	6	3	2
9	SMP9	2	2	2	6	3	2
10	SMP10	2	2	2	6	3	2
11	SMP11	2	2	2	6	3	2
SCORE		27	27	27	81	33	2,45

Tingkat kematangan (*maturity level*) *subdomain Service Management as a Practice* = **2,45**.

Dapat diartikan bahwa tindakan manajemen layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM seperti pendefinisian kegiatan, fungsi, target, tujuan layanan, dan proses-proses *Service Operation* pada SIMKOP belum memiliki prosedur standart yang terdokumentasi serta mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui pelatihan.

2. *Service Operation Principles*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Service Operation Principles* dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4. 3 Maturity Level Service Operation Principles

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SOP1	3	3	3	9	3	3
2	SOP2	2	2	2	6	3	2
3	SOP3	1	1	1	3	3	1
4	SOP4	2	2	2	6	3	2
5	SOP5	2	2	2	6	3	2
6	SOP6	1	1	1	3	3	1
7	SOP7	2	2	2	6	3	2
8	SOP8	2	2	2	6	3	2
9	SOP9	2	2	2	6	3	2
10	SOP10	1	1	1	3	3	1
11	SOP11	2	2	2	6	3	2
12	SOP12	2	2	2	6	3	2
13	SOP13	1	1	1	3	3	1
14	SOP14	2	2	2	6	3	2
15	SOP15	2	2	2	6	3	2
16	SOP16	3	3	3	9	3	3
17	SOP17	3	3	3	9	3	3
18	SOP18	2	2	2	6	3	2
SCORE		35	35	35	105	54	1,94

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Service Operation Principles* = **1,94**.

Dapat diartikan bahwa prinsip-prinsip pada *Service Operation* yang diterapkan seperti pendefinisian tim pengembang layanan, kriteria kinerja layanan, pelaporan kinerja layanan dan komunikasi dalam proyek pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya belum terdapat prosedur yang terdokumentasi dan untuk persyaratan pendukung dari operational IT masih belum terdefinisi.

3. *Service Operation Processes*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Service Operation Processes* dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4. 4 Maturity Level Service Operation Processes

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SOC1	2	2	2	6	3	2
2	SOC2	2	2	2	6	3	2
3	SOC3	2	2	2	6	3	2
4	SOC4	2	1	2	5	3	1.67
5	SOC5	2	2	2	6	3	2



Tabel 4. 4 Maturity Level Service Operation Processes (lanjutan)

6	SOC6	2	2	2	6	3	2
7	SOC7	2	2	2	6	3	2
8	SOC8	2	2	2	6	3	2
9	SOC9	2	2	2	6	3	2
10	SOC10	2	2	2	6	3	2
11	SOC11	2	2	2	6	3	2
12	SOC12	2	2	2	6	3	2
13	SOC13	2	2	2	6	3	2
14	SOC14	2	2	2	6	3	2
15	SOC15	1	2	2	5	3	1.67
16	SOC16	2	2	2	6	3	2
17	SOC17	2	2	2	6	3	2
18	SOC18	2	2	1	5	3	1.67
19	SOC19	2	2	2	6	3	2
20	SOC20	2	2	2	6	3	2
21	SOC21	2	2	2	6	3	2
22	SOC22	2	2	2	6	3	2
23	SOC23	2	1	2	5	3	1.67
24	SOC24	2	2	2	6	3	2
25	SOC25	2	2	2	6	3	2
26	SOC26	2	2	2	6	3	2
27	SOC27	2	2	2	6	3	2
28	SOC28	2	2	2	6	3	2
29	SOC29	2	2	2	6	3	2
30	SOC30	2	2	2	6	3	2
31	SOC31	2	2	2	6	3	2
32	SOC32	2	2	2	6	3	2
33	SOC33	2	2	2	6	3	2
34	SOC34	2	2	2	6	3	2
35	SOC35	2	2	2	6	3	2
36	SOC36	2	2	2	6	3	2
37	SOC37	2	2	2	6	3	2
38	SOC38	2	2	2	6	3	2
39	SOC39	2	2	2	6	3	2
40	SOC40	2	2	2	6	3	2
41	SOC41	1	1	2	4	3	1.33
42	SOC42	2	2	2	6	3	2
43	SOC43	2	2	2	6	3	2
44	SOC44	2	2	2	6	3	2
45	SOC45	2	2	2	6	3	2
46	SOC46	2	2	2	6	3	2
47	SOC47	2	1	2	5	3	1.67
48	SOC48	2	2	2	6	3	2
SCORE		96	94	97	287	147	1,95

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Service Operation Processes*= **1,95**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses dalam *Service Operation* seperti pendefinisian tujuan, sasaran, ruang lingkup, kebijakan, prinsip, dan konsep dasar, serta proses yang ada dalam *Event Management*, *Incident Management*, *Access Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfilment* telah direncanakan namun belum terdapat dokumentasi serta mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui pelatihan.

4. *Common Service Operation Activities*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Common Service Operation Activities* dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4. 5 *Maturity Level Common Service Operation Activities*

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	CSOA1	2	2	2	10	3	2
2	CSOA2	2	2	2	9	3	2
3	CSOA3	2	2	2	9	3	2
4	CSOA4	2	2	2	9	3	2
5	CSOA5	2	2	1	8	3	1.67
6	CSOA6	2	2	2	9	3	2
7	CSOA7	2	2	2	7	3	2
8	CSOA8	2	2	2	8	3	2
9	CSOA9	2	1	2	9	3	1.67
10	CSOA10	2	2	2	9	3	2
11	CSOA11	1	2	2	8	3	1.67
12	CSOA12	1	2	2	8	3	1.67
13	CSOA13	1	2	1	7	3	1.33
14	CSOA14	1	2	2	7	3	1.67
15	CSOA15	1	2	2	7	3	1.67
SCORE		25	29	28	82	45	1,82

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Common Service Operation Activities* = **1,82**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses dalam aktivitas umum dari *Service Operation* seperti pemantauan dan pengendalian kinerja, kegiatan operasional, pengukuran mengenai sudut pandang teknologi informasi, pengelolaan control loop, serta pemahaman mengenai manajemen mainframe, manajemen support dan server, manajemen jaringan, penyimpanan dan arsip, administrasi database, manajemen fasilitas, dan manajemen data center belum terdokumentasi dengan jelas dan teroganisir dengan baik.

5. *Organising Service Operation*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Organising Service Operation* dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4. 6 *Maturity Level Organising Service Operation*

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	OSO1	2	2	2	6	3	2
2	OSO2	2	2	2	6	3	2
3	OSO3	2	2	2	6	3	2
4	OSO4	1	2	2	5	3	1.67
5	OSO5	2	2	2	6	3	2
6	OSO6	2	2	2	6	3	2
7	OSO7	2	2	2	6	3	2
8	OSO8	2	1	2	5	3	1.67
9	OSO9	2	2	2	6	3	2
10	OSO10	2	2	2	6	3	2
11	OSO11	2	2	2	6	3	2
12	OSO12	2	2	2	6	3	2
13	OSO13	2	2	2	6	3	2
14	OSO14	2	2	1	5	3	1.67
15	OSO15	1	2	2	5	3	1.67
16	OSO16	2	2	2	6	3	2
17	OSO17	2	2	3	7	3	2.33
18	OSO18	2	2	2	6	3	2
19	OSO19	2	2	2	6	3	2
20	OSO20	2	2	2	6	3	2
21	OSO21	2	2	2	6	3	2
22	OSO22	2	2	2	6	3	2
SCORE		42	43	44	129	66	1,95

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Common Service Operation Activities* = **1,95**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses yang ada pada *Organising Service Operation* seperti pendefinisian fungsi, peran, tujuan, serta peran dalam *Service Desk*, Manajemen Teknis, Manajemen Operasi TI, Manajemen Aplikasi, *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfilment*, *Problem Management*, *Accses Management* belum terdokumentasi serta peran dan tanggung jawab dalam pengorganisasian layanan operasi masih buruk.

6. *Service Operation Technology Consideration*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Service Operation Technology Consideration* dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4. 7 *Maturity Level Service Operation Technology Consideration*

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SOTC1	2	2	2	6	3	2
2	SOTC2	2	2	2	6	3	2
3	SOTC3	2	2	2	6	3	2

Tabel 4. 8 Maturity Level Service Operation Technology Consideration (lanjutan)

4	SOTC4	3	3	3	9	3	3
5	SOTC5	2	2	2	6	3	2
6	SOTC6	2	2	1	5	3	1.67
7	SOTC7	1	2	2	9	3	3
8	SOTC8	2	2	2	6	3	2
9	SOTC9	2	2	2	6	3	2
10	SOTC10	2	1	1	4	3	1.33
11	SOTC11	2	2	2	6	3	2
12	SOTC12	2	2	2	6	3	2
13	SOTC13	2	2	2	6	3	2
14	SOTC14	2	2	2	6	3	2
15	SOTC15	2	2	2	6	3	2
16	SOTC16	2	2	2	6	3	2
17	SOTC17	2	2	2	6	3	2
18	SOTC18	2	2	2	6	3	2
19	SOTC19	2	2	2	6	3	2
20	SOTC20	2	2	2	6	3	2
SCORE		40	40	39	119	60	1,98

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Service Operation Technology Consideration* = **1,98**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses pada *Service Operation Technology Consideration* seperti pendefinisian integrasi teknologi dan pertimbangan teknologi layanan seperti *self help*, sistem manajemen konten, lisensi teknologi, fasilitas pelaporan dan dashboard, serta kepemilikan teknologi pada *Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, dan Accses Management*, pihak Dinas Koperasi dan UMKM terlibat langsung dalam pengambilan keputusan namun belum terdapat dokumen atau proses pelaporan secara rutin.

7. Implementing Service Operation

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Implementing Service Operation* dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini:

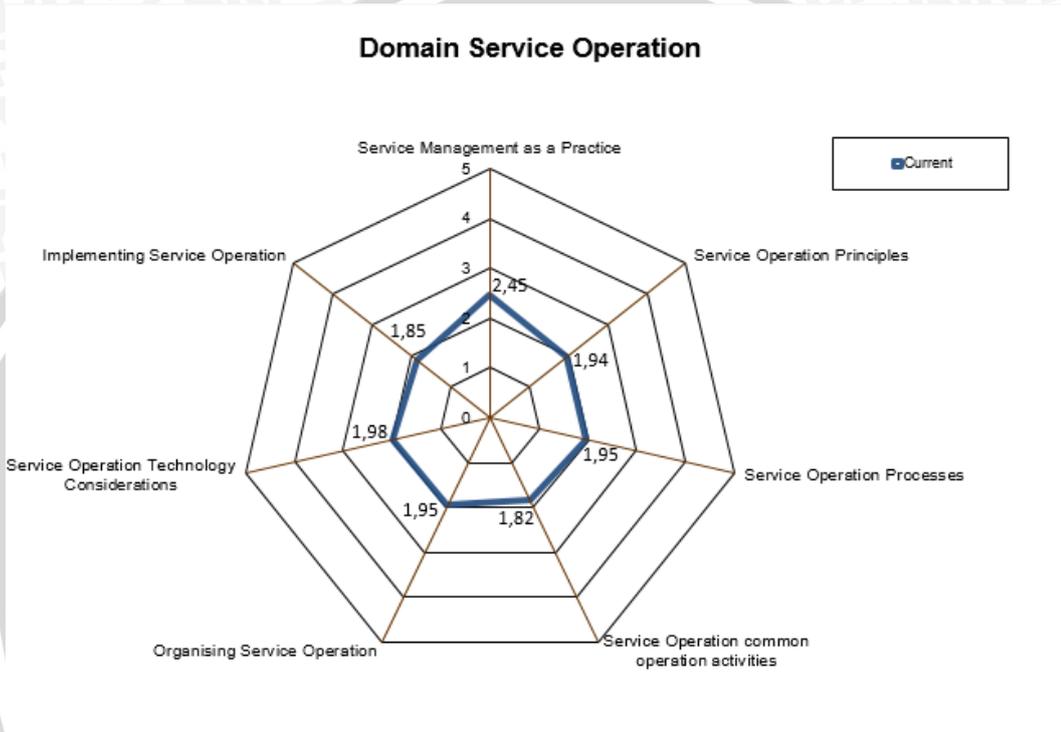
Tabel 4. 8 Maturity Level Service Implementing Service Operation

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SOTC1	1	2	2	5	3	1.67
2	SOTC2	2	2	2	6	3	2
3	SOTC3	2	2	2	6	3	2
4	SOTC4	2	1	2	5	3	1.67
5	SOTC5	2	2	2	6	3	2
6	SOTC6	2	2	2	6	3	2
7	SOTC7	2	1	2	5	3	1.67
SCORE		13	12	14	39	21	1,85



Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Implementing Service Operation* = **1,85**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses pada *Implementing Service Operation* seperti kegiatan pemantauan dan pengelolaan adanya perubahan pada SIMKOP belum ada dokumentasi dengan jelas serta belum adanya penilaian terhadap resiko, pengukuran perubahan, dan kegiatan pengaturan waktu sudah ada perencanaan namun belum ada petunjuk layanan yang terdokumentasi sehingga susah mendeteksi apabila ada pemicu perubahan pada sistem.



Gambar 4. 7 Radar Chart Domain Service Operation

4.7.2 Hasil *Maturity Level Domain Continual Service Improvement*

Hasil *Maturity Level* domain *Continual Service Improvement* berdasarkan proses-proses yang ada pada kerangka kerja ITIL v3 dalam kuisioner yang telah diisi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. *Service Management as a Practice*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Service Management as a Practice* dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.9 Maturity Level Service Management as a Practice

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	SMP1	2	2	2	6	3	2
2	SMP2	2	2	2	6	3	2
3	SMP3	2	2	2	6	3	2
4	SMP4	2	2	2	6	3	2
5	SMP5	1	2	2	5	3	1.67

Tabel 4. 9 Maturity Level Service Management as a Practice (lanjutan)

6	SMP6	2	2	2	6	3	2
7	SMP7	2	1	1	4	3	1.33
8	SMP8	2	2	2	6	3	2
SCORE		15	15	15	45	24	1,87

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Service Management as a Practice* = **1,87**.

Dapat diartikan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan proses-proses dalam *Service Management as a Practice* pada domain *Continual Service Improvement* seperti pendefinisian aktivitas, tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan, serta kegiatan untuk perbaikan dan pemeliharaan pada SIMKOP namun masih belum ada prosedur baku dan belum terdokumentasi.

2. CSI Principles

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain CSI Principles* dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4. 10 Maturity Level CSI Principles

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	CP1	2	2	2	6	3	2
2	CP2	2	2	2	6	3	2
3	CP3	2	2	2	6	3	2
4	CP4	1	1	1	3	3	1
5	CP5	2	2	2	6	3	2
6	CP6	2	2	2	6	3	2
7	CP7	2	2	2	6	3	2
8	CP8	2	2	2	6	3	2
9	CP9	2	2	2	6	3	2
10	CP10	2	2	3	7	3	2.33
11	CP11	2	2	2	6	3	2
12	CP12	2	2	2	6	3	2
13	CP13	2	2	2	6	3	2
14	CP14	2	1	2	5	3	1.67
15	CP15	2	2	3	7	3	2.33
SCORE		29	28	31	88	45	1,95

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *CSI Principles* = **1,95**.

Dapat diartikan bahwa prinsip-prinsip *Continual Service Improvement* telah didefinisikan dengan adanya portofolio pemanfaatan layanan katalog, *baseline* pengukuran layanan, mempunyai tolak ukur SIMKOP dengan layanan yang sejenis, serta rencana perbaikan dan peningkatan layanan secara terus-menerus terhadap SIMKOP namun masih belum terdapat prosedur yang baku dan belum terdokumentasi.

3. *CSI Processes*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain CSI Processes* dapat dilihat pada tabel

4.11 dibawah ini:

Tabel 4. 21 Maturity Level CSI Processes

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	CProc1	2	2	2	6	3	2
2	CProc2	2	2	2	6	3	2
3	CProc3	2	2	2	6	3	2
4	CProc4	2	2	2	6	3	2
5	CProc5	2	2	2	6	3	2
6	CProc6	2	2	2	6	3	2
7	CProc7	1	1	2	4	3	1.33
8	CProc8	2	2	2	6	3	2
9	CProc9	2	2	2	6	3	2
10	CProc10	2	2	2	6	3	2
11	CProc11	2	2	2	6	3	2
12	CProc12	2	1	2	5	3	1.67
13	CProc13	2	2	2	6	3	2
14	CProc14	2	2	2	6	3	2
15	CProc15	2	2	2	6	3	2
16	CProc16	2	2	2	6	3	2
17	CProc17	1	2	2	5	3	1.667
18	CProc18	2	1	2	5	3	1.67
19	CProc19	1	2	2	5	3	1.67
20	CProc20	2	2	2	6	3	2
21	CProc21	2	2	2	6	3	2
22	CProc22	1	2	2	5	3	1.67
23	CProc23	2	2	2	6	3	2
SCORE		42	43	46	131	69	1,89

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *CSI Processes* = **1,89**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses dari *Continual Service Improvement* seperti pendefinisian mengenai penentuan proses yang harus diukur, pengumpulan, pengolahan, menganalisa data untuk sistem SIMKOP belum sepenuhnya menerapkan 7 langkah proses perbaikan dan belum terdokumentasi.

4. *CSI Methods and Techniques*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain CSI Methods and Techniques* dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4. 12 Maturity Level CSI Methods and Techniques

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	CMT1	2	2	2	6	3	2
2	CMT2	2	2	2	6	3	2

Tabel 4. 12 Maturity Level CSI Methods and Techniques (lanjutan)

3	CMT3	2	2	2	6	3	2
4	CMT4	2	2	2	6	3	2
5	CMT5	2	2	2	6	3	2
6	CMT6	2	2	2	6	3	2
7	CMT7	1	1	2	4	3	1.33
8	CMT8	1	1	2	4	3	1.33
9	CMT9	1	1	2	4	3	1.33
10	CMT10	2	2	2	6	3	2
11	CMT11	2	1	1	4	3	1.33
12	CMT12	2	2	2	6	3	2
13	CMT13	2	2	2	6	3	2
14	CMT14	2	2	2	6	3	2
15	CMT15	2	1	2	5	3	1.67
16	CMT16	2	1	2	5	3	1.67
17	CMT17	1	2	2	5	3	1.67
18	CMT18	1	2	2	5	3	1.67
SCORE		31	30	35	96	54	1,77

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *CSI Methods and Techniques* = 1,77.

Dapat diartikan bahwa proses-proses yang ada dalam *CSI Methods and Techniques* seperti penerapan metode dan teknik, analisis kesenjangan, evaluasi penerapan *CSI*, melakukan analisis-analisis yaitu *Balance Score Card*, *SWOT*, *CFIA*, *CFIA*, *FTA*, *SFA*, dan *Technical Observation (TO)* dalam rangka peningkatan layanan secara berkelanjutan pada SIMKOP sudah teridentifikasi tetapi belum terdapat prosedur yang terdokumentasi.

5. *Organising for CSI*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Organising fo CSI* dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini:

Tabel 4. 13 Maturity Level Organising for CSI

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	OC1	2	2	2	6	3	2
2	OC2	2	2	2	6	3	2
3	OC3	2	2	2	6	3	2
4	OC4	2	2	2	6	3	2
5	OC5	2	2	2	6	3	2
6	OC6	2	2	2	6	3	2
7	OC7	2	2	2	6	3	2
8	OC8	1	1	2	4	3	1.33
9	OC9	2	2	2	6	3	2
10	OC10	2	2	2	6	3	2
11	OC11	2	2	2	6	3	2
SCORE		21	21	22	64	33	1,93

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Organising fo CSI* = **1,93**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses yang terdapat pada *Organising for CSI* seperti peran dan tanggung jawab *CSI* dalam pengaturan *CSI* itu sendiri, manajer pelayanan, peran *Service Owner*, serta peran seorang analyst pelaporan sudah terdefiniskan namun peran dan tanggung jawabnya masih kurang baik.

5. *CSI Technology Considerations*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain CSI Technology Considerations* dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4. 14 Maturity Level CSI Technology Consideration

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	CTC1	2	2	2	6	3	2
2	CTC2	2	2	2	6	3	2
3	CTC3	1	1	1	3	3	1
4	CTC4	2	2	2	6	3	2
5	CTC5	2	2	2	6	3	2
6	CTC6	2	2	2	6	3	2
7	CTC7	2	2	2	6	3	2
8	CTC8	2	2	2	6	3	2
9	CTC9	2	2	2	6	3	2
10	CTC10	2	2	2	6	3	2
11	CTC11	2	2	2	6	3	2
12	CTC12	2	2	2	6	3	2
13	CTC13	2	2	2	6	3	2
14	CTC14	2	2	2	6	3	2
15	CTC15	2	2	2	6	3	2
SCORE		29	29	29	87	45	1,93

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *CSI Technology Considerations* = **1,93**.

Dapat diartikan bahwa pertimbangan teknologi untuk peningkatan layanan SIMKOP seperti rangkaian kegiatan manajemen layanan, teknologi-teknologi yang dapat dipertimbangkan dalam *CSI* seperti *tools* dari *Event Management*, *Incident Management*, manajemen pengetahuan, manajemen kinerja, manajemen portofolio, manajemen keuangan, intelijen bisnis dan pelaporan sudah teridentifikasi namun belum didukung dengan penggunaan *tools* yang baik.

