

**EVALUASI LAYANAN PENYAMPAIAN KELUHAN  
MASYARAKAT BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK COBIT 5**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Fajri Ilhamdi

NIM: 155150400111034



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2019

## PENGESAHAN

EVALUASI LAYANAN PENYAMPAIAN KELUHAN MASYARAKAT BERBASIS  
TEKNOLOGI INFORMASI PADA PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Fajri Ilhamdi

NIM: 155150400111034

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
17 Juli 2019

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Widhy Hayuhardhika N. P., S.Kom., M.Kom.

NIK: 2017128704092001

Pembimbing II

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.

NIP: 2012018604211001



Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr.Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.

NIP: 197408232000121001

## 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 di dalam 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, 8 Juli 2019



Fajri Ilhamdi

NIM: 155150400111034

## PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat yang telah diberikan sehingga memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kesesuaian Teknologi Informasi Dengan Kebutuhan Teknologi Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus : Layanan P3M)” untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana komputer. Penulis dapat melewati semuanya karena anugerah dari Allah SWT. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. dan Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI. selaku dosen pembimbing satu dan dua yang senantiasa telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
2. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.TI., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Dr. Eng., Herman Tolle, S.ST., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
4. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB., selaku Ketua Program Studi Jurusan Sistem Informasi.
5. Nasri Anwar dan Almh. Defnitra selaku orang tua penulis yang telah membantu memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Herick Pratama dan Puti Adelisa selaku saudara kandung penulis yang telah mendukung serta menyemangati penulis selama pengerjaan penelitian ini.
7. Reyhan Ivandi, Ridho Putra Prasetyo, Teguh Pribadi, Fandy Adityo dan M. Naufal Ramadhan yang selalu menemani penulis jika dalam kesulitan dan mengajarkan penulis banyak hal.
8. Afrianes Pratama, Dwi Adi Widyatama, M. Arsy Uber, Prakoso Adi Bagaskara, Fachry Aditya Rachman, Alfian Fanani, Iqbal Pratama, Joseph Franz Nadeak, M. Rasyad Fauzan, Rizal Halim dan Vallian Kautsar F. yang tak henti-hentinya menyemangati dan menemani penulis dalam penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca.

Malang, 8 Juli 2019

Penulis

Email: fajriilhamdi22@gmail.com



## ABSTRAK

**Fajri Ilhamdi, Evaluasi Kesesuaian Teknologi Informasi Dengan Kebutuhan Teknologi Informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Layanan P3M)**

**Pembimbing: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. dan Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.**

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan layanan berbasis *website* bernama Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Tetapi, pada proses pengimplementasian terdapat masalah yaitu requirements/kebutuhan *user* yang kurang tepat. Sehingga layanan tersebut kurang diminati oleh masyarakat sebagai *user*. Pada kenyataannya, masyarakat lebih memilih melakukan pengaduan melalui media sosial Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti *Facebook*. Oleh karena itu dilakukanlah evaluasi menggunakan *Framework Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) 5*. Proses yang dipilih yaitu *Manage Requirements Definition (BAI02)* dan *Manage Solutions Identification and Build (BAI03)*. Proses ini dipilih karena keduanya memiliki kegiatan-kegiatan yang mendukung dalam tata kelola terkait *requirements*. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, wawancara dan studi dokumen. Pada lembar kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait tata kelola requirements pada layanan P3M. Sedangkan wawancara bertujuan untuk menanyakan *targeted level* dari layanan P3M. Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan *capability level* pada proses BAI02 dan BAI03 yaitu level 0 (*incomplete process*). Kemudian *targeted level* dari kedua proses tersebut adalah level 2 (*managed process*), oleh karena itu terdapat *gap* yaitu sebesar 2 (dua). Kemudian peneliti menyusun rekomendasi berupa dokumen yang akan melengkapi setiap kegiatan pada proses BAI02 dan BAI03. Setiap rekomendasi akan dijelaskan secara jelas guna mencapai *capability level 2 (managed process)*.

Kata kunci: evaluasi, *Control Objectives for Information and Related Technologies*, Layanan P3M, *capability level*

## ABSTRACT

**Fajri Ilhamdi, Evaluasi Kesesuaian Teknologi Informasi Dengan Kebutuhan Teknologi Informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Layanan P3M)**

**Pembimbing: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. dan Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.**

*The Sidoarjo Regency Government has implemented a website-based service for public complaint called Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). However, in the process of implementing there is a problem is the user requirements that are not right. So that the service is less attractive to the public as a user. In fact, people prefer to complain through the Sidoarjo Regency Government social media such as Facebook. Therefore the evaluation was carried out using the Framework Object Control for Information and Related Technologies (COBIT) 5. The process used is Manage Requirements Definition (BAI02) and Manage Solutions Identification and Build (BAI03). This process is chosen because both have activities that support requirements governance. Retrieval of data in this study was carried out by questionnaires, interviews and document study. Respondents were selected using the RACI Chart calculation for each process. On the questionnaire sheet contains questions related to governance requirements on P3M services. Then the interview aims to ask for targeted levels of P3M services. After data processing, capability level in the BAI02 and BAI03 processes at level 0 (incomplete process). Then the targeted level of the two processes at level 2 (managed process), therefore there is a gap of 2 (two). Then the researcher compiled a recommendation document that would complement each activity in the BAI02 and BAI03 processes. Each recommendation will be explained clearly in order to achieve capability level 2 (managed process).*

*Keywords: evaluation, Control Objectives for Information and Related Technologies, Layanan P3M, capability level*

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Sistematika Pembahasan.....	3
<b>BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.2 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo .....	6
2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo .....	6
2.3.1 Visi dan Misi Organisasi .....	7
2.3.2 Struktur Organisasi .....	8
2.4 Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	8
2.5 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	9
2.6 COBIT 5 .....	10
2.6.1 <i>Domain Build, Acquire and Implement (BAI)</i> .....	11
2.7 <i>Capability Level</i> .....	13
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Studi Literatur.....	16



3.2 Observasi dan Pengumpulan Data .....	17
3.2.1 Evidence .....	17
3.2.2 Kuesioner .....	17
3.2.3 Wawancara .....	17
3.3 Analisa dan Pengolahan Data .....	18
3.3.1 Analisa Capability Level.....	18
3.3.2 Gap Analysis .....	18
3.4 Menyusun Rekomendasi .....	18
3.5 Simpulan .....	18
<b>BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>19</b>
4.1 Penentuan Responden .....	19
4.2 <i>Manage Requirements Definition</i> (BAI02).....	21
4.3 <i>Manage Solutions Identification and Build</i> (BAI03).....	24
4.4 <i>Gap Analysis</i> .....	27
4.4.1 BAI02 <i>Manage Requirement Definition</i> .....	27
4.4.2 BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i> .....	27
<b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
5.1 <i>Manage Requirements Definition</i> (BAI02).....	28
5.1.1 Rekomendasi <i>Level 1 (Performed Process)</i> .....	28
5.1.2 Rekomendasi <i>Level 2 (Managed Process)</i> .....	33
5.2 <i>Manage Solutions Identification and Build</i> (BAI03).....	38
5.2.1 Rekomendasi <i>Level 1 (Performed Process)</i> .....	39
5.2.2 Rekomendasi <i>Level 2 (Managed Process)</i> .....	49
<b>BAB 6 PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
6.1 Simpulan .....	55
6.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN C LEMBAR OBSERVASI .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN D LEMBAR PENILAIAN .....</b>	<b>74</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pemetaan dokumen BAI02.....	22
Tabel 4.2 Penilaian Capability Level pada Proses BAI02 .....	23
Tabel 4.3 Perhitungan Persentase pada Proses BAI02 .....	23
Tabel 4.4 Pemetaan dokumen BAI03.....	25
Tabel 4.5 Penilaian Capability Level pada Proses BAI03 .....	26
Tabel 4.6 Perhitungan Persentase pada Proses BAI03 .....	26
Tabel 4.7 Gap Analysis BAI02 Manage Requirements Definition .....	27
Tabel 4.8 Gap Analysis BAI03 Manage Solutions Identification and Build .....	27
Tabel 5.1 Outcomes pada Proses BAI02 .....	28
Tabel 5.2 Base Practices pada Proses BAI02 .....	29
Tabel 5.3 Work Products Input pada Proses BAI02 .....	30
Tabel 5.4 Work Products Output pada Proses BAI02 .....	32
Tabel 5.5 Generic Practices pada Performance Management .....	34
Tabel 5.6 Generic Work Products pada Performance Management.....	35
Tabel 5.7 Generic Practices pada Work Product Management.....	37
Tabel 5.8 Generic Work Products pada Work Product Management .....	38
Tabel 5.9 Outcomes pada Proses BAI03 .....	39
Tabel 5.10 Base Practices pada Proses BAI03.....	39
Tabel 5.11 Work Products Input pada Proses BAI03 .....	42
Tabel 5.12 Work Products Output pada Proses BAI03 .....	47
Tabel 5.13 Generic Practices pada Performance Management .....	49
Tabel 5.14 Generic Work Products pada Performance Management.....	51
Tabel 5.15 Generic Practices pada Work Product Management.....	52
Tabel 5.16 Generic Work Products pada Work Product Management .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.....	8
Gambar 2.2 Fokus utama Tata Kelola Teknologi Informasi .....	9
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	16
Gambar 4.1 RACI Chart pada Proses BAI02 .....	19
Gambar 4.2 RACI Chart pada Proses BAI03 .....	20



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	58
LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA.....	59
LAMPIRAN C LEMBAR OBSERVASI .....	61
LAMPIRAN D LEMBAR PENILAIAN.....	74
LAMPIRAN E DOKUMENTASI PENILAIAN .....	86



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini pemerintah telah ikut serta dalam penggunaan teknologi informasi, salah satunya yaitu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memanfaatkan penggunaan TI sebagai media atau alat dalam memberikan layanannya kepada masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga telah ikut serta dalam mengembangkan teknologi informasi di Indonesia. Oleh sebab itu dibutuhkanlah tata kelola teknologi informasi yang lebih baik. Tata kelola teknologi informasi (TI) yang baik yaitu merupakan tata kelola yang dapat menelaraskan penggunaan TI dengan tujuan dari organisasi tersebut.

Salah satu aspek/bidang yang bisa dikelola dalam tata kelola TI adalah mengenai proses pengelolaan layanan TI. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo memiliki suatu layanan berbasis website bernama P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat). Layanan P3M adalah layanan berupa aplikasi yang berguna bagi masyarakat dalam menyampaikan masukan, kritikan serta saran yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki Kabupaten Sidoarjo sendiri. Layanan P3M sendiri sudah memiliki dua versi yaitu versi pertama pada tahun 2017 dan versi kedua pada tahun 2018. Tetapi dengan adanya dua versi layanan P3M ini masih terdapat masalah dalam penggunaannya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bersama penanggung jawab P3M, P3M berbasis website ini masih kurang diminati oleh masyarakat. Masyarakat sendiri masih memilih untuk menyampaikan pengaduannya menggunakan media sosial yang ada seperti Facebook. Salah satu hal mendasar dari permasalahan ini adalah pendefinisian/penentuan kebutuhan (*requirement*) yang dilakukan developer kurang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh *user* (masyarakat) sehingga berdampak terhadap penggunaan aplikasi P3M sendiri. Oleh karena itu dilakukan evaluasi terkait layanan TI yaitu meliputi *requirement* dan solusi dari layanan TI. Evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini berfokus kepada kegiatan dasar dan *evidence/bukti* yang akan mendukung setiap proses *requirement* dan solusi dari layanan TI.

Evaluasi tata kelola teknologi informasi memiliki fungsi untuk memastikan jika TI pada organisasi menggunakan sumber daya dengan efisien, mengamankan aset pada organisasi, menjaga integritas serta keamanan data organisasi, kemudian mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif (Weber,1999). COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) mempunyai kerangka kerja teknologi informasi dan panduan kepada auditor, manajer, dan pengguna teknologi informasi. Kemudian COBIT dapat membantu organisasi atau perusahaan dalam

mencapai tujuan utama organisasi atau perusahaan serta dapat meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan tersebut (IT Governance Institute, 2007).

Dalam penelitian ini standar yang digunakan adalah COBIT 5 dengan domain *Build, Acquire and Implement* (BAI) pada proses BAI 02 (*Manage requirement definition*) dan proses BAI 03 (*Manage solutions identification and build*). *Framework* COBIT 5 domain *Build, Acquire and Implement* (BAI) dipilih karena kedua proses tersebut memiliki hubungan mengenai pengelolaan layanan teknologi informasi. Kemudian proses tersebut mampu untuk mengakomodasi kebutuhan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam bagian perencanaan dan penyusunan layanan TI.

Jadi, berdasarkan rincian yang penulis buat di atas, penulis menyimpulkan memberi judul pada penelitian ini dengan “Evaluasi Layanan Penyampaian Keluhan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan *Framework* COBIT 5”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelesan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana level *compliance*/kepatuhan tata kelola layanan teknologi informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menggunakan *framework* COBIT 5?
2. Bagaimana rekomendasi yang bisa diberikan berdasarkan hasil evaluasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo?

## 1.3 Tujuan

Berikut ini adalah 2 (dua) Tujuan yang akan didapatkan pada penelitian ini diantara lain :

1. Melakukan evaluasi atas tata kelola layanan teknologi informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menggunakan *framework* COBIT 5.
2. Memberikan rekomendasi terhadap tata kelola layanan teknologi informasi kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang penulis tentukan pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada layanan P3M.

2. Evaluasi hanya dilakukan menggunakan kerangka kerja (*framework*) COBIT 5 pada domain *Build, Acquire and Implement* (BAI) pada proses BAI 02 (*Manage requirements definition*) dan proses BAI 03 (*Manage solutions identification and build*).

## 1.5 Manfaat

Manfaat yang akan didapatkan pada penelitian ini yaitu :

1. Memberikan rekomendasi tata kelola teknologi informasi kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait evaluasi yang dilakukan.
2. Mengevaluasi tata kelola TI (teknologi informasi) kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.
3. Memberikan pengalaman serta pembelajaran terkait bidang evaluasi bagi penulis sendiri.

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Bagian ini akan membahas struktur skripsi pada setiap Babnya seperti berikut :

### 1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan sebab atau latar belakang penelitian ini dilakukan. Kemudian selain itu juga terdapat rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat dan sistematika pembahasan yang akan menjelaskan mengenai penelitian ini.

### 2. BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai teori mengenai penelitian ini. Selain itu penulis juga mengutip penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai penelitian yang serupa yaitu menggunakan framework COBIT 5.

### 3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini berisikan bagaimana penulis melakukan penelitiannya dari awal hingga penelitian ini selesai. Terdapat beberapa proses yang dilakukan oleh penulis seperti yang ada pada bagian metode penelitian ini.

### 4. BAB 4 HASIL DAN ANALISIS

Pada bagian ini berisikan bagaimana hasil dan analisis terkait data yang diperoleh pada saat pengumpulan data.

## 5. BAB 5 PEMBAHASAN

Kemudian penulis juga melakukan pembahasan dan perhitungan terkait capability level berdasarkan hasil yang telah diperoleh penulis pada penelitiannya. Selanjutnya penulis juga memberikan rekomendasi berupa dokumen kepada organisasi.

## 6. BAB 6 PENUTUP

Bagian ini adalah akhir pada penelitian ini. Pada bagian ini berisikan simpulan dan juga saran yang ditulis oleh penulis untuk penelitian yang telah dilakukan



## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Kajian Pustaka

Ciptaningrum, D., Nugroho, Eko., & Adhipta, D. Telah melakukan penelitian dengan judul “Audit Keamanan Sistem Informasi Pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan COBIT 5”. Pada penelitian ini, Peneliti melakukan audit terhadap keamanan sistem informasi pada Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan framework COBIT 5 menggunakan keseluruhan domain yang ada pada framework tersebut. Peneliti sendiri melakukan pemetaan kaskade dalam menghasilkan lima (5) proses yang akan dilakukan dalam penelitian tersebut. Kemudian Peneliti memilih sembilan (9) orang responden yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan sistem informasi. Hasil nilai pengukuran nilai kapabilitas keamanan sistem informasi di Pemerintah Kota Yogyakarta . tingkat kapabilitas dari keseluruhan proses yang ada masih berada pada level 1 (performed process).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Hengki Tamando Sihotang dan Jijon Raphita Sagala dengan judul “ Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Domain Align, Plan and Organize (APO) dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA) dengan Menggunakan Framework COBIT 5 Studi Kasus : STMIK Pelita Nusantara Medan”. Pada penelitian ini, Peneliti sendiri menggunakan hanya dua domain pada COBIT 5, yaitu domain Align, Plan and Organize (APO) dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA). Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk menilai apakah TI sudah dimanfaatkan secara maksimal dan apakah TI sudah berhasil menjadi alat pendukung sistem yang ada di perguruan tinggi STMIK Pelita Nusantara Medan. Kemudian Peneliti membentuk IT Blueprint yang digunakan untuk hasil akhir pemanfaatan TI pada perguruan tinggi, sehingga pihak management perguruan tinggi bisa merencanakan perkembangan TI di perguruan tinggi tersebut untuk beberapa tahun kedepan. Hasil dari penelitian ini sendiri yaitu berupa Capability Level di setiap domain yang telah dilakukan evaluasi. Peneliti sendiri mendapatkan kedua domain APO dan MEA dengan tingkat capability 1 (*Performed*) dan memiliki targeted level 3 (*Managed*). Tata kelola pada sekolah ini memiliki kelemahan yaitu kurangnya aturan formal.

Penelitian lain yang telah dilaksanakan oleh Abdul Hakim, Hoga Saragih, dan Agus Suharto dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Framework COBIT 5 di Kementerian ESDM”. Peneliti memiliki tujuan agar bisa mengetahui pemanfaatan TI untuk meningkatkan pelayanan pada KESDM kemudian menyusun rekomendasi kebijakan terhadap TI menggunakan Framework COBIT 5. Peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebar kuesioner, wawancara, dan juga melakukan observasi. Hasil akan membentarkan nilai *capability level* saat ini sebesar 4. *Capability level* tertinggi berada pada domain APO, DSS, dan MEA yaitu pada level 4, sedangkan nilai terendah berada pada domain EDM yaitu pada level 2

## 2.2 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah salah lembaga pemerintahan yang memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pada setiap sektor yang ada pada Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga memiliki fungsi mengatur setiap sektor dan membentuk undang-undang yang berguna untuk mengelola agar Kabupaten Sidoarjo bisa menjadi lebih baik. Kemudian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki fungsi sekunder yaitu fungsi pembangunan. Fungsi pembangunan sendiri bertujuan untuk membangun infrastruktur yang ada pada Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga memiliki fungsi pemberdayaan. Fungsi pemberdayaan dimaksudkan, pemerintah harus bisa mengelola dan memanfaatkan peluang dan kemampuan yang dimiliki masyarakat dengan cara yang baik.

## 2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Diskominfo Kabupaten Sidoarjo merupakan suatu dinas yang mempunyai tugas pokok dalam membantu Bupati Sidoarjo melaksanakan urusan dan memberikan pelayanan terbaik dalam bidang komunikasi dan informatika. Diskominfo Kabupaten Sidoarjo memiliki 5 bidang yaitu Sekretariat, bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, bidang pengembangan informatika, bidang teknologi informasi dan komunikasi serta bidang statistik.

### 2.3.1 Visi dan Misi Organisasi

1. Dinas ini memiliki visi yaitu :

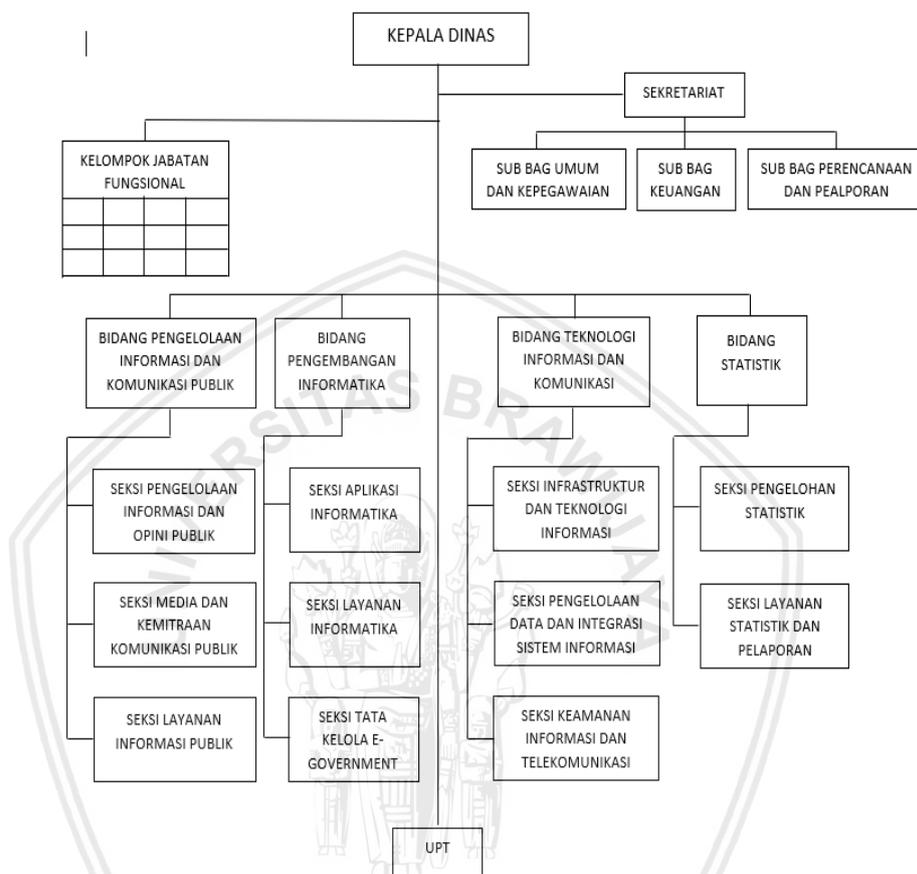
“Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”

2. Dinas ini memiliki beberapa misi diantaranya :

- Mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumberdaya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan.
- Mewujudkan masyarakat maju, berkesinambungan dan demokratis berlandaskan negara hukum.
- Mewujudkan politik luar negeri bebas aktif dan memperkuat jati diri sebagai negara maritim.
- Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera.
- Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat dan berbasiskan kepentingan nasional.
- Mewujudkan masyarakat yang berkepentingan dalam kebudayaan

### 2.3.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 80 tahun 2016, struktur organisasi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada **Gambar 2.1** seperti berikut ini :



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo**

### 2.4 Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Layanan P3M adalah salah satu layanan yang ada pada Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini dibentuk oleh pihak Diskominfo atas usulan dari Bupati Sidoarjo. Tujuan dari layanan ini agar masyarakat dapat dengan mudah berkomunikasi dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Komunikasi yang dimaksud adalah masyarakat Kabupaten Sidoarjo bisa menyampaikan setiap permasalahan atau keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Kemudian masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan terkait pembangunan yang ada di Kabupaten Sidoarjo.



Selain menyampaikan keluhannya, layanan ini juga memberikan kesempatan masyarakat untuk memberi kritik dan saran agar pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo semakin baik kedepannya. Kemudian masyarakat juga akan mendapatkan respon terhadap keluhan dari permasalahan yang telah disampaikan tersebut.