6. *Implementing CSI*

Hasil dari *Maturity Level Sub Domain Implementing CSI* dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15 Maturity Level Implementing CSI

No	Kode	Responden			Total Bobot	Total Responden	Maturity Level
		1	2	3			
1	IC1	2	2	2	6	3	2

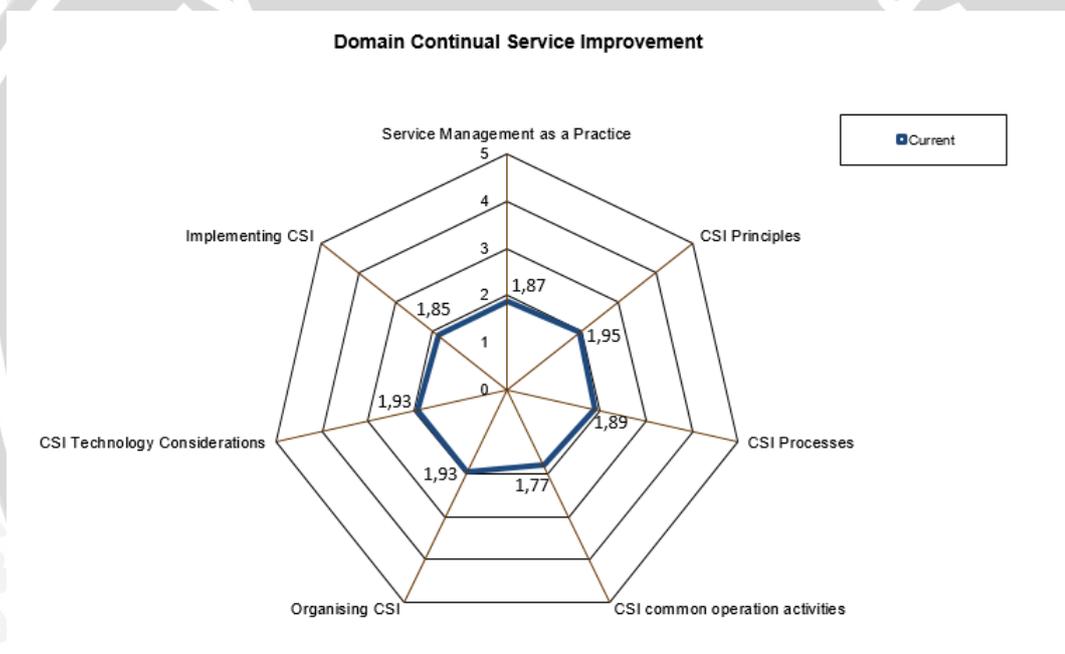


Tabel 4. 15 Maturity Level Implementing CSI (lanjutan)

2	IC2	2	2	2	6	3	2
3	IC3	1	2	2	5	3	1.67
4	IC4	2	1	1	4	3	1.33
5	IC5	2	2	2	6	3	2
6	IC6	2	2	2	6	3	2
7	IC7	2	2	2	6	3	2
SCORE		13	13	13	39	21	1,85

Tingkat kematangan (*maturity level*) subdomain *Implementing CSI* = **1,85**.

Dapat diartikan bahwa proses-proses yang terdapat dalam *Implementing CSI* seperti pemantauan dan pelaporan teknologi dan proses layanan, pandangan strategis mengenai program inisiatif dan *business drivers*, serta perubahan organisasi pada layanan SIMKOP sudah teridentifikasi namun belum terdapat procedure yang jelas.



Gambar 4. 8 Radar Chart Domain Continual Service Improvement

4.8 Temuan Hasil Audit

Berdasarkan hasil kuisiner dan wawancara yang dilakukan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, maka didapatkan temuan-temuan sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya belum pernah melakukan audit manajemen layanan audit sistem informasi menggunakan framework
2. ITIL v3 pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya. Pembuatan dan pengembangan sistem aplikasi dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota

Surabaya. Sedangkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya hanya mengelola dan mengoperasikan sistem tersebut.

3. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya hanya memiliki SOP untuk layanan tetapi belum memiliki dokumen-dokumen lain seperti dokumen assesment ataupun dokumen pendukung lainnya.



BAB 5 ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 Analisis Maturity Level

Berdasarkan perhitungan *maturity level* dari hasil kuisisioner *ITIL* yang dibagikan kepada tiga responden diperoleh rata-rata nilai *maturity level* pada *domain Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Dalam pengumpulan data juga dilakukan wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi pendukung dalam penelitian ini.

Kesenjangan berawal dari kuisisioner yang telah diisi yang kemudian dilakukan observasi dan wawancara. Terdapat ketidaksesuaian antara jawaban kuisisioner serta hasil wawancara, yaitu:

1. Nilai *Maturity Level* pada *Service Operation* yaitu 1,99 yang dibulatkan menjadi 2. Hal ini berarti manajemen layanan operasional manajemen sudah teridentifikasi, namun belum terdokumentasi, terorganisir, serta terstandarisasi. Ini dapat diartikan bahwa dalam kegiatan operasional belum ada penetapan prosedur secara tertulis mengenai manajemen layanan TI. Oleh karena itu hasil *maturity level* terdapat kesenjangan antara hasil kuisisioner dengan bukti yang ada serta harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.
2. Nilai *Maturity Level* pada *Continual Service Improvement* yaitu 1,88 yang dibulatkan menjadi 2. Hal ini berarti kegiatan peningkatan layanan secara berkelanjutan pada SIMKOP sudah terdefinisi dan teridentifikasi tetapi berdasarkan hasil survey dan wawancara menyatakan bahwa belum terdapat dokumen mengenai peningkatan layanan berkelanjutan tersebut. Oleh karena itu hasil *maturity level* terdapat kesenjangan antara hasil kuisisioner dengan bukti yang ada serta harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

5.1.1 Analisis Maturity Level Domain Service Operation

Tingkat kematangan saat ini di masing-masing proses *domain Service Operation* akan disesuaikan dengan keperluan organisasi. Adapun kesenjangan yang terjadi antara *maturity level* saat ini (*current*) dengan yang diinginkan (*to-be*), hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5. 1 Maturity Level Domasin Service Operation

Sub Domain Service Operation	Hasil Pengukuran Maturity Level		
	Sekarang	Harapan	Kesenjangan
<i>Service Management as a Practice</i>	2,45	4,00	1,55
<i>Service Operation Principles</i>	1,94	3,00	1,06
<i>Service Operation Processes</i>	1,95	3,00	1,05

Tabel 5. 1 Maturity Level Domasin Service Operation (lanjutan)

<i>Common Service Operation Activities</i>	1,82	3,00	1,18
<i>Organising Service Operation</i>	1,95	3,00	1,05
<i>Service Operation Technology Consideration</i>	1,98	3,00	1,02
<i>Implementing Service Operation</i>	1,95	3,00	1,05

1. *Service Management as a Practice*

Service Management as a Practice menjelaskan mengenai pengelolaan sistem yaitu SIMKOP dengan pendefinisian tujuan, sasaran, maksud, dan ruang lingkup dari operasi layanan SIMKOP. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 2,45 dapat diartikan bahwasanya pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah mengelola proses operasional layanan sehari-hari namun belum terdapat prosedur yang terstandarisasi dan terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 4, dimana organisasi telah memiliki pengukuran dan monitoring terhadap prosedur layanan SIMKOP agar lebih mudah dalam penyelesaian masalah. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat dokumentasi dan melakukan monitoring terhadap prosedur tersebut agar dapat mencapai nilai yang diharapkan.

2. *Service Operation Principles*

Service Operation Principles menjelaskan mengenai keseimbangan dan pemetaan layanan yang ingin dicapai dari setiap department dalam menyediakan layanan untuk para pelaku koperasi serta prinsip-prinsip dalam *Service Operation* seperti pendefinisian tim pengembang, tujuan dan kriteria kinerja layanan, kebutuhan kinerja dengan department maupun pengguna. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,94 dapat diartikan bahwasanya prinsip dalam konsep perencanaan manajemen layanan masih hanya sebatas konsep, belum terdapat pendefinisian persyaratan pendukung operasional TI dan belum ada prosedur baku yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3, dimana organisasi harus memiliki prosedur baku yang terdokumentasi dan terstandarisasi, serta mengkomunikasikan setiap proses yang dapat dilakukan melalui proses pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka harus melakukan pembuatan prosedur baku yang terdokumentasi serta mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui pelatihan.

3. *Service Operation Processes*

Service Operation Processes menjelaskan mengenai berbagai proses yang menjadi kegiatan utama dalam *Service Operation* seperti manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen akses, dan manajemen pemenuhan kebutuhan dari pengguna. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,95 dapat diartikan bahwasanya tidak ada kegiatan pelatihan dan komunikasi formal mengenai prosedur serta tidak ada prosedur yang terdokumentasi dengan jelas. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3, dimana organisasi harus memiliki prosedur baku yang terdokumentasi dan terstandarisasi, serta mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu harus melakukan pembuatan prosedur yang terdokumentasi dan mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui pelatihan.

4. *Common Service Operation Activities*

Common Service Operation Activities menjelaskan mengenai berbagai aktivitas yang dilakukan dalam pemantauan dan pengelolaan infrastruktur layanan SIMKOP seperti pendefinisian manajemen *server*, manajemen jaringan, penyimpanan arsip, administrasi basis data, manajemen *middleware*, manajemen *web*, manajemen data center, dan manajemen keamanan informasi. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,82 dapat diartikan bahwasanya prosedur kegiatan pemantauan dan pengendalian belum terdokumentasi dengan jelas dan kurang terorganisir. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3, dimana organisasi harus memiliki prosedur baku yang terdokumentasi dan terstandarisasi, serta mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu harus melakukan pembuatan prosedur yang terdokumentasi dan mengkomunikasikan setiap kegiatan melalui pelatihan.

5. *Organising Service Operation*

Organising Service Operation menjelaskan mengenai aspek dalam struktur organisasi, seperti peran dan tanggung jawab pada proses-proses didalam *Service Desk*, manajemen teknis, manajemen operasi, dan manajemen aplikasi. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,95 dapat diartikan bahwa pengorganisasian pada layanan operasi telah dibentuk, namun peran dan tanggung jawabnya masih rendah dalam hal penetapan manajemen masalah dan manajemen insiden dan belum terdapat prosedur yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Agar

tidak terjadi kesenjangan antara kondisi saat ini dan harapan maka harus melakukan pembuatan dokumentasi untuk prosedur yang baku serta mengkomunikasikan setiap kegiatan dengan diadakannya pelatihan.

6. *Service Operation Technology Consediration*

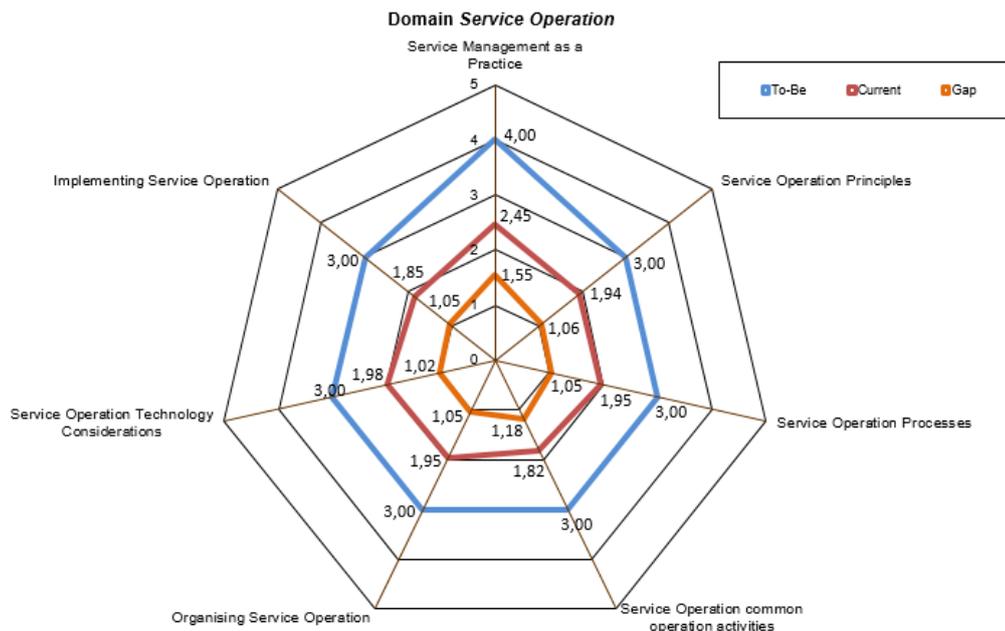
Service Operation Technology Consediration menjelaskan mengenai menyeimbangkan kelancaran kegiatan operasional harian dari sistem SIMKOP seperti *tools*, fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses *Service Operation* dengan persyaratan khusus yang harus diterapkan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,98 dapat diartikan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM turut terlibat dalam pengambilan keputusan dan kegiatan operasional layanan harian, tetapi belum terdapat prosedur yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Agar tidak terjadi kesenjangan antara kondisi saat ini dan harapan maka harus melakukan pembuatan dokumentasi untuk prosedur yang baku serta mengkomunikasikan setiap kegiatan dengan diadakannya pelatihan.

7. *Implementing Service Operation*

Implementing Service Operation menjelaskan mengenai penerapan operasi layanan terkait dengan pengembangan dan kapasitas sistem dengan perencanaan dan implementasi manajemen layanan TI, serta mengatur waktu dalam penyebaran teknologi secara aktif mementau terjadinya pemicu perubahan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,85 dapat diartikan bahwa dalam implementasi layanan operasi belum adanya pengukuran dan pengelolaan perubahan sistem dan resiko yang mungkin terjadi serta belum adanya prosedur yang terdokumentasi sehingga tidak dapat diketahui pemicu terjadinya perubahan pada sistem. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Agar tidak terjadi kesenjangan antara kondisi saat ini dan harapan maka harus melakukan pembuatan dokumentasi untuk prosedur yang baku serta mengkomunikasikan setiap kegiatan dengan diadakannya pelatihan.

Dari hasil analisis pada 7 *subdomain Service Operation* yaitu *Service Management as a Practice, Service Operation Principles, Service Operation Processes, Service Common Operation Activities, Organising Service Operation, Service Operation Technology Consideration, dan Implementing Service Operation* dapat diambil kesimpulan bahwa proses pada SIMKOP masih belum terdokumentasi dengan baik.

Gambar 5.1 merupakan grafik dari *domain Service Operation* yang berisi *Maturity Level, Current Maturity Level, dan nilai harapan*:



Gambar 5.1 Domain Service Operation

5.1.2 Analisis Maturity Level Domain Continual Service Improvement

Tingkat kematangan saat ini di masing-masing proses *domain Continual Service Improvement* akan disesuaikan dengan keperluan organisasi. Adapun kesenjangan yang terjadi antara *maturity level* saat ini (*current*) dengan yang diinginkan (*to-be*), hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini:

Tabel 5.2 Maturity Level Continual Service Improvement

Sub Domain Continual Service Improvement	Hasil Pengukuran Maturity Level		
	Sekarang	Harapan	Kesenjangan
Service Management as a Practice	1,87	4,00	2,13
CSI Principles	1,95	3,00	1,05
CSI Processes	1,89	3,00	1,11
CSI Methods	1,77	3,00	1,23
Organising for CSI	1,93	3,00	1,07
CSI Technology Consideration	1,93	3,00	1,07
Implementing CSI	1,85	3,00	1,15

1. Service Managemet as a Practice

Service Managemet as a Practice menjelaskan mengenai pendefinisian fungsi dan proses untuk melakukan manajemen layanan serta perencanaan strategis untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan seperti evaluasi dari layanan TI yang telah berjalan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,87 dapat diartikan bahwa sudah ada pendefinisian untuk perencanaan dalam upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan, tetapi belum terdapat prosedur baku yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini mengiginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 4, dimana organisasi telah memiliki pengukuran dan monitoring terhadap prosedur

layanan SIMKOP agar lebih mudah dalam penyelesaian masalah. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat dokumentasi dan melakukan monitoring terhadap prosedur tersebut agar dapat mencapai nilai yang diharapkan.

2. *CSI Principles*

CSI Principles menjelaskan mengenai penanggung jawab proses pengembangan CSI serta portofolio untuk layanan internal, seperti perencanaan dan tahap pelaksanaan operasional sehari-hari untuk peningkatan layanan berkelanjutan apabila ada perubahan sistem. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,95 dapat diartikan bahwa prinsip dalam sudah ada pendefinisian penerapan peningkatan layanan berkelanjutan pada sistem SIMKOP seperti adanya portofolio layanan internal, tetapi masih belum terdapat prosedur baku yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat dokumentasi, membuat konsep penerapan peningkatan layanan secara berkelanjutan, serta menefinisikan kewenangan dan tanggung jawab dengan baik.

3. *CSI Processes*

CSI Processes menjelaskan mengenai penggunaan 7 langkah proses perbaikan dalam upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan serta proses didalam *CSI* yaitu *Service Review*, *Process Evaluation*, *Definition of CSI Initiatives*, dan *Monitoring of CSI Initiatives*. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,89 dapat diartikan bahwa proses dalam kegiatan peningkatan layanan berkelanjutan untuk sistem SIMKOP belum seluruhnya menerapkan 7 langkah perbaikan. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat dokumentasi, serta menerapkan 7 langkah proses perbaikan untuk peningkatan layanan secara berkelanjutan.

4. *CSI Methods and Techniques*

CSI Methods and Techniques menjelaskan mengenai berbagai metode dan teknik yang menjadi kegiatan utama untuk mengelola perbaikan kondisi sistem layanan saat ini dan nilai yang diharapkan untuk kepentingan, tujuan, dan sasaran dalam jangka panjang. Tingkat

kematangan saat ini (*current*) adalah 1,77 dapat diartikan bahwa sudah ada pendefinisian metode dan teknik dalam angka peningkatan layanan secara berkelanjutan pada sistem SIMKOP, tetapi belum ada prosedur yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat dokumentasi, serta perencanaan yang jelas dengan menggunakan metode dan teknik untuk peningkatana layanan berkelanjutan.

5. *Organising CSI*

Organising CSI menjelaskan mengenai semua aspek yang terkait dengan peran dan tanggung jawab pengelola layanan sistem SIMKOP terhadap setiap peran *CSI* serta pendefinisian dalam 7 langkah proses perbaikan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,93 dapat diartikan bahwa sudah terdapat pendefinisian peran dari organisasi dalam peningkatan layanan sistem SIMKOP secara berkelanjutan meskipun masih rendah serta belum ada prosedur baku yang terstandarisasi dan terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat prosedur yang terdokumentasi, serta mengkomunikasikan untuk peningkatan layanan sistem secara berkelanjutan.

6. *CSI Technology Consideration*

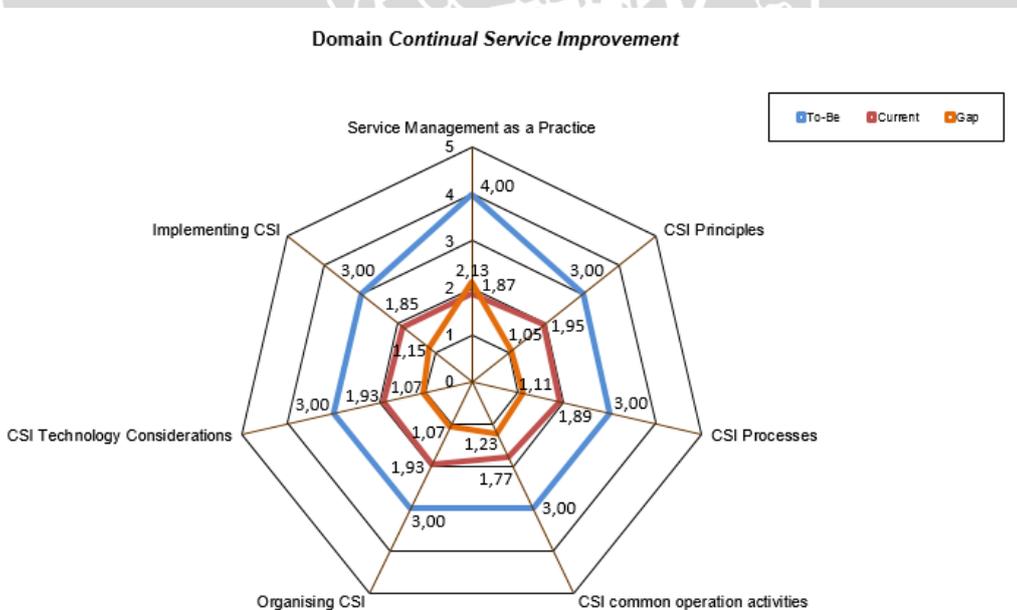
CSI Technology Consideration menjelaskan mengenai aspek yang terkait dengan penggunaan teknologi, aplikasi ataupun *tools* yang mendukung kegiatan layanan sistem operasional secara berkelanjutan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,93 dapat diartikan bahwa sudah ada pendefinisian peningkatan layanan sistem SIMKOP secara berkelanjutan dengan adanya kegiatan manajemen layanan TI, tetapi *tools* belum digunakan dengan baik. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat prosedur yang terdokumentasi, serta melakukan peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan *tools* yang lebih baik untuk mengelola sistem.

7. Implementing CSI

Implementing CSI menjelaskan mengenai pemantauan dan pelaporan teknologi, proses, dan peninjauan layanan internal, serta mendefinisikan program inisiatif untuk mendorong peningkatan perbaikan manajemen pelayanan TI secara berkelanjutan. Tingkat kematangan saat ini (*current*) adalah 1,85 dapat diartikan bahwa sudah ada penerapan peningkatan layanan berkesinambungan untuk sistem SIMKOP, tetapi belum terdapat prosedur baku yang terdokumentasi. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM ini menginginkan nilai harapan (*to-be*) yang mencapai level 3 yang artinya telah memiliki dokumentasi untuk setiap prosedur serta komunikasi untuk setiap kegiatan melalui diadakannya pelatihan. Terdapat kesenjangan antara kondisi sekarang dengan harapan yang ingin dicapai oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM. Maka dari itu diharapkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM dapat membuat prosedur yang terdokumentasi, serta mengimplementasikan peningkatan secara berkelanjutan agar dapat teroganisir dengan baik.

Dari hasil analisis pada 7 *subdomain Service Operation* yaitu *Service Management as a Practice, CSI Principles, CSI Processes, CSI Methods and Techniques, Organising CSI, CSI Technology Consideration*, dan *Implementing CSI* memiliki rata-rata *Maturity Level* dapat diambil kesimpulan bahwa proses perbaikan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP masih belum terdokumentasi dengan baik.

Gambar 5.2 merupakan grafik dari *domain Service Operation* yang berisi *Maturity Level, Current Maturity Level*, dan nilai harapan:



Gambar 5.2 Domain Continual Service Improvement

5.2 Analisis SWOT Terhadap Rekomendasi

Setelah melakukan analisis terhadap *Maturity Level* pada layanan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, maka akan dilakukan analisis SWOT terhadap setiap sub *domain* yang ada dalam *domain Service Operation* dan *Continual Service Improvement* yaitu sebagai berikut:

1. Analisis SWOT *Domain Service Operation*

a. *Service Management as a Practice*

Strength :

1. Banyaknya pelaku atau anggota koperasi yang ada di Kota Surabaya
2. Mempunyai hubungan manajemen yang baik antara manajer dan jajaran karyawan

Weakness :

1. Sumber daya manusia dalam mengelola layanan SIMKOP belum memadai
2. Tidak ada staff khusus untuk pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya

Opportunity :

1. Adanya dukungan penuh dari pihak manajemen untuk membuat dokumen dokumentasi SOP maupun dokumen pendukung lainnya
2. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP

Threat :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik

b. *Service Operation Principles*

Strength :

1. Mempunyai keseimbangan komunikasi proyek yang baik antar anggota staff terkait dengan operasi layanan

Weakness :

1. Belum terdapat perencanaan anggaran dana untuk proses pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya
2. Kurangnya kesadaran penuh dari semua staff terhadap pembuatan dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya yang mencakup prinsip-prinsip operasi layanan

Opportunity :

1. Adanya dukungan penuh dari pihak manajemen untuk membuat dokumen dokumentasi SOP maupun dokumen pendukung lainnya
2. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik

c. *Service Operation Processes*

Strength :

1. Adanya proses *Service Operation* seperti proses manajemen *event*, manajemen masalah, manajemen insiden, dan manajemen pemenuhan kebutuhan
2. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Belum terdapat perencanaan anggaran dana untuk proses pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya seperti dokumen manajemen *event*, manajemen masalah, manajemen insiden, dan manajemen kebutuhan
2. Jumlah staff untuk menunjang pembuatan dokumen SOP maupun dokumen lainnya sangat terbatas
3. Kurangnya kesadaran penuh dari semua staff terhadap pembuatan dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya yang mencakup proses-proses operasi layanan

Opportunity :

1. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP
2. Mempunyai beberapa infrastruktur atau perangkat komputer yang dimiliki pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dapat dimanfaatkan untuk membuat dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya
3. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja
4. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik
2. Tuntutan dari para pelaku atau anggota koperasi yang meminati layanan yang lebih efektif dan *simple*

d. *Common Service Operation Activities*

Strength :

1. Adanya pengendalian dan pemantauan terhadap kinerja SIMKOP
2. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Tidak mempunyai *tools* untuk menentukan apakah kondisi operasi layanan sistem mengalami gangguan atau tidak
2. Jumlah staff untuk menunjang pembuatan dokumen SOP maupun dokumen lainnya sangat terbatas
3. SIMKOP dibuat oleh DISKOMINFO Kota Surabaya sedangkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya hanya mengelola

4. Tidak adanya proses Manajemen *mainframe*, Manajemen *server and support*, dan manajemen jaringan

Opportunity :

1. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP
2. Mempunyai beberapa infrastruktur atau perangkat komputer yang dimiliki pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dapat dimanfaatkan untuk membuat dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya
3. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik
2. Tuntutan dari para pelaku atau anggota koperasi yang meminati layanan yang lebih efektif dan *simple*

e. Organising Service Operation

Strength :

1. Terdapat peran dan tanggung jawab yang baik dalam organisasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Weakness :

1. Sumber daya manusia dalam penanganan teknologi informasi atau manajemen layanan sangat terbatas dan kurang memadai

Opportunity :

1. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja
2. Memanfaatkan jasa *outsourcing* sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia agar dapat memudahkan dalam melakukan pengerjaan seperti pembuatan dokumen

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik

f. Service Operation Technology Consideration

Strength :

1. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Tidak adanya *tools*, fasilitas maupun aplikasi yang digunakan untuk proses *Service Operation*
2. Sumber daya manusia dalam penanganan teknologi informasi atau manajemen layanan sangat terbatas dan kurang memadai
3. Tidak adanya *service desk* yang mendukung manajemen layanan

Opportunity :

1. Mempunyai beberapa infrastruktur atau perangkat komputer yang dimiliki pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dapat dimanfaatkan untuk membuat dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya
2. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus untuk pembuatan dokumentasi yang baik
2. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat

g. *Implementing Service Operation*

Strength :

1. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya
2. Terdapat pemeriksaan ijin atau lisensi terkait pengembangan dan kapasitas sistem pada layanan SIMKOP

Weakness :

1. Staff Operasional Dinas Koperasi dan UMKM tidak ikut terlibat dalam terlibat dalam desain layanan dan transisi untuk operasi layanan SIMKOP
2. SIMKOP dibuat oleh DISKOMINFO Kota Surabaya sedangkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya hanya mengelola

Opportunity :

1. Sejalan dengan tekad pemerintah Kota Surabaya untuk mensejahterahkan para pelaku atau anggota koperasi di Kota Surabaya
2. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja
3. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik
2. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat
3. Tuntutan dari para pelaku atau anggota koperasi yang meminati layanan yang lebih efektif dan *simple*

2. Analisis SWOT *Domain Cotinual Service Improvement*

b. *Service Management as a Practice*

Strength :

1. Mempunyai hubungan manajemen yang baik antara manajer dan jajaran karyawan

2. Sudah ada kegiatan perbaikan dan pemeliharaan terhadap SIMKOP

Weakness :

1. Sumber daya manusia yang dimiliki hanya mencakup pengelola layanan SIMKOP

2. Sumber daya manusia yang dipakai dalam kegiatan perbaikan dan pemeliharaan SIMKOP kurang memadai

Opportunity :

1. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP

2. Mempunyai beberapa infrastruktur atau perangkat komputer yang dimiliki pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dapat dimanfaatkan untuk membuat dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya

3. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik untuk proses perbaikan dan peningkatan layanan berkelanjutan

c. *CSI Principles*

Strength :

1. Sudah ada kegiatan pemantauan *drivers* atau penggerak eksternal seperti peraturan, undang-undang, dll dan internal seperti struktur organisasi dan Budaya untuk Peningkatan Layanan Berkelanjutan

2. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Belum terdapat perencanaan anggaran dana untuk proses pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya

Opportunity :

1. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik

2. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat

d. *CSI Processes*

Strength :

1. Terdapat pengukuran yang jelas mengenai teknologi informasi, proses dan layanan yang diterapkan pada Operasi layanan SIMKOP

2. Sudah ada tindakan evaluasi dampak yang ditimbulkan dari kesalahan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan
3. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Belum terdapat perencanaan anggaran dana untuk proses pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya
2. Jumlah staff untuk menunjang pembuatan dokumen SOP maupun dokumen lainnya sangat terbatas

Opportunity :

1. Mempunyai beberapa infrastruktur atau perangkat komputer yang dimiliki pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya yang dapat dimanfaatkan untuk membuat dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya
2. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja
3. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik
2. Tuntutan dari para pelaku atau anggota koperasi yang meminati layanan yang lebih efektif dan *simple*

e. *CSI Methods and Techniques*

Strength :

1. Sudah ada perencanaan dan analisis untuk mengelola perbaikan dari kondisi sistem layanan saat ini
2. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya

Weakness :

1. Tidak ada aktivitas penetapan metode dan teknik untuk peningkatan layanan SIMKOP untuk proses perbaikan dan peningkatan layanan berkelanjutan
2. Belum terdapat perencanaan anggaran dana untuk proses pembuatan dokumen SOP maupun dokumen pendukung lainnya
3. Kurangnya kesadaran penuh dari semua staff terhadap pembuatan dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya yang mencakup metode dan teknik dalam perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan

Opportunity :

1. Sejalan dengan tekad pemerintah Kota Surabaya untuk mensejahterahkan para pelaku atau anggota koperasi di Kota Surabaya
2. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat terutama dalam penerapan metode dan teknik dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan berkelanjutan

f. *Organising for CSI*

Strength :

1. Sudah ada peran dan tanggung jawab dalam mengelola layanan SIMKOP

Weakness :

1. Sumber daya manusia yang tidak memadai dalam proses perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan

Oppurtunity :

1. Memanfaatkan lulusan-lulusan dari perguruan tinggi sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia dengan membuka lowongan kerja
2. Memanfaatkan jasa *outsourcing* sesuai kebutuhan untuk menambah sumber daya manusia agar dapat memudahkan dalam melakukan pengerjaan seperti pembuatan dokumen

Threats :

1. Kurangnya kesadaran penuh dari semua staff terhadap pembuatan dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya yang mencakup peran dan tanggung jawab dalam perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan
2. Tidak adanya pelatihan khusus dari Dinas Koperasi dan UMKM kepada tim SIMKOP dalam pembuatan dokumentasi yang baik

g. *CSI Technology Consideration*

Strength :

1. Staff mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaanya

Weakness :

1. Jumlah staff untuk menunjang pembuatan dokumen SOP maupun dokumen lainnya sangat terbatas
2. Tidak mempunyai *tools* yang dapat menunjang proses perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan

Oppurtunity :

1. Adanya internet yang dapat dimanfaatkan, misalnya dalam pencarian format untuk SOP

Threats :

1. Tidak adanya pelatihan khusus untuk pembuatan dokumentasi yang baik
2. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat

h. *Implementing CSI*

Strength :

1. Terdapat proses pemantauan sebagai pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada teknologi dan layanan SIMKOP

Weakness :

1. Tidak ada penyusunan jadwal untuk melakukan pertemuan dengan semua staff dalam *me-review* layanan SIMKOP
2. SIMKOP dibuat oleh DISKOMINFO Kota Surabaya sedangkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya hanya mengelola
3. Kurangnya kesadaran penuh dari semua staff terhadap pembuatan dokumen SOP dan dokumen pendukung lainnya yang mencakup pemantauan dan pelaporan untuk perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan

Opportunity :

1. Sejalan dengan tekad pemerintah Kota Surabaya untuk mensejahterahkan para pelaku atau anggota koperasi di Kota Surabaya
2. Kecepatan kemajuan teknologi informasi sangat mendukung dalam mempermudah pencatatan masalah atau kejanggalan yang ada pada SIMKOP

Threats :

1. Pembaharuan teknologi yang dituntut seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat
2. Tuntutan dari para pelaku atau anggota koperasi yang meminati layanan yang lebih efektif dan *simple*

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan hasil temuan audit layanan sistem SIMKOP Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, maka disusun rekomendasi untuk perbaikan tata kelola layanan TI. Rekomendasi dilakukan pada dua *domain* terkait yaitu *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Rekomendasi perbaikan proses manajemen layanan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

A. *Domain Service Operation*

1. *Service Management as a Practice*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Service Management as a Practice* adalah 2,45. Agar mencapai *maturity level* 4, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mencapai level 3 yaitu dengan melakukan pendefinisian dan pembuatan dokumentasi manajemen layanan terhadap sistem seperti

mendefinisikan proses manajemen *event* manajemen insiden, manajemen masalah, proses pemenuhan kebutuhan, manajemen akses, manajemen teknis, manajemen operasi TI dan manajemen operasi TI. Memiliki *standart operational procedure* (SOP) sebagai pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar dalam tindakan manajemen layanan TI, mengkomunikasikan setiap proses dengan pihak yang terkait, Serta mengimplementasikan *service desk* dalam sistem aplikasi SIMKOP.

- b. Untuk mencapai level 4 yaitu dengan membuat pengukuran dan pemantauan yang jelas terhadap prosedur yang telah dibuat yaitu manajemen *event* manajemen insiden, manajemen masalah, proses pemenuhan kebutuhan, manajemen akses, manajemen teknis, manajemen operasi TI dan manajemen operasi TI sehingga akan mudah ditanggung apabila terdapat satu penyimpangan pada layanan serta dapat memelihara kualitas layanan.

2. *Service Operation Principles*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Service Operation Principles* adalah 1,96. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu melakukan pembuatan *standart operational procedure* (SOP), mendefinisikan intruksi kerja dari kerja sistem aplikasi SIMKOP misalnya pencapaian keseimbangan komunikasi proyek antar anggota staff terkait dengan operasi layanan, melakukan kegiatan pelatihan kepada pengguna sistem aplikasi untuk penyesuaian dengan sistem baru dan desain layanan sistem aplikasi SIMKOP dan melakukan pemantauan atau monitoring untuk kelancaran operasional dengan melakukan pertemuan secara rutin dengan seluruh staff beserta dengan pengguna sistem aplikasi.

3. *Service Operation Processes*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Service Operation Processes* adalah 1,95. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu dengan melakukan pembuatan dokumen pembuatan *standart operational procedure* (SOP) kemudian mengkomunikasikannya kepada Tim SIMKOP untuk disetujui, serta melakukan pembuatan beberapa dokumen terkait, yaitu sebagai berikut:

1) Melakukan proses manajemen *event*, diantaranya yaitu:

- I. *Event Notification and Detection*; Setelah *event* terjadi, maka akan terdapat sebuah notifikasi atau pemberitahuan. Setelah pemberitahuan *event* terbentuk, maka akan terdeteks oleh *tools* atau alat khusus dimana *event* akan dibaca dan ditafsirkan.
- II. *Event filtering and Corelation*; penyaringan berarti bahwa notifikasi *event* dapat diabaikan atau dikomunikasikan kepada

- tool* manajemen. Setelah itu, akan didefinisikan tindakan yang harus dilakukan.
- III. *Significance Of Event*; Mengategorikan *event* menjadi 3 kategori yaitu *informational* (*event* tidak membutuhkan penanganan serius), *warning* (*event* mendekati ambang batas normal), *exception* (*event* berjalan tidak normal).
 - IV. *Trigger*; merupakan mekanisme yang digunakan untuk menginisiasi respon terhadap *event*.
 - V. *Response Selection*; mekanisme dalam memilih respon yang sesuai dengan *event* yang terjadi.
 - VI. *Review Action*; aktivitas untuk mengulas kecocokan antara *event* dan kategorinya.
 - VII. *Close Event*; *informational event* akan dicatat dan digunakan sebagai masukan atau *input* pada proses yang lain, seperti *backup* dan manajemen penyimpanan.
- 2) Melakukan proses manajemen insiden, diantaranya yaitu:
- I. *Incident Management* : bertujuan untuk mengelola siklus hidup seluruuh insiden. Tujuan utama dari manajemen insiden adalah untuk mengembalikan layanan TI kepada pengguna secepat mungkin.
 - II. *Incident Logging and Categorization*; aktivitas yang bertujuan untuk merekam dan memprioritaskan insiden dengan cara yang tepat, dalam rangka memfasilitasi resolusi dengan cepat dan efektif.
 - III. *Incident Prioritization*; aktivitas dimana insiden akan diprioritaskan.
 - IV. *Escalation*; eskalasi atau peningkatan insiden.
 - V. *Resolution Recovery*; aktivitas yang bertujuan untuk memecahkan insiden (gangguan layanan) dalam jadwal waktu yang telah disepakati agar layanan dapat dipulihkan dengan cepat.
 - VI. *Incident Closure*; memastikan bahwa insiden telah terselesaikan dan informasi mengenai insiden telah digambarkan dengan rinci.
- 3) Melakukan proses manajemen pemenuhan permintaan, diantaranya yaitu:
1. *Menu selection*; pengguna dapat memilih pilihan jenis menu melalui *service desk*, sehingga mereka dapat memilih rincian masukan dari permintaan layanan melalui daftar yang telah ditentukan.
 2. *Financial Approval*; beberapa permintaan layanan membutuhkan persetujuan keuangan sehingga harus disetujui oleh pihak manajemen.
 3. *Other Approval*; beberapa permintaan layanan membutuhkan persetujuan lebih jauh seperti permintaan yang akan

- membutuhkan persetujuan ruang lingkup bisnis yang lebih besar.
4. *Fulfilment*; permintaan sederhana dapat diselesaikan oleh *service desk* yang bertindak sebagai *first line support*, sementara untuk permintaan yang lebih kompleks harus diteruskan ke kelompok spesialis untuk pemenuhan.
 5. *Closure*; aktivitas dimana hasil dari permintaan akan dikembalikan ke *service desk*. Pada *service desk* akan dicocokkan apakah pengguna telah puas atau tidak. Temuan dari pengelolaan permintaan harus dicatat untuk penggunaan pada masa yang akan datang.
- 4) Melakukan poses proses manajemen, diantaranya yaitu:
- I. *Problem detection*; aktivitas untuk mendeteksi masalah dengan menganalisa masalah untuk menghindari masalah yang telah terjadi sebelumnya.
 - II. *Problem logging*; aktivitas untuk mencatat semua informasi dari masalah agar masalah tidak ada yang terduplikasi. Agar terhindar dari duplikasi maka dilakukan pencarian masalah yang sama sebelum menimbulkan masalah lain yang lebih besar.
 - III. *Problem categorisation*; pengelompokan bertujuan untuk menghindari ambiguitas masalah, mempermudah pencarian insiden yang memicu masalah dan catatan mengenai informasi masalah.
 - IV. *Problem prioritisation*; membantu dalam pencarian masalah yang harus segera diatasi
 - V. *Investigation and diagnosis*; mencari sebab dalam timbulnya sebuah masalah dan menginisiasi tindakan untuk melanjutkan layanan yang sebelumnya terganggu karena adanya sebuah masalah.
 - VI. *Solution*; diagnosa yang tepat membuat masalah dapat dikenali dan dapat diselesaikan.
 - VII. *Problem/error closure*; masalah yang selesai akan dicatat. Apabila masalah tersebut merupakan masalah yang permanen dan menimbulkan perubahan pada layanan maka *masalah* akan ditutup.
- 5) Melakukan poses manajemen akses, diantaranya yaitu:
- I. *Requesting Access*; akses dapat diminta melalui beberapa mekanisme yaitu permintaan standar, permintaan perubahan, permintaan layanan, serta permintaan akses melalui dokumen sebagai bagian dari katalog layanan.
 - II. *Verification*; manajemen akses diharuskan untuk memeriksa setiap permintaan akses ke layanan TI.
 - III. *Providing Rights*; manajemen akses mengeksekusi apa yang didefinisikan pada *Service Strategy* dan *Service Operation*

dan juga tidak menentukan siapa saja yang mempunyai akses ke layanan TI. Manajemen akses memberikan keputusan untuk membatasi atau menyediakan layanan.

- IV. *Monitoring Identity Status*; dikarenakan pengguna layanan dalam suatu organisasi berganti-ganti perna, *tools* yang digunakan pada manajemen akses harus menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna untuk dipindahkan dari satu status atau departemen ke departemen lain.
 - V. *Logging and Tracking Access*; aktivitas yang memastikan bahwa hak-hak yang diberikan digunakan dengan benar. Manajemen keamanan informasi memainkan peran penting dalam mendeteksi akses yang tidak sah dan membandingkannya dengan hak yang diberikan oleh akses manajemen.
 - VI. *Removing or Restricting Rights*; manajemen akses menyediakan hak untuk menggunakan layannan dan juga bertanggungjawab untuk mencabut hak-hak mengakses layanan. Tetai, peran tersebut tidak didefinisikan pada manajemen akses. Meanajemen akses akan mengeksekusi keputusan dan kebijakan yang dibuat selama strategi layanan dan desain serta keputusan yang dibuat oleh manajer dalam organisasi. Hak akses pengguna tersebut dicabut dikarenakan meninggal, *resign*, atau pengguna berpindah ke departemen lain yang tidak berhak mengakses layanan.
4. *Common Service Operation Activities*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Common Service Operation Activities* adalah 1,82. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu harus sudah membuat dokumen *standart operational procedure* (SOP) mengenai pemeliharaan layanan agar lebih baik yang berisi kebijakan organisasi, mendefinisikan peran serta penjadwalan kerja, manajemen arsip, manajemen jaringan, manajemen penyimpanan arsip, pengelolaan basis data, manajemen kemanan informasi dan manajemen *data center*. Melakukan kegiatan pemantauan terhadap lingkungan pengujian, pengelolaan laporan, dan melakukan audit operasi layanan sistem SIMKOP.

5. *Organising Service Operation*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Common Service Operation Activities* adalah 1,95. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu membuat dokumen *standart operational procedure* (SOP) mengenai peran dan tanggung jawab setiap pihak dalam pengembangan dan pengelolaan layanan sistem SIMKOP seperti menetapkan peran dan tanggung jawab untuk *service*

desk, manajemen teknis untuk melakukan proses desain teknis, teknis pemeliharaan, *maintenance and support*, manajemen aplikasi, serta pihak Dinas Koperasi dan UMKM turut berperan langsung dalam penetapan manajemen insiden, pemenuhan kebutuhan manajemen masalah dan manajemen akses pada operasi sistem layanan sistem SIMKOP.