## 2.5 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola Teknologi Informasi merupakan suatu pengelolaan dan pengendalian yang dilakukan oleh organisasi terhadap sumber daya TI yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Tata Kelola Teknologi Informasi juga bertujuan agar sumber daya TI dapat diarahkan sesuai dengan standar dan tujuan yang berlaku di organisasi tersebut.



**Gambar 2.2 Fokus utama Tata Kelola Teknologi Informasi**

Dari **Gambar 2.2** di atas sendiri dapat dilihat terdapat 5 fokus utama dari Tata Kelola Teknologi Informasi, di antara lain sebagai berikut :

1. *Strategic Alignment* : yaitu untuk memastikan bahwa apakah perencanaan strategis TI dan perusahaan memiliki hubungan yaitu dengan cara memastikan, pemeliharaan, dan penyesuaian operasional TI dan perusahaan.

2. *Value Delivery* : berfokus pada pelaksanaan proses TI supaya proses tersebut bisa sesuai siklus. Siklus yang dimaksud adalah eksekusi rencana, memastikan apakah TI bisa memberikan fungsi sesuai harapan, pengoptimalan biaya yang digunakan supaya TI tersebut memiliki hasil sesuai keinginan.
3. *Risk Management* : menjalankan pengelolaan/manajemen risiko, maka hal yang pertama dibutuhkan adalah kesadaran setiap anggota organisasi terhadap risiko yang ada kemudian membuat setiap anggota memiliki rasa tanggung jawab dalam pengelolaan risiko tersebut.
4. *Resource Management* : berfokus pada setiap kegiatan yang berhubungan dengan pengoptimalan sumber daya TI, yang terdiri dari infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi dan juga informasi.
5. *Performance Management* : mengikuti dan terdapat pengawasan terhadap pelaksanaan dari rencana, pelaksanaan proyek, pemanfaatan sumber daya, kinerja proses, penyampaian layanan hingga dengan pencapaian hasil dari layanan TI.

(IT Governance Institute, 2007)

## 2.6 COBIT 5

COBIT 5 merupakan sebuah *framework* (kerangka kerja) yang merupakan generasi selanjutnya dari panduan ISACA mengenai tata kelola TI dari sebuah perusahaan. COBIT 5 memiliki 5 prinsip dasar yang ada di dalamnya, yaitu bertemu dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*), menjaga perusahaan dari ujung ke ujung, menerapkan *framework* (kerangka kerja) tunggal yang terintegrasi, mengaktifkan pendekatan menyeluruh dan memisahkan pemerintah dari manajemen.

*Framework* COBIT 5 memiliki 5 domain, yaitu *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM), *Align, Plan and Organize* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA). (ISACA, 2013)

### 2.6.1 *Domain Build, Acquire and Implement (BAI)*

Di dalam domain ini mengawasi persyaratan TI, perolehan teknologi dan keberhasilan penerapannya dalam proses bisnis organisasi saat ini. *Domain Build, Acquire and Implement* memiliki 10 proses yang berfokus pada bidang yang berbeda, yaitu :

1. **BAI01** : *Manage Programmes and Project*

Pengelolaan terhadap seluruh program dan proyek dari investasi portofolio sesuai dengan strategi organisasi dan cara yang terkoordinasi. Memulai, melakukan perencanaan, pengendalian, dan pelaksanaan program serta proyek, dan mengakhiri dengan ulasan setelah proses pengimplementasian.

2. **BAI02** : *Manage Requirements Definition*

Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum mengakuisisi atau melakukan pembuatan agar bisa memastikan bahwa mereka sejalan dengan strategi organisasi persyaratan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi /data, infrastruktur, dan layanan. Mengkoordinasikan segala bentuk risiko, manfaat, biaya serta persetujuan kebutuhan bersama pemangku kepentingan.

3. **BAI03** : *Manage Solutions Identification and Build*

Menetapkan dan melakukan pemeliharaan solusi yang teridentifikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan dan kemitraan dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, perisapan pengujian, pengujian, persyaratan manajemen dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data infrastruktur dan layanan.

4. **BAI04** : *Manage Availability and Capacity*

Seimbangkan kebutuhan yang ada pada saat ini dan dengan kebutuhan yang ada pada masa depan untuk ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya. Termasuk penilaian terhadap kemampuan yang ada pada saat ini, penelaahan kebutuhan yang mungkin ada pada masa depan berdasarkan kebutuhan dan analisis dampak bisnis, serta penilaian risiko untuk perencanaan dan mengimplementasikan tindakan untuk memenuhi persyaratan yang diidentifikasi.

5. **BAI05** : *Manage Organisational Change Enablement*

Maksimalkan kemungkinan berhasilnya pengimplementasian perubahan organisasi perusahaan secara keseluruhan dengan cepat dan dengan pengurangan risiko, yang mencakup siklus hidup lengkap dari perubahan dan semua pemangku kepentingan yang terpengaruh dalam bisnis dan TI.

6. **BAI06** : *Manage Changes*

Kelola seluruh perubahan dengan terkendali dan juga termasuk perubahan pada standar serta pemeliharaan darurat yang berhubungan dengan bisnis proses, aplikasi, dan infrastruktur. Ini termasuk perubahan standar dan prosedur, penilaian dampak, prioritas dan otorisasi, perubahan darurat, pelacakan, pelaporan, penutupan, dan dokumentasi.

7. **BAI07** : *Manage Change Acceptance and Transitioning*

Secara formal menerima dan membuat solusi baru operasional, termasuk perencanaan implementasi, konversi sistem dan data, penerimaan pengujian, komunikasi, persiapan rilis, promosi produksi proses bisnis baru dan layanan TI yang berubah, layanan awal dukungan produksi, dan tinjauan pasca-implementasi.

8. **BAI08** : *Manage Knowledge*

Pertahankan ketersediaan pengetahuan yang relevan, terkini, tervalidasi, dan andal untuk mendukung semua kegiatan proses dan memfasilitasi pengambilan keputusan. Merencanakan identifikasi, pengumpulan, pengorganisasian, pemeliharaan, penggunaan, dan pensiunnya pengetahuan.

9. **BAI09** : *Manage Assets*

Mengelola segala bentuk aset TI dengan cara menggunakan life cycle setiap aset agar bisa memastikan apakah aset tersebut bisa memberikan pengoptimalan biaya dan operasional. mengelola sertifikat perangkat lunak bertujuan agar bisa memastikan dapat memperoleh jumlah yang optimal, yang kemudian akan dipertahankan dan berguna dalam penggunaan bisnis organisasi, serta perangkat lunak yang sudah terpasang sudah sesuai dengan kesepakatan.

10. **BAI10** : *Manage Configuration*

Tetapkan dan pertahankan deskripsi dan hubungan antara sumber daya utama dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang memungkinkan TI, termasuk mengumpulkan informasi konfigurasi, membuat garis dasar, memverifikasi dan mengaudit informasi konfigurasi, dan memperbarui repositori konfigurasi.

## 2.7 Capability Level

Indikator *Capability* adalah cara untuk mencapai kemampuan yang ditangani oleh atribut proses. Bukti dari indikator *capability* proses mendukung penilaian tingkat pencapaian atribut proses. Dimensi *Capability Level* model penilaian proses terdiri dari enam tingkatan kemampuan. Bagian ini menjelaskan indikator kemampuan proses untuk sembilan atribut proses yang termasuk dalam dimensi kemampuan untuk level 1 hingga 5. Level 0 tidak termasuk jenis indikator apapun. Level 0 mencerminkan proses yang tidak diimplementasikan atau proses yang gagal, bahkan sebagian, untuk mencapai hasil-hasilnya. Berikut ini adalah tingkatan yang ada pada *Capability Level*, yaitu :

1. **Level 1 – *Performed Process***, yaitu melihat capaian dari setiap proses yang ada. Pencapaian penuh dari hasil atribut dalam proses mencapai hasil yang ditentukan.
2. **Level 2 – *Manage Process***, yaitu kinerja proses sekarang diimplementasikan dengan cara yang terkelola (terencana, dipantau, dan disesuaikan) dan produk kerjanya didirikan, dikendalikan, dan dipelihara dengan tepat.
3. **Level 3 – *Established Process***, yaitu proses yang terkelola sekarang diimplementasikan menggunakan proses yang ditentukan yang mampu mencapai hasil prosesnya.
4. **Level 4 – *Predictable Process***, yaitu proses yang didirikan sekarang beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.
5. **Level 5 – *Optimising Process***, yaitu proses yang dapat diprediksi akan terus tingkatkan untuk memenuhi sasaran bisnis saat ini dan yang diproyeksikan relevan.

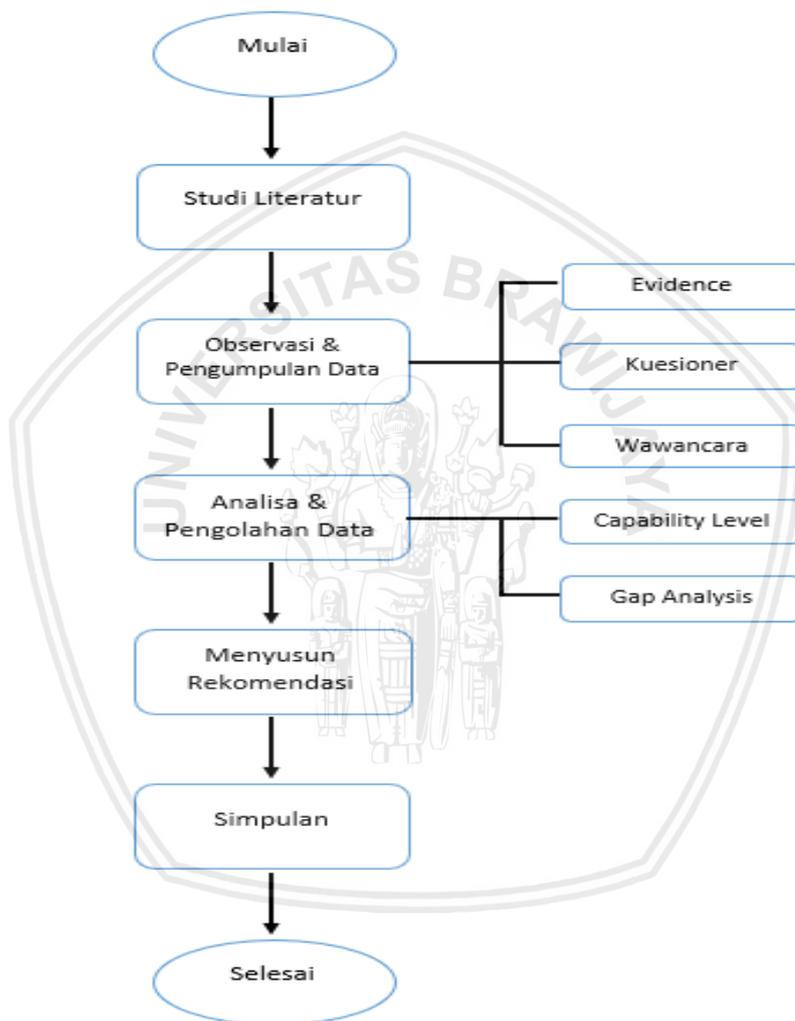
Setiap level/tingkatan yang dijelaskan di atas memiliki *Process Attributes* (PA) masing-masing. Kemudian setiap *Process Attributes* tersebut akan memiliki kegiatan dasar yang dilakukan. Kegiatan dasar tersebut akan memiliki *products* / dokumen pendukungnya masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan mengenai *Process Attributes* :

1. **Level 1**, memiliki 1 (satu) *Process Attribute* yaitu *Process Performance*. *Process Attribute* ini memiliki kegiatan dasar bernama *Base Practices*. Kegiatan ini pada dasarnya berasal dari masing-masing proses yang akan digunakan untuk evaluasi. Kemudian kegiatan ini akan didukung oleh dokumen/product bernama *work product input* dan *output*. Setiap work product akan mendukung kegiatan/*base practices* yang berbeda-beda. Agar suatu proses bisa dikatakan berada pada level 1, maka proses tersebut harus memiliki persentase penilaian dengan kategori *Largely Achieved* (>50%-85%). Kemudian jika suatu proses ingin dilakukan penilaian pada *level 2*, maka persentase penilaian level 1 pada suatu proses harus berada pada kategori *Fully Achieved* (>85%-100%). Hal ini berlaku pada penilaian *level* selanjutnya (*level 2 – 5*).

2. **Level 2**, memiliki 2 (dua) *Process Attributes* yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Penilaian level 2 hingga level 5 akan memiliki kegiatan bernama *Generic Practices*. Kemudian setiap kegiatan tersebut akan didukung oleh dokumen bernama *Generic Work Products*. Setiap *Generic Work Products* akan mendukung *Generic Practices* (kegiatan) yang berbeda. Untuk persentase penilaian sama seperti pada level 1.
3. **Level 3**, memiliki 2 (dua) *Process Attributes* yaitu *Process Definition* dan *Process Deployment*. Kemudian setiap *Generic Practices*/kegiatan tersebut akan didukung oleh dokumen bernama *Generic Work Products*. Setiap *Generic Work Products* akan mendukung *Generic Practices* (kegiatan) yang berbeda. Untuk persentase penilaian sama seperti pada level 1.
4. **Level 4**, memiliki 2 (dua) *Process Attributes* yaitu *Process Measurement* dan *Process Control*. Sama halnya pada level 2 dan 3, setiap *Generic Practices*/kegiatan tersebut akan didukung oleh dokumen bernama *Generic Work Products*. Setiap *Generic Work Products* akan mendukung *Generic Practices* (kegiatan) yang berbeda. Untuk persentase penilaian sama seperti pada level 1.
5. **Level 5**, memiliki 2 (dua) *Process Attributes* yaitu *Process Innovation* dan *Process Optimisation*. Kemudian setiap *Generic Practices*/kegiatan tersebut akan didukung oleh dokumen bernama *Generic Work Products*. Setiap *Generic Work Products* akan mendukung *Generic Practices* (kegiatan) yang berbeda. Untuk persentase penilaian minimal harus tercapai *Largely Achieved* (>50%-85%) dikarenakan level 5 adalah level maksimal pada *Framework COBIT 5*.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode-metode yang akan digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-implemantatif analytic-explanatory*. Yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Metode Penelitan dapat dilihat pada **Gambar 3.1** sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Metode Penelitian**

#### 3.1 Studi Literatur

Peneliti melakukan acuan terhadap penelitian mengenai evaluasi tata kelola TI serta memperoleh informasi serta teori tata kelola TI pada penelitian sebelumnya, buku bacaan terkaitm jurnal ilmiah, dan juga literatur resmi sehingga dapat memberikan penjelasan singkat sesuai dengan pendukung penelitian yang dibutuhkan. Penelitian ini akan berfokus pada penulisan *capability level* pada kerangka kerja (*framework*) COBIT 5

## 3.2 Observasi dan Pengumpulan Data

Terdapat 2 macam data yang ada pada penelitian ini, yaitu data primer dan sekunder. Kedua data tersebut mempunyai fungsi yang berbeda. Untuk data primer didapatkan dari observasi bukti pendukung (evidence) yang ada pada organisasi. Kemudian data sekunder diperoleh dari proses penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden yang terpilih.

### 3.2.1 Evidence

Evidence atau bukti merupakan pendukung dari setiap penilaian yang telah dilakukan oleh responden. Biasanya evidence berbentuk dokumen pendukung dari setiap kegiatan yang ada pada masing-masing proses COBIT 5. Evidence digunakan sebagai pertimbangan penilaian *capability level*.

### 3.2.2 Kuesioner

Kuesioner dibuat untuk mendapatkan data sekunder pada evaluasi. Kuesioner diperoleh dari *framework* COBIT 5. Kemudian yang menjadi responden pada pengisian kuesioner adalah orang yang bertanggung jawab pada setiap proses yang dapat ditentukan menggunakan *RACI Chart*. Pertanyaan yang dicantumkan pada kuesioner dispesifikan kepada *domain Build, Acquire and Implement (BAI)* pada proses BAI 02 (*Manage requirement definition*) dan proses BAI 03 (*Manage solutions identification and build*). Setiap proses memiliki *outcomes* berbeda. Setiap *outcomes* akan didukung oleh *base practices / kegiatan* yang ada pada masing-masing proses.

Yang akan menjadi responden kuesioner adalah semua orang yang bertanggung jawab terhadap layanan P3M. Responden didapatkan dari hasil penghitungan *RACI chart* yang ada pada COBIT 5. Indikator penilaian yang digunakan berpedoman kepada *Capability Level* pada COBIT 5 dengan cara memberikan nilai *capability level* mulai dari level 1 (*Performed Process*) hingga level 5 (*Optimising Process*).

### 3.2.3 Wawancara

Wawancara memiliki tujuan untuk memperoleh celah (*gap*) yang diinginkan organisasi yang kemudian akan menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi. Responden dari wawancara adalah orang yang memiliki peran penting dan tanggung jawab besar terhadap layanan P3M.

### 3.3 Analisa dan Pengolahan Data

Hasil yang diperoleh dari pengumpulan data selanjutnya akan dilakukan analisa dan pengolahan. Setelah dilakukan pengolahan maka akan didapatkan hasil yang kemudian digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen rekomendasi bagi tata kelola TI organisasi untuk kedepannya. Analisa tersebut dilakukan dalam dua (2) hal, yaitu *Capability Level* dan *Gap Analysis*

#### 3.3.1 Analisa Capability Level

Dalam menentukan *Capability Level*, peneliti menggunakan hasil dari pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada proses penilaian sendiri terdapat lima (5) tingkatan level yang dimulai dari level 1 hingga level 5. Kemudian data tersebut akan diolah untuk mengetahui *capability level* dari *domain Build, Acquire and Implement (BAI)* pada proses BAI 02 (*Manage requirement definition*) dan proses BAI 03 (*Manage solutions identification and build*) pada tata kelola TI organisasi.

#### 3.3.2 Gap Analysis

Setelah memperoleh *capability level*, maka hal selanjutnya yang dilakukan penulis adalah menentukan *gap* (celah). *Gap* ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan bersama responden. *Gap* sendiri merupakan celah antara *capability level* organisasi dengan *capability level* harapan dari organisasi tersebut.

### 3.4 Menyusun Rekomendasi

Proses selanjutnya adalah menyusun dokumen rekomendasi. Dalam menyusun dokumen rekomendasi, peneliti menggunakan acuan yang telah didapatkan pada proses analisa dan pengolahan data. Penyusunan rekomendasi berfokus pada *domain Build, Acquire and Implement (BAI)* pada proses BAI 02 (*Manage requirement definition*) dan proses BAI 03 (*Manage solutions identification and build*). Rekomendasi diharapkan dapat meningkatkan *capability level* pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Rekomendasi akan ditulis dalam bentuk dokumen yang akan menjelaskan bagaimana Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bisa meningkatkan *capability level* serta memperbaiki evaluasi tata kelola terkait kebutuhan TI.

### 3.5 Simpulan

Simpulan merupakan penjelasan dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan dari awal hingga akhir, yaitu terkait evaluasi tata kelola terkait kebutuhan TI. Simpulan juga akan menjawab rumusan masalah yang ada secara keseluruhan.

## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA

### 4.1 Penentuan Responden

Penentuan responden pada penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu dari teknik penentuan sample dengan memberikan kriteria tertentu sebagai bahan pertimbangan (Sugiyono, 2017). Penentuan ini akan menentukan kriteria tertentu terhadap orang yang ahli di bidangnya. Seperti penelitian ini memiliki studi kasus Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo, berarti yang akan menjadi responden adalah oleh yang ahli atau bertanggung jawab di bidang Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo. Kemudian penentuannya didukung oleh RACI Chart yang ada pada COBIT 5. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) proses yaitu Manage Requirements Definition (BAI02) dan Manage Solutions Identification and Build (BAI03). Pada RACI Chart COBIT 5 terdapat penjelasan terhadap perbedaan level, di antaranya sebagai berikut :

- **R (Responsible)** : merupakan orang yang menyelesaikan tugas.
- **A (Accountable)** : merupakan orang yang bertanggung jawab atas keberhasilan tugas.
- **C (Consulted)** : merupakan orang yang memberikan input.
- **I (Informed)** : merupakan orang menerima informasi.

BAI02 RACI Chart																										
Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programms/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>BAI02.01</b> Define and maintain business functional and technical requirements.					I	R		A	R		C					C	C	C	R	R	C		C	C	C	C
<b>BAI02.02</b> Perform a feasibility study and formulate alternative solutions.					R	R		A	R							C	C	C	C	R	C		C	C	C	C
<b>BAI02.03</b> Manage requirements risk.					R	R		A	R		R					C	C	R	C	R	R		C	C	C	C
<b>BAI02.04</b> Obtain approval of requirements and solutions.					R	R		A	R							C	C	C	C	C	C		C	C	C	C

Gambar 4.1 RACI Chart pada Proses BAI02

Pada gambar 4.1 di atas dapat dilihat adalah RACI Chart dari proses BAI02. Terdapat 2 jabatan yang memiliki peran penting yaitu *Business Process Owner* dan *Project Management Office*. Hal itu dapat dilihat berdasarkan jumlah huruf R (*Responsible*) dari masing-masing jabatan. Sehingga kedua jabatan tersebut menjadi responden untuk proses BAI02.

Gambar 4.2 di bawah ini merupakan RACI Chart pada proses BAI03 :

BAI03 RACI Chart																										
Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programs/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
BAI03.01 Design high-level solutions.						R		I	R							C	C	I	C	A	C		C	C	C	C
BAI03.02 Design detailed solution components.						R		I	R							C	C	I	C	A	C		C	C	C	C
BAI03.03 Develop solution components.						R		I	R							C	C	I	C	A	C		C	C	C	C
BAI03.04 Procure solution components.					I	R		I	I							C	C	A	I	R	R	R	C	C	C	C
BAI03.05 Build solutions.						R		I	R							C	C	I	C	A	C		C	C	C	C
BAI03.06 Perform quality assurance.					I	R		A	R							C	C	I	C	R	C		C	C	C	C
BAI03.07 Prepare for solution testing.						R		A	I							C	C	I		R	R		R	R	R	R
BAI03.08 Execute solution testing.						R		A	I							I	I	I		R	R		I	I	I	I
BAI03.09 Manage changes to requirements.					I	R		A	R							I	I	C	R	R	C		C	C	C	C
BAI03.10 Maintain solutions.						R			R							C	C	I	C	A	C		C	C	C	C
BAI03.11 Define IT services and maintain the service portfolio.					I	I			I							I	I	R	I	C	C	C	A	I	I	I

Gambar 4.2 RACI Chart pada Proses BAI03

Berdasarkan gambar di atas terdapat 2 (dua) jabatan yang memiliki huruf R (*Responsible*) yaitu *Business Process Owner* dan *Project Management Office*, sama halnya seperti proses BAI02. Jadi terdapat 2 (dua) jabatan yang sama pada proses BAI02 dan BAI03. *Business Process Owner* adalah orang yang memiliki tanggung jawab dalam kinerja guna mencapai tujuan, perbaikan proses serta menyetujui perubahan proses. Kemudian *Project Management Office* merupakan orang yang memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam mendukung manajer program dan proyek.

Kemudian juga memiliki tugas dalam mengumpulkan, melakukan penilaian, dan memberikan laporan terkait pelaksanaan proyek. Kemudian berdasarkan tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Diskominfo Sidoarjo yang ada pada Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2016, maka yang bertanggung jawab terhadap 2 jabatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Business Process Owner : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
2. Project Management Office : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.

#### **4.2 Manage Requirements Definition (BAI02)**

Proses BAI02 memiliki tujuan utama yaitu membuat solusi secara optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko yang ada (ISACA, 2013). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pada proses BAI02 masih terdapat masalah yaitu masih banyak dokumen pendukung terkait proses ini yang belum terpenuhi. Sehingga proses BAI02 sendiri masih berada pada *capability level 0* yaitu *incomplete process*. Kemudian targeted level layanan P3M Diskominfo Sidoarjo sendiri adalah *level 2* yaitu *managed process*.

Pada *level 2 (managed process)* memiliki pengertian yaitu setiap proses yang ada pada BAI02 haruslah dikelola dan setiap *work product* telah ditetapkan, dikendalikan, dan dipelihara. *Level 2 (managed process)* memiliki 2 atribut di dalamnya yaitu *Performace Management* dan *Work Product Management*. Kedua atribut tersebut menggambarkan ukuran sejauh mana kinerja proses dan work product yang dihasilkan oleh proses dikelola dengan tepat.

Proses BAI02 memiliki 4 (empat) *outcomes* yang harus terpenuhi dalam penilaian ini. Setiap *outcomes* ini memiliki base practices tertentu yang harus dilakukan agar dapat memenuhi *outcomes* tersebut. Terdapat 4 (empat) *base practices* yang harus dipenuhi di dalamnya. Keempat *base practices* tersebut diantara lain adalah menetapkan dan mempertahankan kebutuhan fungsional dan teknis bisnis (BAI02-BP1), melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif (BAI02-BP2), mengelola risiko kebutuhan (BAI02-BP3), dan mendapatkan persetujuan kebutuhan dan solusi (BAI02-BP4). Selanjutnya dari keempat *base practices* tersebut sudah terpenuhi, hanya saja masih banyak *evidence* (bukti) yang tidak terpenuhi.

Pada BAI02-BP1 kegiatan untuk menetapkan dan mempertahankan kebutuhan fungsional dan teknis bisnis layanan P3M dilakukan berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*) P3M sendiri. SOP P3M disusun berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 yang kemudian

ditetapkan pada Keputusan Kepala Dinas Kominfo nomor 1255 Tahun 2018. Kemudian pada BAI02-BP2 dalam melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif telah ditetapkan pada Keputusan Bupati nomor 188 Tahun 2018. Pada Keputusan Bupati tersebut sudah dijelaskan bahwa Layanan P3M merupakan salah satu solusi alternatif Diskominfo Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan secara profesional kepada masyarakat Sidoarjo.

Selanjutnya Keputusan Bupati tersebut juga menjelaskan bagaimana hal yang diharapkan akan terwujud serta pertimbangan dalam pengembangan layanan P3M tersebut.

Pada BAI02-BP3 dalam mengelola risiko kebutuhan, pihak P3M telah melakukan perubahan instansional Diskominfo, penyusunan SOP, analisis pengaduan masyarakat serta pengaduan kinerja layanan P3M. Untuk setiap pengaduan masyarakat, pihak P3M mengarsip pengaduan tersebut setiap bulannya yang kemudian pengaduan tersebut digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki layanan P3M. Pada BAI02-BP4 dalam mendapatkan persetujuan kebutuhan dan solusi, pihak P3M melakukannya dalam lembar persetujuan SOP yang terdapat pada Keputusan Kepala Dinas Kominfo nomor 1255 Tahun 2018. Keputusan tersebut berisikan bahwa penyusunan SOP P3M memiliki tujuan untuk memaksimalkan dan mendukung peningkatan kinerja Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

**Tabel 4.1 Pemetaan dokumen BAI02**

Jenis Dokumen	Nama Dokumen
<b>Base Practice (BP)</b>	SOP P3M
	Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012
	Keputusan Kepala Dinas Kominfo nomor 1255 Tahun 2018
	Keputusan Bupati nomor 188 Tahun 2018
<b>Work Product (WP)</b>	Undang-Undang nomor 25 tahun 2009
	Rekapitulasi aduan masyarakat perbulan

Berdasarkan penjelasan yang telah di tulis sebelumnya, Tabel 4.1 di atas merupakan daftar dokumen berdasarkan *base practice* dan *work product* yang ada pada *level 1* proses BAI02 *Manage Requirements Definition*.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara dan pengumpulan data pada proses BAI02 *Manage Requirements Definition*, *targeted level* yang diinginkan oleh pihak P3M Diskominfo Sidoarjo adalah *level 2 (managed process)*. Level ini berarti proses yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan cara yang terkelola (terencana, terpantau, dan disesuaikan) dan *work product*

ditetapkan, dikendalikan, dan terpelihara dengan tepat. Setelah mengetahui *targeted level* Diskominfo Sidoarjo, maka selanjutnya peneliti melakukan penilaian yang bertujuan untuk mendapatkan *capability level*. *Capability level* pada layanan P3M Diskominfo Sidoarjo untuk proses BAI02 *Manage Requirements Definition* adalah level 0 (*incomplete process*). Artinya yaitu proses BAI02 *Manage Requirement Definition* tidak lengkap atau gagal dalam mencapai tujuan dari proses itu sendiri. Pada *level* ini hanya terdapat sedikit *evidence* (bukti) dari setiap pencapaian sistematis dari tujuan proses

**Tabel 4.2 Penilaian *Capability Level* pada Proses BAI02**

Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i>		PA	PA PA	PA PA	PA PA	PA PA
		1.1	2.1 2.2	3.1 3.2	4.1 4.2	5.1 5.2
Kriteria Penilaian		P	- -	- -	- -	- -
<i>Capability Level</i>	Level 0					
N (Not Achieved : 0-15%), P (Partially Achieved : >15%-50%), L (Largely Achieved : >50%-85%), F (Fully Achieved : >85%-100%)						

Berdasarkan Tabel 4.2, *Capability level* proses BAI02 *Manage Requirements Definition* terdapat pada level 0 (*incomplete process*). Proses BAI02 belum bisa dikatakan berada pada level 1, karena kriteria penilaiannya masih berada pada *Partially Achieved*. Proses BAI02 hanya bisa dikatakan berada pada level 1 ketika kriteria penilaiannya berada pada *Largely Achieved*. Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, persentase *capability level* proses BAI02 adalah sebesar 19,85%. Penilaian yang telah dilakukan berdasarkan pemetaan dokumen dan kegiatan. Hasil tersebut dapat dilihat pada Lampiran D Lembar Penilaian.

**Tabel 4.3 Perhitungan Persentase pada Proses BAI02**

<b>Outcomes</b>	<b>Input</b>	<b>Output</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-rata</b>
BAI02-O1	5,55%	33,3%	38,85%	19,4%
BAI02-O2	40%	0%	40%	20%
BAI02-O3	-	0%	0%	0%
BAI02-O4	40%	-	40%	40%
Jumlah				79,4%
Rata-rata				19,85%



Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, yang menjadi acuan dalam mengukur capability level adalah angka 19,85%. Tabel di atas menjelaskan bahwa masih ada beberapa *outcomes* yang memiliki *input* dan *outputnya* sebesar 0%. Tetapi terdapat beberapa *outcomes* seperti BAI02-O3 tidak memiliki dokumen *input*.

#### **4.3 Manage Solutions Identification and Build (BAI03)**

Proses BAI03 memiliki tujuan utama yaitu menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan (ISACA, 2013). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pada proses BAI03 masih terdapat masalah yaitu masih banyak dokumen pendukung terkait proses ini yang belum terpenuhi. Sehingga proses BAI03 sendiri masih berada pada *capability level 0* yaitu *incomplete process*. Kemudian targeted level layanan P3M Diskominfo Sidoarjo sendiri adalah *level 2* yaitu *managed process*.

Pada *level 2 (managed process)* memiliki pengertian yaitu setiap proses yang ada pada BAI03 haruslah dikelola dan setiap *work product* telah ditetapkan, dikendalikan, dan dipelihara. *Level 2 (managed process)* memiliki 2 atribut di dalamnya yaitu *Performace Management* dan *Work Product Management*. Kedua atribut tersebut menggambarkan ukuran sejauh mana kinerja proses dan *work product* yang dihasilkan oleh proses dikelola dengan tepat.

Proses BAI03 memiliki 5 (lima) *outcomes* yang harus terpenuhi dalam penilaian ini. Setiap *outcomes* ini memiliki base practices tertentu yang harus dilakukan agar dapat memenuhi *outcomes* tersebut. Terdapat 11 (sebelas) *base practices* yang harus dipenuhi di dalamnya. Kesebelas *base practices* tersebut diantara lain adalah desain solusi tingkat tinggi (BAI03-BP1), desain komponen solusi terperinci (BAI03-BP2), mengembangkan komponen solusi (BAI03-BP3), pengadaan komponen solusi (BAI03-BP4), mengembangkan solusi (BAI03-BP5), melakukan penjaminan kualitas/*Quality Assurance* (BAI03-BP6), perisapan untuk pengujian solusi (BAI03-BP7), jalankan pengujian solusi (BAI03-BP8), mengelola perubahan pada kebutuhan (BAI03-BP9), pertahankan solusi (BAI03-BP10), dan menetapkan layanan TI dan pertahankan portofolio layanan (BAI03-BP11).

Pada proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build* masih banyak *base practices* yang belum dilakukan. Hanya terdapat 3 (tiga) dari 11 (sebelas) *base practices* saja yang telah dilakukan. *Base practices* yang telah dilakukan diantara lain BAI03-BP4 yang membahas tentang pengadaan komponen solusi. *Base practices* ini didukung oleh kerangka acuan kerja P3M yaitu surat keputusan Bupati mengenai bagaimana layanan P3M bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya BAI03-BP5 didukung oleh Rencana Strategi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Kemudian *base practices* terakhir yang telah dilakukan adalah BAI03-BP11. *Base practices* ini didukung oleh adanya dokumen SOP pengaduan masyarakat menggunakan layanan P3M. SOP tersebut menjelaskan bahwa masyarakat dapat menyalurkan pengaduannya yang kemudian pengaduan tersebut akan diperiksa kelayakannya oleh admin P3M. Setelah pengaduan tersebut sudah sesuai dengan kriteria, maka admin akan memberikan respon terkait pengaduan dan kemudian akan segera diproses oleh pihak yang bertanggung jawab.

**Tabel 4.4 Pemetaan dokumen BAI03**

Jenis Dokumen	Nama Dokumen
<b>Base Practice (BP)</b>	Kerangka Acuan Kerja
	Rencana Strategi
	SOP ( <i>Standar Operating Procedure</i> ) pengaduan masyarakat
<b>Work Product (WP)</b>	Perbup nomor 12 tahun 2015
	Laporan Pendahuluan P3M
	Laporan Akhir P3M

Berdasarkan penjelasan yang telah di tulis sebelumnya, Tabel 4.4 di atas merupakan daftar dokumen berdasarkan *base practice* dan *work product* yang ada pada *level 1* proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build*.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengumpulan data pada proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build*, *targeted level* yang diinginkan oleh pihak P3M Diskominfo Sidoarjo adalah *level 2 (managed process)*. Level ini berarti proses yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan cara yang terkelola (terencana, terpantau, dan disesuaikan) dan *work product* ditetapkan, dikendalikan, dan terpelihara dengan tepat. Setelah mengetahui *targeted level* Diskominfo Sidoarjo, maka selanjutnya peneliti melakukan penilaian yang bertujuan untuk mendapatkan *capability level*. *Capability level* pada layanan P3M Diskominfo Sidoarjo untuk proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build* adalah *level 0 (incomplete process)*. Artinya yaitu

proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build* tidak lengkap atau gagal dalam mencapai tujuan dari proses itu sendiri. Pada *level* ini hanya terdapat sedikit *evidence* (bukti) dari setiap pencapaian sistematis yang ada pada tujuan setiap proses.

**Tabel 4.5 Penilaian *Capability Level* pada Proses BAI03**

Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i>		PA	PA PA	PA PA	PA PA	PA PA
		1.1	2.1 2.2	3.1 3.2	4.1 4.2	5.1 5.2
Kriteria Penilaian		N	- -	- -	- -	- -
<i>Capability Level</i>	Level 0					
N ( <i>Not Achieved</i> : 0-15%), P ( <i>Partially Achieved</i> : >15%-50%), L ( <i>Largely Achieved</i> : >50%-85%), F ( <i>Fully Achieved</i> : >85%-100%)						

Berdasarkan Tabel 4.5, *Capability level* proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build* terdapat pada level 0 (*incomplete process*). Proses BAI03 belum bisa dikatakan berada pada level 1, karena kriteria penilaiannya masih berada pada *Not Achieved*. Proses BAI03 hanya bisa dikatakan berada pada level 1 ketika kriteria penilaiannya berada pada *Largely Achieved*. Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, persentase *capability level* proses BAI03 adalah sebesar 5,42%. Penilaian yang telah dilakukan berdasarkan pemetaan dokumen dan kegiatan. Hasil tersebut dapat dilihat pada Lampiran D Lembar Penilaian.

**Tabel 4.6 Perhitungan Persentase pada Proses BAI03**

Outcomes	Input	Output	Total	Rata-rata
BAI03-O1	16,66%	25%	41,66%	20,83%
BAI03-O2	12,5%	0%	12,5%	6,25%
BAI03-O3	0%	0%	0%	0%
BAI03-O4	0%	0%	0%	0%
BAI03-O5	0%	0%	0%	0%
Jumlah				27,1%
Rata-rata				5,42%



Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, yang menjadi acuan dalam mengukur capability level adalah angka 5,42%. Tabel di atas menjelaskan bahwa masih ada beberapa *outcomes* yang memiliki *input* dan *output*nya sebesar 0%.

#### 4.4 Gap Analysis

##### 4.4.1 BAI02 Manage Requirement Definition

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan pada proses BAI02 *Manage Requirements Definition*, diperoleh *capability level* 0 (*incomplete process*) dengan *targeted level* 2 (*managed process*). Oleh karena itu selisih (*gap*) antara *capability level* dan *targeted level* adalah 2 (dua). Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Gap Analysis BAI02 Manage Requirements Definition**

Process	Targeted level	Capability level	Gap
BAI02 <i>Manage Requirement Definition</i>	2	0	2

##### 4.4.2 BAI03 Manage Solutions Identification and Build

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan pada proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build*, diperoleh *capability level* 0 (*incomplete process*) dengan *targeted level* 2 (*managed process*). Oleh karena itu selisih (*gap*) antara *capability level* dan *targeted level* adalah 2 (dua). Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Gap Analysis BAI03 Manage Solutions Identification and Build**

Process	Targeted level	Capability level	Gap
BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i>	2	0	2



## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 *Manage Requirements Definition (BAI02)*

Proses BAI02 *Manage Requirements Definition* membuat solusi secara optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko yang ada (ISACA, 2013). Pada penelitian ini, proses BAI02 masih berada pada *level 0 (incomplete process)*. Hal ini terjadi karena masih terdapat *outcomes* yang belum terpenuhi. *Outcomes* tersebut belum terpenuhi karena masih banyak work product pada proses ini yang belum ada/terpenuhi.

#### 5.1.1 Rekomendasi *Level 1 (Perfomed Process)*

Untuk mencapai level 1, maka *outcomes* yang ada pada proses BAI02 haruslah terpenuhi. Kemudian terdapat juga *base practices* yang akan menggambarkan setiap *outcomes* tersebut. *Outcomes* dan *base practices* didukung oleh *work product input* dan *output*. Jika semua hal tersebut sudah terpenuhi dengan baik, maka *capability level* baru bisa dilanjutkan ke level selanjutnya yaitu *level 2 (managed process)*. *Outcomes* yang terdapat pada proses BAI02 dapat dilihat pada Tabel 5.1 sebagai berikut :

**Tabel 5.1 *Outcomes* pada Proses BAI02**

<i>Outcomes</i>	Penjelasan
BAI02-O1	Persyaratan fungsional dan teknis bisnis akan menggambarkan kebutuhan serta harapan dari perusahaan.
BAI02-O2	Solusi yang diusulkan dapat memenuhi kebutuhan fungsional, teknis, dan kepatuhan bisnis.
BAI02-O3	Risiko yang berhubungan dengan kebutuhan telah diatasi dalam solusi yang diusulkan.
BAI02-O4	Pengusulan kebutuhan serta solusi harus memenuhi tujuan kasus bisnis (nilai yang diinginkan dan estimasi biaya).

Untuk memenuhi setiap *outcomes* di atas maka *base practices* pada proses BAI02 haruslah terpenuhi. Setiap *base practices* akan mendukung setiap *outcomes* yang berbeda. *Base practices* pada proses BAI02 dapat dilihat pada Tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5.2 *Base Practices* pada Proses BAI02

Nomor	Penjelasan	Support
BAI02-BP1	<b>Menetapkan dan mempertahankan kebutuhan fungsional dan teknis bisnis.</b> Berdasarkan kasus bisnis, identifikasi, prioritas, menentukan dan sepakati informasi bisnis, fungsional, kebutuhan teknis dan kontrol yang mencakup ruang lingkup / pemahaman semua inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis IT-enabled yang diusulkan.	BAI02-O2
BAI02-BP2	<b>Melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif.</b> Lakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, nilai kelayakannya dan pilih opsi yang disukai. Jika sesuai, terapkan opsi yang dipilih sebagai pilot untuk menentukan kemungkinan perbaikan.	BAI02-O2/O4
BAI02-BP3	<b>Mengelola risiko kebutuhan.</b> Mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan, dan memitigasi fungsional, teknis, dan informasi terkait pemrosesan risiko yang berhubungan dengan persyaratan perusahaan dan solusi yang diusulkan.	BAI02-O3
BAI02-BP4	<b>Dapatkan persetujuan kebutuhan dan solusi.</b> Mengkoordinasikan feedback dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan pada tahap-tahap utama yang telah ditentukan, mendapatkan bisnis sponsor atau bisa berupa persetujuan pemilik produk dan sign-off pada persyaratan fungsional dan teknis, kelayakan studi, analisis risiko serta solusi yang akan direkomendasikan.	BAI02-O1

Setiap *base practices* harus dilakukan dan didukung dengan *evidence* (bukti) yang jelas. Pada penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo sudah melakukan *base practices* di atas secara keseluruhan. Kemudian ketika *base practices* sudah terpenuhi, maka selanjutnya memastikan setiap *work product input*

dan *output* yang akan mendukung setiap *outcomes* dan *base practices* pada proses BAI02. *Work product input* pada proses BAI02 dapat dilihat pada Tabel 5.3 sebagai berikut :

**Tabel 5.3 Work Products Input pada Proses BAI02**

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO01-WP14	<b>Pedoman klasifikasi data</b> Bagian dari arsitektur perusahaan, retensi data dan kebijakan manajemen risiko.	SK Kepala Dinas tentang Arsitektur
APO01-WP15	<b>Keamanan data dan pedoman kontrol</b> Bagian dari kebijakan, prosedur, dan pedoman terkait TI, tetapi khusus untuk keamanan data.	Data (TOGAF 9.2 : <i>Information Systems Architecture</i> )
APO01-WP16	<b>Prosedur integritas data</b> Bagian dari kebijakan, prosedur, dan pedoman terkait TI, tetapi khusus untuk keamanan data (prosedur yang lebih rinci).	
APO03-WP2	<b>Prinsip arsitektur</b> Bagian dari definisi dari referensi model enterprise architecture.	SOP Enterprise Architecture
APO03-WP4	<b>Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur</b> Bagian dari model enterprise architecture.	SOP Enterprise Architecture
APO03-WP6	<b>Model arsitektur informasi</b> Bagian dari model enterprise architecture, tetapi secara khusus akan berkaitan dengan bagaimana informasi diatur	Sudah terpenuhi
APO03-WP12	<b>Panduan pengembangan solusi</b> Bagian dari rencana implementasi untuk enterprise architecture.	SOP Enterprise Architecture
APO10-WP11	<b>Pemasok RFI dan RFP</b> RFI dan RFP adalah bagian dari proses pemilihan pemasok formal.	SOP Supplier
APO11-WP6	<b>Kriteria penerimaan</b> Bagian dari Sistem Manajemen Mutu dan harus sejalan dengan kebutuhan kerangka kerja kendali TI.	SOP Manajemen Mutu

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO03-WP12	<b>Panduan pengembangan solusi</b> Bagian dari rencana implementasi untuk enterprise architecture.	SOP Enterprise Architecture
APO10-WP2	<b>Katalog pemasok</b> Sistem pelengkap yang biasanya mengidentifikasi pemasok dan kontrak terkait dan mengelompokkannya menjadi tipe, signifikansi dan kritis. Kriteria evaluasi pemasok dan kontrak harus dibuat.	Sudah terpenuhi
APO10-WP12	<b>Evaluasi RFI dan RFP</b> Bagian dari proses pemilihan pemasok.	SOP Supplier
APO10-WP13	<b>Keputusan hasil evaluasi pemasok</b> Bagian dari proses pemilihan pemasok.	Sudah terpenuhi
APO11-WP6	<b>Kriteria penerimaan</b> Bagian dari Sistem Manajemen Mutu dan harus sejalan dengan kebutuhan kerangka kerja kendali TI.	SOP Manajemen Mutu
BAI01-WP17	<b>Rencana Manajemen Mutu</b> Bagian dari pengaturan dan proses Project Management Office.	SOP Manajemen Mutu

Keseleruhan *work products input* di atas harus terpenuhi dengan baik dan dapat dibuktikan dengan *evidence* (bukti) yang jelas. Namun, penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo hanya memenuhi 3 (tiga) *work products* saja, yaitu APO03-WP6 tentang model arsitektur informasi, APO10-WP2 tentang katalog pemasok, dan APO10-WP13 tentang keputusan hasil evaluasi pemasok.