6. *Service Operation Technology Consideration*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Service Operation Technology Consideration* adalah 1,98. Agar mencapai *maturity level* 3, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu dengan membuat dokumen *standart operational procedure* (SOP) mengenai pengintegrasian proses layanan yang berisi tentang pendefinisian teknologi, aplikasi maupun *tools* yang digunakan untuk mendukung layanan aplikasi seperti manajemen *event*, manajemen insiden, pemenuhan kebutuhan, manajemen masalah, manajemen akses, dan manajemen perubahan. Menerapkan *Configuration management* (CMS) dengan berbagai proses seperti *identification, control, status, dan verification*.

7. *Implementing Service Operation*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Implementing Service Operation* adalah 1,85. Agar mencapai *maturity level* 3, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3, yaitu dengan membuat dokumen *standart operational procedure* (SOP) mengenai pengukuran keberhasilan layanan, pemeriksaan lisensi, pemeriksanaan kapasitas, pemantauan dan perbaikan apabila terjadi perubahan agar dapat meninjau kinerja sistem, serta Melakukan perencanaan dan implementasi layanan manajemen teknologi informasi.

B. *Continual Service Improvement*

1. *Service Management as a Practice*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Service Management as a Practice* adalah 1,87. Agar mencapai *maturity level* 4, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pencapaian level 3 yaitu, dengan melakukan pembuatan dokumen mengenai perencanaan strategis pengembangan sistem layanan serta pihak Dinas Koperasi dan UMKM harus melakukan pembuatan dokumen secara berkelanjutan mengenai manajemen layanan terhadap peningkatan layanan yang telah dilakukan evaluasi dan analisa terhadap dokumen operasi layanan.
- b. Untuk pencapaian level 4, dengan melakukan pengukuran terhadap proses manajemen layanan yaitu peningkatan layanan secara berkelanjutan dari dokumen yang telah dibuat agar dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan.

2. *CSI Principles*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *CSI Principles* adalah 1,95. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM melakukan pembuatan dokumen pendefinisian mengenai hubungan internal department TI dengan *Operational Level Agreement Service (OLAS)*, untuk pemantauan dan peningkatan layanan yaitu *Service Improvement Plan (SIP)*, dan pemanfaatan layanan katalog yaitu *Service Level Agreement (SLA)*.

3. *CSI Processes*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *CSI Processes* adalah 1,89. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembuatan prosedur mengenai peningkatan layanan secara berkelanjutan menggunakan 7 langkah perbaikan layanan seperti penentuan proses apa saja yang harus diukur, menentukan apa yang bisa diukur, pengumpulan data, siapa yang melakukan, bagaimana cara pengumpulan data, dan kapan data tersebut dikumpulkan, serta Pendefinisian bagaimana mengolah data, menganalisis data, menyajikan, menggunakan, dan implementasi tindakan.
- b. Melakukan pembuatan dokumen mengenai mengenai peningkatan layanan secara berkelanjutan menggunakan 7 langkah perbaikan layanan seperti pengukuran yang jelas mengenai teknologi informasi, proses dan layanan yang telah diterapkan pada operasi layanan SIMKOP, serta tujuan dan kebijakan pengukuran dari proses pelaporan layanan sistem SIMKOP. Mendokumentasikan *Critical Succes Factor*, serta *riview* internal dan eksternal yang dilakukan secara konsisten terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada sistem SIMKOP.

4. *CSI Methods and Techniques*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *CSI Methods and Techniques* adalah 1,77. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Membuat pembuatan prosedur penetapan metode, teknik, upaya, ulasan, dan evaluasi dari pelaksanaan peningkatan layanan berkelanjutan, melakukan analisis kesenjangan, dan analisis SWOT, *Component Failure Impact Analysis*, *Fault Tree Analysis*, *Service Failure Analysis* dan *Technical Observation* untuk menganalisis layanan sistem SIMKOP. Selain itu juga melakukan standarisasi manajemen kapasitas bisnis, manajemen layanan, manajemen *workload*, dan manajemen permintaan pada layanan sistem SIMKOP.

5. *Organizing for CSI*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *Organizing for CSI* adalah 1,93. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan dan mendokumentasikan mengenai peran, tanggung jawab, aktivitas setiap pengelola layanan SIMKOP sehingga dapat membantu proses perbaikan manajemen layanan, dan keterampilan dalam peningkatan layanan secara berkelanjutan serta memiliki prosedur mengenai bagaimana data dapat diukur, dikumpulkan, diproses, dan dianalisa sehingga dapat menyajikan informasi untuk pengguna.

6. *CSI Technology Consideration*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *CSI Technology Consideration* adalah 1,93. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan dan membuat prosedur yang terdokumentasi mengenai penggunaan teknologi dan *tools* yang digunakan untuk memantau setiap proses dan aktivitas yang mendukung peningkatan layanan sistem SIMKOP secara berkelanjutan seperti untuk manajemen *event*, manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen pengetahuan, layanan katalog, manajemen kinerja, manajemen proyek dan portofolio, dan manajemen keuangan dalam peningkatan layanan secara berkelanjutan.

7. *Implementing CSI*

Tingkat kematangan saat ini (*current*) pada *CSI Implementing CSI* adalah 1,85. Agar mencapai *maturity level 3*, maka hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan dan membuat prosedur yang terdokumentasi mengenai penjadwalan dalam pengadaan pertemuan, pemantauan dan pelaporan sebagai pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada teknologi dan layanan sistem SIMKOP, serta pengelolaan layanan yang ditinjau dari segi strategis dalam peningkatan layanan secara berkelanjutan.

BAB 6 PENUTUPAN

6.1 Kesimpulan

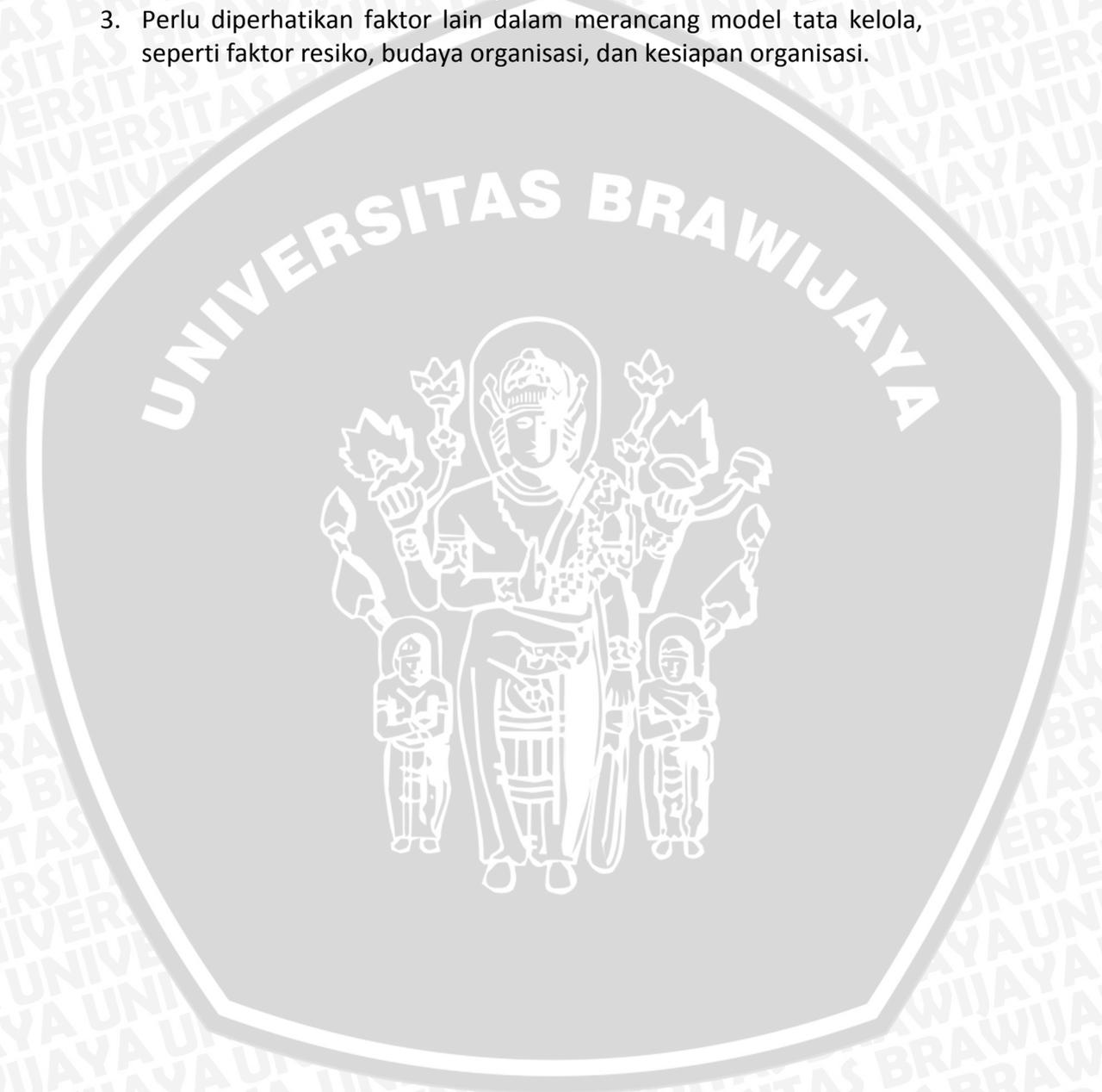
Berdasarkan penelitian dan analisis pada pengelolaan layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil kuisioner yang ditujukan pada 3 responden yang diperoleh untuk tingkat kematangan saat ini yaitu:
 - a. Pada *Domain Service Operation* dengan 7 subdomain yaitu *Service Management as a Practice, Service Operation Principles, Service Operation Processes, Service Common Operation Activities, Organising Service Operation, Service Operation Technology Consideration, dan Implementing Service Operation* memiliki rata-rata *Maturity Level* adalah 1,99, yang berarti bahwa kegiatan operasional Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya belum ada penetapan prosedur secara tertulis atau dokumentasi mengenai manajemen layanan TI.
 - b. Pada *Domain Continual Service Improvement* dengan 7 subdomain yaitu *Service Management as a Practice, CSI Principles, CSI Processes, CSI Methods and Techniques, Organising CSI, CSI Technology Consideration, dan Implementing CSI* memiliki rata-rata *Maturity Level* adalah 1,88, yang berarti bahwa peningkatan layanan secara berkelanjutan pada SIMKOP belum ada dokumentasi serta belum memiliki pelatihan mengenai prosedur tersebut.
2. Setelah melakukan analisis hasil dari tingkat kematangan saat ini, maka dilakukan analisis kesenjangan terhadap level yang diinginkan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya untuk *domain Service Operation* memiliki rata-rata kesenjangan yaitu sebesar 1,13 dan untuk *domain Continual Service Improvement* memiliki rata-rata kesenjangan yaitu sebesar 1,25.
3. Sebelum dilakukan penyusunan rekomendasi maka dilakukan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman dari rekomendasi yang akan dilakukan.
4. Berdasarkan hasil analisa dan audit layanan SIMKOP, agar dapat meningkat menjadi level yang diharapkan berkisar skala 3 dan 4 maka akan dibuat rekomendasi seperti pembuatan dokumentasi untuk kegiatan operasional layanan serta perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan dengan menggunakan 7 langkah perbaikan layanan. Sehingga dapat meningkatkan layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.

6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan penulis mempunyai saran untuk pengembangan kinerja layanan SIMKOP Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, antara lain:

1. Untuk penelitian selanjutnya mengenai manajemen layanan dapat menggunakan kerangka kerja ITIL versi terbaru dan dapat dikolaborasikan dengan kerangka kerja lain seperti Cobit maupun ISO 20000.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis terhadap rekomendasi seperti analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Perlu diperhatikan faktor lain dalam merancang model tata kelola, seperti faktor resiko, budaya organisasi, dan kesiapan organisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Bosshard, 2015. *Publikationen Solution Flyer*. [Online] Tersedia di: <http://www.bosspub.ch/Ueber-uns/Publikationen/Solution_Flyer/COBIT-das-Framework-fuer-IT-Governance> [Diakses 12 September 2015].
- Carlitdge, 2007. *IT Infrastructure Library (ITIL)*. [Online] Tersedia di: <<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2HTML/TSA201000652/page5.html>> [Diakses 11 September 2015].
- David, F. R., 2006. *Manajemen Strategis..* Sepuluh ed. Jakarta : Salemba Empat.
- Didin dan April, 2015. Jurnal informatika UPGRIS. *Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* , Volume 1, p. 105.
- Gondodiyoto, S., 2003. *Audit Sistem Informasi dan Pendekatan Konsep*. Jakarta: McGraw Hill Companies, Inc..
- Gondodiyoto, S., 2006. *Audit Sistem Infromasi*. Bekasi: Mitra Wacana Media.
- Henderi, Yeni Nuraeni, dan Junaidi, 2010. IT GOVERNANCE. *A STRATEGIC ALIGNMENT FOR INFORMATION*, Volume 2, p. 70.
- Idena, 2013. Implementing IT Service Management. *A systematic literature review, International Journal of Information Management*, p. 512.
- Indah et all, 2013. JURNAL TEKNIK POMITS. *Pembuatan Metode Evaluasi Kematangan Pelaksanaan Proyek dengan Menggabungkan COBIT 5 Domain BAI 1.11 dan MEA 1.04 dengan Best Practice PMBOK 4th.,* Volume 1, p. 2.
- Ladjamudin, A.-B., 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Menken, I., 2010. *ITIL Online Courses*. [Online] Tersedia di: <<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2HTML/TSA201000652/page4.html>> [Diakses 15 September 2015].
- Moller, 2008. *Information System Governance*. [Online] Tersedia di: <https://www.academia.edu/9552718/IT_Governance_word> [Diakses 11 September 2015].
- Musda, 2007. *An Introductory Overview of ITIL V3*. [Online] Tersedia di: <http://ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2012/02/Terjemahan-ITIL-V.3-IKC.pdf>> [Diakses 13 September 2015].
- Peter Weill and Jeanne W. Ross, 2004. *IT Governance on One Page*. America: Massachusetts Institute of Technology.
- Potapenko, A., 2008. *Estyle Software*. [Online] Tersedia di: <<http://www.estylesoft.com/?id=317&pid=1>> [Diakses 15 November 2015].

Prasetyo dan Mariana, 2011. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) pada Bidang Akademik dengan Cobit Framework Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. Volume 16, p. 142.

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

Rene Saint and Germain, 2005. Information Security Management Best Practice Based on ISO/IEC 17799. *The international information security standard provides a framework for ensuring business continuity, maintaining legal compliance, and achieving a competitive edge*, p. 60.

Sambarmurthy dan Zmud , 1999. *Tata Kelola Teknologi Informasi*. [Online] Tersedia di: <http://www.kompasiana.com/rendratri/apa-tata-kelola-teknologi-informasi-it-governance-itu_552047ad813311567419f6fa> [Diakses 11 September 2015].

SIMKOP, 2014. *SIMKOP*. [Online] Tersedia di: <<http://simkop.surabaya.go.id/>> [Diakses 11 September 2015].

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.

Tantra, R., 2012. *Manajemen Proyek Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

UCISA, 2015. *ITIL-Introducing Service Operation*. [Online] Tersedia di: <<https://www.ucisa.ac.uk/~media/Files/members/activities/ITIL/>> [Diakses 11 September 2015].

UK, i., 2011. Best Management Practice Portfolio Product . In: *An Introductory Overview of ITIL*. London: s.n., p. 6.

Weber, R., 1999. *Information System Control and Audit*. The University of Queensland: Pentice Hill.

Weber, R., 2001. *Tahapan Audit Sistem Informasi Terlengkap*. [Online] Tersedia di: <<http://www.pendidikanmu.com/2015/03/tahapan-audit-sistem-informasi-terlengkap.html>> [Diakses 12 September 2015].

Wessex, C., 2010. *Responsible Charting (RACI) Approach*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisiонер *Maturity Level*

Kuisiонер Pengelolaan Teknologi Informasi

Kuisiонер ini diberikan untuk mengetahui tingkat kematangan Manajemen Layanan e-Government pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Satuan Kerja Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Nama : *Djoeherjah*

Jabatan :

TandaTangan : *[Signature]*

Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda checklist pada jawaban yang sesuai dengan alternative jawaban yang tersedia.

0	<i>Non-existent</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen.
1	<i>Initial</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai mengenali proses Teknologi Informasi tetapi belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi.
2	<i>Repeatable</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai memiliki prosedur dalam proses Teknologi Informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang standar tersebut
3	<i>Define</i>	Prosedu pada Dinas Koperasi dan UMKM sudah di stadarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak
4	<i>Manage</i>	Dinas Koperasi dan UMKM dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan
5	<i>Optimised</i>	Proses yang ada pada Dinas Koperasi dan UMKM mencapai best Practice melalui proses perbaikan secara terus menerus/berkelanjutan.



Kuesioner Service Operation

Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI.

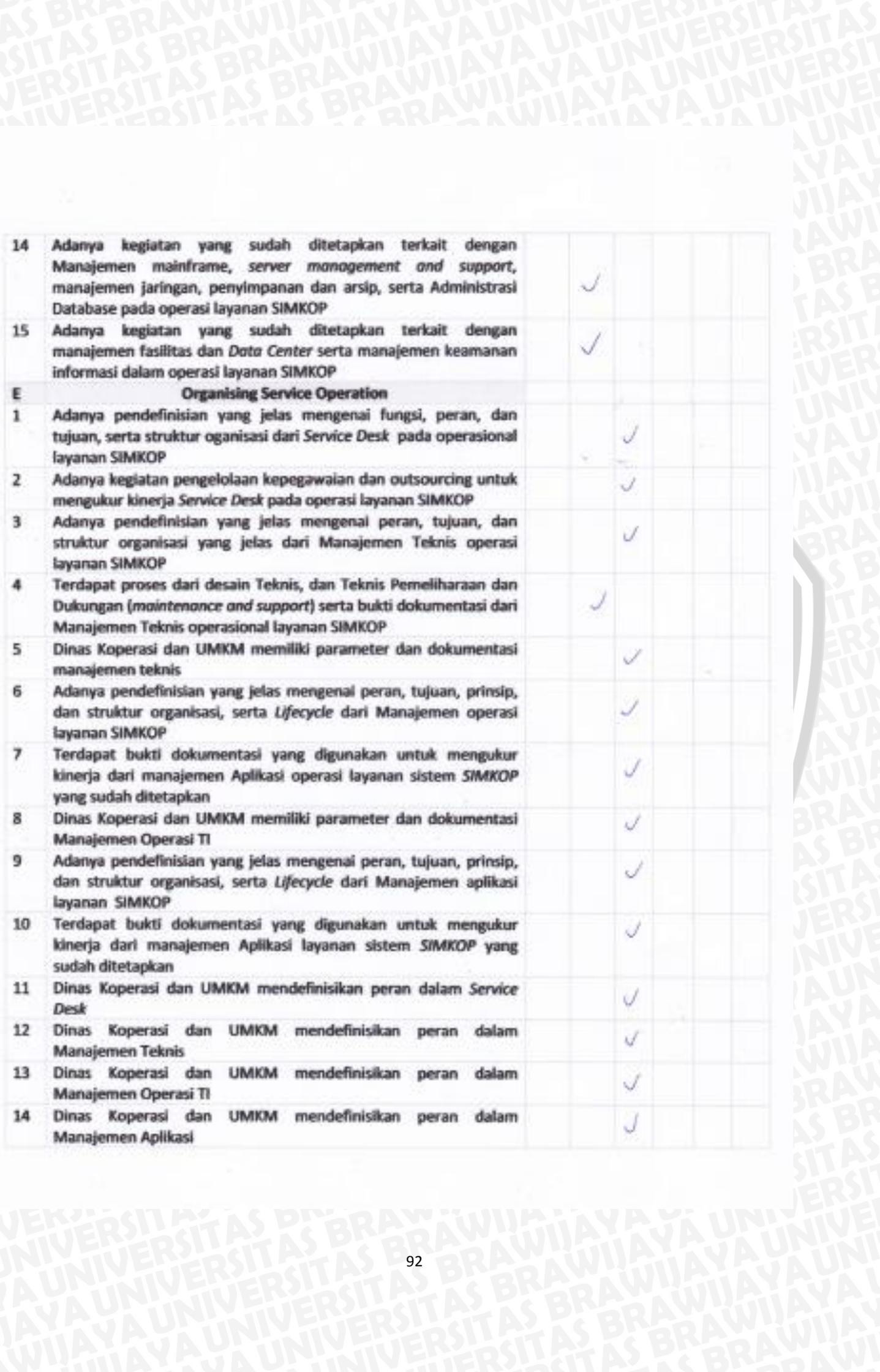
No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Terdapat Manajemen layanan yang terdefinisi dengan jelas dalam mengelola SIMKOP				✓		
2	Adanya fungsi dan proses yang didefinisikan dengan jelas dan diukur dalam hitungan yang relevan didalam daur hidup (lifecycle) layanan SIMKOP				✓		
3	Ada suatu hasil yang diberikan kepada pelanggan atau stakeholder (pemangku kepentingan) dari setiap proses yang terdapat pada layanan SIMKOP				✓		
4	Terdapat target, tujuan, maksud kegunaan, dan ruang lingkup yang jelas dari operasi layanan SIMKOP				✓		
5	Adanya proses yang jelas mengenai Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah yang mempengaruhi kinerja layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya proses Manajemen Pemenuhan Kebutuhan pada layanan SIMKOP				✓		
7	Adanya proses Manajemen Akses pada layanan SIMKOP			✓			
8	Adanya fungsi Service Desk di dalam layanan SIMKOP			✓			
9	Adanya fungsi manajemen teknis dalam proses pengoperasian layanan SIMKOP			✓			
10	Adanya fungsi yang jelas mengenai Manajemen Operasi TI dan Manajemen Aplikasi SIMKOP di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya			✓			
11	Adanya definisi yang jelas mengenai <i>Interface</i> antar siklus hidup layanan SIMKOP			✓			
B	Service Operation Principles						
1	Adanya definisi yang jelas mengenai fungsi, kelompok, department, dan divisi dari operasi layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM				✓		
2	Apakah Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara pandangan TI internal dan pandangan bisnis eksternal?			✓			
3	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara sikap tanggap yang harus dimiliki ketika terdapat	✓					

	perubahan pada layanan SIMKOP dengan kepentingan stabilitas yang ada?				
4	Terdapat keseimbangan antara kualitas pelayanan dengan biaya pelayanan yang dikeluarkan untuk layanan sistem SIMKOP		✓		
5	Terdapat keseimbangan reaktif (tanggapan sistem dari luar instuisi) dan sikap proaktif (tanggapan sistem dari dalam instuisi)		✓		
6	Adanya kesadaran penuh dari semua staff terhadap penyediaan layanan SIMKOP untuk kepentingan bisnis	✓			
7	Terdapat definisi yang jelas terkait dengan tujuan, kriteria kinerja, pesyaratan kinerja, dan spesifikasi TI untuk Operasi Layanan SIMKOP		✓		
8	Terdapat pemetaan layanan dan teknologi informasi yang jelas pada Operasi Layanan SIMKOP		✓		
9	Terdapat pemodelan mengenai pengaruh perubahan pada teknologi infromasi dengan perubahan kebutuhan bisnis untuk layanan SIMKOP		✓		
10	Terdapat pemodelan biaya yang sesuai dengan evaluasi ROI dan strategi pengurangan biaya untuk Layanan SIMKOP	✓			
11	Terdapat kegiatan pemantauan guna kelancaran operasional dengan diadakanya pertemuan secara rutin		✓		
12	Terdapat kegiatan untuk mengkomunikasikan proyek, pelaporan kinerja, keadaan darurat yang terjadi antar anggota Department TI terkait operasi Layanan SIMKOP		✓		
13	Adanya kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan adanya proses baru atau penyesuaian proses dan desain Layanan Operasi SIMKOP	✓			
14	Adanya definisi yang jelas strategi dan desain komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM seperti sarana komunikasi (email atau sms)		✓		
15	Adanya kegiatan operasional pertemuan dengan department, kelompok, dan tim Operasi Layanan serta dengan pengguna SIMKOP secara teratur dan terstruktur		✓		
16	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai panduan proses dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP			✓	
17	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai dokumen perencanaan dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP			✓	
18	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai intruksi kerja dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP		✓		
C	Service Operation Processes				
1	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari Event Management (Manajemen Peristiwa) layanan SIMKOP		✓		
2	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk Event Management Layanan SIMKOP		✓		