Bagian yang harus terpenuhi pada proses BAI02 selanjutnya adalah *work products output*. *Work products output* pada proses BAI02 dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut :

**Tabel 5.4 Work Products Output pada Proses BAI02**

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
BAI02-WP1	<b>Repositori definisi kebutuhan</b> Bagian dari analisis pengembangan sistem untuk pengembangan baru dan merupakan log/register yang menampung seluruh kebutuhan pengguna bisnis.	Sudah terpenuhi
BAI02-WP2	<b>Konfirmasi penerimaan kebutuhan dari pemangku kepentingan</b> Dilakukan sebagai bagian dari laporan studi kelayakan	Sudah terpenuhi
BAI02-WP3	<b>Rekaman permintaan perubahan kebutuhan</b> Bagian dari log perusahaan untuk manajemen perubahan operasional.	SOP Manajemen Integrasi Proyek : Setiap kebutuhan yang diubah harus diperbarui pada dokumen kebutuhan sebelumnya. (PMBOK)
BAI02-WP4	<b>Laporan studi kelayakan</b> Laporan komprehensif yang berisi kebutuhan pengguna, garis besar solusi untuk pengembangan, penilaian risiko, kapasitas, dan perencanaan kinerja.	
BAI02-WP5	<b>Rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi</b> Berisi desain awal dan proposal pengembangan untuk aplikasi dan infrastruktur.	
BAI02-WP6	<b>Kebutuhan daftar risiko</b> Manajemen risiko, daftar risiko dan diintegrasikan ke dalam risiko utama proses penilaian.	SOP Manajemen Risiko : <i>Risk Register</i> (PMBOK)
BAI02-WP7	<b>Tindakan mitigasi risiko</b> Berasal dari daftar risiko kebutuhan.	SOP Manajemen Risiko : <i>Project management plan</i> dan <i>project document</i> (PMBOK)

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
BAI02-WP8	<b>Persetujuan kebutuhan dan solusi yang diusulkan oleh pihak sponsor</b> Harus ada bukti penandatanganan kebutuhan baik Statement of Requirements (SOR) maupun definisi dan laporan studi kelayakan.	Analisis Kebutuhan : <i>Project Charter</i> (PMBOK)
BAI02-WP9	<b>Ulasan kualitas yang disetujui</b> Bagian dari siklus pengembangan proyek yang sedang berlangsung.	

Seluruh *work products output* di atas harus terpenuhi dengan pendukung berupa bukti yang jelas. Namun pada penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo hanya memenuhi 2 (dua) *work products* saja yaitu, BAI02-WP1 tentang repositori definisi kebutuhan dan BAI02-WP2 tentang konfirmasi penerimaan kebutuhan dari pemangku kepentingan. Sehingga masih terdapat 7 (tujuh) *work products* yang harus terpenuhi. Setelah seluruh *outcomes, base practices, dan work products* terpenuhi, maka proses BAI02 baru bisa dikatakan berada pada *level 1 (performed process)*. *Performed process* berarti proses yang diimplementasikan telah mencapai tujuan dari proses tersebut (ISACA, 2013).

### 5.1.2 Rekomendasi Level 2 (*Managed Process*)

*Managed Process* adalah proses yang dilaksanakan dengan terkelola dengan baik dan setiap *work products* dilakukan pengontrolan dan pemeliharaan dengan tepat (ISACA, 2013). Untuk mencapai *level 2* haruslah memenuhi 2 (dua) atribut proses yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Setiap atribut proses ini memiliki pencapaiannya yang didukung oleh *generic practices (GP)*. *Generic practices* memiliki *generic work products (GWP)* yang merupakan dokumen pendukung dari setiap *generic practices* tersebut. *Generic practice* pada atribut proses *Performance Management* dapat dilihat pada Tabel 5.5 sebagai berikut :

Tabel 5.5 *Generic Practices* pada *Performance Management*

Generic Practices	Penjelasan
GP 2.1.1	<p><b>Mengidentifikasi maksud dan tujuan kinerja dari proses pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Tujuan kinerja kemudian digabungkan bersama asumsi dan batasan untuk proses pengelolaan definisi kebutuhan telah diidentifikasi dan dikomunikasikan.</p>
GP 2.1.2	<p><b>Merencanakan dan memonitor kinerja dari proses pengelolaan definisi kebutuhan untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan</b></p> <p>Kinerja proses pengelolaan definisi kebutuhan telah terencana dan terpantau untuk memenuhi tujuan yang telah diidentifikasi sebelumnya (termasuk <i>milestones</i> utama, aktivitas yang diperlukan, estimasi dan jadwal).</p>
GP 2.1.3	<p><b>Menyesuaikan performa/kinerja dari proses pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Kinerja proses pengelolaan definisi kebutuhan telah sesuai dengan rencana (Seperti mengambil tindakan apa yang dilakukan ketika kinerja yang direncanakan belum tercapai. Tindakan meliputi pengidentifikasian dari masalah kinerja proses dan penyesuaian rencana dan jadwal yang sesuai).</p>
GP 2.1.4	<p><b>Menentukan tanggung jawab dan pihak yang berwenang untuk melakukan proses pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Tanggung jawab serta wewenang dalam melakukan proses pengelolaan definisi kebutuhan telah didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan dengan jelas. Kemudian mendefinisikan pengalaman yang dibutuhkan, pengetahuan dan keterampilan.</p>
GP 2.1.5	<p><b>Mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya untuk melakukan proses pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Sumber daya serta informasi yang diperlukan dalam melakukan tugas dari proses pengelolaan definisi kebutuhan telah diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.</p>

<i>Generic Practices</i>	Penjelasan
GP 2.1.6	<p><b>Mengelola antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dalam memastikan pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Terdapat pengelolaan cara komunikasi/interaksi antara stakeholders yang ikut dalam pengelolaan definisi kebutuhan dalam menjalankan tugasnya dan apakah hal itu berhasil memastikan komunikasi yang efektif dan juga penugasan tanggung jawab yang jelas? (termasuk identifikasi individu dan grup yang terlibat).</p>

Setiap kegiatan/*generic practices* di atas akan didukung oleh dokumen (*generic work products*) masing-masing. Berikut ini adalah daftar dokumen yang harus dilengkapi pada atribut proses *Performance Management* :

**Tabel 5.6 *Generic Work Products* pada *Performance Management***

GWP	Penjelasan	GP
GWP 1.0	Dokumentasi proses yang menjelaskan ruang lingkup proses di mana proses dimulai dan berakhir	GP 2.1.1
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan detail dari tujuan kinerja proses pengelola definisi kebutuhan	
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan detail kinerja/performa dari proses pengelolaan definisi kebutuhan	GP 2.1.2
GWP 9.0	Catatan performa/kinerja proses pengelolaan definisi kebutuhan yang menyediakan hasil ( <i>outcome</i> ) yang detail	GP 2.1.3
GWP 4.0	Catatan kualitas yang menyediakan detail tindakan yang dilakukan ketika performa/kinerja tidak tercapai	
GWP 1.0	Dokumentasi yang menjelaskan siapa saja pemilik dari sebuah proses dan siapa saja yang akan terlibat serta memiliki tanggung jawab (RACI)	GP 2.1.4

GWP	Penjelasan	GP
GWP 2.0	Perencanaan proses yang meliputi detail dari rencana komunikasi proses ( <i>process communication plan</i> ) serta pengalaman dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan proses	GP 2.1.4
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan detail dari proses perencanaan pelatihan dan proses pengelolaan definisi kebutuhan	GP 2.1.5
GWP 1.0	Dokumentasi proses pengelolaan definisi kebutuhan yang menyediakan detail dari individu dan grup yang terlibat	GP 2.1.6
GWP 2.0	Perencanaan proses pengelolaan definisi kebutuhan yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses (mencakup tanggung jawab untuk komunikasi, target audiens, konten yang dikomunikasikan, pengaturan waktu untuk komunikasi, pendekatan komunikasi)	

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dilihat bahwa setiap *generic work products* mendukung *generic practices* yang berbeda-beda. *Generic work products* biasanya berbentuk dokumen yang memenuhi penjelasan seperti pada tabel di atas.

Ketika atribut proses *Performance Management* telah selesai dilakukan, maka selanjutnya masuk ke atribut proses *Work Product Management*. Pada Tabel 5.7 di bawah ini merupakan daftar *generic practices* yang ada pada atribut proses *Work Product Management* :

Tabel 5.7 *Generic Practices* pada *Work Product Management*

Generic Practices	Penjelasan
GP 2.2.1	<p><b>Menetapkan <i>requirements</i>/persyaratan untuk produk kerja (<i>work product</i>) proses pengelolaan definisi kebutuhan</b></p> <p>Kebutuhan untuk dapat menghasilkan <i>output</i> (produk kerja).</p>
GP 2.2.2	<p><b>Menetapkan kebutuhan/persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja</b></p> <p>Kebutuhan untuk pendokumentasian dan pengontrolan terhadap <i>output</i> proses pengelolaan definisi kebutuhan.</p>
GP 2.2.3	<p><b>Mengidentifikasi, Mendokumentasikan dan mengelola <i>work product</i></b></p> <p>Output (produk kerja) pada Dinas KOMINFO telah diidentifikasi secara tepat, didokumentasikan, dan dikendalikan.</p>
GP 2.2.4	<p><b>Mereview dan menyesuaikan produk kerja untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan</b></p> <p>Output (hasil kerja) pada Dinas KOMINFO sudah ditinjau (<i>review</i>) dan disesuaikan terhadap kebutuhan dengan pengaturan yang terencana dan telah memenuhi harapan yang ditentukan.</p>

Setiap kegiatan/*generic practices* di atas akan didukung oleh dokumen (*generic work products*) masing-masing. Tabel 5.8 berikut ini menampilkan daftar dokumen yang harus dilengkapi pada atribut proses *Work Product Management* :

**Tabel 5.8 Generic Work Products pada Work Product Management**

GWP	Penjelasan	GP
GWP 3.0	Perencanaan mutu yang menyediakan penjelasan rinci dari kriteria mutu, dan struktur <i>work product</i>	GP 2.2.1
GWP 1.0	Dokumentasi proses yang menyediakan detail dari kontrol (matriks kontrol)	GP 2.2.2
GWP 3.0	Rencana mutu yang menyediakan detail dari <i>work product</i> , kriteria mutu, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan	
GWP 3.0	Rencana mutu yang menyediakan detail dari <i>work product</i> , kriteria mutu, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan	GP 2.2.3
GWP 4.0	Penjelasan mutu yang kemudian akan menampilkan rekaman evaluasi/audit dari tinjauan/ <i>review</i> yang telah dilakukan.	GP 2.2.4

Dapat dilihat bahwa setiap *generic work products* mendukung *generic practices* yang berbeda-beda. *Generic work products* biasanya berbentuk dokumen yang memenuhi penjelasan seperti pada tabel di atas. Ketika seluruh proses atribut telah terpenuhi sesuai dengan *generic practices* dan *generic work products*nya, maka proses BAI02 dapat dikatakan berada pada *level 2* (ISACA, 2013).

## 5.2 Manage Solutions Identification and Build (BAI03)

Proses BAI03 *Manage Solutions Identification and Build* memiliki tujuan agar bisa tepat waktu dan lebih hemat biaya yang kemudian mampu mendukung tujuan strategi dan kegiatan operasional (ISACA, 2013). Pada penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M, proses BAI03 juga masih berada pada *level 0 (incomplete process)*. Hal ini terjadi karena masih terdapat *outcomes* yang belum terpenuhi. *Outcomes* tersebut belum terpenuhi karena masih banyak *work product* pada proses ini yang belum ada/terpenuhi.

### 5.2.1 Rekomendasi Level 1 (*Perfomed Process*)

Untuk mencapai level 1, maka *outcomes* yang ada pada proses BAI03 haruslah terpenuhi. Kemudian terdapat juga *base practices* yang akan menggambarkan setiap *outcomes* tersebut. *Outcomes* dan *base practices* didukung oleh *work product input* dan *output*. Jika semua hal tersebut sudah terpenuhi dengan baik, maka *capability level* baru bisa dilanjutkan ke level selanjutnya yaitu *level 2 (managed process)*. Terdapat 5 (lima) *outcomes* pada proses BAI03 yang dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

**Tabel 5.9 Outcomes pada Proses BAI03**

<i>Outcomes</i>	Penjelasan
BAI03-O1	Perancangan solusi, termasuk bagian yang sesuai, sesuai dengan kebutuhan perusahaan, selaras dengan standar dan mengatasi segala bentuk risiko yang ada.
BAI03-O2	Solusi bisa memenuhi desain, sesuai standar perusahaan, dan terdapat pengontrolan, keamanan, serta kemampuan audit yang tepat.
BAI03-O3	Solusinya adalah kualitas tersebut telah berhasil diuji dan dapat diterima dengan baik.
BAI03-O4	Perubahan yang disetujui untuk kebutuhan dimasukkan dengan benar ke dalam solusi.
BAI03-O5	Kegiatan <i>maintenance</i> /pemeliharaan berhasil memenuhi kebutuhan/persyaratan teknologi dan bisnis.

Untuk memenuhi setiap *outcomes* di atas maka *base practices* pada proses BAI03 haruslah terpenuhi. Setiap *base practices* akan mendukung setiap *outcomes* yang berbeda. *Base practices* pada proses BAI03 dapat dilihat pada Tabel 5.10 sebagai berikut :

**Tabel 5.10 Base Practices pada Proses BAI03**

Nomor	Penjelasan	<i>Support</i>
BAI03-BP1	<b>Desain solusi tingkat tinggi</b> Mengembangkan dan mendokumentasikan desain tingkat tinggi dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat. Pastikan keselarasan dengan strategi TI dan arsitektur perusahaan.	BAI03-O1/O2

Nomor	Penjelasan	Support
BAI03-BP2	<b>Desain komponen solusi terperinci</b> Mengembangkan, mendokumentasikan dan menguraikan desain terperinci secara progresif dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat, menangani seluruh komponen (proses bisnis dan kontrol otomatis dan manual yang terkait, mendukung aplikasi TI, layanan infrastruktur dan produk teknologi, dan mitra/pemasok).	BAI03-01/02
BAI03-BP3	<b>Mengembangkan komponen solusi</b> Mengembangkan komponen solusi secara berkelanjutan berdasarkan desain serta teknik pengembangan dan standar dokumentasi, quality assurance (QA), dan standar persetujuan. Pastikan semua persyaratan kontrol dalam proses bisnis, mendukung aplikasi TI dan layanan infrastruktur, layanan dan produk teknologi, dan mitra/pemasok ditangani.	BAI03-02/03
BAI03-BP4	<b>Pengadaan komponen solusi</b> Pengadaan komponen solusi berdasarkan rencana akuisisi sesuai dengan persyaratan dan desain rinci, prinsip dan standar arsitektur, dan pengadaan keseluruhan perusahaan dan prosedur kontrak, persyaratan QA, dan standar persetujuan. Pastikan semua legal dan persyaratan kontraktual diidentifikasi dan ditangani oleh pemasok.	BAI03-01/02
BAI03-BP5	<b>Membangun solusi</b> Pasang dan konfigurasi solusi dan integrasikan dengan kegiatan proses bisnis. Menerapkan kontrol, langkah-langkah kemampuan keamanan dan audit selama konfigurasi, dan selama	BAI03-01

Nomor	Penjelasan	Support
	integrasi perangkat keras dan infrastruktur perangkat lunak, agar dapat melindungi sumber daya yang ada dan integritas data. Perbarui katalog layanan untuk mencerminkan solusi baru.	
BAI03-BP6	<p><b>Melakukan penjaminan kualitas (QA)</b> Mengembangkan, sumber daya dan melaksanakan rencana quality assurance selaras dengan quality management system untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan dan kebijakan serta prosedur kualitas perusahaan.</p>	BAI03-O3
BAI03-BP7	<p><b>Persiapan untuk pengujian solusi</b> Tetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji individual dan komponen solusi terintegrasi, termasuk proses bisnis dan layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur.</p>	
BAI03-BP8	<p><b>Jalankan pengujian solusi</b> Menjalankan pengujian terus menerus selama pengembangan, termasuk pengujian kontrol, sesuai dengan rencana uji yang ditetapkan dan praktik pengembangan di lingkungan yang sesuai. Melibatkan pemilik proses bisnis dan end-user yang ada pada tim pengujian. Identifikasi, catat dan prioritaskan kesalahan dan masalah yang diidentifikasi selama pengujian.</p>	
BAI03-BP9	<p><b>Mengelola perubahan pada kebutuhan</b> Lacak status persyaratan individual (termasuk semua persyaratan yang ditolak) di seluruh siklus hidup produk dan mengelola persetujuan perubahan persyaratan.</p>	BAI03-O4

Nomor	Penjelasan	Support
BAI03-BP10	<b>Pertahankan solusi</b> Mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan komponesn solusi dan infrastruktur. Termasuk tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan persyaratan operasional.	BAI03-O5
BAI03-BP11	<b>Tetapkan layanan TI dan pertahankan portofolio layanan</b> Tetapkan dan sepakati opsi layanan dan level layanan TI baru atau yang diubah. Dokumen baru atau definisi layanan yang berubah dan opsi tingkat layanan yang akan diperbarui dalam portofolio layanan.	BAI03-O1/O2

Pada tabel di atas dijelaskan bahwa proses BAI03 memiliki 11 (sebelas) *base practices* yang harus terpenuhi. Setiap *base practices* akan mendukung *outcomes* yang berbeda. Tetapi pada penelitian yang telah dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo baru melakukan 3 (tiga) *base practices* saja, yaitu BAI03-BP3 tentang pengadaan komponen solusi, BAI03-BP4 tentang membangun solusi, dan BAI03-BP11 tentang menetapkan layanan TI dan mempertahankan portofolio layanan. Ketiga *base practices* ini mendukung *outcomes* BAI03-O1 dan BAI03-O2. Maka rekomendasinya adalah Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo haruslah memenuhi *base practices* di atas secara keseluruhan dan dapat didukung oleh *evidence* yang relevan. Kemudian ketika *base practices* sudah terpenuhi, maka selanjutnya memastikan setiap *work product input* dan *output* yang akan mendukung setiap *outcomes* dan *base practices* pada proses BAI03. *Work product input* pada proses BAI03 dapat dilihat pada Tabel 5.11 sebagai berikut :

**Tabel 5.11 Work Products Input pada Proses BAI03**

Work Products	Penjelasan	Dokumen
APO03-WP2	<b>Prinsip arsitektur</b> Bagian dari definisi referensi model enterprise architecture.	Sudah terpenuhi

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO03-WP4	<b>Deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur</b> Bagian dari model enterprise architecture.	Sudah terpenuhi
APO04-WP2	<b>Analisis penelitian terkait kemungkinan inovasi</b> Ditemukan dalam proses perencanaan inovasi dan akan menjadi bagian dari rencana strategi TI.	Sudah terpenuhi
APO04-WP3	<b>Evaluasi gagasan untuk inovasi</b> Ditemukan dalam proses perencanaan inovasi dan akan menjadi bagian dari rencana strategi TI.	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i>
BAI02-WP1	<b>Repositori definisi kebutuhan/persyaratan</b> Bagian dari analisis pengembangan sistem untuk pengembangan baru dan merupakan log/register yang memuat kebutuhan pengguna bisnis.	
BAI02-WP2	<b>Konfirmasi penerimaan persyaratan dari pemangku kepentingan</b> Biasanya dilakukan sebagai bagian dari laporan studi kelayakan.	Analisis Kebutuhan : <i>Project Charter</i> (PMBOK)
BAI02-WP5	<b>Rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi</b> Berisi desain awal dan proposal pengembangan untuk aplikasi dan infrastruktur.	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i>
APO03-WP6	<b>Model arsitektur informasi</b> Bagian dari model enterprise architecture, tetapi secara khusus akan berkaitan dengan bagaimana informasi diatur.	Sudah terpenuhi
APO03-WP12	<b>Panduan pengembangan solusi</b> Bagian dari rencana implementasi untuk enterprise architecture.	Sudah terpenuhi

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO04-WP10	<b>Penilaian penggunaan pendektan inovatif</b> Bagian dari rencana inovasi.	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i>
BAI02-WP1	<b>Repositori definisi kebutuhan/persyaratan</b> Bagian dari analisis pengembangan sistem untuk pengembangan baru dan merupakan log/register yang memuat kebutuhan pengguna bisnis.	
BAI02-WP2	<b>Konfirmasi penerimaan persyaratan dari pemangku kepentingan</b> Biasanya dilakukan sebagai bagian dari laporan studi kelayakan.	Analisis Kebutuhan : <i>Project Charter</i> (PMBOK)
BAI02-WP6	<b>Kebutuhan/persyaratan daftar risiko</b> Manajemen risiko, daftar risiko dan diintegrasikan ke dalam risiko utama proses penilaian.	SOP Manajemen Risiko : <i>Risk Register, Project management plan</i> dan <i>project document</i> (PMBOK)
BAI02-WP7	<b>Tindakan mitigasi risiko</b> Berasal dari daftar risiko kebutuhan.	
BAI02-WP8	<b>Persetujuan sponsor terkait kebutuhan/persyaratan solusi yang diusulkan</b> Harus ada bukti penandatanganan kebutuhan baik Statement of Requirements (SOR) maupun definisi dan laporan studi kelayakan.	Sudah terpenuhi
BAI02-WP4	<b>Laporan studi kelayakan</b> Laporan komprehensif yang berisi kebutuhan pengguna, garis besar solusi untuk pengembangan, penilaian risiko, kapasitas, dan perencanaan kinerja.	Sudah terpenuhi

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO11-WP3	<b>Hasil tinjauan efektivitas sistem manajemen mutu</b> Bagian dari proses pemantauan dan pelaporan yang berkelanjutan.	SOP Manajemen Mutu
BAI01-WP17	<b>Rencana manajemen mutu</b> Bagian dari pengaturan dan proses Project Management Office.	
APO04-WP7	<b>Analisis inisiatif yang ditolak</b> Bagian dari uji coba yang ditemukan dalam laporan evaluasi.	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i> : <i>Testing</i>
APO04-WP6	<b>Hasil dan rekomendasi dari inisiatif pembuktian konsep</b> Bagian dari uji coba yang ditemukan dalam laporan evaluasi.	
BAI02-WP3	<b>Permintaan perubahan persyaratan / kebutuhan</b> Bagian dari log perusahaan untuk manajemen perubahan operasional.	Analisis Kebutuhan : <i>Project Charter</i> (PMBOK)
EDM04-WP1	<b>Prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan</b> Pernyataan yang menggambarkan penggunaan sumber daya dan kemampuan sebagai salah satu bagian dari proses atau strategi perencanaan sumber daya.	Sudah terpenuhi
APO02-WP9	<b>Pernyataan manfaat nilai untuk lingkungan target</b> Bagian dari rencana strategis TI dan hasil dari proses analisis manfaat dari portofolio investasi TI.	Sudah terpenuhi
APO06-WP5	<b>Komunikasi anggaran</b> Bagian dari proses pelaporan keuangan TI. Anggaran, rencana, dan analisis variasi akan dilaporkan sebagai bagian dari proses ini.	SOP Pengelolaan Anggaran
APO06-WP7	<b>Alokasi anggaran</b> Bagian dari sistem akuntansi TI dan disepakati dengan bisnis.	SOP Pengelolaan Anggaran

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
APO08-WP9	<b>Definisi proyek peningkatan potensial</b> Identifikasi peluang potensial untuk TI agar menjadi pendukung peningkatan kinerja perusahaan sebagai bagian dari paket komunikasi dan rencana strategis TI.	SOP Strategi TI
BAI10-WP4	<b>Garis dasar konfigurasi</b> Bagian dari model konfigurasi dan repositori. Garis dasar akan dilakukan pada tahap pengembangan dan perencanaan.	Sudah terpenuhi
BAI10-WP6	<b>Perubahan yang disetujui sebagai baseline</b> Bagian dari proses pemeliharaan.	SOP SDLC
BAI10-WP7	<b>Laporan status konfigurasi</b> Bagian dari pemantauan dan pelaporan TI tentang manajemen konfigurasi.	Sudah terpenuhi

Dari tabel di atas dapat dilihat terdapat 29 (dua puluh sembilan) *work products input* pada proses BAI03. Keseluruhan *work products input* di atas harus terpenuhi dengan baik dan dapat dibuktikan dengan *evidence* (bukti) yang jelas. Namun, penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo hanya memenuhi 11 (sebelas) *work products* saja, yaitu APO03-WP2 tentang prinsip arsitektur, APO03-WP4 tentang deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur, APO04-WP2 tentang analisis penelitian terkait kemungkinan inovasi, APO03-WP6 tentang model arsitektur informasi, APO03-WP12 tentang panduan pengembangan solusi, BAI02-WP8 tentang persetujuan sponsor terkait kebutuhan solusi yang diusulkan, BAI02-WP4 tentang laporan studi kelayakan, EDM04-WP1 tentang prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan, APO02-WP9 tentang pernyataan manfaat nilai untuk lingkungan target, BAI10-WP4 tentang garis dasar konfigurasi, dan BAI10-WP7 tentang laporan status konfigurasi. Berarti masih terdapat 18 (delapan belas) *work products input* yang belum terpenuhi oleh pihak Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo.

Bagian yang harus terpenuhi pada proses BAI03 selanjutnya adalah *work products output*. *Work products output* pada proses BAI03 dapat dilihat pada Tabel 5.12 berikut :

**Tabel 5.12 Work Products Output pada Proses BAI03**

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
BAI03-WP1	<b>Spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui</b> Cukup jelas dan bagian dari proses <i>software development life cycle</i> .	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i>
BAI03-WP2	<b>Spesifikasi desain terperinci yang disetujui</b> Cukup jelas dan bagian dari proses <i>software development life cycle</i> .	
BAI03-WP3	<b>Komponen solusi</b> Cukup jelas dan bagian dari proses <i>software development life cycle</i> .	
BAI03-WP4	<b>Rencana akuisisi yang disetujui</b> Dapat ditemukan di departemen merger dan akuisisi dengan salinan di departemen TI, jika sebagian besar merupakan pengembangan TI.	SOP Perencanaan Akuisisi
BAI03-WP5	<b>Pembaruan untuk inventaris aset</b> Cukup jelas dan harus menjadi bagian dari prosedur inventaris aset.	SOP Manajemen Aset
BAI03-WP6	<b>Komponen solusi yang terintegrasi dan terkonfigurasi</b> Biasanya dilakukan oleh departemen akun, tetapi membawa aset baru ke dalam produksi.	Sudah terpenuhi
BAI03-WP7	<b>Rencana jaminan kualitas</b> Cukup jelas dan bagian dari proses <i>software development life cycle</i> .	SOP SDLC <i>Waterfall Model</i>
BAI03-WP8	<b>Hasil ulasan kualitas, pengecualian dan koreksi</b> Cukup jelas dan bagian dari proses <i>software development life cycle</i> .	
BAI03-WP9	<b>Rencana pengujian</b> Bagian dari dokumen perencanaan pergantian sistem yang baru.	SOP Perencanaan Perubahan

<i>Work Products</i>	Penjelasan	Dokumen
BAI03-WP10	<b>Prosedur pengujian</b> Bagian dari dokumen perencanaan pergantian sistem yang baru.	SOP Perencanaan Perubahan : Megacu pada ISO 29119 <i>Software Testing</i>
BAI03-WP11	<b>Hasil pengujian dan jalur audit</b> Bagian dari dokumen perencanaan pergantian sistem yang baru.	
BAI03-WP12	<b>Komunikasi hasil pengujian</b> Bagian dari dokumen perencanaan pergantian sistem yang baru.	
BAI03-WP13	<b>Rekaman permintaan perubahan yang disetujui dan diterapkan</b> Ditemukan pada log manajemen perubahan.	
BAI03-WP14	<b>Rencana pemeliharaan</b> Bagian dari dokumen perencanaan pergantian sistem yang baru.	SOP Monitoring dan Evaluasi
BAI03-WP15	<b>Komponen solusi yang diperbarui</b> Biasanya ditemukan dalam rencana pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan kebutuhan operasional harus dimasukkan.	
BAI03-WP16	<b>Analisis pemeliharaan berkala</b> Biasanya ditemukan dalam rencana pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan kebutuhan operasional harus dimasukkan.	
BAI03-WP17	<b>Defenisi layanan</b> Merupakan bagian dari portofolio atau katalog layanan dan mendefenisikan semua layanan termasuk SLA dan OLA.	Sudah terpenuhi
BAI03-WP18	<b>Portofolio layanan yang diperbarui</b> Perlu memperbarui secara berkala karena perawatan normal dan perubahan dalam SLA dan OLA, penawaran layanan, dll.	SOP Manajemen Portofolio

Seluruh *work products output* di atas harus terpenuhi dengan pendukung berupa bukti yang jelas. Namun pada penelitian yang dilakukan pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo hanya memenuhi 2 (dua) *work products* saja yaitu, BAI03-WP6 tentang komponen solusi yang terintegrasi dan terkonfigurasi dan BAI03-WP17 tentang definisi layanan. Sehingga masih terdapat 16 (enam belas) *work products* yang harus terpenuhi. Setelah seluruh *outcomes, base practices, dan work products* terpenuhi, maka proses BAI03 baru bisa dikatakan berada pada *level 1 (performed process)*.

### 5.2.2 Rekomendasi Level 2 (*Managed Process*)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada rekomendasi level 2 pada proses BAI02, untuk mencapai *level 2* haruslah memenuhi 2 (dua) atribut proses yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Setiap atribut proses ini memiliki pencapaiannya yang didukung oleh *generic practices* (GP). *Generic practices* memiliki *generic work products* (GWP) yang merupakan dokumen pendukung dari setiap *generic practices* tersebut. *Generic practice* pada atribut proses *Performance Management* dapat dilihat pada Tabel 5.13 sebagai berikut :

**Tabel 5.13 *Generic Practices* pada *Performance Management***

<i>Generic Practices</i>	Penjelasan
GP 2.1.1	<b>Mengidentifikasi tujuan kinerja dari proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b> Tujuan kinerja, digabungkan dengan asumsi dan batasan untuk proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi telah diidentifikasi dan dikomunikasikan.
GP 2.1.2	<b>Merencanakan dan memonitor kinerja dari proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan</b> Kinerja proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi telah terencana dan terpantau untuk memenuhi tujuan yang telah diidentifikasi.

Generic Practices	Penjelasan
GP 2.1.3	<p><b>Menyesuaikan performa/kinerja dari proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b></p> <p>Kinerja proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi telah sesuai dengan rencana (Seperti mengambil tindakan apa yang dilakukan pada saat kinerja yang telah direncanakan belum tercapai. Hal yang akan meliputi pengidentifikasian masalah dari kinerja proses serta penyesuaian jadwal dan rencana).</p>
GP 2.1.4	<p><b>Menentukan tanggung jawab dan pihak yang berwenang untuk melakukan proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b></p> <p>Tanggung jawab dan wewenang dalam melaksanakan proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi telah didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan dengan jelas. Kemudian mendefinisikan pengalaman yang dibutuhkan, pengetahuan dan keterampilan.</p>
GP 2.1.5	<p><b>Mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya untuk melakukan proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b></p> <p>Informasi serta sumber daya yang dibutuhkan dalam melakukan tugas dari proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi telah teridentifikasi, tersedia, dialokasikan, dan digunakan.</p>
GP 2.1.6	<p><b>Mengelola antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dalam memastikan pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b></p> <p>Terdapat pengelolaan cara komunikasi/interaksi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi dalam menjalankan tugasnya dan apakah hal itu berhasil memastikan komunikasi yang efektif dan juga penugasan tanggung jawab yang jelas (termasuk identifikasi individu dan grup yang terlibat).</p>

Setiap kegiatan/*generic practices* di atas akan didukung oleh dokumen (*generic work products*) masing-masing. Berikut ini adalah daftar dokumen yang harus dilengkapi pada atribut proses *Performance Management* :

**Tabel 5.14 Generic Work Products pada Performance Management**

GWP	Penjelasan	GP
GWP 1.0	Dokumentasi dari proses yang menjelaskan ruang lingkup setiap proses di mana proses dimulai dan berakhir	GP 2.1.1
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan detail dari tujuan kinerja proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi	
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan detail kinerja/performa dari proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi	GP 2.1.2
GWP 9.0	Catatan performa/kinerja proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi yang menyediakan hasil ( <i>outcome</i> ) yang detail	GP 2.1.3
GWP 4.0	Catatan kualitas yang menyediakan detail tindakan yang dilakukan ketika performa/kinerja tidak tercapai	
GWP 1.0	Dokumentasi yang menjelaskan siapa saja pemilik dari sebuah proses serta siapa saja yang akan terlibat serta memiliki tanggung jawab (RACI)	GP 2.1.4
GWP 2.0	Perencanaan proses yang meliputi detail dari rencana komunikasi proses ( <i>process communication plan</i> ) serta pengalaman dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan proses	
GWP 2.0	Perencanaan proses yang menyediakan penjelasan detail dari proses perencanaan pelatihan serta proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi	GP 2.1.5

GWP	Penjelasan	GP
GWP 1.0	Dokumentasi proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi yang menyediakan detail dari individu dan grup yang terlibat	GP 2.1.6
GWP 2.0	Perencanaan proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses (mencakup tanggung jawab untuk komunikasi, target audiens, konten yang dikomunikasikan, pengaturan waktu untuk komunikasi, pendekatan komunikasi)	

Pada Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa setiap *Generic Work Products* akan mendukung *Generic Practices* masing-masing. Setelah proses atribut *Performance Management* dilakukan/terpenuhi, maka selanjutnya masuk ke atribut proses *Work Product Management*. Tabel 5.15 berikut ini akan menampilkan *Generic Practices* yang ada pada atribut proses *Work Product Management* :

**Tabel 5.15 *Generic Practices* pada *Work Product Management***

<i>Generic Practices</i>	Penjelasan
GP 2.2.1	<b>Menetapkan kebutuhan/persyaratan untuk hasil/produk kerja (<i>work product</i>) proses pengelolaan identifikasi dan membangun solusi</b> Kebutuhan untuk dapat menghasilkan <i>output</i> (produk kerja) dalam hal ini susunan konten dan kriteria mutu pengelolaan identifikasi dan membangun solusi juga termasuk.
GP 2.2.2	<b>Menetapkan kebutuhan/persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja</b> Kebutuhan untuk pendokumentasian dan pengontrolan terhadap <i>output</i> proses pengelolaan definisi kebutuhan.

<i>Generic Practices</i>	Penjelasan
GP 2.2.3	<b>Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan mengelola produk kerja</b> Output (produk kerja) telah diidentifikasi secara tepat, didokumentasikan, dan dikendalikan.
GP 2.2.4	<b>Mereview dan menyesuaikan produk kerja untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan</b> Output (hasil kerja) sudah ditinjau (review) dan disesuaikan terhadap kebutuhan dengan cara melakukan pengaturan yang telah direncanakan dan kemudian akan memenuhi harapan yang ditentukan.

Setiap kegiatan/*generic practices* di atas akan didukung oleh dokumen (*generic work products*) masing-masing. Tabel 5.16 berikut ini menampilkan daftar dokumen yang harus dilengkapi pada atribut proses *Work Product Management* :

**Tabel 5.16 *Generic Work Products* pada *Work Product Management***

GWP	Penjelasan	GP
GWP 3.0	Perencanaan mutu yang menyediakan penjelasan rinci dari kriteria mutu, dan struktur <i>work product</i>	GP 2.2.1
GWP 1.0	Dokumentasi proses yang menyediakan detail dari kontrol (matriks kontrol)	GP 2.2.2
GWP 3.0	Rencana mutu yang menyediakan detail dari <i>work product</i> , kriteria mutu, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan	
GWP 3.0	Rencana mutu yang menyediakan detail dari <i>work product</i> , kriteria mutu, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan	GP 2.2.3
GWP 4.0	Penjelasan mutu yang kemudian akan menampilkan rekaman evaluasi/audit dari tinjauan/review yang telah dilakukan.	GP 2.2.4



Pada saat keseluruhan atribut proses yang ada pada level 2 telah terpenuhi minimal >50%, maka proses BAI03 bisa dikatakan berada pada level 2 (managed process). Apabila ingin naik ke level selanjutnya, maka nilai yang harus dicapai adalah minimal >85% (ISACA, 2013).



## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Simpulan

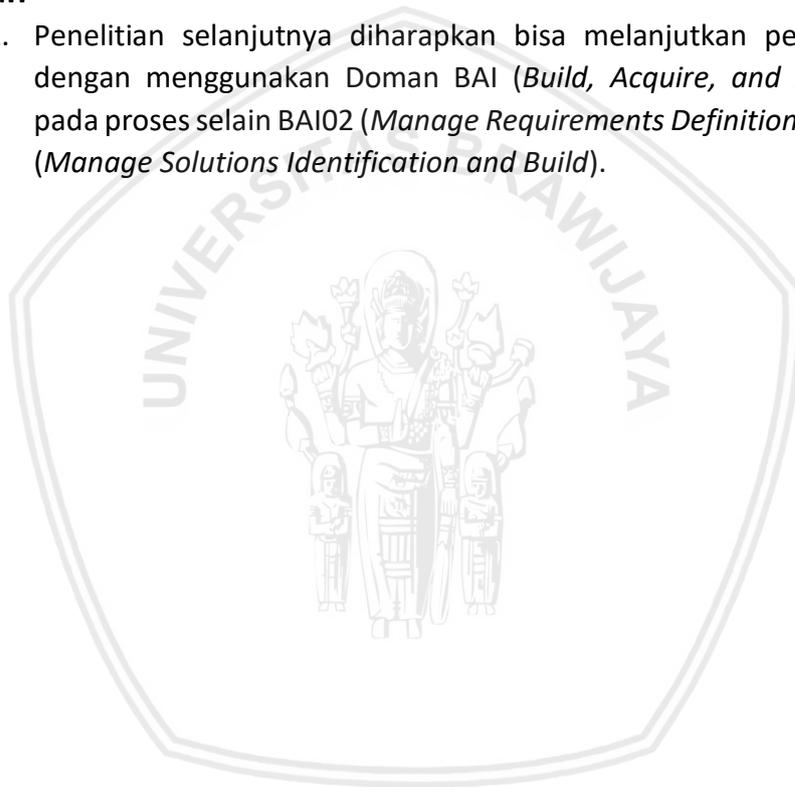
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan P3M Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo, maka didapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Kepatuhan / *compliance* terhadap *framework* COBIT 5 pada proses *Manage Requirements Definition* (BAI02) dengan tujuan proses untuk membuat solusi secara optimal dengan layak serta akan memenuhi setiap kebutuhan perusahaan dan juga meminimalkan risiko masih bisa dikatakan rendah. Proses BAI02 memiliki *rating scale* yaitu *Not Achieved* (N) dengan persentase perhitungan sebesar 19,85%. Sehingga proses BAI02 pada Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo belum bisa dikatakan berada pada *capability level 1 (Performed Process)*. Hal ini terjadi karena masih banyak *work products input* dan *output* yang belum terpenuhi, sehingga mengakibatkan *outcomes* dan *base practices* yang ada pada proses ini belum terlaksanakan dengan baik. Selanjutnya untuk proses *Manage Solutions Identification and Build* (BAI03) dengan tujuan proses untuk menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan juga masih dikatakan rendah. Proses BAI03 memiliki *rating scale* yaitu *Not Achieved* (N). Sama halnya dengan proses BAI02, hanya saja pada proses BAI03 memiliki persentase perhitungan lebih rendah yaitu sebesar 5,42%. Sehingga proses BAI03 juga belum bisa dikatakan berada pada *capability level 1 (Performed Process)*. Berbeda dengan proses BAI02, pada proses BAI03 masih terdapat *base practices* yang belum dilakukan oleh Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo. Begitu juga dengan *work products input* dan *output* pada proses ini.
2. Pada dasarnya rekomendasi yang diberikan terhadap kedua proses BAI02 dan BAI03 sama. Hal ini terjadi karena kedua proses tersebut masih berada pada *capability level* yaitu *level 0* yang sama dan memiliki *targeted level* yang sama yaitu *level 2*. Hanya saja yang membedakan rekomendasi kedua proses tersebut adalah masing-masing proses memiliki *outcomes*, *base practices*, dan *work product* yang berbeda. Rekomendasi yang penulis berikan yaitu dimulai dari *level 1*. Untuk mencapai *level 1* dan bisa lanjut ke *level 2*, maka Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo haruslah memenuhi setiap *outcomes*, *base practices* dan *work products* yang ada pada proses BAI02 dan BAI03. Untuk memenuhi ketiga hal tersebut harus disertai bukti pendukung (*evidence*) yang kuat. Ketika seluruh *outcomes*, *base practices*, dan

work products pada level 1 telah terpenuhi dengan persentase >85%, maka barulah bisa lanjut ke level 2. Untuk level 2, pihak Layanan P3M Diskominfo Sidoarjo haruslah memenuhi 2 (dua) atribut proses yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Kedua atribut proses tersebut memiliki *Generic Practices* yang kemudian didukung oleh setiap *Generic Work Products* yang berbeda. Ketika seluruh *Generic Practices* beserta *Generic Work Products* telah terpenuhi dengan baik, maka barulah proses BAI02 dan BAI03 bisa dikatakan berada pada *level 2*.

## 6.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan Doman BAI (*Build, Acquire, and Implement*) pada proses selain BAI02 (*Manage Requirements Definition*) dan BAI03 (*Manage Solutions Identification and Build*).



## DAFTAR PUSTAKA

- Ciptaningrum, D., Eko Nugroho & Armadyah Amborowati. (2015). Audit Keamanan Sistem Informasi pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan COBIT 5.
- Hakim, A., Saragih, H., & Suharto, A. (2014). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan *Framework* COBIT 5 di Kementrian ESDM.
- ISACA. (2012). *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*.
- ISACA. (2013). *Process Assessment Model (PAM) : Using COBIT 5*.
- ISACA. (2013). *Self-assessment Guide : Using COBIT 5*.
- ISO. (2018). The Home of International Standards for Software Testing, [online] Tersedia di : < <http://www.softwaretestingstandard.org/>> [Diakses 2 Juli 2019]
- IT Governance Institute. (2007). *Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*.
- Project Management Institute. (2013). *A Guide to The Project Management Body of Knowledge : Fifth Edition*.
- Sihotang, H. T., & Sagala, J. R. (2015). Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi pada *Domain Align, Plan and Organize (APO)* dan *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)* dengan Menggunakan Framework COBIT 5 Studi Kasus : STMIK Pelita Nusantara Medan.
- Sommerville, Ian. (2011). *Software Engineering : Ninth Edition*.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- The Open Group. (2018). *The TOGAF Standard, Version 9.2*.
- Weber, Ron. "information System Control and Audit" Prentice Hall Inc., America. 1999.

## LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

Penelitian berjudul “Evaluasi Kesesuaian Teknologi Informasi Dengan Kebutuhan Teknologi Informasi pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Layanan P3M)” ini dilaksanakan dengan pengambilan data di Gedung Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo Lt.2 pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Wawancara ini dilakukan pada 14 Mei 2019 dengan satu orang responden yaitu Bapak Wildan selaku Kepala Seksi Layanan Informasi Publik pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Layanan Publik.

Dari wawancara tersebut maka didapatkan beberapa poin yang akan menjadi bahasan pada penelitian ini sekaligus menjadi latar belakangnya penelitian ini dilakukan. Poin pertama yaitu layanan P3M adalah layanan yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki fungsi sebagai tempat pengaduan masyarakat. P3M memiliki kepanjangan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Layanan P3M sudah berjalan dari tahun 2017 dan memiliki 2 versi, yaitu yang pertama dikembangkan pada tahun 2017 oleh pihak Diskominfo sendiri, kemudian yang kedua dikembangkan oleh pihak ketiga. Layanan ini dapat digunakan oleh masyarakat Sidoarjo untuk mengadukan permasalahan apa saja yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan Sidoarjo, Seperti pengaduan pelayanan Pemerintah Sidoarjo. Alur dari layanan ini yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan akan dilakukan filterisasi konten pengaduan oleh admin P3M, apakah pengaduan tersebut layak untuk diproses atau tidak. Kemudian apabila pengaduan tersebut tergolong layak, maka admin akan merespon pengaduan tersebut dan kemudian pengaduan akan segera ditanggapi oleh pihak yang bertanggung jawab.

Selanjutnya poin kedua yaitu permasalahan yang terjadi selama layanan P3M berjalan adalah masyarakat masih kurang minat dalam menggunakan layanan tersebut. Masyarakat masih melakukan pengaduan melalui media sosial Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti Facebook. Kemudian pengembangan versi kedua kurang sesuai dengan harapan dari Diskominfo yang pada akhirnya balik lagi menggunakan versi pertama yang dikembangkan oleh Diskominfo sendiri. Dalam pelaksanaannya, layanan P3M terhalang oleh layanan pengaduan yang telah dikembangkan oleh pusat yaitu bernama LAPOR. Sehingga layanan P3M kemungkinan akan sulit untuk mengembangkan versi selanjutnya dan memperbaiki versi sebelumnya.

## LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA

**Responden** : Pak Wildan

**Jabatan** : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik

**Keterangan** :

**Q: Pertanyaan**

**A: Jawaban**

Q: Apa itu layanan P3M?

A: Layanan P3M merupakan layanan yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki fungsi sebagai tempat pengaduan masyarakat. P3M memiliki kepanjangan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Q: Sudah berapa lama layanan P3M berjalan?

A: Layanan P3M sudah berjalan dari tahun 2017 dan memiliki 2 versi, yaitu yang pertama dikembangkan pada tahun 2017 oleh pihak Diskominfo sendiri kemudian yang kedua dikembangkan oleh pihak ketiga.

Q: Bagaimana layanan P3M bekerja?

A: Layanan ini dapat digunakan oleh masyarakat Sidoarjo untuk mengadukan permasalahan apa saja yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan Sidoarjo. Seperti pengaduan pelayanan Pemerintah Sidoarjo.

Q: Bagaimana alur pengaduan pada layanan P3M?

A: Alurnya yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan akan dilakukan filterisasi konten pengaduan oleh admin P3M, apakah pengaduan tersebut layak untuk diproses atau tidak. Kemudian apabila pengaduan tersebut tergolong layak, maka admin akan merespon pengaduan tersebut dan kemudian pengaduan tersebut akan segera ditanggapi oleh pihak yang bertanggung jawab.

Q: Selama 2 tahun, apa saja permasalahan yang ada pada layanan P3M?

A: Permasalahannya yaitu masyarakat masih kurang minat dalam menggunakan layanan tersebut. Masyarakat masih melakukan pengaduan melalui media sosial Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti Facebook.

Q: Apakah terdapat masalah lainnya?

A: Ada, dalam pengembangan versi kedua kurang sesuai dengan harapan dari Diskominfo sendiri. Kemudian akhirnya balik lagi menggunakan versi pertama yang dikembangkan oleh Diskominfo sendiri. Selanjutnya permasalahan yang ada yaitu kebijakan Pemerintah yang mewajibkan setiap kota dan kabupaten menggunakan layanan pengaduan yang dikembangkan oleh pusat yaitu LAPOR.

Q: Apa dampak dari adanya kebijakan tersebut?