3	Adanya proses aktivitas <i>Notification</i> (pemberitahuan) dan <i>Detection</i> (pendeteksian kegiatan) pada layanan SIMKOP			✓	
4	Adanya proses aktivitas <i>Event Filtering</i> (penyaringan kegiatan) dan <i>Corelation</i> (hubungan antar proses) pada layanan SIMKOP			✓	
5	Adanya proses penting dalam <i>Significance of Events Categorisation</i> (kegiatan pengelompokan) operasi didalam layanan yang telah ditentukan			✓	
6	Adanya <i>Trigger</i> (proses penggerak) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP			✓	
7	Adanya <i>Response Selection</i> (penyeleksian tanggapan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP			✓	
8	Adanya <i>Rhiew Action</i> (Aksi tujuan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP			✓	
9	Adanya <i>Closed Action</i> (aksi penutupan kegiatan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP			✓	
10	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Event Management</i> pada layanan SIMKOP			✓	
11	Adanya pendefinisian <i>indicator kerja</i> dan parameter <i>Event Management</i> dari Layanan SIMKOP			✓	
12	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Event Management</i> dari layanan SIMKOP			✓	
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan (<i>Challenge</i>), Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen operasi layanan SIMKOP			✓	
14	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup <i>Incident Management</i> (Manajemen Insiden) layanan SIMKOP			✓	
15	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Incident Management</i> Layanan SIMKOP	✓			
16	Adanya rentan waktu yang disepakati untuk semua tahapan penanganan insiden layanan SIMKOP			✓	
17	Terdapat pemodelan insiden yang mungkin terjadi pada layanan sistem SIMKOP yang telah didefinisikan dengan jelas			✓	
18	Adanya pendefinisian untuk jenis insiden utama yang mungkin terjadi serta pendiagnosaan awal untuk insiden yang terjadi pada layanan SIMKOP			✓	
19	Adanya kegiatan dari proses <i>Incident Identification</i> (identifikasi insiden), <i>Incident Logging</i> (penebangan insiden), <i>Incident Categorisation</i> (pengkategorian insiden), <i>Incident Prioritisation</i> (penentuan prioritas insiden), <i>Initial Diagnosis</i> (diagnose awal), serta <i>Investigation and Diagnosis</i> (investigasi dan diagnose) yang telah ditentukan			✓	
20	Adanya kegiatan dari <i>Resolution and recovery</i> (proses penyelesaian			✓	

	dan pemulihan) serta <i>Incident Closure</i> (penutupan insiden)					
21	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Incident Management</i> pada layanan SIMKOP				✓	
22	Adanya pendefinisian <i>indicator</i> kinerja dan <i>metric Incident Management</i> dari Layanan SIMKOP				✓	
23	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Incident Management</i> dari layanan SIMKOP				✓	
24	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen insiden layanan SIMKOP				✓	
25	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Request Fulfilment (Pemenuhan Permintaan)</i> layanan SIMKOP				✓	
26	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Request Fulfilment</i> dari Layanan sistem SIMKOP				✓	
27	Adanya kegiatan dari proses <i>Menu Selection</i> (pemilihan menu), <i>Financial Approval</i> (persetujuan mengenai keuangan), <i>Other Approval</i> (persetujuan lainnya), <i>Fulfilment</i> (pemenuhan), <i>Closure</i> (penutupan) dan persetujuan dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP				✓	
28	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Request Fulfilment</i> pada layanan SIMKOP				✓	
29	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Content Management System (CMS)</i> atau Sistem Manajemen Konten, yang bertindak sebagai sumber bernilai bagi <i>Problem Management</i>				✓	
30	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Known Error Database</i> untuk memungkinkan diagnosis dan penyelesaian masalah yang lebih cepat				✓	
31	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Request Fulfilment</i> Layanan SIMKOP				✓	
32	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Request Fulfilment</i> dari layanan SIMKOP				✓	
33	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP				✓	
34	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Problem Management</i> (manajemen masalah) yang mungkin terjadi pada layanan SIMKOP				✓	
35	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Problem Management</i> Layanan SIMKOP				✓	
36	Adanya kegiatan dari <i>Problem Detection</i> (proses pendeteksian				✓	

layanan SIMKOP						
D	Common Service Operation Activities					
1	Dengan adanya Layanan SIMKOP, menampilkan Dinas Koperasi dan UMKM pada skala teknologi sentris atau lebih kepada bisnis sentris?					✓
2	Adanya kegiatan pemantauan dan pengendalian terhadap sistem layanan sistem layanan SIMKOP yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan?					✓
3	Adanya kegiatan pemantauan terhadap status integrasi yang berkelanjutan dan kegiatan operasional utama untuk memastikan bahwa kondisi tertentu terpenuhi atau tidak (misalnya kondisi ketersediaan perangkat jaringan utama) serta untuk memastikan bahwa kinerja atau pemanfaatan sistem berada dalam ukuran tertentu (misalnya pemanfaatan memori)					✓
4	Adanya kepatuhan terhadap kebijakan organisasi (misalnya penggunaan email yang tidak tepat) dan memastikan bahwa layanan SIMKOP memenuhi persyaratan kualitas dan kebutuhan pengguna					✓
5	Terdapat kegiatan pelacakan informasi yang digunakan untuk mengukur <i>Key Performance Indikator</i>					✓
6	Terdapat kegiatan pemantauan dalam mengubah output menjadi informasi yang dapat disebarluaskan kepada berbagai department dan memahami informasi tersebut, serta menentukan informasi mana yang terbaik untuk digunakan					✓
7	Terdapat tools untuk menentukan apakah kondisi operasi layanan SIMKOP pada keadaan normal atau tidak normal (mengalami gangguan)					✓
8	Adanya kegiatan untuk mengatur kinerja perangkat, sistem atau layanan SIMKOP					✓
9	Adanya pengukuran yang jelas mengenai sudut pandang Teknologi Informasi dan Organisasi terhadap layanan SIMKOP					✓
10	Terdapat tindakan perbaikan dengan cara otomatis (misalnya reboot perangkat atau menjalankan script dari jarak jauh), atau dengan cara manual (misalnya memberitahukan status kepada staf operasional)					✓
11	Adanya pengelolaan monitor <i>control loop</i> untuk mendefinisikan apa yang perlu dipantau dalam lingkup internal maupun eksternal					✓
12	Adanya kegiatan pemantauan dalam lingkungan pengujian, pengelolaan laporan, dan dilakukannya audit operasi layanan SIMKOP					✓
13	Adanya pendefinisian yang terkait dengan <i>Management Console/Operasi Bridge</i> , peran penjadwalan kerja, peran backup dan restore, serta peran print dan output pada layanan SIMKOP					✓



14	Adanya kegiatan yang sudah ditetapkan terkait dengan Manajemen mainframe, server management and support, manajemen jaringan, penyimpanan dan arsip, serta Administrasi Database pada operasi layanan SIMKOP		✓			
15	Adanya kegiatan yang sudah ditetapkan terkait dengan manajemen fasilitas dan Data Center serta manajemen keamanan informasi dalam operasi layanan SIMKOP		✓			
E	Organising Service Operation					
1	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai fungsi, peran, dan tujuan, serta struktur organisasi dari Service Desk pada operasional layanan SIMKOP			✓		
2	Adanya kegiatan pengelolaan kepegawaian dan outsourcing untuk mengukur kinerja Service Desk pada operasi layanan SIMKOP			✓		
3	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, dan struktur organisasi yang jelas dari Manajemen Teknis operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Terdapat proses dari desain Teknis, dan Teknis Pemeliharaan dan Dukungan (maintenance and support) serta bukti dokumentasi dari Manajemen Teknis operasional layanan SIMKOP		✓			
5	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki parameter dan dokumentasi manajemen teknis			✓		
6	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, prinsip, dan struktur organisasi, serta Lifecycle dari Manajemen operasi layanan SIMKOP			✓		
7	Terdapat bukti dokumentasi yang digunakan untuk mengukur kinerja dari manajemen Aplikasi operasi layanan sistem SIMKOP yang sudah ditetapkan			✓		
8	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki parameter dan dokumentasi Manajemen Operasi TI			✓		
9	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, prinsip, dan struktur organisasi, serta Lifecycle dari Manajemen aplikasi layanan SIMKOP			✓		
10	Terdapat bukti dokumentasi yang digunakan untuk mengukur kinerja dari manajemen Aplikasi layanan sistem SIMKOP yang sudah ditetapkan			✓		
11	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Service Desk			✓		
12	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Teknis			✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Operasi TI			✓		
14	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Aplikasi			✓		



15	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Event Management		✓			
16	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Insiden			✓		
17	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Pemenuhan Permintaan			✓		
18	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Masalah			✓		
19	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Akses			✓		
20	Dinas Koperasi dan UMKM diatur oleh spesialisasi teknis			✓		
21	Pengoperasian TI pada Dinas Koperasi dan UMKM diatur berdasarkan letak geografis			✓		
22	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan struktur organisasi campuran (Hybrid)			✓		
F	Service Operation Technology Considerations					
1	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan teknologi manajemen layanan TI			✓		
2	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM menawarkan self help			✓		
3	Terdapat identifikasi alur kerja pada operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki system manajemen konten (CMS) yang terintegrasi			✓		
5	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki lisensi teknologi			✓		
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki pengendalian jarak jauh dan peralatan diagnosis			✓		
7	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki fasilitas pelaporan dan Dashboard		✓			
8	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki integrasi dengan Manajemen Layanan Bisnis (Business Service Management)			✓		
9	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi Event Management			✓		
10	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi Manajemen Insiden			✓		
11	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi ITSM (IT Service Management) yang terintegrasi			✓		
12	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alur kerja dan Eskalasi Otomatis pada manajemen insiden			✓		
13	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Pemenuhan Permintaan			✓		
14	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Masalah			✓		
15	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Perubahan			✓		

16	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Akses			✓		
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alat – alat Service Desk			✓		
18	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki infrastruktur jaringan service desk tertentu			✓		
19	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki service desk yang mempunyai akses ke peralatan pendukung			✓		
20	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki perencanaan layanan TI untuk mendukung perangkat IT Service Management			✓		
6	Implementing Service Operation					
1	Adanya kegiatan pemantauan dan pengelolaan terhadap penyebab adanya perubahan dan penilaian yang terjadi pada operasi layanan SIMKOP	✓				
2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai skala pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada operasi layanan SIMKOP			✓		
3	Terdapat kegiatan penilaian dan pengelolaan resiko yang mungkin terjadi dalam operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Kami memiliki Pengukuran Perubahan Sukses yang telah ditetapkan			✓		
5	Apakah staff Operasional Dinas Koperasi dan UMKM terlibat dalam terlibat dalam desain layanan dan transisi untuk operasi layanan SIMKOP			✓		
6	Adanya kegiatan pemeriksaan ijin/lisensi terkait pengembangan dan kapasitas sistem pada layanan SIMKOP dengan melakukan perencanaan dan implementasi Layanan Manajemen Teknologi			✓		
7	Adanya kegiatan pengaturan waktu ketika melakukan pengembangan pada layanan SIMKOP			✓		

Kuisisioner Continual Service Improvement

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.

No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Adanya kesadaran dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengetahui dengan jelas seperti apa konsep dari layanan sistem SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengukur proses pendistribusian layanan SIMKOP			✓			
3	Adanya tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) yang telah didefinisikan			✓			
4	Sudah adanya perencanaan dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP			✓			
5	Adanya kegiatan dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan perbaikan dan pemeliharaan layanan, serta pendefinisian/perhitungan ROI (<i>Return on Investment</i>) dari aplikasi SIMKOP		✓				
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki justifikasi terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk <i>business drivers</i> dan <i>Technology Drivers</i>			✓			
7	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan manfaat bisnis/pengguna dan keuntungan finansial yang diperoleh terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP			✓			
8	Terdapat definisi yang jelas mengenai manfaat dari adanya inovasi CSI (Peningkatan Layanan Manajemen) dan manfaat organisasi internal TI untuk layanan SIMKOP			✓			
B	CSI Principles						
1	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menerapkan prinsip CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk setiap kegiatan perubahan organisasi			✓			
2	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan kepemilikan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) dengan jelas			✓			
3	Adanya definisi yang jelas mengenai tugas yang diberikan dalam kegiatan utama untuk tugas utama			✓			
4	Adanya kegiatan pemantauan <i>drivers</i> /penggerak eksternal		✓				

	(peraturan, undang-undang, dll) dan internal (struktur org., Budaya) untuk CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP						
5	Adanya kesadaran penuh dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM bahwa organisasi TI menjadi penyedia layanan untuk kepentingan bisnis dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
6	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai portofolio layanan internal, seperti: layanan dalam tahap perencanaan, dalam tahap pengembangan, atau dalam tahap produksi			✓			
7	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai pemanfaatan katalog layanan yang rinci disetiap layanan yang ditawarkan			✓			
8	Adanya identifikasi hubungan Internal department TI dengan <i>Operational Level Agreement Service (OLAS)</i>			✓			
9	Adanya identifikasi mengenai hubungan kontrak (UC) dengan vendor eksternal terkait dengan implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
10	Adanya aksi dari Dinas Koperasi dan UMKM untuk melakukan penerapan rencana peningkatan pelayanan (SIP) dengan melakukan pemantauan secara berkelanjutan dan meningkatkan tingkat layanan SIMKOP			✓			
11	Dinas Koperasi dan UMKM memanfaatkan layanan katalog sebagai <i>baseline</i> untuk benegosiasi <i>Service Level Agreement (SLA)</i> dengan bisnis			✓			
12	Dinas Koperasi dan UMKM telah membuat sebuah <i>Service Improvement Plan (SIP)</i> untuk terus memantau dan meningkatkan tingkat layanan			✓			
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan <i>baseline</i> pengukuran layanan			✓			
14	Dinas Koperasi dan UMKM menerapkan proses 7 langkah perbaikan			✓			
15	Adanya pendefinisian mengenai penggunaan (<i>banchmark</i>) untuk menguji kinerja sistem dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
16	Apakah penerapan/implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP telah sesuai/sejalan dengan program pemerintahan Kota Surabaya, seperti: kerangka kerja yang mendukung, model, standar dan sistem kualitas yang telah berjalan saat ini			✓			
C	CSI Processes						
1	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai penentuan proses apa yang harus diukur, apa yang diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			

2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai proses pengumpulan data, siapa yang melakukan, bagaimana cara pengumpulan data dan kapan data dikumpulkan diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
3	Terdapat pendefinisian yang mengenai bagaimana proses mengolah data, menganalisis data, menyajikan dan menggunakan informasi, serta implementasi tindakan dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan domain lifecycle dan proses manajemen pelayanan SIMKOP			✓			
5	Terdapat pengukuran yang jelas mengenai teknologi informasi, proses dan layanan yang diterapkan pada Operasi layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya tujuan dan sasaran serta skala pengukuran dari proses pelaporan layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
7	Terdapat penetapan kebijakan dan aturan mengenai peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP	✓					
8	Adanya kegiatan pemantauan persyaratan dan diterapkan terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
9	Adanya proses pengumpulan dan analisis data secara konsisten yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
10	Adanya kegiatan <i>Trending Reporting</i> , pelaporan <i>Service Level Achievement</i> , <i>Riview</i> layanan internal dan eksternal yang dilakukan secara konsisten terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan Faktor kesuksesan yang penting (<i>Critical Succes Factor</i>) dan <i>Key Performance Indicator</i> untuk manajemen layanan SIMKOP			✓			
12	Adanya pemodelan business case untuk perhitungan ROI dan manfaat dari dilaksanakannya perbaikan layanan ITIL untuk layanan SIMKOP			✓			
13	Adanya tindakan pengevaluasian dampak yang ditimbulkan dari kesalahan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
14	Terdapat nilai pada investasi (<i>Value on Investment</i>) dan <i>payback time</i> dari adanya layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			



15	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui dan mengukur manfaat ITIL yang didapat untuk keuntungan bisnis			✓				
16	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan pertanyaan-pertanyaan bisnis untuk CSI			✓				
17	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui posisi bisnis mereka sekarang		✓					
18	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan dalam hal bisnis			✓				
19	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diberikan dan didapatkan dalam hal bisnis		✓					
20	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang telah didapatkan dalam bisnis			✓				
21	Terdapat manajemen tingkat layanan yang berperan utama dalam bisnis			✓				
22	Adanya pendefinisian dengan tujuan yang jelas mengenai <i>Service Level Agreements (SLA)</i> pada layanan SIMKOP		✓					
23	Adanya pendefinisian terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓				
D	CSI Methods and techniques							
1	Adanya aktivitas penetapan metode dan teknik untuk <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓				
2	Adanya aktivitas untuk mengetahui upaya dan biaya dari <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓				
3	Adanya ulasan dan evaluasi dari pelaksanaan <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> /Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓				
4	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk menetapkan kapan harus menilai, apa yang harus dinilai, dan bagaimana cara menilai, apa yang harus dinilai dan bagaimana cara menilai sesuatu untuk peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓				
5	Adanya aksi yang menggambarkan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM pernah melakukan analisis kesenjangan (Gap) yang ada pada layanan SIMKOP			✓				
6	Terdapat prosedur untuk melakukan perbandingan kinerja layanan SIMKOP			✓				
7	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan mengetahui nilai dan manfaat benchmarking dari SIMKOP		✓					



8	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM mengenai siapa yang terlibat dalam benchmarking SIMKOP		✓			
9	Adanya pendefinisian mengenai apa yang harus menjadi kunci dalam menguji kinerja sistem (<i>benchmark</i>)		✓			
10	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan penggunaan pendekatan <i>balance scorecard</i> untuk mengukur dan melaporkan kinerja SIMKOP			✓		
11	Terdapat penggunaan analisis SWOT pada penerapan kinerja layanan SIMKOP			✓		
12	Adanya penggunaan Siklus Deming (model peningkatan mutu berkelanjutan yang terdiri dari suatu urutan logis dari empat langkah berulang untuk perbaikan terus-menerus: <i>Plan, Do, Study (Check), dan undang-undang</i>) pada layanan SIMKOP oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM			✓		
13	Adanya penerapan <i>Fault Tree Analysis (FTA)</i> pada layanan SIMKOP yang merupakan metode untuk mengidentifikasi kegagalan dari suatu sistem			✓		
14	Adanya penerapan analisis kegagalan layanan (SFA) yang berfungsi untuk mengidentifikasi penyebab adanya gangguan pada layanan TI SIMKOP			✓		
15	Adannya aktivitas dari proses pengamatan teknis (TO) pada layanan SIMKOP			✓		
16	Adanya penerapan manajemen kapasitas bisnis, manajemen kapasitas layanan dan komponen, serta manajemen workload, dan manajemen permintaan pada layanan SIMKOP			✓		
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan <i>Business Continuity Management</i> dan manajemen risiko terkait dengan layanan SIMKOP		✓			
18	Apakah semua kegiatan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) berada dalam lingkup manajemen perubahan, <i>Release, dan Deployment</i> ?		✓			
E	Organising for CSI					
1	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab, aktivitas, keterampilan yang dibutuhkan dari peningkatan layanan berkelanjutan			✓		
2	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui data yang harus dan dapat diukur			✓		
3	Adanya pendefinisian bagaimana data dikumpulkan, diproses dan dianalisa			✓		
4	Adanya pendefinisian bagaimana menyajikan dan menggunakan informasi			✓		
5	Adanya pendefinisian bagaimana menerapkan tindakan perbaikan			✓		

6	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer layanan			✓			
7	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer CSI yang mengelola perbaikan proses dan layanan TI			✓			
8	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran <i>Service Owner</i> yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang disepakati dengan pengguna	✓					
9	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui <i>Process Owner</i> yang memastikan proses sesuai dengan tujuan			✓			
10	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajemen pengetahuan layanan			✓			
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan peran seorang analyst pelaporan untuk mengukur peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan SIMKOP			✓			
F	CSI Technology Considerations						
1	Terdapat rangkaian kegiatan manajemen layanan TI untuk mendukung kegiatan CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas untuk menggunakan perangkat/ <i>tools</i> dalam manajemen jaringan dan sistem			✓			
3	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools event management</i>	✓					
4	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen insiden			✓			
5	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen pengetahuan			✓			
6	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> untuk mendukung kegiatan CSI			✓			
7	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> layanan katalog dan alur kerja			✓			
8	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen kinerja			✓			
9	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan aplikasi dan <i>tools</i> pemantauan kinerja layanan			✓			
10	Dinas Koperasi dan UMKKmenggunakan <i>tools</i> analisis statistic			✓			
11	Dinas Koperasi dan UMKKmenggunakan software <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i> untuk mendukung kegiatan CSI			✓			
12	Dinas Koperasi dan UMKKmenggunakan <i>tools</i> pengujian manajemen <i>software</i> dan keamanan			✓			
13	Dinas Koperasi dan UMKKmenggunakan <i>tools</i> manajemen proyek dan portofolio			✓			
14	Dinas Koperasi dan UMKKmenggunakan <i>tools</i> manajemen keuangan			✓			

15	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools intelijen bisnis dan pelaporan			✓			
G	Implementing CSI						
1	Adanya proses pendefinisian yang jelas serta telah memenuhi persyaratan untuk peran penting (seperti manager/pemilik layanan/analist laporan) untuk <i>Continual Service Improvement</i>			✓			
2	Terdapat proses pemantauan dan pelaporan sebagai pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada teknologi dan layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
3	Adanya penerapan pendekatan layanan atau pendekatannya lifecycle sebagai dasar untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP	✓					
4	Terdapat pandangan strategis terhadap tata kelola TI, baik dalam hal komunikasi maupun perencanaan untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
5	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai program inisiatif manajemen layanan TI pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
6	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai business drivers pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
7	Implementasi CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) dan perubahan organisasi pada layanan SIMKOP didukung oleh pernyataan Kotter dalam bukunya yang berjudul " <i>change management best practice</i> "			✓			



Kuisisioner Pengelolaan Teknologi Informasi

Kuisisioner ini diberikan untuk mengetahui tingkat kematangan Manajemen Layanan e-Government pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Satuan Kerja Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Nama : *ARIE TETAPAN*

Jabatan :

Tanda Tangan : *[Signature]*

Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda checklist pada jawaban yang sesuai dengan alternative jawaban yang tersedia.

0	<i>Non-existent</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen.
1	<i>Initial</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai mengenali proses Teknologi Informasi tetapi belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi.
2	<i>Repeatable</i>	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai memiliki prosedur dalam proses Teknologi Informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang standar tersebut.
3	<i>Define</i>	Prosedur pada Dinas Koperasi dan UMKM sudah di standarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak.
4	<i>Manage</i>	Dinas Koperasi dan UMKM dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan.
5	<i>Optimised</i>	Proses yang ada pada Dinas Koperasi dan UMKM mencapai <i>best Practice</i> melalui proses perbaikan secara terus menerus/berkelanjutan.



Kuisloner Service Operation

Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI.

No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Terdapat Manajemen layanan yang terdefinisi dengan jelas dalam mengelola SIMKOP				✓		
2	Adanya fungsi dan proses yang didefinisikan dengan jelas dan diukur dalam hitungan yang relevan didalam daur hidup (lifecycle) layanan SIMKOP				✓		
3	Ada suatu hasil yang diberikan kepada pelanggan atau stakeholder (pemangku kepentingan) dari setiap proses yang terdapat pada layanan SIMKOP				✓		
4	Terdapat target, tujuan, maksud kegunaan, dan ruang lingkup yang jelas dari operasi layanan SIMKOP				✓		
5	Adanya proses yang jelas mengenai Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah yang mempengaruhi kinerja layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya proses Manajemen Pemenuhan Kebutuhan pada layanan SIMKOP				✓		
7	Adanya proses Manajemen Akses pada layanan SIMKOP			✓			
8	Adanya fungsi Service Desk di dalam layanan SIMKOP			✓			
9	Adanya fungsi manajemen teknis dalam proses pengoperasian layanan SIMKOP			✓			
10	Adanya fungsi yang jelas mengenai Manajemen Operasi TI dan Manajemen Aplikasi SIMKOP di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya			✓			
11	Adanya definisi yang jelas mengenai Interface antar siklus hidup layanan SIMKOP			✓			
B	Service Operation Principles						
1	Adanya definisi yang jelas mengenai fungsi, kelompok, department, dan divisi dari operasi layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM				✓		
2	Apakah Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara pandangan TI intenal dan pandangan bisnis eksternal?			✓			
3	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara sikap tanggap yang harus dimiliki ketika terdapat		✓				

	perubahan pada layanan SIMKOP dengan kepentingan stabilitas yang ada?				
4	Terdapat keseimbangan antara kualitas pelayanan dengan biaya pelayanan yang dikeluarkan untuk layanan sistem SIMKOP		✓		
5	Terdapat keseimbangan reaktif (tanggapan sistem dari luar instansi) dan sikap proaktif (tanggapan sistem dari dalam instansi)		✓		
6	Adanya kesadaran penuh dari semua staff terhadap penyediaan layanan SIMKOP untuk kepentingan bisnis	✓			
7	Terdapat definisi yang jelas terkait dengan tujuan, kriteria kinerja, persyaratan kinerja, dan spesifikasi TI untuk Operasi Layanan SIMKOP		✓		
8	Terdapat pemetaan layanan dan teknologi informasi yang jelas pada Operasi Layanan SIMKOP		✓		
9	Terdapat pemodelan mengenai pengaruh perubahan pada teknologi informasi dengan perubahan kebutuhan bisnis untuk layanan SIMKOP		✓		
10	Terdapat pemodelan biaya yang sesuai dengan evaluasi ROI dan strategi pengurangan biaya untuk Layanan SIMKOP	✓			
11	Terdapat kegiatan pemantauan guna kelancaran operasional dengan diadakannya pertemuan secara rutin		✓		
12	Terdapat kegiatan untuk mengkomunikasikan proyek, pelaporan kinerja, keadaan darurat yang terjadi antar anggota Department TI terkait operasi Layanan SIMKOP		✓		
13	Adanya kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan adanya proses baru atau penyesuaian proses dan desain Layanan Operasi SIMKOP	✓			
14	Adanya definisi yang jelas strategi dan desain komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM seperti sarana komunikasi (email atau sms)		✓		
15	Adanya kegiatan operasional pertemuan dengan department, kelompok, dan tim Operasi Layanan serta dengan pengguna SIMKOP secara teratur dan terstruktur		✓		
16	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai panduan proses dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP			✓	
17	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai dokumen perencanaan dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP			✓	
18	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai intruksi kerja dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP		✓		
C	Service Operation Processes				
1	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari Event Management (Manajemen Peristiwa) layanan SIMKOP		✓		
2	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk Event Management Layanan SIMKOP		✓		

3	Adanya proses aktivitas <i>Notification</i> (pemberitahuan) dan <i>Detection</i> (pendeteksian kegiatan) pada layanan SIMKOP	✓	✓		
4	Adanya proses aktivitas <i>Event Filtering</i> (penyaringan kegiatan) dan <i>Correlation</i> (hubungan antar proses) pada layanan SIMKOP	✓			
5	Adanya proses penting dalam <i>Significance of Events Categorisation</i> (kegiatan pengelompokan) operasi didalam layanan yang telah ditentukan		✓		
6	Adanya <i>Trigger</i> (proses penggerak) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
7	Adanya <i>Response Selection</i> (penyeleksian tanggapan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
8	Adanya <i>Riview Action</i> (Aksi tujuan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
9	Adanya <i>Closed Action</i> (aksi penutupan kegiatan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
10	Mengetahui <i>Triggers</i> , <i>Input</i> , <i>Output</i> , dan antarmuka dari <i>Event Mangement</i> pada layanan SIMKOP		✓		
11	Adanya pendefinisian <i>indicator</i> kerja dan parameter <i>Event Management</i> dari Layanan SIMKOP		✓		
12	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Event Management</i> dari layanan SIMKOP		✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan (<i>Challenge</i>), Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen operasi layanan SIMKOP		✓		
14	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup <i>Incident Management</i> (Manajemen Insiden) layanan SIMKOP		✓		
15	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Incident Management</i> Layanan SIMKOP		✓		
16	Adanya rentan waktu yang disepakati untuk semua tahapan penanganan insiden layanan SIMKOP		✓		
17	Terdapat pemodelan insiden yang mungkin terjadi pada layanan sistem SIMKOP yang telah didefinisikan dengan jelas		✓		
18	Adanya pendefinisian untuk jenis insiden utama yang mungkin terjadi serta pendiagnosaan awal untuk insiden yang terjadi pada layanan SIMKOP		✓		
19	Adanya kegiatan dari proses <i>Incident Identification</i> (identifikasi insiden), <i>Incident Logging</i> (penebangan insiden), <i>Incident Categorisation</i> (pengkategorian insiden), <i>Incident Prioritisation</i> (penentuan prioritas insiden), <i>Initial Diagnosis</i> (diagnose awal), serta <i>Investigation and Diagnosis</i> (investigasi dan diagnose) yang telah ditentukan		✓		
20	Adanya kegiatan dari <i>Resolution and recovery</i> (proses penyelesaian		✓		

	dan pemulihan) serta <i>Incident Closure</i> (penutupan insiden)					
21	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Incident Management</i> pada layanan SIMKOP			✓		
22	Adanya pendefinisian <i>indicator kinerja</i> dan <i>metric Incident Management</i> dari Layanan SIMKOP			✓		
23	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Incident Management</i> dari layanan SIMKOP	✓				
24	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen insiden layanan SIMKOP			✓		
25	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Request Fulfilment (Pemenuhan Permintaan)</i> layanan SIMKOP			✓		
26	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Request Fulfilment</i> dari Layanan sistem SIMKOP			✓		
27	Adanya kegiatan dari proses <i>Menu Selection</i> (pemilihan menu), <i>Financial Approval</i> (persetujuan mengenai keuangan), <i>Other Approval</i> (persetujuan lainnya), <i>Fulfilment</i> (pemenuhan), <i>Closure</i> (penutupan) dan persetujuan dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP			✓		
28	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Request Fulfilment</i> pada layanan SIMKOP			✓		
29	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Content Management System (CMS)</i> atau Sistem Manajemen Konten, yang bertindak sebagai sumber bernilai bagi <i>Problem Management</i>			✓		
30	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Known Error Database</i> untuk memungkinkan diagnosis dan penyelesaian masalah yang lebih cepat			✓		
31	Adanya pendefinisian manajemen <i>KPI (Key Performance Indicator)</i> dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Request Fulfilment</i> Layanan SIMKOP			✓		
32	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Request Fulfilment</i> dari layanan SIMKOP			✓		
33	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP			✓		
34	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Problem Management</i> (manajemen masalah) yang mungkin terjadi pada layanan SIMKOP			✓		
35	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Problem Management</i> Layanan SIMKOP			✓		
36	Adanya kegiatan dari <i>Problem Detection</i> (proses pendeteksian			✓		

	masalah yang mungkin atau telah terjadi), <i>Problem Logging</i> (penebangan masalah), <i>Problem Categorisation</i> (pengkategorian masalah), <i>Problem Prioritisation</i> (penentuan prioritas masalah) serta <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> (investigasi dan diagnosis masalah yang telah ditentukan) dari layanan SIMKOP				
37	Adanya kegiatan dari <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> (proses penanganan masalah), <i>Raising a known error record</i> (pencatatan kesalahan), <i>Problem Resolution</i> (resolusi masalah), <i>Problem Closure</i> (penutupan masalah) dari layanan SIMKOP			✓	
38	Adanya spesifikasi aktivitas proses <i>Major Problem Review</i> (ulasan masalah utama) dan <i>Errors detected in the development environment</i> (deteksi eror dan lingkungan pengembangan) dari layanan system SIMKOP			✓	
39	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Problem Management</i> pada layanan SIMKOP			✓	
40	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Problem Management</i> dari layanan SIMKOP			✓	
41	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Problem Management</i> Layanan SIMKOP	✓			
42	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Problem Management</i> layanan SIMKOP			✓	
43	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup <i>Access Management</i> (manajemen akses) dari layanan SIMKOP			✓	
44	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar serta nilai bisnis untuk <i>Access Management</i> layanan SIMKOP			✓	
45	Adanya kegiatan dari aktivitas proses <i>Requesting Access</i> (permintaan 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> (menebangan dan melacak akses), <i>Removing or restricting rights</i> (menghapus dan membatasi hak) yang telah ditentukan untuk layanan SIMKOP			✓	
46	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Access Management</i> pada layanan SIMKOP			✓	
47	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Access Management</i> Layanan SIMKOP	✓			
48	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Access Management</i> dari layanan SIMKOP			✓	
49	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Access Management</i>			✓	

layanan SIMKOP					
D	Common Service Operation Activities				
1	Dengan adanya Layanan SIMKOP, menampilkan Dinas Koperasi dan UMKM pada skala teknologi sentris atau lebih kepada bisnis sentris?			✓	
2	Adanya kegiatan pemantauan dan pengendalian terhadap sistem layanan sistem layanan SIMKOP yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan?			✓	
3	Adanya kegiatan pemantauan terhadap status integrasi yang berkelanjutan dan kegiatan operasional utama untuk memastikan bahwa kondisi tertentu terpenuhi atau tidak (misalnya kondisi ketersediaan perangkat jaringan utama) serta untuk memastikan bahwa kinerja atau pemanfaatan sistem berada dalam ukuran tertentu (misalnya pemanfaatan memori)			✓	
4	Adanya kepatuhan terhadap kebijakan organisasi (misalnya penggunaan email yang tidak tepat) dan memastikan bahwa layanan SIMKOP memenuhi persyaratan kualitas dan kebutuhan pengguna			✓	
5	Terdapat kegiatan pelacakan informasi yang digunakan untuk mengukur <i>Key Performance</i> indikator			✓	
6	Terdapat kegiatan pemantauan dalam mengubah output menjadi informasi yang dapat disebarluaskan kepada berbagai department dan memahami informasi tersebut, serta menentukan informasi mana yang terbaik untuk digunakan			✓	
7	Terdapat tools untuk menentukan apakah kondisi operasi layanan SIMKOP pada keadaan normal atau tidak normal (mengalami gangguan)			✓	
8	Adanya kegiatan untuk mengatur kinerja perangkat, sistem atau layanan SIMKOP			✓	
9	Adanya pengukuran yang jelas mengenai sudut pandang Teknologi Informasi dan Organisasi terhadap layanan SIMKOP			✓	
10	Terdapat tindakan perbaikan dengan cara otomatis (misalnya reboot perangkat atau menjalankan script dari jarak jauh), atau dengan cara manual (misalnya memberitahukan status kepada staf operasional)			✓	
11	Adanya pengelolaan monitor control loop untuk mendefinisikan apa yang perlu dipantau dalam lingkup internal maupun eksternal		✓		
12	Adanya kegiatan pemantauan dalam lingkungan pengujian, pengelolaan laporan, dan dilakukannya audit operasi layanan SIMKOP		✓		
13	Adanya pendefinisian yang terkait dengan <i>Management Console/Operasi Bridge</i> , peran penjadwalan kerja, peran backup dan restore, serta peran print dan output pada layanan SIMKOP		✓		

14	Adanya kegiatan yang sudah ditetapkan terkait dengan Manajemen mainframe, server management and support, manajemen jaringan, penyimpanan dan arsip, serta Administrasi Database pada operasi layanan SIMKOP		✓			
15	Adanya kegiatan yang sudah ditetapkan terkait dengan manajemen fasilitas dan Data Center serta manajemen keamanan informasi dalam operasi layanan SIMKOP		✓			
E	Organising Service Operation					
1	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai fungsi, peran, dan tujuan, serta struktur organisasi dari Service Desk pada operasional layanan SIMKOP			✓		
2	Adanya kegiatan pengelolaan kepegawaian dan outsourcing untuk mengukur kinerja Service Desk pada operasi layanan SIMKOP			✓		
3	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, dan struktur organisasi yang jelas dari Manajemen Teknis operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Terdapat proses dari desain Teknis, dan Teknis Pemeliharaan dan Dukungan (maintenance and support) serta bukti dokumentasi dari Manajemen Teknis operasional layanan SIMKOP		✓			
5	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki parameter dan dokumentasi manajemen teknis			✓		
6	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, prinsip, dan struktur organisasi, serta Lifecycle dari Manajemen operasi layanan SIMKOP			✓		
7	Terdapat bukti dokumentasi yang digunakan untuk mengukur kinerja dari manajemen Aplikasi operasi layanan sistem SIMKOP yang sudah ditetapkan			✓		
8	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki parameter dan dokumentasi Manajemen Operasi TI			✓		
9	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran, tujuan, prinsip, dan struktur organisasi, serta Lifecycle dari Manajemen aplikasi layanan SIMKOP			✓		
10	Terdapat bukti dokumentasi yang digunakan untuk mengukur kinerja dari manajemen Aplikasi layanan sistem SIMKOP yang sudah ditetapkan			✓		
11	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Service Desk			✓		
12	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Teknis			✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Operasi TI			✓		
14	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Aplikasi			✓		

15	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Event Management</i>	✓		
16	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Manajemen Insiden</i>		✓	
17	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Pemenuhan Permintaan</i>		✓	
18	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Manajemen Masalah</i>		✓	
19	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Manajemen Akses</i>		✓	
20	Dinas Koperasi dan UMKM diatur oleh spesialisasi teknis		✓	
21	Pengoperasian TI pada Dinas Koperasi dan UMKM diatur berdasarkan letak geografis		✓	
22	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan struktur organisasi campuran (<i>Hybrid</i>)		✓	
F	Service Operation Technology Considerations:			
1	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan teknologi manajemen layanan TI		✓	
2	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM menawarkan <i>self help</i>		✓	
3	Terdapat identifikasi alur kerja pada operasi layanan SIMKOP		✓	
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki system manajemen konten (CMS) yang terintegrasi			✓
5	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki lisensi teknologi		✓	
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki pengendalian jarak jauh dan peralatan diagnosis		✓	
7	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki fasilitas pelaporan dan <i>Dashboard</i>	✓		
8	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki integrasi dengan <i>Manajemen Layanan Bisnis (Business Service Management)</i>		✓	
9	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi <i>Event Management</i>		✓	
10	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi <i>Manajemen Insiden</i>		✓	
11	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi <i>ITSM (IT Service Management)</i> yang terintegrasi		✓	
12	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alur kerja dan Eskalasi Otomatis pada manajemen insiden		✓	
13	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi <i>Pemenuhan Permintaan</i>		✓	
14	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi <i>Manajemen Masalah</i>		✓	
15	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi <i>Manajemen Perubahan</i>		✓	

16	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Akses			✓		
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alat – alat <i>Service Desk</i>			✓		
18	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki infrastruktur jaringan <i>service desk</i> tertentu			✓		
19	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>service desk</i> yang mempunyai akses ke peralatan pendukung			✓		
20	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki perencanaan layanan TI untuk mendukung perangkat IT <i>Service Management</i>			✓		
G	Implementing Service Operation					
1	Adanya kegiatan pemantauan dan pengelolaan terhadap penyebab adanya perubahan dan penilaian yang terjadi pada operasi layanan SIMKOP	✓				
2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai skala pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada operasi layanan SIMKOP			✓		
3	Terdapat kegiatan penilaian dan pengelolaan resiko yang mungkin terjadi dalam operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Kami memiliki Pengukuran Perubahan Sukses yang telah ditetapkan			✓		
5	Apakah staff Operasional Dinas Koperasi dan UMKM terlibat dalam terlibat dalam desain layanan dan transisi untuk operasi layanan SIMKOP			✓		
6	Adanya kegiatan pemeriksaan ijin/lisensi terkait pengembangan dan kapasitas sistem pada layanan SIMKOP dengan melakukan perencanaan dan implementasi Layanan Manajemen Teknologi			✓		
7	Adanya kegiatan pengaturan waktu ketika melakukan pengembangan pada layanan SIMKOP			✓		

Kuisisioner Continual Service Improvement

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*.