A: Dampaknya yaitu kami (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo) tidak dapat mengembangkan layanan P3M ke versi ketiga atau yang terbaru. Kami harus mengikuti kebijakan tersebut.

Q: Dalam evaluasi menggunakan COBIT 5 sendiri harus ditentukan targeted level atau level yang diharapkan, berapakah level yang diharapkan oleh pihak P3M?

A: Sebenarnya kami tidak bisa memastikan berapa level harapan kami, karena kembali lagi kepada kebijakan pemerintah tadi, kami tidak akan bisa menggunakan layanan P3M tersebut kedepannya.

Sidoarjo, 14 Mei 2019

Penulis



(Fajri Ilhamdi)

Responden (Kasi Layanan Informasi Publik)



(Muhammad Wildan)



## LAMPIRAN C LEMBAR OBSERVASI

### DATA RESPONDEN

Nama Responden	Pak Widan
Jabatan Responden	Kasi Layanan Informan Abdik

<b>BAI02</b>	<b>Manage Requirements Definition</b>
Deskripsi Proses	Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan bahwa mereka sejalan dengan strategi perusahaan persyaratan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi /data, infrastruktur, dan layanan. Koordinasi dengan pemangku kepentingan yang terkena dampak tinjauan opsi yang layak termasuk biaya dan manfaat relatif, analisis risiko, dan persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan.
Tujuan	Membuat solusi optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko.

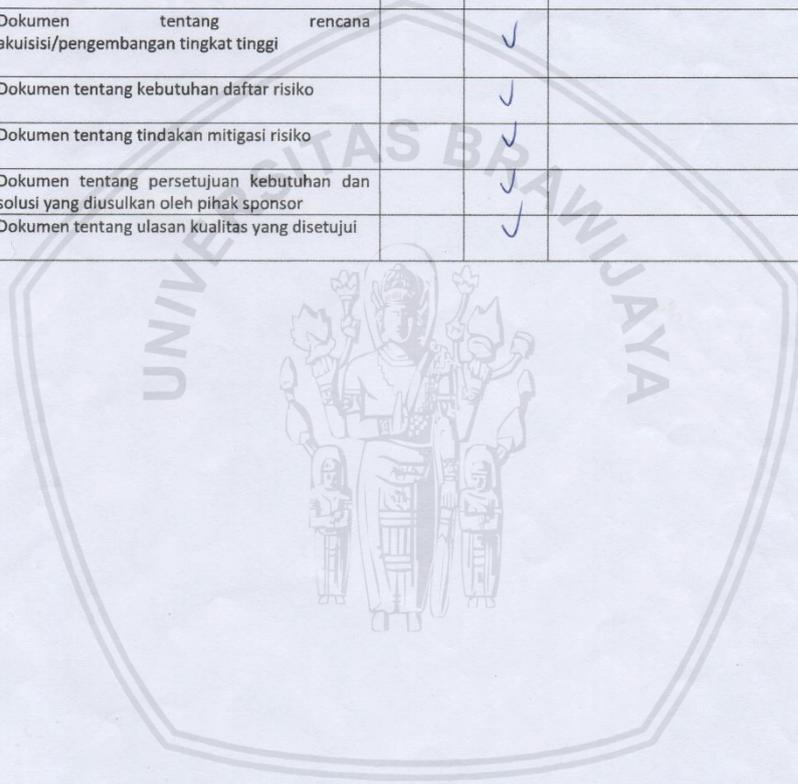
### KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (√)	Tidak (√)	
<b>Menetapkan dan mempertahankan persyaratan fungsional dan teknis bisnis</b> Berdasarkan kasus bisnis, identifikasi, prioritas, menentukan dan sepakati informasi bisnis, fungsional, persyaratan teknis dan kontrol yang mencakup ruang lingkup / pemahaman semua inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis IT-enabled yang diusulkan.	√		SOP P3M
<b>Melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif</b> Lakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, nilai kelayakannya dan pilih opsi yang disukai. Jika sesuai, terapkan opsi yang dipilih sebagai pilot untuk menentukan kemungkinan perbaikan.	√		SK tentang analisis pengaduan masyarakat
<b>Mengelola risiko kebutuhan</b> Mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan, dan memitigasi fungsional, teknis, dan informasi terkait pemrosesan risiko yang berhubungan dengan persyaratan perusahaan dan solusi yang diusulkan.	√		Proyek perubahan instansional DISKOMINFO, penyusunan SOP, analisis pengaduan masyarakat, serta pengaduan kinerja P3M
<b>Dapatkan persetujuan kebutuhan dan solusi</b> Mengkoordinasikan feedback dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan pada tahap-tahap utama yang telah ditentukan, mendapatkan bisnis sponsor atau persetujuan pemilik produk dan sign-off pada persyaratan fungsional dan teknis, kelayakan studi, analisis risiko dan solusi yang direkomendasikan.	√		Lembar persetujuan SOP (pengetuju, mentor dan penguji)



**DOKUMEN YANG DIMILIKI**

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
1. Dokumen tentang repositori definisi kebutuhan	✓		UU No 25 tahun 2019, pelayanan publik.
2. Dokumen tentang konfirmasi penerimaan kebutuhan dari pemangku kepentingan	✓		rekapitulasi aduan masyarakat
3. Dokumen tentang rekaman permintaan perubahan kebutuhan		✓	
4. Dokumen tentang laporan studi kelayakan		✓	
5. Dokumen tentang rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi		✓	
6. Dokumen tentang kebutuhan daftar risiko		✓	
7. Dokumen tentang tindakan mitigasi risiko		✓	
8. Dokumen tentang persetujuan kebutuhan dan solusi yang diusulkan oleh pihak sponsor		✓	
9. Dokumen tentang ulasan kualitas yang disetujui		✓	



**DATA RESPONDEN**

Nama Responden	Farida Ruspitasari
Jabatan Responden	Kan Aplikasi Informatika

<b>BAI02</b>	<b>Manage Requirements Definition</b>
Deskripsi Proses	Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan bahwa mereka sejalan dengan strategi perusahaan persyaratan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi /data, infrastruktur, dan layanan. Koordinasi dengan pemangku kepentingan yang terkena dampak tinjauan opsi yang layak termasuk biaya dan manfaat relatif, analisis risiko, dan persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan.
Tujuan	Membuat solusi optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko.

**DOKUMEN YANG DIMILIKI**

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
1. Dokumen tentang pedoman klasifikasi data		✓	
2. Dokumen tentang kearnanan data dan pedoman kontrol		✓	
3. Dokumen tentang prosedur integritas data		✓	
4. Dokumen tentang prinsip arsitektur		✓	
5. Dokumen tentang deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur		✓	
6. Dokumen tentang model arsitektur informasi	✓		struktur db PSM.
7. Dokumen tentang panduan pengembangan solusi		✓	
8. Dokumen tentang tentang pemasok Request for Information dan Request for Proposal		✓	
9. Dokumen tentang kriteria penerimaan		✓	
10. Dokumen tentang panduan pengembangan solusi		✓	
11. Dokumen tentang katalog pemasok	✓		
12. Dokumen tentang evaluasi Request for Information dan Request for Proposal		✓	
13. Dokumen tentang keputusan hasil evaluasi pemasok	✓		
14. Dokumen tentang kriteria penerimaan		✓	
15. Dokumen tentang rencana manajemen mutu		✓	



**DATA RESPONDEN**

Nama Responden	Ibu Evi
Jabatan Responden	Kabid Bidang Pengelolaan Informasi dan Layanan Publik

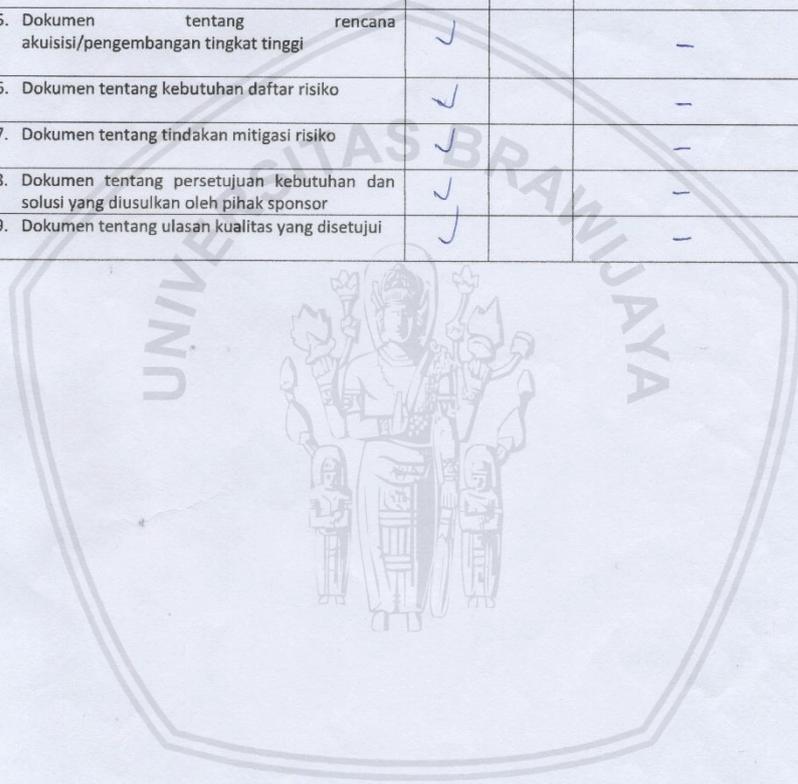
<b>BAI02</b>	<b>Manage Requirements Definition</b>
Deskripsi Proses	Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan bahwa mereka sejalan dengan strategi perusahaan persyaratan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi /data, infrastruktur, dan layanan. Koordinasi dengan pemangku kepentingan yang terkena dampak tinjauan opsi yang layak termasuk biaya dan manfaat relatif, analisis risiko, dan persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan.
Tujuan	Membuat solusi optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko.

**KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN**

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (√)	Tidak (v)	
<b>Menetapkan dan mempertahankan persyaratan fungsional dan teknis bisnis</b> Berdasarkan kasus bisnis, identifikasi, prioritas, menentukan dan sepakati informasi bisnis, fungsional, persyaratan teknis dan kontrol yang mencakup ruang lingkup / pemahaman semua inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis IT-enabled yang diusulkan.	√		SOP P3M
<b>Melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif</b> Lakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, nilai kelayakannya dan pilih opsi yang disukai. Jika sesuai, terapkan opsi yang dipilih sebagai pilot untuk menentukan kemungkinan perbaikan.	√		SK tentang analisis pengaduan masyarakat
<b>Mengelola risiko kebutuhan</b> Mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan, dan memitigasi fungsional, teknis, dan informasi terkait pemrosesan risiko yang berhubungan dengan persyaratan perusahaan dan solusi yang diusulkan.	√		Proyek perubahan Instansional Diskominfo, Penyusunan SOP, analisis pengaduan masyarakat, serta pengaduan ke nega P2M
<b>Dapatkan persetujuan kebutuhan dan solusi</b> Mengkoordinasikan feedback dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan pada tahap-tahap utama yang telah ditentukan, mendapatkan bisnis sponsor atau persetujuan pemilik produk dan sign-off pada persyaratan fungsional dan teknis, kelayakan studi, analisis risiko dan solusi yang direkomendasikan.	√		Lembar persetujuan SOP (penyetuju, monitor dan penguji)

**DOKUMEN YANG DIMILIKI**

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (v)	Tidak (v)	
1. Dokumen tentang repositori definisi kebutuhan	✓		UU no 25 tahun 2019, Pelayanan publik
2. Dokumen tentang konfirmasi penerimaan kebutuhan dari pemangku kepentingan	✓		rekrutmen aduan masyarakat
3. Dokumen tentang rekaman permintaan perubahan kebutuhan	✓		—
4. Dokumen tentang laporan studi kelayakan	✓		—
5. Dokumen tentang rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi	✓		—
6. Dokumen tentang kebutuhan daftar risiko	✓		—
7. Dokumen tentang tindakan mitigasi risiko	✓		—
8. Dokumen tentang persetujuan kebutuhan dan solusi yang diusulkan oleh pihak sponsor	✓		—
9. Dokumen tentang ulasan kualitas yang disetujui	✓		—



**DATA RESPONDEN**

<b>Nama Responden</b>	Pek Widan
<b>Jabatan Responden</b>	Kasi Layanan Informasi Publik

<b>BAI03</b>	<b>Manage Solutions Identification and Build</b>
<b>Deskripsi Proses</b>	Menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan persyaratan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan dan kemitraan dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, perisapan pengujian, pengujian, persyaratan manajemen dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data infrastruktur dan layanan.
<b>Tujuan</b>	Menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan.

**KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN**

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
<b>Desain solusi tingkat tinggi</b> Mengembangkan dan mendokumentasikan desain tingkat tinggi dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat. Pastikan keselarasan dengan strategi TI dan arsitektur perusahaan.		✓	
<b>Desain komponen solusi terperinci</b> Mengembangkan, mendokumentasikan dan menguraikan desain terperinci secara progresif dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat, menangani semua komponen (proses bisnis dan kontrol otomatis dan manual yang terkait, mendukung aplikasi TI, layanan infrastruktur dan produk teknologi, dan mitra/pemasok).		✓	
<b>Mengembangkan komponen solusi</b> Mengembangkan komponen solusi secara progresif sesuai dengan desain berikut metode pengembangan dan standar dokumentasi, quality assurance (QA), dan standar persetujuan. Pastikan semua persyaratan kontrol dalam proses bisnis, mendukung aplikasi TI dan layanan infrastruktur, layanan dan produk teknologi, dan mitra/pemasok ditangani.		✓	
<b>Pengadaan komponen solusi</b> Pengadaan komponen solusi berdasarkan rencana akuisisi sesuai dengan persyaratan dan desain rinci, prinsip dan standar arsitektur, dan pengadaan keseluruhan perusahaan dan prosedur kontrak, persyaratan QA, dan standar persetujuan. Pastikan semua legal dan persyaratan kontraktual diidentifikasi dan ditangani oleh pemasok.	✓		Kerangka acuan keaja (2017)



Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
<p><b>Membangun solusi</b> Pasang dan konfigurasi solusi dan integrasikan dengan kegiatan proses bisnis. Menerapkan kontrol, langkah-langkah kemampuan keamanan dan audit selama konfigurasi, dan selama integrasi perangkat keras dan infrastruktur perangkat lunak, untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas data. Perbarui katalog layanan untuk mencerminkan solusi baru.</p>	✓		Penstra
<p><b>Melakukan penjaminan kualitas (QA)</b> Mengembangkan, sumber daya dan melaksanakan rencana quality assurance selaras dengan quality management system untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan dan kebijakan serta prosedur kualitas perusahaan.</p>		✓	
<p><b>Persiapan untuk pengujian solusi</b> Tetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji individual dan komponen solusi terintegrasi, termasuk proses bisnis dan layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur.</p>	✓		
<p><b>Jalankan pengujian solusi</b> Menjalankan pengujian terus menerus selama pengembangan, termasuk pengujian kontrol, sesuai dengan rencana uji yang ditetapkan dan praktik pengembangan di lingkungan yang sesuai. Melibatkan pemilik proses bisnis dan pengguna akhir di tim pengujian. Identifikasi, catat dan prioritaskan kesalahan dan masalah yang diidentifikasi selama pengujian.</p>	✓		
<p><b>Mengelola perubahan pada kebutuhan</b> Lacak status persyaratan individual (termasuk semua persyaratan yang ditolak) di seluruh siklus hidup produk dan mengelola persetujuan perubahan persyaratan.</p>		✓	
<p><b>Pertahankan solusi</b> Mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Termasuk tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan persyaratan operasional.</p>	✓		-
<p><b>Tetapkan layanan TI dan pertahankan portofolio layanan</b> Tetapkan dan sepakati opsi layanan dan level layanan TI baru atau yang diubah. Dokumen baru atau definisi layanan yang berubah dan opsi tingkat layanan yang akan diperbarui dalam portofolio layanan.</p>	✓		SOP Pengodan masyarakat



DOKUMEN YANG DIMILIKI

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (v)	Tidak (v)	
1. Dokumen tentang spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui		✓	
2. Dokumen tentang spesifikasi desain terperinci yang disetujui		✓	masih dan sop
3. Dokumen tentang komponen solusi		✓	
4. Dokumen tentang rencana akuisisi yang disetujui		✓	
5. Dokumen tentang pembaruan untuk inventaris aset	✓	-	Kerfa inventaris ruangan
6. Dokumen tentang komponen solusi yang terintegrasi dan terkonfigurasi	✓		Koordinasi pengadaan
7. Dokumen tentang rencana jaminan kualitas		✓	
8. Dokumen tentang hasil ulasan kualitas, pengecualian dan koreksi		✓	
9. Dokumen tentang rencana pengujian		✓	
10. Dokumen tentang prosedur pengujian		✓	
11. Dokumen tentang hasil pengujian dan jalur audit		✓	
12. Dokumen tentang komunikasi hasil pengujian		✓	
13. Dokumen tentang rekaman permintaan perubahan yang disetujui dan diterapkan		✓	
14. Dokumen tentang rencana pemeliharaan		✓	
15. Dokumen tentang komponen solusi yang diperbarui		✓	
16. Dokumen tentang analisis pemeliharaan berkala		✓	
17. Dokumen tentang definisi layanan	✓		perbup no 12 th 2015 tentang PSM
18. Dokumen tentang portofolio layanan yang diperbarui		✓	

**DATA RESPONDEN**

Nama Responden	Fariha Puspitarani
Jabatan Responden	Koordinator Aplikasi Informatika

<b>BAI03</b>	<b>Manage Solutions Identification and Build</b>
Deskripsi Proses	Menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan persyaratan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan dan kemitraan dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, persiapan pengujian, pengujian, persyaratan manajemen dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data infrastruktur dan layanan.
Tujuan	Menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan.

**DOKUMEN YANG DIMILIKI**

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
1. Dokumen tentang prinsip arsitektur	✓		Laporan pendahuluan
2. Dokumen tentang deskripsi domain dasar dan definisi arsitektur	✓		Laporan pendahuluan
3. Dokumen tentang analisis penelitian terkait kemungkinan inovasi	✓		Laporan pendahuluan
4. Dokumen tentang evaluasi gagasan untuk inovasi		✓	
5. Dokumen tentang repositori definisi kebutuhan/persyaratan		✓	
6. Dokumen tentang konfirmasi penerimaan persyaratan dari pemangku kepentingan		✓	
7. Dokumen tentang rencana akuisisi/pengembangan tingkat tinggi		✓	
8. Dokumen tentang model arsitektur informasi	✓		Keputusan Bupati
9. Dokumen tentang panduan pengembangan solusi	✓		UU nomor 29 tahun 2009
10. Dokumen tentang penilaian penggunaan pendekatan inovatif		✓	
11. Dokumen tentang repositori definisi kebutuhan/persyaratan		✓	
12. Dokumen tentang konfirmasi penerimaan persyaratan dari pemangku kepentingan	✓	-	nufa drisai
13. Dokumen tentang kebutuhan/persyaratan daftar risiko		✓	
14. Dokumen tentang tindakan mitigasi risiko		✓	
15. Dokumen tentang persetujuan sponsor terkait kebutuhan/persyaratan solusi yang diusulkan	✓		Keputusan Bupati
16. Dokumen tentang laporan studi kelayakan	✓		Keputusan Bupati



Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
17. Dokumen tentang hasil tinjauan efektivitas sistem manajemen mutu		✓	
18. Dokumen tentang rencana manajemen mutu		✓	
19. Dokumen tentang analisis inisiatif yang ditolak		✓	
20. Dokumen tentang hasil dan rekomendasi dari inisiatif pembuktian konsep		✓	
21. Dokumen tentang permintaan perubahan persyaratan		✓	
22. Dokumen tentang prinsip panduan untuk alokasi sumber daya dan kemampuan	✓		Laporan pendahuluan
23. Dokumen tentang pernyataan manfaat nilai untuk lingkungan target	✓		Laporan pendahuluan
24. Dokumen tentang komunikasi anggaran	✓	-	
25. Dokumen tentang alokasi anggaran	✓	-	
26. Dokumen tentang definisi proyek peningkatan potensial		✓	
27. Dokumen tentang garis dasar konfigurasi	✓		Laporan pendahuluan
28. Dokumen tentang perubahan yang disetujui sebagai baseline		✓	
29. Dokumen tentang laporan status konfigurasi	✓		Laporan akhir

**DATA RESPONDEN**

Nama Responden	Ibu Eri
Jabatan Responden	Kabid Bidang Pengelolaan Informasi dan Layanan Publik

<b>BAI03</b>	<b>Manage Solutions Identification and Build</b>
Deskripsi Proses	Menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan persyaratan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan dan kemitraan dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, perisapan pengujian, pengujian, persyaratan manajemen dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data infrastruktur dan layanan.
Tujuan	Menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan.