No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Adanya kesadaran dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengetahui dengan jelas seperti apa konsep dari layanan sistem SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengukur proses pendistribusian layanan SIMKOP			✓			
3	Adanya tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) yang telah didefinisikan			✓			
4	Sudah adanya perencanaan dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP			✓			
5	Adanya kegiatan dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan perbaikan dan pemeliharaan layanan, serta pendefinisian/perhitungan ROI (<i>Return on Investment</i>) dari aplikasi SIMKOP			✓			
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki justifikasi terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk <i>business drivers</i> dan <i>Technology Drivers</i>			✓			
7	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan manfaat bisnis/pengguna dan keuntungan finansial yang diperoleh terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP		✓				
8	Terdapat definisi yang jelas mengenai manfaat dari adanya inovasi CSI (Peningkatan Layanan Manajemen) dan manfaat organisasi internal TI untuk layanan SIMKOP			✓			
B	CSI Principles						
1	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menerapkan prinsip CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk setiap kegiatan perubahan organisasi			✓			
2	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan kepemilikan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) dengan jelas			✓			
3	Adanya definisi yang jelas mengenai tugas yang diberikan dalam kegiatan utama untuk tugas utama			✓			
4	Adanya kegiatan pemantauan <i>drivers</i> /penggerak eksternal		✓				

	(peraturan, undang-undang, dll) dan internal (struktur org., Budaya) untuk CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
5	Adanya kesadaran penuh dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM bahwa organisasi TI menjadi penyedia layanan untuk kepentingan bisnis dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
6	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai portofolio layanan internal, seperti: layanan dalam tahap perencanaan, dalam tahap pengembangan, atau dalam tahap produksi			✓			
7	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai pemanfaatan katalog layanan yang rinci disetiap layanan yang ditawarkan			✓			
8	Adanya identifikasi hubungan Internal department TI dengan <i>Operational Level Agreement Service (OLAS)</i>			✓			
9	Adanya identifikasi mengenai hubungan kontrak (UC) dengan vendor eksternal terkait dengan implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
10	Adanya aksi dari Dinas Koperasi dan UMKM untuk melakukan penerapan rencana peningkatan pelayanan (SIP) dengan melakukan pemantauan secara berkelanjutan dan meningkatkan tingkat layanan SIMKOP			✓			
11	Dinas Koperasi dan UMKM memanfaatkan layanan katalog sebagai <i>baseline</i> untuk benegosiasi <i>Service Level Agreement (SLA)</i> dengan bisnis			✓			
12	Dinas Koperasi dan UMKM telah membuat sebuah <i>Service Improvement Plan (SIP)</i> untuk terus memantau dan meningkatkan tingkat layanan			✓			
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan <i>baseline</i> pengukuran layanan			✓			
14	Dinas Koperasi dan UMKM menerapkan proses 7 langkah perbaikan	✓					
15	Adanya pendefinisian mengenai penggunaan (<i>banchmark</i>) untuk menguji kinerja sistem dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
16	Apakah penerapan/implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP telah sesuai/sejalan dengan program pemerintahan Kota Surabaya, seperti: kerangka kerja yang mendukung, model, standar dan sistem kualitas yang telah berjalan saat ini			✓			
C	CSI Processes						
1	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai penentuan proses apa yang harus diukur, apa yang diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			

2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai proses pengumpulan data, siapa yang melakukan, bagaimana cara pengumpulan data dan kapan data dikumpulkan diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
3	Terdapat pendefinisian yang mengenai bagaimana proses mengolah data, menganalisis data, menyajikan dan menggunakan informasi, serta implementasi tindakan dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan domain lifecycle dan proses manajemen pelayanan SIMKOP			✓			
5	Terdapat pengukuran yang jelas mengenai teknologi informasi, proses dan layanan yang diterapkan pada Operasi layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya tujuan dan sasaran serta skala pengukuran dari proses pelaporan layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
7	Terdapat penetapan kebijakan dan aturan mengenai peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP	✓					
8	Adanya kegiatan pemantauan persyaratan dan diterapkan terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
9	Adanya proses pengumpulan dan analisis data secara konsisten yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
10	Adanya kegiatan <i>Trending Reporting</i> , pelaporan <i>Service Level Achievement</i> , <i>Riview</i> layanan internal dan eksternal yang dilakukan secara konsisten terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan Faktor kesuksesan yang penting (<i>Critical Succes Factor</i>) dan <i>Key Performance Indicator</i> untuk manajemen layanan SIMKOP			✓			
12	Adanya pemodelan business case untuk perhitungan ROI dan manfaat dari dilaksanakannya perbaikan layanan ITIL untuk layanan SIMKOP		✓				
13	Adanya tindakan pengevaluasian dampak yang ditimbulkan dari kesalahan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
14	Terdapat nilai pada investasi (<i>Value on Investment</i>) dan <i>payback time</i> dari adanya layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			



15	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui dan mengukur manfaat ITIL yang didapat untuk keuntungan bisnis			✓			
16	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan pertanyaan-pertanyaan bisnis untuk CSI			✓			
17	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui posisi bisnis mereka sekarang			✓			
18	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan dalam hal bisnis	✓					
19	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diberikan dan didapatkan dalam hal bisnis			✓			
20	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang telah didapatkan dalam bisnis			✓			
21	Terdapat manajemen tingkat layanan yang berperan utama dalam bisnis			✓			
22	Adanya pendefinisian dengan tujuan yang jelas mengenai <i>Service Level Agreements (SLA)</i> pada layanan SIMKOP			✓			
23	Adanya pendefinisian terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
D	CSI Methods and techniques						
1	Adanya aktivitas penetapan metode dan teknik untuk <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutanSIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas untuk mengetahui upaya dan biaya dari <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
3	Adanya ulasan dan evaluasi dari pelaksanaan <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> /Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
4	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk menetapkan kapan harus menilai, apa yang harus dinilai, dan bagaimana cara menilai, apa yang harus dinilai dan bagaimana cara menilai sesuatu untuk peningkatan layanan berkelanjutanSIMKOP			✓			
5	Adanya aksi yang menggambarkan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM pernah melakukan analisis kesenjangan (Gap) yang ada pada layananSIMKOP			✓			
6	Terdapat prosedur untuk melakukan perbandingan kinerja layanan SIMKOP			✓			
7	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan mengetahui nilai dan manfaat benchmarking dari SIMKOP	✓					

8	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM mengenai siapa yang terlibat dalam benchmarking SIMKOP	✓				
9	Adanya pendefinisian mengenai apa yang harus menjadi kunci dalam menguji kinerja sistem (<i>benchmark</i>)	✓				
10	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan penggunaan pendekatan <i>balance scorecard</i> untuk mengukur dan melaporkan kinerja SIMKOP		✓			
11	Terdapat penggunaan analisis SWOT pada penerapan kinerja layanan SIMKOP	✓				
12	Adanya penggunaan Siklus Deming (model peningkatan mutu berkelanjutan yang terdiri dari suatu urutan logis dari empat langkah berulang untuk perbaikann terus-menerus: <i>Plan, Do, Study (Check), dan undang-undang</i>) pada layanan SIMKOP oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM		✓			
13	Adanya penerapan <i>Fault Tree Analysis (FTA)</i> pada layanan SIMKOP yang merupakan metode untuk mengidentifikasi kegagalan dari suatu sistem		✓			
14	Adanya penerapan analisis kegagalan layanan (SFA) yang berfungsi untuk mengidentifikasi penyebab adanya gangguan pada layanan TI SIMKOP		✓			
15	Adannya aktivitas dari proses pengamatan teknis (TO) pada layanan SIMKOP	✓				
16	Adanya penerapan manajemen kapasitas bisnis, manajemen kapasitas layanan dan komponen, serta manajemen workload, dan manajemen permintaan pada layanan SIMKOP	✓				
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan <i>Business Continuity Management</i> dan manajemen risiko terkait dengan layanan SIMKOP		✓			
18	Apakah semua kegiatan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) berada dalam lingkup manajemen perubahan, <i>Release, dan Deployment</i> ?		✓			
E	Organising for CSI					
1	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab, aktivitas, keterampilan yang dibutuhkan dari peningkatan layanan berkelanjutan		✓			
2	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui data yang harus dan dapat diukur		✓			
3	Adanya pendefinisian bagaimana data dikumpulkan, diproses dan dianalisa		✓			
4	Adanya pendefinisian bagaimana menyajikan dan menggunakan informasi		✓			
5	Adanya pendefinisian bagaimana menerapkan tindakan perbaikan		✓			

6	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer layanan			✓		
7	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer CSI yang mengelola perbaikan proses dan layanan TI			✓		
8	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran <i>Service Owner</i> yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang disepakati dengan pengguna	✓				
9	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui <i>Process Owner</i> yang memastikan proses sesuai dengan tujuan			✓		
10	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajemen pengetahuan layanan			✓		
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan peran seorang analyst pelaporan untuk mengukur peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan SIMKOP			✓		
F	CSI Technology Considerations					
1	Terdapat rangkaian kegiatan manajemen layanan TI untuk mendukung kegiatan CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓		
2	Adanya aktivitas untuk menggunakan perangkat/tools dalam manajemen jaringan dan sistem			✓		
3	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools event management	✓				
4	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools manajemen insiden			✓		
5	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools manajemen pengetahuan			✓		
6	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools untuk mendukung kegiatan CSI			✓		
7	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools layanan katalog dan alur kerja			✓		
8	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools manajemen kinerja			✓		
9	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan aplikasi dan tools pemantauan kinerja layanan			✓		
10	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools analisis statistic			✓		
11	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan software monitoring dan controlling untuk mendukung kegiatan CSI			✓		
12	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools pengujian manajemen software dan keamanan			✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools manajemen proyek dan portofolio			✓		
14	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools manajemen keuangan			✓		

15	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools intelijen bisnis dan pelaporan			✓			
G	Implementing CSI						
1	Adanya proses pendefinisian yang jelas serta telah memenuhi persyaratan untuk peran penting (seperti manager/pemilik layanan/analist laporan) untuk <i>Continual Service Improvement</i>			✓			
2	Terdapat proses pemantauan dan pelaporan sebagai pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada teknologi dan layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
3	Adanya penerapan pendekatan layanan atau pendekatannn lifecycle sebagai dasar untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
4	Terdapat pandangan strategis terhadap tata kelola TI, baik dalam hal komunikasi maupun perencanaan untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP		✓				
5	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai program inisiatif manajemen layanan TI pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
6	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai business drivers pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
7	Implementasi CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) dan perubahan organisasi pada layanan SIMKOP didukung oleh pernyataan Kotter dalam bukunya yang berjudul " <i>change management best practice</i> "			✓			

Kuisloner Pengelolaan Teknologi nformasi

Kuisloner ini diberikan untuk mengetahui tingkat kematangan Manajemen Layanan e-Government pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Satuan Kerja Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya

Nama : *M. H. - A. D. D.*

Jabatan : *[Signature]*

TandaTangan : *[Signature]*

Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda checklist pada jawaban yang sesuai dengan alternative jawaban yang tersedia.

0	Non-existent	Dinas Koperasi dan UMKM sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen.
1	Initial	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai mengenali proses Teknologi Informasi tetapi belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi.
2	Repeatable	Dinas Koperasi dan UMKM sudah mulai memiliki prosedur dalam proses Teknologi Informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang standar tersebut
3	Define	Prosedu pada Dinas Koperasi dan UMKM sudah di stadarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak
4	Manage	Dinas Koperasi dan UMKM dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan
5	Optimised	Proses yang ada pada Dinas Koperasi dan UMKM mencapai best Practice melalui proses perbaikan secara terus menerus/berkelanjutan.



Kuisisioner Service Operation

Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI.

No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Terdapat Manajemen layanan yang terdefinisi dengan jelas dalam mengelola SIMKOP				✓		
2	Adanya fungsi dan proses yang didefinisikan dengan jelas dan diukur dalam hitungan yang relevan didalam daur hidup (<i>lifecycle</i>) layanan SIMKOP				✓		
3	Ada suatu hasil yang diberikan kepada pelanggan atau stakeholder (pemangku kepentingan) dari setiap proses yang terdapat pada layanan SIMKOP				✓		
4	Terdapat target, tujuan, maksud kegunaan, dan ruang lingkup yang jelas dari operasi layanan SIMKOP				✓		
5	Adanya proses yang jelas mengenai Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah yang mempengaruhi kinerja layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya proses Manajemen Pemenuhan Kebutuhan pada layanan SIMKOP				✓		
7	Adanya proses Manajemen Akses pada layanan SIMKOP			✓			
8	Adanya fungsi Service Desk di dalam layanan SIMKOP			✓			
9	Adanya fungsi manajemen teknis dalam proses pengoperasian layanan SIMKOP			✓			
10	Adanya fungsi yang jelas mengenai Manajemen Operasi TI dan Manajemen Aplikasi SIMKOP di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya			✓			
11	Adanya definisi yang jelas mengenai Interface antar siklus hidup layanan SIMKOP			✓			
B	Service Operation Principles						
1	Adanya definisi yang jelas mengenai fungsi, kelompok, department, dan divisi dari operasi layanan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM				✓		
2	Apakah Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara pandangan TI internal dan pandangan bisnis eksternal?			✓			
3	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menyeimbangkan antara sikap tanggap yang harus dimiliki ketika terdapat	✓					

	perubahan pada layanan SIMKOP dengan kepentingan stabilitas yang ada?						
4	Terdapat keseimbangan antara kualitas pelayanan dengan biaya pelayanan yang dikeluarkan untuk layanan sistem SIMKOP					✓	
5	Terdapat keseimbangan reaktif (tanggapan sistem dari luar instuisi) dan sikap proaktif (tanggapan sistem dari dalam instuisi)					✓	
6	Adanya kesadaran penuh dari semua staff terhadap penyediaan layanan SIMKOP untuk kepentingan bisnis		✓				
7	Terdapat definisi yang jelas terkait dengan tujuan, kriteria kinerja, pesyaratan kinerja, dan spesifikasi TI untuk Operasi Layanan SIMKOP					✓	
8	Terdapat pemetaan layanan dan teknologi informasi yang jelas pada Operasi Layanan SIMKOP					✓	
9	Terdapat pemodelan mengenai pengaruh perubahan pada teknologi infromasi dengan perubahan kebutuhan bisnis untuk layanan SIMKOP					✓	
10	Terdapat pemodelan biaya yang sesuai dengan evaluasi ROI dan strategi pengurangan biaya untuk Layanan SIMKOP		✓				
11	Terdapat kegiatan pemantauan guna kelancaran operasional dengan diadakanya pertemuan secara rutin					✓	
12	Terdapat kegiatan untuk mengkomunikasikan proyek, pelaporan kinerja, keadaan darurat yang terjadi antar anggota Department TI terkait operasi Layanan SIMKOP					✓	
13	Adanya kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan adanya proses baru atau penyesuaian proses dan desain Layanan Operasi SIMKOP		✓				
14	Adanya definisi yang jelas strategi dan desain komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM seperti sarana komunikasi (email atau sms)					✓	
15	Adanya kegiatan operasional pertemuan dengan department, kelompok, dan tim Operasi Layanan serta dengan pengguna SIMKOP secara teratur dan terstruktur					✓	
16	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai panduan proses dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP						✓
17	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai dokumen perencanaan dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP						✓
18	Terdapat definisi yang jelas dalam pemeliharaan mengenai intruksi kerja dari aplikasi manajemen layanan SIMKOP					✓	
C	Service Operation Processes						
1	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari Event Management (Manajemen Peristiwa) layanan SIMKOP					✓	
2	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk Event Management Layanan SIMKOP					✓	

3	Adanya proses aktivitas <i>Notification</i> (pemberitahuan) dan <i>Detection</i> (pendeteksiian kegiatan) pada layanan SIMKOP		✓		
4	Adanya proses aktivitas <i>Event Filtering</i> (penyaringan kegiatan) dan <i>Corelation</i> (hubungan antar proses) pada layanan SIMKOP		✓		
5	Adanya proses penting dalam <i>Significance of Events Categorisation</i> (kegiatan pengelompokan) operasi didalam layanan yang telah ditentukan		✓		
6	Adanya <i>Trigger</i> (proses penggerak) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
7	Adanya <i>Response Selection</i> (penyeleksian tanggapan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
8	Adanya <i>Riview Action</i> (Aksi tujuan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
9	Adanya <i>Closed Action</i> (aksi penutupan kegiatan) yang telah ditentukan pada layanan SIMKOP		✓		
10	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Event Management</i> pada layanan SIMKOP		✓		
11	Adanya pendefinisian indicator kerja dan parameter <i>Event Management</i> dari Layanan SIMKOP		✓		
12	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Event Management</i> dari layanan SIMKOP		✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan (<i>Challenge</i>), Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen operasi layanan SIMKOP		✓		
14	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup <i>Incident Management</i> (Manajemen Insiden) layanan SIMKOP		✓		
15	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Incident Management</i> Layanan SIMKOP		✓		
16	Adanya rentan waktu yang disepakati untuk semua tahapan penanganan insiden layanan SIMKOP		✓		
17	Terdapat pemodelan insiden yang mungkin terjadi pada layanan sistem SIMKOP yang telah didefinisikan dengan jelas		✓		
18	Adanya pendefinisian untuk jenis insiden utama yang mungkin terjadi serta pendiagnosaan awal untuk insiden yang terjadi pada layanan SIMKOP		✓		
19	Adanya kegiatan dari proses <i>Incident Identification</i> (identifikasi insiden), <i>Incident Logging</i> (penebangan insiden), <i>Incident Categorisation</i> (pengkategorian insiden), <i>Incident Prioritisation</i> (penentuan prioritas insiden), <i>Initial Diagnosis</i> (diagnose awal), serta <i>Investigation and Diagnosis</i> (investigasi dan diagnose) yang telah ditentukan	✓			
20	Adanya kegiatan dari <i>Resolution and recovery</i> (proses penyelesaian		✓		

	dan pemulihan) serta <i>Incident Closure</i> (penutupan insiden)					
21	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Incident Management</i> pada layanan SIMKOP				✓	
22	Adanya pendefinisian <i>indicator</i> kinerja dan <i>metric Incident Management</i> dari Layanan SIMKOP				✓	
23	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Incident Management</i> dari layanan SIMKOP				✓	
24	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari manajemen insiden layanan SIMKOP				✓	
25	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Request Fulfilment (Pemenuhan Permintaan)</i> layanan SIMKOP				✓	
26	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Request Fulfilment</i> dari Layanan sistem SIMKOP				✓	
27	Adanya kegiatan dari proses <i>Menu Selection</i> (pemilihan menu), <i>Financial Approval</i> (persetujuan mengenai keuangan), <i>Other Approval</i> (persetujuan lainnya), <i>Fulfilment</i> (pemenuhan), <i>Closure</i> (penutupan) dan persetujuan dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP				✓	
28	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Request Fulfilment</i> pada layanan SIMKOP				✓	
29	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Content Management System (CMS)</i> atau Sistem Manajemen Konten, yang bertindak sebagai sumber bernilai bagi <i>Problem Management</i>				✓	
30	Dinas Koperasi dan UMKM memiliki <i>Known Error Database</i> untuk memungkinkan diagnosis dan penyelesaian masalah yang lebih cepat				✓	
31	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Request Fulfilment</i> Layanan SIMKOP				✓	
32	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Request Fulfilment</i> dari layanan SIMKOP				✓	
33	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Request Fulfilment</i> layanan SIMKOP				✓	
34	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup yang jelas dari <i>Problem Management (manajemen masalah)</i> yang mungkin terjadi pada layanan SIMKOP				✓	
35	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar untuk <i>Problem Management</i> Layanan SIMKOP				✓	
36	Adanya kegiatan dari <i>Problem Detection</i> (proses pendeteksian				✓	

	masalah yang mungkin atau telah terjadi), <i>Problem Logging</i> (penebangan masalah), <i>Problem Categorisation</i> (pengkategorian masalah), <i>Problem Prioritisation</i> (penentuan prioritas masalah) serta <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> (investigasi dan diagnosis masalah yang telah ditentukan) dari layanan SIMKOP					
37	Adanya kegiatan dari <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> (proses penanganan masalah), <i>Raising a known error record</i> (pencatatan kesalahan), <i>Problem Resolution</i> (resolusi masalah), <i>Problem Closure</i> (penutupan masalah) dari layanan SIMKOP				✓	
38	Adanya spesifikasi aktivitas proses <i>Major Problem Review</i> (ulasan masalah utama) dan <i>Errors detected in the development environment</i> (deteksi eror dan lingkungan pengembangan) dari layanan system SIMKOP)				✓	
39	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Problem Management</i> pada layanan SIMKOP				✓	
40	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Problem Management</i> dari layanan SIMKOP				✓	
41	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Problem Management</i> Layanan SIMKOP				✓	
42	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Problem Management</i> layanan SIMKOP				✓	
43	Terdapat tujuan, sasaran, dan ruang lingkup <i>Access Management</i> (manajemen akses) dari layanan SIMKOP				✓	
44	Terdapat kebijakan, prinsip, dan konsep dasar serta nilai bisnis untuk <i>Access Management</i> layanan SIMKOP				✓	
45	Adannya kegiatan dari aktivitas proses <i>Requesting Access</i> (permintaan 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> (menebang dan melacak akses), <i>Removing or restricting rights</i> (menghapus dan membatasi hak) yang telah ditentukan untuk layanan SIMKOP				✓	
46	Mengetahui <i>Triggers, Input, Output</i> , dan antarmuka dari <i>Access Management</i> pada layanan SIMKOP				✓	
47	Adanya pendefinisian manajemen KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan skala pengukuran (metrik) dari <i>Access Management</i> Layanan SIMKOP				✓	
48	Adanya pendefinisian yang jelas terkait laporan manajemen informasi dan <i>Access Management</i> dari layanan SIMKOP				✓	
49	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan tantangan, Faktor kesuksesan yang penting dan resiko dari <i>Access Management</i>				✓	

layanan SIMKOP					
D	Common Service Operation Activities				
1	Dengan adanya Layanan SIMKOP, menampilkan Dinas Koperasi dan UMKM pada skala teknologi sentris atau lebih kepada bisnis sentris?			✓	
2	Adanya kegiatan pemantauan dan pengendalian terhadap sistem layanan sistem layanan SIMKOP yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan?			✓	
3	Adanya kegiatan pemantauan terhadap status integrasi yang berkelanjutan dan kegiatan operasional utama untuk memastikan bahwa kondisi tertentu terpenuhi atau tidak (misalnya kondisi ketersediaan perangkat jaringan utama) serta untuk memastikan bahwa kinerja atau pemanfaatan sistem berada dalam ukuran tertentu (misalnya pemanfaatan memori)			✓	
4	Adanya kepatuhan terhadap kebijakan organisasi (misalnya penggunaan email yang tidak tepat) dan memastikan bahwa layanan SIMKOP memenuhi persyaratan kualitas dan kebutuhan pengguna			✓	
5	Terdapat kegiatan pelacakan informasi yang digunakan untuk mengukur <i>Key Performance Indikator</i>	✓			
6	Terdapat kegiatan pemantauan dalam mengubah output menjadi informasi yang dapat disebarluaskan kepada berbagai department dan memahami informasi tersebut, serta menentukan informasi mana yang terbaik untuk digunakan			✓	
7	Terdapat tools untuk menentukan apakah kondisi operasi layanan SIMKOP pada keadaan normal atau tidak normal (mengalami gangguan)			✓	
8	Adanya kegiatan untuk mengatur kinerja perangkat, sistem atau layanan SIMKOP			✓	
9	Adanya pengukuran yang jelas mengenai sudut pandang Teknologi Informasi dan Organisasi terhadap layanan SIMKOP			✓	
10	Terdapat tindakan perbaikan dengan cara otomatis (misalnya reboot perangkat atau menjalankan script dari jarak jauh), atau dengan cara manual (misalnya memberitahukan status kepada staf operasional)			✓	
11	Adanya pengelolaan monitor control loop untuk mendefinisikan apa yang perlu dipantau dalam lingkup internal maupun eksternal			✓	
12	Adanya kegiatan pemantauan dalam lingkungan pengujian, pengelolaan laporan, dan dilakukannya audit operasi layanan SIMKOP			✓	
13	Adanya pendefinisian yang terkait dengan Management Console/Operasi Bridge, peran penjadwalan kerja, peran backup dan restore, serta peran print dan output pada layanan SIMKOP	✓			