**KEGIATAN DASAR YANG DILAKUKAN**

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
<b>Desain solusi tingkat tinggi</b> Mengembangkan dan mendokumentasikan desain tingkat tinggi dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat. Pastikan keselarasan dengan strategi TI dan arsitektur perusahaan.	✓		-
<b>Desain komponen solusi terperinci</b> Mengembangkan, mendokumentasikan dan menguraikan desain terperinci secara progresif dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat, menangani semua komponen (proses bisnis dan kontrol otomatis dan manual yang terkait, mendukung aplikasi TI, layanan infrastruktur dan produk teknologi, dan mitra/pemasok).	✓		-
<b>Mengembangkan komponen solusi</b> Mengembangkan komponen solusi secara progresif sesuai dengan desain berikut metode pengembangan dan standar dokumentasi, quality assurance (QA), dan standar persetujuan. Pastikan semua persyaratan kontrol dalam proses bisnis, mendukung aplikasi TI dan layanan infrastruktur, layanan dan produk teknologi, dan mitra/pemasok ditangani.	✓		-
<b>Pengadaan komponen solusi</b> Pengadaan komponen solusi berdasarkan rencana akuisisi sesuai dengan persyaratan dan desain rinci, prinsip dan standar arsitektur, dan pengadaan keseluruhan perusahaan dan prosedur kontrak, persyaratan QA, dan standar persetujuan. Pastikan semua legal dan persyaratan kontraktual diidentifikasi dan ditangani oleh pemasok.	✓		Kerangka acuan kaga (2017)

Kegiatan	Sudah dilakukan		Keterangan
	Ya (√)	Tidak (v)	
<b>Membangun solusi</b> Pasang dan konfigurasi solusi dan integrasikan dengan kegiatan proses bisnis. Menerapkan kontrol, langkah-langkah kemampuan keamanan dan audit selama konfigurasi, dan selama integrasi perangkat keras dan infrastruktur perangkat lunak, untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas data. Perbarui katalog layanan untuk mencerminkan solusi baru.	√		Panstra
<b>Melakukan penjaminan kualitas (QA)</b> Mengembangkan, sumber daya dan melaksanakan rencana quality assurance selaras dengan quality management system untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan dan kebijakan serta prosedur kualitas perusahaan.	√		—
<b>Persiapan untuk pengujian solusi</b> Tetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji individual dan komponen solusi terintegrasi, termasuk proses bisnis dan layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur.	√		—
<b>Jalankan pengujian solusi</b> Menjalankan pengujian terus menerus selama pengembangan, termasuk pengujian kontrol, sesuai dengan rencana uji yang ditetapkan dan praktik pengembangan di lingkungan yang sesuai. Melibatkan pemilik proses bisnis dan pengguna akhir di tim pengujian. Identifikasi, catat dan prioritaskan kesalahan dan masalah yang diidentifikasi selama pengujian.	√		—
<b>Mengelola perubahan pada kebutuhan</b> Lacak status persyaratan individual (termasuk semua persyaratan yang ditolak) di seluruh siklus hidup produk dan mengelola persetujuan perubahan persyaratan.	√		—
<b>Pertahankan solusi</b> Mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Termasuk tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan persyaratan operasional.	√		—
<b>Tetapkan layanan TI dan pertahankan portofolio layanan</b> Tetapkan dan sepakati opsi layanan dan level layanan TI baru atau yang diubah. Dokumen baru atau definisi layanan yang berubah dan opsi tingkat layanan yang akan diperbarui dalam portofolio layanan.	√		SOP pengadaan perangkat



**DOKUMEN YANG DIMILIKI**

Dokumen	Sudah dimiliki		Keterangan
	Ya (✓)	Tidak (✓)	
1. Dokumen tentang spesifikasi desain tingkat tinggi yang disetujui	✓		—
2. Dokumen tentang spesifikasi desain terperinci yang disetujui	✓		—
3. Dokumen tentang komponen solusi	✓		—
4. Dokumen tentang rencana akuisisi yang disetujui	✓		—
5. Dokumen tentang pembaruan untuk inventaris aset	✓		Katu inventaris rangan
6. Dokumen tentang komponen solusi yang terintegrasi dan terkonfigurasi	✓		Koordinasi pengelolan
7. Dokumen tentang rencana jaminan kualitas	✓		—
8. Dokumen tentang hasil ulasan kualitas, pengecualian dan koreksi	✓		—
9. Dokumen tentang rencana pengujian	✓		—
10. Dokumen tentang prosedur pengujian	✓		—
11. Dokumen tentang hasil pengujian dan jalur audit	✓		—
12. Dokumen tentang komunikasi hasil pengujian	✓		—
13. Dokumen tentang rekaman permintaan perubahan yang disetujui dan diterapkan	✓		—
14. Dokumen tentang rencana pemeliharaan	✓		—
15. Dokumen tentang komponen solusi yang diperbarui	✓		—
16. Dokumen tentang analisis pemeliharaan berkala	✓		—
17. Dokumen tentang definisi layanan	✓		Perbup no 12 th 2015 (Psm)
18. Dokumen tentang portofolio layanan yang diperbarui	✓		—



## LAMPIRAN D LEMBAR PENILAIAN

### Data Responden

Nama Responden	Pak Wildan
Jabatan Responden	Kan Layanan Informan Adik

<b>BAI02</b>	<b>Manage Requirements Definition</b>
Deskripsi Proses	Identifikasi solusi dan analisis persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan bahwa mereka sejalan dengan strategi perusahaan persyaratan yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi /data, infrastruktur, dan layanan. Koordinasi dengan pemangku kepentingan yang terkena dampak tinjauan opsi yang layak termasuk biaya dan manfaat relatif, analisis risiko, dan persetujuan persyaratan dan solusi yang diusulkan.
Tujuan	Membuat solusi optimal yang layak dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta meminimalkan risiko.
Base Practices	<p><b>BAI02-BP1 (Define and maintain business functional and technical requirements)</b> Berdasarkan kasus bisnis, identifikasi, prioritas, penentuan dan kesepakatan informasi bisnis, fungsional, persyaratan teknis dan kontrol yang mencakup lingkup seluruh inisiatif yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis IT-enabled yang diusulkan.</p> <p><b>BAI02-BP2 (Perform a feasibility study and formulate alternative solutions)</b> Melakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, nilai kelayakannya dan pilih opsi yang disukai. Jika sesuai, terapkan opsi yang dipilih sebagai pilot untuk menentukan kemungkinan perbaikan.</p> <p><b>BAI02-BP3 (Manage requirements risk)</b> Mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan, dan memitigasi fungsional, teknis, dan informasi terkait pemrosesan risiko yang berhubungan dengan persyaratan perusahaan dan solusi yang diusulkan.</p> <p><b>BAI02-BP4 (Obtain approval of requirements and solutions)</b> Mengkoordinasikan feedback dari pemangku kepentingan yang terkena dampak dan pada tahap-tahap utama yang telah ditentukan, mendapatkan bisnis sponsor atau persetujuan pemilik produk dan sign-off pada persyaratan fungsional dan teknis, kelayakan studi, analisis risiko dan solusi yang direkomendasikan.</p>

BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
Level 0 Incomplete	Perusahaan tidak mengetahui atau hanya sedikit mengetahui proses teknologi informasi di perusahaannya								
Level 1 Performed	PA.1.1 (Process Performance) Implementasi proses manajemen pendefinisian requirements telah mencapai tujuan	a. Memiliki praktik dasar yang telah ditetapkan b. Memiliki hasil kerja (dokumen) dari praktik dasar yang telah diterapkan	T		N				
Level 2 Managed	PA.2.1 (Performance Management) Mengukur sejauh mana kinerja proses manajemen pendefinisian requirements dikelola.	a. Tujuan pelaksanaan proses diidentifikasi. b. Kinerja proses direncanakan dan diawasi. c. Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana. d. Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan.	T						



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		<p>e. Sumber dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses telah diidentifikasi, tersedia, dialokasikan dan digunakan.</p> <p>f. Antarmuka antara pihak-pihak terlibat berhasil diwujudkan komunikasi yang efektif dan penugasan akan tanggung jawab jelas.</p>							
	<p>PA.2.2 (Work Product Management) Mengukur sejauh mana hasil dari kinerja proses pengelolaan pendefinisian requirements dikelola secara tepat. Output proses didefinisikan dan dikendalikan dengan baik.</p>	<p>a. Persyaratan untuk hasil kerja proses didefinisikan.</p> <p>b. Persyaratan untuk dokumentasi dan pengendalian hasil kerja ditentukan.</p> <p>c. Hasil kerja diidentifikasi, didokumentasikan dan dikontrol dengan tepat.</p> <p>d. Hasil kerja ditinjau sesuai dengan peraturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.</p>	T						
Level 3 Established	<p>PA.3.1 (Process Definition) Mengukur sejauh mana standar proses manajemen pendefinisian requirements dikelola untuk mendukung pengerjaan dari proses yang telah ditentukan.</p>	<p>a. Standar proses, termasuk panduan yang tepat, menggambarkan unsur fundamental yang harus dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan.</p> <p>b. Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lainnya ditentukan.</p> <p>c. Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses telah diidentifikasi sebagai bagian dari standar proses.</p>	T						



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		<p>d. Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari standar proses.</p> <p>e. Metode sesuai telah ditentukan untuk memantau keefektifan dan kesesuaian proses.</p>							
	<p>PA.3.2 (Process Deployment) Mengukur sejauh mana standar proses diterapkan secara efektif sebagai proses yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.</p>	<p>a. Proses yang telah didefinisikan berdasarkan standar proses yang dipilih dan/atau disesuaikan.</p> <p>b. Peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses yang telah didefinisikan telah ditugaskan dan dikomunikasikan.</p> <p>c. Personil yang melakukan proses yang telah didefinisikan berkompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.</p> <p>d. Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang telah ditetapkan tersedia, teralokasi dan digunakan dengan baik.</p> <p>e. Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang telah ditetapkan tersedia, dikelola dan dipelihara.</p>							



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		f. Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitasnya, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan proses dapat dilakukan secara terus menerus.							
Level 4 Predictable	PA.4.1 (Process Measurement) Mengukur sejauh mana hasil pengukuran digunakan untuk memastikan kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dengan tujuan bisnis yang diterapkan.	a. Kebutuhan dari proses informasi mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan. b. Tujuan dari penilaian berasal dari kebutuhan proses informasi. c. Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan. d. Penilaian dan frekuensi penilaian diidentifikasi dan didefinisikan sesuai dengan tujuan penilaian dan penilaian proses tujuan kuantitatif untuk kinerja proses. e. Hasil penilaian dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses terpenuhi. f. Hasil penilaian digunakan untuk mengkaraktirisasi kinerja proses.							
	PA.4.2 (Process Control) Mengukur sejauh mana proses secara kuantitatif dikelola untuk menghasilkan proses yang stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batasan yang ditentukan.	a. Teknik analisis dan pengendalian ditentukan dan diterapkan bila memungkinkan. b. Variasi batas kontrol ditetapkan untuk kinerja proses normal.	T						



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		a. Data penilaian dianalisis untuk variasi penyebab khusus. b. Tindakan korektif diambil untuk mengatasi variasi penyebab khusus. c. Batas kontrol ditetapkan kembali (jika perlu) mengikuti tindakan korektif.							
Level 5 Optimizing	PA.5.1 (Process Innovation) Mengukur sejauh mana perubahan pada proses diidentifikasi dari analisis variasi penyebab umum dalam kinerja, dan dari investigasi pendekatan inovatif terhadap definisi dan penerapan proses.	a. Tujuan perbaikan proses didefinisikan, mendukung tujuan bisnis yang relevan. b. Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi variasi penyebab umum dalam kinerja proses. c. Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang praktik dan inovasi terbaik. d. Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi. e. Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan perbaikan proses.	T						
	PA.5.2 (Process Optimisation) Mengukur sejauh mana perubahan pada definisi, manajemen dan kinerja proses menghasilkan dampak efektif yang mencapai tujuan dari perbaikan proses.	a. Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan proses dan standar proses yang ditetapkan. b. Pelaksanaan semua perubahan yang disepakati berhasil memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.	T						



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		c. Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan proses dievaluasi terhadap persyaratan produk dan tujuan proses yang ditetapkan untuk menentukan apakah hasil tersebut disebabkan oleh sebab umum atau khusus.							



Data Responden

Nama Responden	Pak Wildan
Jabatan Responden	Kaji Layanan Informasi Rbtk

<b>BAI03</b>	<b>Manage Solutions Identification and Build</b>
Deskripsi Proses	Menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan persyaratan perusahaan yang mencakup desain, pengembangan, pengadaan/pengadaan dan kemitraan dengan pemasok/vendor. Kelola konfigurasi, perisapan pengujian, pengujian, persyaratan manajemen dan pemeliharaan proses bisnis, aplikasi, informasi/data infrastruktur dan layanan.
Tujuan	Menetapkan solusi tepat waktu dan hemat biaya yang mampu mendukung tujuan strategi dan operasional perusahaan.
Base Practices	<p><b>BAI03-BP1 (Design high-level solutions)</b> Mengembangkan dan mendokumentasikan desain tingkat tinggi dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat. Pastikan keselarasan dengan strategi TI dan arsitektur perusahaan. Menilai kembali dan memperbarui desain ketika masalah signifikan terjadi selama desain atau fase bangunan atau sebagai solusi berkembang. Pastikan pemangku kepentingan berpartisipasi aktif dalam desain dan menyetujui setiap versi.</p> <p><b>BAI03-BP2 (Design detailed solution components)</b> Mengembangkan, mendokumentasikan dan menguraikan desain terperinci secara progresif dengan cara disepakati dan sesuai secara bertahap atau teknik pengembangan yang gesit dan cepat, menangani semua komponen (proses bisnis dan kontrol otomatis dan manual yang terkait, mendukung aplikasi TI, layanan infrastruktur dan produk teknologi, dan mitra/pemasok). Pastikan bahwa desain terperinci mencakup internal dan SLA dan OLA eksternal.</p> <p><b>BAI03-BP3 (Develop solution components)</b> Mengembangkan komponen solusi secara progresif sesuai dengan desain berikut metode pengembangan dan standar dokumentasi, quality assurance (QA), dan standar persetujuan. Pastikan semua persyaratan kontrol dalam proses bisnis, mendukung aplikasi TI dan layanan infrastruktur, layanan dan produk teknologi, dan mitra/pemasok ditangani.</p> <p><b>BAI03-BP4 (Procure solution components)</b> Pengadaan komponen solusi berdasarkan rencana akuisisi sesuai dengan persyaratan dan desain rinci, prinsip dan standar arsitektur, dan pengadaan keseluruhan perusahaan dan prosedur kontrak, persyaratan QA, dan standar persetujuan. Pastikan semua legal dan persyaratan kontraktual diidentifikasi dan ditangani oleh pemasok.</p> <p><b>BAI03-BP5 (Build Solutions)</b> Pasang dan konfigurasi solusi dan integrasikan dengan kegiatan proses bisnis. Menerapkan kontrol, langkah-langkah kemampuan keamanan dan audit selama konfigurasi, dan selama integrasi perangkat keras dan infrastruktur perangkat lunak, untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas data. Perbarui katalog layanan untuk mencerminkan solusi baru.</p> <p><b>BAI03-BP6 (Perform quality assurance)</b> Mengembangkan, sumber daya dan melaksanakan rencana quality assurance selaras dengan quality management system untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan dan kebijakan serta prosedur kualitas perusahaan.</p> <p><b>BAI03-BP7 (Prepare for solution testing)</b> Tetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji individual dan komponen solusi terintegrasi, termasuk proses bisnis dan layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur.</p> <p><b>BAI03-BP8 (Execute solution testing)</b> Menjalankan pengujian terus menerus selama pengembangan, termasuk pengujian kontrol, sesuai dengan rencana uji yang ditetapkan dan praktik pengembangan di lingkungan yang sesuai. Melibatkan pemilik proses bisnis dan pengguna akhir di tim pengujian. Identifikasi, catat dan prioritaskan kesalahan dan masalah yang diidentifikasi selama pengujian.</p> <p><b>BAI03-BP9 (Manage changes to requirements)</b> Lacak status persyaratan individual (termasuk semua persyaratan yang ditolak) di seluruh siklus hidup produk dan mengelola persetujuan perubahan persyaratan.</p> <p><b>BAI03-BP10 (Maintain solutions)</b> Mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan komponen solusi dan infrastruktur. Termasuk tinjauan berkala terhadap kebutuhan bisnis dan persyaratan operasional.</p> <p><b>BAI03-BP11 (Define IT services and maintain the service portfolio)</b> Tetapkan dan sepakati opsi layanan dan level layanan TI baru atau yang diubah. Dokumen baru atau definisi layanan yang berubah dan opsi tingkat layanan yang akan diperbarui dalam portfolio layanan.</p>

BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
Level 0 Incomplete	Perusahaan tidak mengetahui atau hanya sedikit mengetahui proses teknologi informasi di perusahaannya								



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (V/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
Level 1 Performed	PA.1.1 (Process Performace) Implementasi proses manajemen identifikasi dan membangun solusi telah mencapai tujuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki praktik dasar yang telah ditetapkan</li> <li>b. Memiliki hasil kerja (dokumen) dari praktik dasar yang telah diterapkan</li> </ul>	T	✓					
Level 2 Managed	PA.2.1 (Performance Management) Mengukur sejauh mana kinerja proses manajemen identifikasi dan membangun solusi dikelola.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tujuan pelaksanaan proses diidentifikasi.</li> <li>b. Kinerja proses direncanakan dan diawasi.</li> <li>c. Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.</li> <li>d. Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan.</li> <li>e. Sumber dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses telah diidentifikasi, tersedia, dialokasikan dan digunakan.</li> <li>f. Antarmuka antara pihak-pihak terlibat berhasil diwujudkan komunikasi yang efektif dan penugasan akan tanggung jawab jelas.</li> </ul>	T						
	PA.2.2 (Work Product Management) Mengukur sejauh mana hasil dari kinerja proses pengelolaan sumberdaya identifikasi dan membangun solusi dikelola secara tepat. Output proses didefinisikan dan dikendalikan dengan baik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan untuk hasil kerja proses didefinisikan.</li> <li>b. Persyaratan untuk dokumentasi dan pengendalian hasil kerja ditentukan.</li> <li>c. Hasil kerja diidentifikasi, didokumentasikan dan dikontrol dengan tepat.</li> <li>d. Hasil kerja ditinjau sesuai dengan peraturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.</li> </ul>	T						



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
Level 3 Established	PA.3.1 (Process Definition) Mengukur sejauh mana standar proses manajemen identifikasi dan membangun solusi dikelola untuk mendukung pengerjaan dari proses yang telah ditentukan.	a. Standar proses, termasuk panduan yang tepat, menggambarkan unsur fundamental yang harus dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan. b. Urutan dan Interaksi standar proses dengan proses lainnya ditentukan. c. Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses telah diidentifikasi sebagai bagian dari standar proses. d. Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari standar proses. e. Metode sesuai telah ditentukan untuk memantau keefektifan dan kesesuaian proses.	T						
	PA.3.2 (Process Deployment) Mengukur sejauh mana standar proses diterapkan secara efektif sebagai proses yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.	a. Proses yang telah didefinisikan berdasarkan standar proses yang dipilih dan/atau disesuaikan. b. Peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses yang telah didefinisikan telah ditugaskan dan dikomunikasikan. c. Personil yang melakukan proses yang telah didefinisikan berkompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.	T						

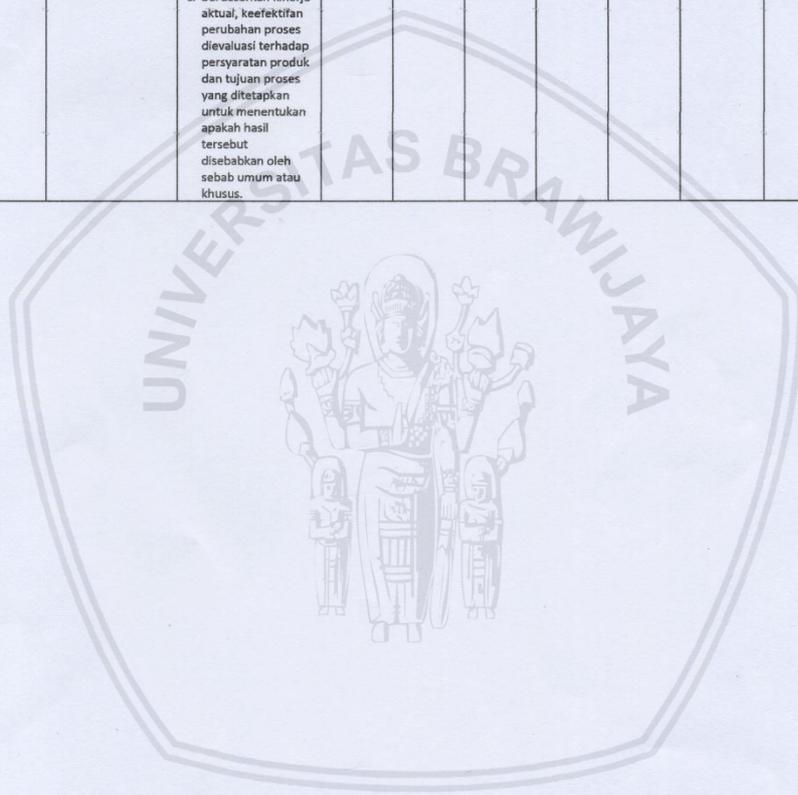


BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		<p>d. Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang telah ditetapkan tersedia, teralokasi dan digunakan dengan baik.</p> <p>e. Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang telah ditetapkan tersedia, dikelola dan dipelihara.</p> <p>f. Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitasnya, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan proses dapat dilakukan secara terus menerus.</p>							
Level 4 Predictal	PA.4.1 (Process Measurement) Mengukur sejauh mana hasil pengukuran digunakan untuk memastikan kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dengan tujuan bisnis yang diterapkan.	<p>a. Kebutuhan dari proses informasi mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan.</p> <p>b. Tujuan dari penilaian berasal dari kebutuhan proses informasi.</p> <p>c. Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan.</p> <p>d. Penilaian dan frekuensi penilaian diidentifikasi dan didefinisikan sesuai dengan tujuan penilaian dan penilaian proses tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.</p> <p>e. Hasil penilaian dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.</p>							



BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (Y/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
		f. Hasil penilaian digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.							
	PA.4.2 (Process Control) Mengukur sejauh mana proses secara kuantitatif dikelola untuk menghasilkan proses yang stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batasan yang ditentukan.	a. Teknik analisis dan pengendalian ditentukan dan diterapkan bila memungkinkan. b. Variasi batas kontrol ditetapkan untuk kinerja proses normal. c. Data penilaian dianalisis untuk variasi penyebab khusus. d. Tindakan korektif diambil untuk mengatasi variasi penyebab khusus. e. Batas kontrol ditetapkan kembali (jika perlu) mengikuti tindakan korektif.	T						
Level 5 Optimizing	PA.5.1 (Process Innovation) Mengukur sejauh mana perubahan pada proses diidentifikasi dari analisis variasi penyebab umum dalam kinerja, dan dari investigasi pendekatan inovatif terhadap definisi dan penerapan proses	a. Tujuan perbaikan proses didefinisikan, mendukung tujuan bisnis yang relevan. b. Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi variasi penyebab umum dalam kinerja proses. c. Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang praktik dan inovasi terbaik. d. Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi. e. Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan perbaikan proses.	T						
	PA.5.2 (Process Optimisation) Mengukur sejauh mana perubahan pada definisi, manajemen dan kinerja proses menghasilkan dampak efektif yang	a. Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan proses dan standar proses yang ditetapkan.	T						

BAI02	Atribut Proses	Kriteria	Sesuai Kriteria (V/T)	Not Achieved (0%-15%)	Partially Achieved (>15%-50%)	Largely Achieved (>50%-85%)	Fully Achieved (>85%-100%)	Keterangan	
								Base Practices / Generic Practices	Work Products / Generic Work Products
	mencapai tujuan dari perbaikan proses.	<p>b. Pelaksanaan semua perubahan yang disepakati berhasil memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.</p> <p>c. Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan proses dievaluasi terhadap persyaratan produk dan tujuan proses yang ditetapkan untuk menentukan apakah hasil tersebut disebabkan oleh sebab umum atau khusus.</p>							



## LAMPIRAN E DOKUMENTASI PENILAIAN

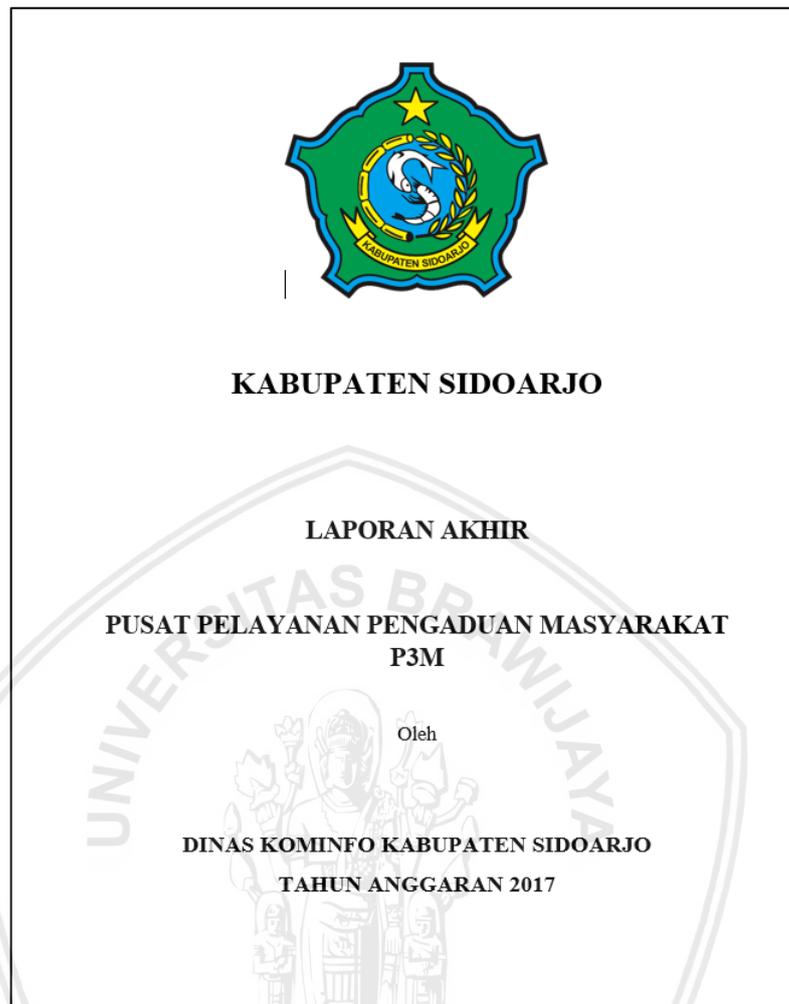
Pada bagian ini akan berisikan dokumentasi (*evidence*) penilaian yang dilakukan pada penelitian ini.



**Gambar 1. Laporan Pendahuluan Layanan P3M**

Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)

Laporan pendahuluan adalah laporan yang berisikan penjelasan terkait latar belakangnya layanan P3M ini dibuat. Pada laporan ini juga berisikan dasar hukum, tujuan, sasaran, detail aplikasi, sop & proses bisnis serta gambaran singkat mengenai pengembangan dan ilustrasi hasil dari layanan P3M itu sendiri. Selain itu pada laporan ini juga memiliki jadwal kegiatan pengembangan dari layanan P3M itu sendiri mulai dari awal hingga akhir.



**Gambar 2. Laporan Akhir Layanan P3M**

Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)

Laporan akhir layanan P3M adalah suatu laporan yang berisikan perencanaan awal hingga hasil akhir dari pengembangan layanan P3M itu sendiri. Dalam hal ini, pada bagian hasil akhir pengembangan juga berisikan guide/petunjuk penggunaan bagi pihak admin dan user.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDOARJO

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Admin P3M	Admin OPD	PPID OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu memasukkan Pengaduan (Aplikasi P3M, Lapor.go.id, Media Sosial, Media Cetak, Radio, Datang Langsung)					File/Dokumen	-	File/Dokumen	-
2	Admin P3M menerima dan menelaah substansi pengaduan selanjutnya meneruskan ke Admin OPD					File/Dokumen	3 jam	File/Dokumen	-
3	Admin OPD memeriksa, menelaah dan meneruskan ke Bidang yang menanganinya					Disposisi File/Dokumen	24 jam (hari kerja)	Disposisi File/Dokumen	PPID OPD berwenang secara hukum menjawab pengaduan
4	Bidang Menjawab pengaduan dan mengembalikan ke Admin OPD					Nota Dinas File/Dokumen	24 jam (hari kerja)	Nota Dinas File/Dokumen	-
5	Admin OPD menjawab pengaduan sesuai media yang digunakan dan admin P3M memeriksa dan mengevaluasi pengaduan					File/Dokumen	1 jam	File/Dokumen	-
6	Pengadu menerima jawaban pengaduan					File/Dokumen	-	File/Dokumen	Operator P3M mendokumentasikan proses dan melaporkannya secara berkala kepada Kepala Dinas Kominfo

Prinsip Kerja Penanganan Pengaduan: semakin cepat tertangani semakin baik. Waktu yang tertera di SOP adalah batas maksimal.

**Gambar 3. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat**  
 Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)

Gambar di atas merupakan standar operasional prosedur dari penanganan pengaduan masyarakat. Pada SOP di atas telah jelas digambarkan mulai dari pengadu memasukkan pengaduan hingga pengadu menerima jawaban dari admin layanan P3M.

Dalam penyusunan SOP di atas telah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika No 255 Tahun 2018. Pada keputusan tersebut sudah dijelaskan terkait tujuan penyusunan SOP Layanan P3M Kabupaten Sidoarjo. Bisa dilihat pada gambar berikut ini :





**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Gubernur Suryo No. 1 Telp. 8921946, 8941145, 8921960, 8921853  
SIDOARJO – 61211

Sidoarjo, 28 September 2018

Nomor : 480/2018/438.5.13/2018

Sifat : Penting

Lampiran : 1 bendel

Perihal : Sosialisasi Standar Operasional

Prosedur (S.O.P) Pengelolaan Pengaduan  
dan Analisa Pengaduan Masyarakat

Kepada

Yth. Sdr. Kepala OPD

di lingkungan Pemerintah

Kabupaten Sidoarjo

di -

S I D O A R J O.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215) serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah yang mengamatkan setiap Unit Pelayanan Publik di masing-masing OPD untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara profesional, maka bersama ini disampaikan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) lingkup Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk dipedomani. Serta dokumen Analisa Pengaduan Masyarakat dan Survey IKM P3M untuk dijadikan referensi.

Adapun untuk keperluan kedinasan berupa sosialisasi, file lengkap bisa didownload di URL: <http://bit.ly/2OMelJ9>

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



**Drs. Achmad Zaini, MM**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640131 199103 1 002

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Bupati Sidoarjo sebagai laporan.
2. Sdr. Inspektur Kab. Sidoarjo.

**Gambar 4. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika**

Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)





**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Gubernur Suryo No.1 Telp. 031-8961438  
SIDOARJO – Kode Pos 61211, Email: [kominfo@sidoarjokab.go.id](mailto:kominfo@sidoarjokab.go.id)

**KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Nomor: /257/438.5.13/ 2018

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S.O.P)  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M)**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memaksimalkan dan mendukung peningkatan kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3), diperlukan kejelasan alur pelayanan pengaduan serta koordinasi di antara Tim Pengelola P3M, yang terdiri dari petugas P3M dengan Operator P3M di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.
6. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Susunan dan Pembentukan Perangkat Daerah.
7. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

**Gambar 4. (Lanjutan)**



8. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Revisi Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.
9. Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/44/438.1.1.3/2018 Tentang Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Serta Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sidoarjo.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan:

**KESATU** : Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/44/438.1.1.3/2018 Tentang Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Serta Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sidoarjo.

**KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

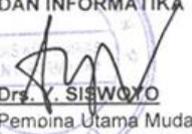
Ditetapkan di : Sidoarjo  
 Tanggal : 28 September 2018

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA**

**Drs. Y. SISWOYO**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP 1959907221985011

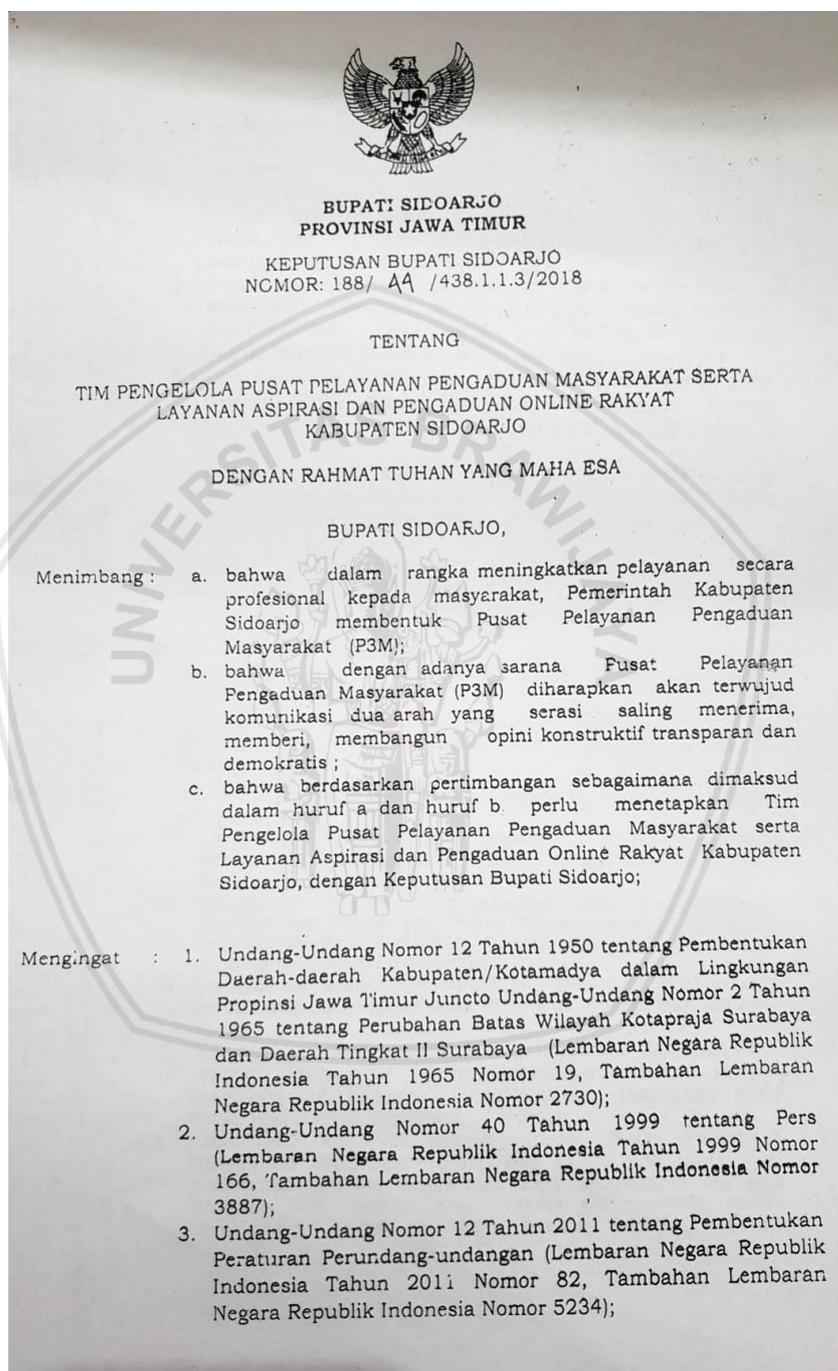
**Gambar 4. (Lanjutan)**



 <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO</b>  <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b>          Jalan Gubernur Suryo No.1          Telp. 031-8961438          SIDOARJO – Kode Pos 61211, Email:  <a href="mailto:kominfo@sidoarjo.kab.go.id">kominfo@sidoarjo.kab.go.id</a></p>	<p>Nomor SOP :          Tanggal Pembuatan : 24 Agustus 2018          Tanggal Revisi :          Tanggal Efektif : 24 Agustus 2018          Disahkan Oleh :    <b>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b>          Drs. Y. SISWOYO          Remoina Utama Muda          NIP. 1959907221985011</p> <p>NAMA SOP: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</p>
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Susunan dan Pembentukan Perangkat Daerah.</li> <li>3. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>4. Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/44/438.1.1.3/2018 Tentang Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Serta Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sidoarjo.</li> </ol>	<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi public.</li> <li>2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik.</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan.</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dalam tim serta dengan pihak lain dengan efektif dan efisien.</li> <li>5. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi sesuai perkembangan jaman.</li> </ol>
<p><b>KETERKAITAN</b></p> <p>SOP ini dilaksanakan oleh semua pemangku kepentingan pengaduan masyarakat mulai dari Operator P3M di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Sidoarjo sampai Operator P3M di masing-masing OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo</p>	<p><b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Alat Tulis Kantor</li> <li>4. Jaringan Internet dan Infranet</li> <li>5. Almari rak dokumen</li> <li>6. Ordner/ File Organizer</li> <li>7. Database</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN</b></p> <p>Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum apabila pelayanan publik menjadi terhambat.</p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p> <p>Disimpan dalam bentuk manual dan data elektronik.</p>

Gambar 4. (Lanjutan)

Dalam pelaksanaan pengembangan Layanan P3M ini, Bupati Sidoarjo menetapkan tim pengelola yang ditetapkan oleh Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188 Tahun 2018. Tim tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut ini :



**Gambar 5. Tim Pengelola Layanan P3M**

Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4575);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2007 Nomor 2 Seri C);
7. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015 Nomor 12);

## MEMUTUSKAN :

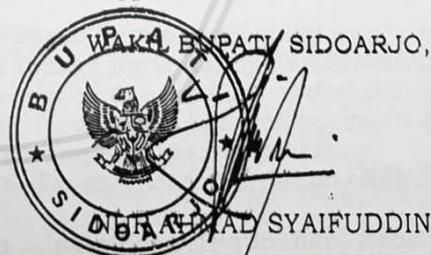
- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pengelola Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat serta Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sidoarjo.
- KEDUA** : Susunan Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu, tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA** : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu adalah sebagai berikut:
- a. menyusun Program dan Kegiatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) secara berkala dan berkesinambungan;
  - b. melakukan Koordinasi pengelolaan P3M dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor.go.id) secara berkala dengan Perangkat Daerah dan instansi terkait tentang pengaduan masyarakat;
  - c. memberikan arahan dan Bimbingan Teknis pengelolaan dan pengaduan masyarakat pada Perangkat Daerah dan instansi terkait;
  - d. menyelenggarakan pembinaan, pendidikan, dan pelatihan teknis operasional serta lokakarya dalam rangka meningkatkan kapasitas pengelola dan responden pada Perangkat Daerah dan instansi terkait;
  - e. melakukan kegiatan operasionalisasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dan Lapor.go.id mulai dari penerimaan berkas pengaduan dari masyarakat maupun lembaga baik melalui surat, media cetak, radio, media elektronik, internet maupun datang secara langsung ke kantor P3M;

Gambar 5. (Lanjutan)

- f. mengadministrasikan, memilih/ memilah dan mendistribusikan berkas pengaduan masyarakat ke Perangkat Daerah dan instansi terkait;
- g. mengkoordinasikan, menerima respon/tanggapan dari Perangkat Daerah dan instansi terkait serta menyampaikan hasil tindak lanjut respon/tanggapan dari Perangkat Daerah dan instansi terkait kepada masyarakat serta mengekspose ke media cetak, radio, media elektronik maupun internet;
- h. melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan kerjasama dengan pengelola media cetak, elektronik, radio dan televisi serta pihak swasta dan asing;
- i. Melakukan Pemantauan, Pengendalian dan evaluasi terhadap kinerja pengelola dan perespon pengaduan masyarakat serta hasil tindak lanjut respon/tanggapan dari Perangkat Daerah dan instansi terkait yang sudah diekspose ke masyarakat;
- j. Memberikan laporan setiap bulan terkait hasil rekapitulasi pengaduan dan solusi tanggapan permasalahan yang sudah diekspose ke masyarakat kepada Bupati Sidoarjo tembusan Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo.

- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diktum ketiga, Tim dapat menunjuk pembantu pelaksana dengan menggunakan surat penugasan.
- KELIMA : Membebankan biaya pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud diktum ketiga pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2018.

Ditetapkan di Sidoarjo  
pada tanggal 23 Januari 2018



Gambar 5. (Lanjutan)

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI SIDOARJO  
 NOMOR : 188/44 /438.1.1.3/2018  
 TANGGAL : 23 Januari 2018

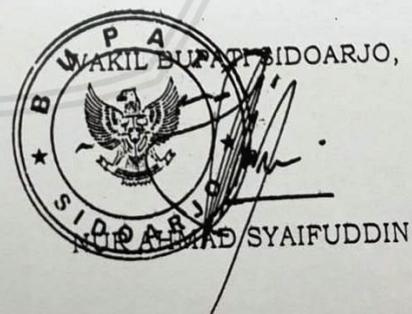
SUSUNAN TIM PENGELOLA PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
 SERTA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
 KABUPATEN SIDOARJO

1. Pelindung : Bupati Sidoarjo
2. Penasehat : Wakil Bupati Sidoarjo
3. Ketua Umum : Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo
- Ketua I : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
- Wakil Ketua : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo;
4. Sekretaris I : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo;
- Sekretaris II : Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo;
5. Anggota :
  - a. Inspektur Kabupaten Sidoarjo;
  - b. Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo;
  - c. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo;
  - d. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
  - e. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo;
  - f. Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Sidoarjo;
  - g. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sidoarjo;
  - h. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo;
  - i. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo;
  - j. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo;
  - k. Kepala Dinas Pangan dan Pertanian Kabupaten Sidoarjo;
  - l. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo;
  - m. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo;
  - n. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo;
  - o. Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo;
  - p. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo;
  - q. Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo;
  - r. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo;

Gambar 5. (Lanjutan)



- s. Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo;
- t. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo
- u. Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- v. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- w. Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- x. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- y. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- z. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo;
- 1 aa. Direktur RSUD Kabupaten Sidoarjo;
- 2 bb. Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 3 cc. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 4 dd. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 5 ee. Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 6 ff. Kepala Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 7 gg. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 8 hh. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 9 ii. Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 10 jj. Kepala Bagian Protokol dan Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- 11 kk. Direktur pada PDAM "Delta Tirta" Kabupaten Sidoarjo;
- 12 ll. Camat se Kabupaten Sidoarjo;

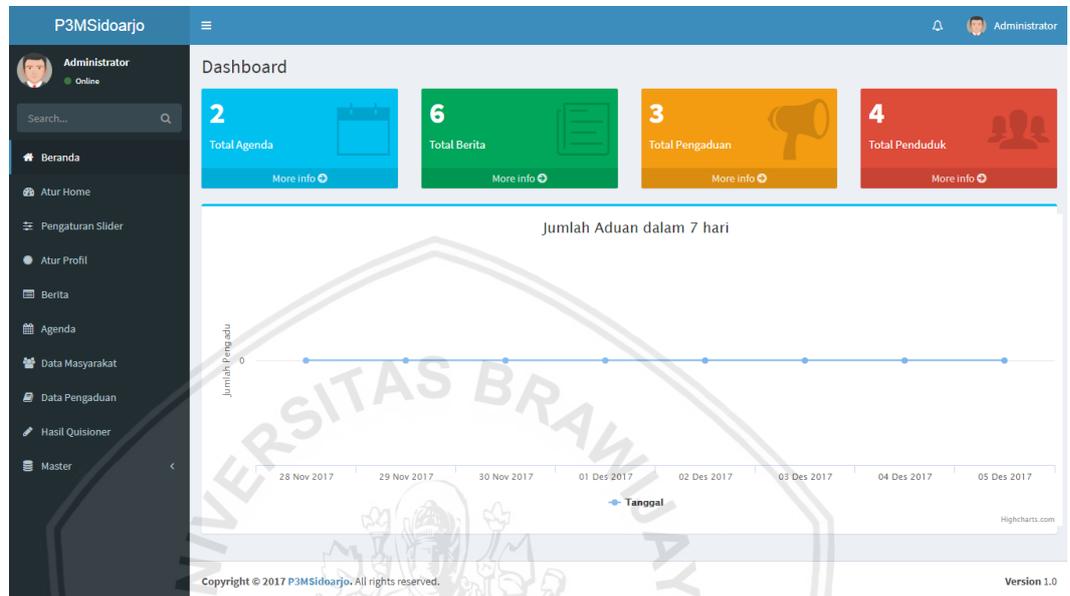


Gambar 5. (Lanjutan)



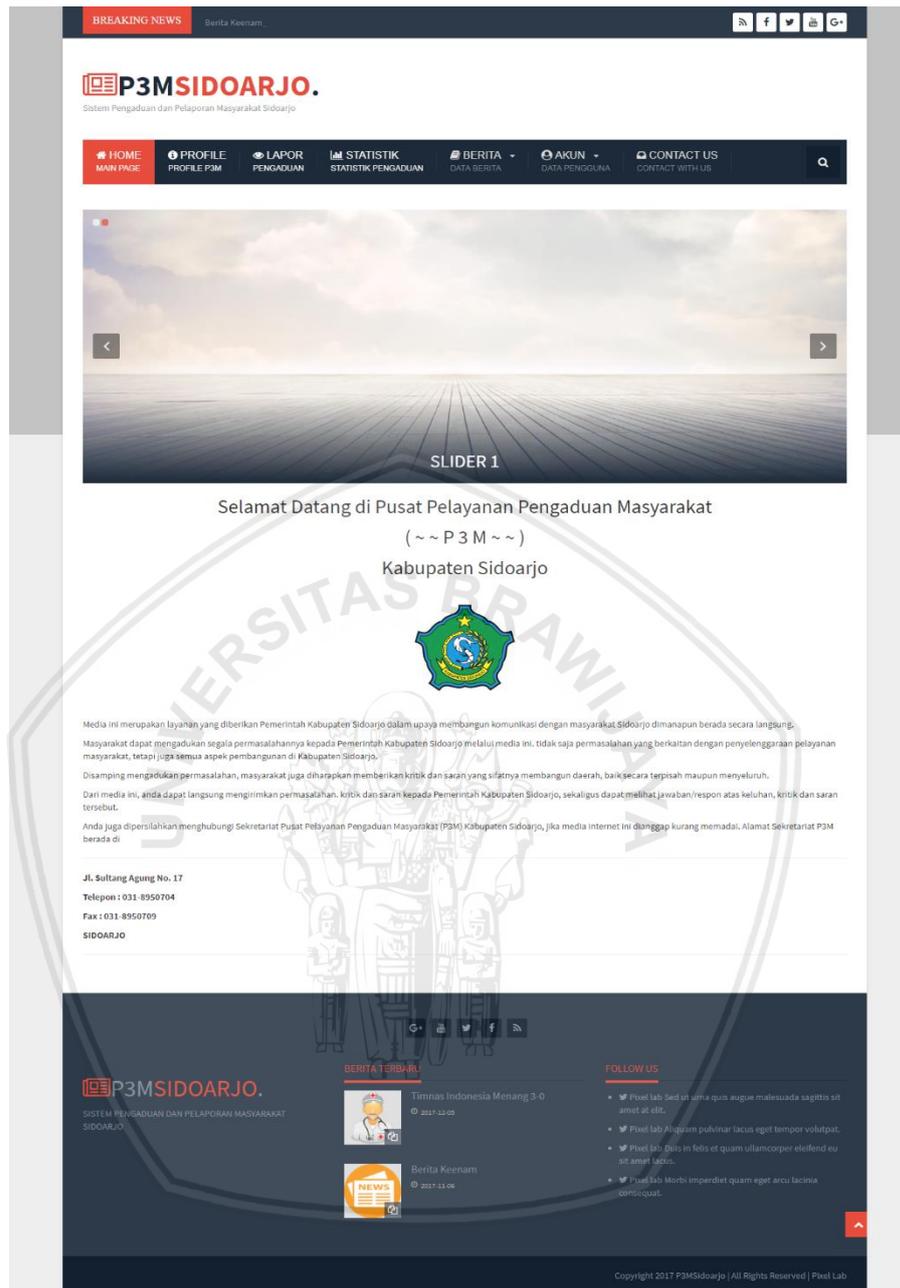
repository.ub.ac.id

Pada layanan P3M sendiri terdapat admin dan user, yang mana masing-masingnya memiliki tampilan awal yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 6. Tampilan Awal Admin**

Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)



**Gambar 7. Tampilan Awal User**  
 Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, 2019)