15	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam <i>Event Management</i>			✓		
16	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Insiden			✓		
17	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Pemenuhan Permintaan				✓	
18	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Masalah			✓		
19	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan peran dalam Manajemen Akses			✓		
20	Dinas Koperasi dan UMKM diatur oleh spesialisasi teknis			✓		
21	Pengoperasian TI pada Dinas Koperasi dan UMKM diatur berdasarkan letak geografis			✓		
22	Dinas Koperasi dan UMKM mendefinisikan struktur organisasi campuran (<i>Hybrid</i>)			✓		
F	Service Operation Technology Considerations					
1	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan teknologi manajemen layanan TI			✓		
2	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM menawarkan <i>self help</i>			✓		
3	Terdapat identifikasi alur kerja pada operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki system manajemen konten (CMS) yang terintegrasi				✓	
5	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki lisensi teknologi			✓		
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki pengendalian jarak jauh dan peralatan diagnosis	✓				
7	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki fasilitas pelaporan dan <i>Dashboard</i>			✓		
8	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki integrasi dengan Manajemen Layanan Bisnis (<i>Business Service Management</i>)			✓		
9	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi <i>Event Management</i>			✓		
10	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi Manajemen Insiden	✓				
11	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki teknologi ITSM (<i>IT Service Management</i>) yang terintegrasi			✓		
12	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alur kerja dan Eskalasi Otomatis pada manajemen insiden			✓		
13	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Pemenuhan Permintaan			✓		
14	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Masalah			✓		
15	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Perubahan			✓		

16	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki aplikasi Manajemen Akses			✓		
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki alat – alat Service Desk			✓		
18	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki infrastruktur jaringan service desk tertentu			✓		
19	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki service desk yang mempunyai akses ke peralatan pendukung			✓		
20	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki perencanaan layanan TI untuk mendukung perangkat IT Service Management			✓		
6	Implementing Service Operation					
1	Adanya kegiatan pemantauan dan pengelolaan terhadap penyebab adanya perubahan dan penilaian yang terjadi pada operasi layanan SIMKOP			✓		
2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai skala pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada operasi layanan SIMKOP			✓		
3	Terdapat kegiatan penilaian dan pengelolaan resiko yang mungkin terjadi dalam operasi layanan SIMKOP			✓		
4	Kami memiliki Pengukuran Perubahan Sukses yang telah ditetapkan			✓		
5	Apakah staff Operasional Dinas Koperasi dan UMKM terlibat dalam terlibat dalam desain layanan dan transisi untuk operasi layanan SIMKOP			✓		
6	Adanya kegiatan pemeriksaan ijin/lisensi terkait pengembangan dan kapasitas sistem pada layanan SIMKOP dengan melakukan perencanaan dan implementasi Layanan Manajemen Teknologi			✓		
7	Adanya kegiatan pengaturan waktu ketika melakukan pengembangan pada layanan SIMKOP			✓		

Kuisloner Continual Service Improvement

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*.

No	PERTANYAAN	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
A	Service Management as a Practice						
1	Adanya kesadaran dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengetahui dengan jelas seperti apa konsep dari layanan sistem SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk mengukur proses pendistribusian layanan SIMKOP			✓			
3	Adanya tujuan, sasaran, dan ruang lingkup dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) yang telah didefinisikan			✓			
4	Sudah adanya perencanaan dari CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP			✓			
5	Adanya kegiatan dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan perbaikan dan pemeliharaan layanan, serta pendefinisian/perhitungan ROI (<i>Return on investment</i>) dari aplikasi SIMKOP			✓			
6	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki justifikasi terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk <i>business drivers</i> dan <i>Technology Drivers</i>			✓			
7	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan manfaat bisnis/pengguna dan keuntungan finansial yang diperoleh terhadap CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk layanan SIMKOP		✓				
8	Terdapat definisi yang jelas mengenai manfaat dari adanya inovasi CSI (Peningkatan Layanan Manajemen) dan manfaat organisasi internal TI untuk layanan SIMKOP			✓			
B	CSI Principles						
1	Apakah pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah menerapkan prinsip CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) untuk setiap kegiatan perubahan organisasi			✓			
2	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan kepemilikan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) dengan jelas			✓			
3	Adanya definisi yang jelas mengenai tugas yang diberikan dalam kegiatan utama untuk tugas utama			✓			
4	Adanya kegiatan pemantauan <i>drivers</i> /penggerak eksternal		✓				

	(peraturan, undang-undang, dll) dan internal (struktur org., Budaya) untuk CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP					
5	Adanya kesadaran penuh dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM bahwa organisasi TI menjadi penyedia layanan untuk kepentingan bisnis dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓		
6	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai portofolio layanan internal, seperti: layanan dalam tahap perencanaan, dalam tahap pengembangan, atau dalam tahap produksi			✓		
7	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai pemanfaatan katalog layanan yang rinci disetiap layanan yang ditawarkan			✓		
8	Adanya identifikasi hubungan Internal department TI dengan <i>Operational Level Agreement Service (OLAS)</i>			✓		
9	Adanya identifikasi mengenai hubungan kontrak (UC) dengan vendor eksternal terkait dengan implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓		
10	Adanya aksi dari Dinas Koperasi dan UMKM untuk melakukan penerapan rencana peningkatan pelayanan (SIP) dengan melakukan pemantauan secara berkelanjutan dan meningkatkan tingkat layanan SIMKOP				✓	
11	Dinas Koperasi dan UMKM memanfaatkan layanan katalog sebagai <i>baseline</i> untuk benegosiasi <i>Service Level Agreement (SLA)</i> dengan bisnis			✓		
12	Dinas Koperasi dan UMKM telah membuat sebuah <i>Service Improvement Plan (SIP)</i> untuk terus memantau dan meningkatkan tingkat layanan			✓		
13	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan <i>baseline</i> pengukuran layanan			✓		
14	Dinas Koperasi dan UMKM menerapkan proses 7 langkah perbaikan			✓		
15	Adanya pendefinisian mengenai penggunaan (<i>benchmark</i>) untuk menguji kinerja sistem dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP				✓	
16	Apakah penerapan/implementasi CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) pada layanan SIMKOP telah sesuai/sejalan dengan program pemerintahan Kota Surabaya, seperti: kerangka kerja yang mendukung, model, standar dan sistem kualitas yang telah berjalan saat ini				✓	
C	CSI Processes					
1	Terdapat pendefinisian yang jelas mengenai penentuan proses apa yang harus diukur, apa yang diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓		

2	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai proses pengumpulan data, siapa yang melakukan, bagaimana cara pengumpulan data dan kapan data dikumpulkan diukur dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
3	Terdapat pendefinisian yang mengenai bagaimana proses mengolah data, menganalisis data, menyajikan dan menggunakan informasi, serta implementasi tindakan dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan			✓			
4	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan domain lifecycle dan proses manajemen pelayanan SIMKOP			✓			
5	Terdapat pengukuran yang jelas mengenai teknologi informasi, proses dan layanan yang diterapkan pada Operasi layanan SIMKOP			✓			
6	Adanya tujuan dan sasaran serta skala pengukuran dari proses pelaporan layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
7	Terdapat penetapan kebijakan dan aturan mengenai peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
8	Adanya kegiatan pemantauan persyaratan dan diterapkan terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
9	Adanya proses pengumpulan dan analisis data secara konsisten yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
10	Adanya kegiatan <i>Trending Reporting</i> , pelaporan <i>Service Level Achievement</i> , <i>Riview</i> layanan internal dan eksternal yang dilakukan secara konsisten terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan pada SIMKOP			✓			
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan Faktor kesuksesan yang penting (<i>Critical Succes Factor</i>) dan <i>Key Performance Indicator</i> untuk manajemen layanan SIMKOP			✓			
12	Adanya pemodelan business case untuk perhitungan ROI dan manfaat dari dilaksanakannya perbaikan layanan ITIL untuk layanan SIMKOP			✓			
13	Adanya tindakan pengevaluasian dampak yang ditimbulkan dari kesalahan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
14	Terdapat nilai pada investasi (<i>Value on Investment</i>) dan <i>payback time</i> dari adanya layanan SIMKOP terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			

15	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui dan mengukur manfaat ITIL yang didapat untuk keuntungan bisnis			✓			
16	Dinas Koperasi dan UMKM telah mendefinisikan pertanyaan-pertanyaan bisnis untuk CSI			✓			
17	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui posisi bisnis mereka sekarang			✓			
18	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan dalam hal bisnis			✓			
19	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang diberikan dan didapatkan dalam hal bisnis			✓			
20	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui apa yang telah didapatkan dalam bisnis			✓			
21	Terdapat manajemen tingkat layanan yang berperan utama dalam bisnis			✓			
22	Adanya pendefinisian dengan tujuan yang jelas mengenai <i>Service Level Agreements (SLA)</i> pada layanan SIMKOP			✓			
23	Adanya pendefinisian terkait dengan peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
D	CSI Methods and techniques						
1	Adanya aktivitas penetapan metode dan teknik untuk <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas untuk mengetahui upaya dan biaya dari <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> / Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
3	Adanya ulasan dan evaluasi dari pelaksanaan <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> /Peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
4	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM untuk menetapkan kapan harus menilai, apa yang harus dinilai, dan bagaimana cara menilai, apa yang harus dinilai dan bagaimana cara menilai sesuatu untuk peningkatan layanan berkelanjutan SIMKOP			✓			
5	Adanya aksi yang menggambarkan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM pernah melakukan analisis kesenjangan (Gap) yang ada pada layanan SIMKOP			✓			
6	Terdapat prosedur untuk melakukan perbandingan kinerja layanan SIMKOP			✓			
7	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan mengetahui nilai dan manfaat benchmarking dari SIMKOP			✓			

8	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM mengenai siapa yang terlibat dalam benchmarking SIMKOP			✓			
9	Adanya pendefinisian mengenai apa yang harus menjadi kunci dalam menguji kinerja sistem (<i>benchmark</i>)			✓			
10	Adanya aksi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM yang berkaitan dengan penggunaan pendekatan <i>balance scorecard</i> untuk mengukur dan melaporkan kinerja SIMKOP			✓			
11	Terdapat penggunaan analisis SWOT pada penerapan kinerja layanan SIMKOP	✓					
12	Adanya penggunaan Siklus Deming (model peningkatan mutu berkelanjutan yang terdiri dari suatu urutan logis dari empat langkah berulang untuk perbaikan terus-menerus: <i>Plan, Do, Study (Check), dan undang-undang</i>) pada layanan SIMKOP oleh pihak Dinas Koperasi dan UMKM			✓			
13	Adanya penerapan <i>Fault Tree Analysis (FTA)</i> pada layanan SIMKOP yang merupakan metode untuk mengidentifikasi kegagalan dari suatu sistem			✓			
14	Adanya penerapan analisis kegagalan layanan (SFA) yang berfungsi untuk mengidentifikasi penyebab adanya gangguan pada layanan TI SIMKOP			✓			
15	Adannya aktivitas dari proses pengamatan teknis (TO) pada layanan SIMKOP			✓			
16	Adanya penerapan manajemen kapasitas bisnis, manajemen kapasitas layanan dan komponen, serta manajemen <i>workload</i> , dan manajemen permintaan pada layanan SIMKOP			✓			
17	Pihak Dinas Koperasi dan UMKM telah terintegrasi dengan <i>Business Continuity Management</i> dan manajemen risiko terkait dengan layanan SIMKOP			✓			
18	Apakah semua kegiatan CSI (Peningkatan Layanan Berkelanjutan) berada dalam lingkup manajemen perubahan, <i>Release, dan Deployment</i> ?			✓			
E	Organising for CSI						
1	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab, aktivitas, keterampilan yang dibutuhkan dari peningkatan layanan berkelanjutan			✓			
2	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui data yang harus dan dapat diukur			✓			
3	Adanya pendefinisian bagaimana data dikumpulkan, diproses dan dianalisa			✓			
4	Adanya pendefinisian bagaimana menyajikan dan menggunakan informasi			✓			
5	Adanya pendefinisian bagaimana menerapkan tindakan perbaikan			✓			

6	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer layanan			✓			
7	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajer CSI yang mengelola perbaikan proses dan layanan TI			✓			
8	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran <i>Service Owner</i> yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang disepakati dengan pengguna			✓			
9	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui <i>Process Owner</i> yang memastikan proses sesuai dengan tujuan			✓			
10	Dinas Koperasi dan UMKM mengetahui peran manajemen pengetahuan layanan			✓			
11	Adanya pendefinisian yang jelas terkait dengan peran seorang analyst pelaporan untuk mengukur peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan SIMKOP			✓			
F	CSI Technology Considerations						
1	Terdapat rangkaian kegiatan manajemen layanan TI untuk mendukung kegiatan CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
2	Adanya aktivitas untuk menggunakan perangkat/ <i>tools</i> dalam manajemen jaringan dan sistem			✓			
3	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools event management</i>	✓					
4	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen insiden			✓			
5	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen pengetahuan			✓			
6	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> untuk mendukung kegiatan CSI			✓			
7	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> layanan katalog dan alur kerja			✓			
8	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen kinerja			✓			
9	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan aplikasi dan <i>tools</i> pemantauan kinerja layanan			✓			
10	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> analisis statistic			✓			
11	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan software <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i> untuk mendukung kegiatan CSI			✓			
12	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> pengujian manajemen <i>software</i> dan keamanan			✓			
13	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen proyek dan portofolio			✓			
14	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan <i>tools</i> manajemen keuangan			✓			

15	Dinas Koperasi dan UMKM menggunakan tools intelijen bisnis dan pelaporan			✓			
G	Implementing CSI						
1	Adanya proses pendefinisian yang jelas serta telah memenuhi persyaratan untuk peran penting (seperti manager/pemilik layanan/analist laporan) untuk <i>Continual Service Improvement</i>			✓			
2	Terdapat proses pemantauan dan pelaporan sebagai pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada teknologi dan layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
3	Adanya penerapan pendekatan layanan atau pendekatannya lifecycle sebagai dasar untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP			✓			
4	Terdapat pandangan strategis terhadap tata kelola TI, baik dalam hal komunikasi maupun perencanaan untuk implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan) pada layanan SIMKOP	✓					
5	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai program inisiatif manajemen layanan TI pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
6	Adanya pendefinisian yang jelas mengenai business drivers pada layanan SIMKOP dalam rangka implementasi CSI (Peningkatan layanan berkelanjutan)			✓			
7	Implementasi CSI (peningkatan layanan berkelanjutan) dan perubahan organisasi pada layanan SIMKOP didukung oleh pernyataan Kotter dalam bukunya yang berjudul " <i>change management best practice</i> "			✓			



Lampiran 2 : Hasil Wawancara

Berikut merupakan hasil wawancara dengan salah satu pengisi kuisioner yang merupakan subyek dari penelitian ini.

1. Bagaimana penjelasan tentang SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya?
SIMKOP merupakan singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Koperasi yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, yang dibuat pada tahun 2013 kemudian dilakukan pembaharuan total pada tahun 2014 sehingga yang sampai sekarang digunakan adalah yang sudah dilakukan pembaharuan yaitu pada tahun 2014.
2. Apakah SIMKOP pada dirancang dan dibangun sendiri oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya?
Tidak, SIMKOP dibangun oleh pihak KOMINFO Kota Surabaya. Sedangkan pihak Dinas Koperasi dan UMKM hanya mengelola.
3. Bagaimana perkembangan SIMKOP pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya saat ini?
Perkembangan SIMKOP hingga saat ini sangat bagus karena sedikit demi sedikit sistem diperbarui untuk mempermudah proses pelaporan dan memperbarui data serta rajin dilakukan *maintenance*.
4. Sebelum dikembangkannya SIMKOP, bagaimana kegiatan pelaporan dan memperbarui data dapat dilakukan?
Sebelum adanya SIMKOP, para pelaku koperasi yang ada di Surabaya melakukan proses pelaporan dan memperbarui data secara manual yaitu dengan mendatangi lokasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.
5. Apakah dengan adanya SIMKOP dapat memberikan efisiensi dan efektifitas kepada seluruh pengguna aplikasi dan masyarakat yang mengakses?
Iya, dengan adanya SIMKOP ini sangat memberikan efisiensi dan efektifitas kepada seluruh pengguna aplikasi yaitu mengurangi biaya pengalokasian ruang sebagai tempat pengarsipan dan bagi pelaku koperasi sendiri karena mereka bisa melakukan pelaporan dan memperbarui data secara online tanpa harus melakukan secara manual yaitu dengan mendatangi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya.
6. Permasalahan apakah yang pernah atau sering muncul pada aplikasi SIMKOP?
Masalah yang pernah muncul adalah dari sekian banyak pelaku koperasi tetapi hanya ada sebagian kecil saja yang melakukan pelaporan dan

memperbarui data ini secara online, sisanya masih melakukan pelaporan secara manual, mungkin rumitnya proses registrasi atau kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Koperasi dan UMKM sendiri.

7. Apakah Dinas Koperasi dan UMKM sudah memiliki dokumen yang berisi pencatatan fungsi proses yang jelas dari layanan SIMKOP?
Belum, layanan SIMKOP ini dirasa sudah baik dalam pelaksanaan operasional hariannya dan proses-proses seperti manajemen event, manajemen insiden, dan lain-lainya sudah ada namun tidak terdapat dokumentasi baku.
8. Apakah layanan SIMKOP memiliki *service desk* sebagai jembatan komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna?
Service desk yang menjembatani komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna ini hanya berupa email dan kontak yang terdapat dalam menu kontak kita pada SIMKOP yang berfungsi untuk menerima keluhan dan masukan untuk layanan SIMKOP ini.
9. Apakah proses *maintenance* secara rutin yang dilakukan untuk layanan SIMKOP?
Ada, SIMKOP dilakukan perawatan atau *maintenance* setiap 6 bulan sekali atau ketika terjadi insiden.
10. Apakah ada dokumentasi terkait proses perubahan permintaan/kebutuhan yang dilakukan *stakeholder* untuk membangun layanan SIMKOP?
Belum ada, proses perubahan permintaan/kebutuhan sudah ada namun tidak terdapat dokumentasi mengenai hal tersebut.
11. Apakah sebelumnya sudah pernah dilakukan proses audit terhadap operasi layanan SIMKOP?
Belum pernah.
12. Apakah terdapat dokumen yang jelas untuk kegiatan manajemen event, manajemen insiden, manajemen masalah, dan kegiatan lain yang terkait dengan *service operation*?
Belum ada, untuk saat ini yang ada hanya dokumen manual prosedur layanan. Sedangkan untuk kegiatan yang lainnya kami belum mendokumentasikannya.