



TUGAS AKHIR - KS151601

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* MANAJEMEN PERUBAHAN PADA KEBUTUHAN APLIKASI *GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS)* BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS: PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM)

DEVELOPING STANDARD OPERATING PROCEDURE CHANGE MANAGEMENT FOR GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS) APPLICATION BASED ON ITIL V3 (CASE STUDY : SURABAYA MUNICIPALITY BAGIAN BINA PROGRAM)

Erron Trivianto Hudyono
NRP 5212 100 097

Dosen Pembimbing:
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D.
Anisah Herdiyanti, S.Kom. M.Sc, ITIL

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017

TUGAS AKHIR - KS 141501

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
MANAJEMEN PERUBAHAN PADA KEBUTUHAN APLIKASI
GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS
BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM)**

Erron Trivianto Hudyono
5212 100 097

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D.
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017



FINAL PROJECT - KS 141501

**DEVELOPING STANDARD OPERATING PROCEDURE
CHANGE MANAGEMENT FOR GOVERNMENT
MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS) APPLICATION BASED ON
ITIL V3 (CASE STUDY : SURABAYA MUNICIPALITY BAGIAN
BINA PROGRAM)**

Erron Trivianto Hudyono

5212 100 097

Academic Promotors

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D.

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT

Information Technology Faculty

Sepuluh Nopember Institut of Technology

Surabaya 2017

LEMBAR PENGESAHAN

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
MANAJEMEN PERUBAHAN PADA KEBUTUHAN
APLIKASI *GOVERNMENT RESOURCE*
MANAGEMENT SYSTEMS BERDASARKAN
KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA
PROGRAM)**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Erron Trivianto Hudyono

5212 100 097

Surabaya, 2017

KETUA

JURUSAN SISTEM INFORMASI

Dr. Ir. Ari Satriyanto, M.Kom.

NIP 197302191998021001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
MANAJEMEN PERUBAHAN PADA KEBUTUHAN APLIKASI
GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS
BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM)**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Erron Trivianto Huvdono
5212 100 097

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian : 13 Januari 2017
Periode Wisuda : Maret 2017

Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D.

(Pembimbing 1)

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

(Pembimbing 2)

Sholiq, S.T, M.Kom, M.Kom

(Penguji 1)

Eko Wahyu Tyas D, S.Kom., MBA

(Penguji 2)

**PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE
MANAJEMEN PERUBAHAN PADA KEBUTUHAN APLIKASI
GOVERNMENT MANAGEMENT SYSTEMS BERDASARKAN
KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA
PROGRAM)**

Nama Mahasiswa : Erron Trivianto Hudyono
NRP : 5212100021
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D.
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,
ITIL

ABSTRAK

Government Resources Management System (GRMS) yang dikelola oleh bina program Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu sistem informasi manajemen sumber daya pemerintahan dalam hal pengelolaan keuangan daerah yang terintegrasi. Secara berkelanjutan, pengembangan terhadap GRMS yang terus dilaksanakan guna penyempurnaan dan penyesuaian terhadap perundang-undangan dan kebutuhan pengguna akan menghasilkan suatu perubahan pada sistem. Dalam hal pengembangan aplikasi GRMS masih belum terstandarisasi sehingga terdapat poin-poin penting yang terlewatkan dalam proses pengembangan aplikasi GRMS. Dalam pengembangan aplikasi GRMS, manajemen perubahan TI diperlukan untuk mengatur dan mengelola perubahan-perubahan tersebut terhadap kondisi sebelum dan setelah dilakukannya perubahan tersebut. Untuk melakukan pengelolaan terhadap perubahan tersebut, diperlukan Standard Operating Procedure (SOP) mengenai manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang telah berdasarkan standar ITIL V3.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kesenjangan untuk mengetahui kesenjangan yang terdapat antara kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dengan kondisi ideal yang diharapkan. Kondisi ideal yang diharapkan didapatkan melalui kerangka kerja ITIL V3 mengenai manajemen perubahan. Hasil akhir dari penelitian tugas akhir ini adalah dokumen Standard Operating Procedure (SOP) mengenai manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS berdasarkan standar ITIL V3. Pembuatan dokumen SOP diharapkan dapat memberikan standarisasi terhadap kinerja Bina program dalam pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS.

Kata Kunci: Government Resource Management Systems (GRMS), Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3, Manajemen Perubahan, Analisis Kesenjangan

***DEVELOPING STANDARD OPERATING PROCEDURE
CHANGE MANAGEMENT FOR GOVERNMENT
RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS)
APPLICATION BASED ON ITIL V3 (CASE STUDY :
SURABAYA MUNICIPALITY BAGIAN BINA PROGRAM)***

Student Name : Erron Trivianto Hudyono
NRP : 5212100097
Department : Sistem Informasi FTIf – ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D.
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

ABSTRACT

Government Resources Management System (GRMS) managed by the Surabaya Municipality Bina Program is one of management information system of government resources in term of an integrated financial management area. Continously, the development of GRMS which continue to be implemented in order to improve and adapt to the legislation and user requirement will result a change in the system. In terms of GRMS application development is still not standarized so that there are important points overlooked in the process of GRMS application development. Within the process of GRMS application development, IT change management is required to set up and manage the changes of the conditions before and after the changes have been implemented. In order to do management of the changes, standard operating procedure (SOP) about change management for GRMS application requirement is needed which is based on ITIL V3.

This study uses gap analysis to determine the gap that exists between the present condition and the expected condition with the ideal condition. The ideal condition is obtained through ITIL V3 about change management. The last results of this research is the standard operating procedure (SOP) document

about change management for GRMS application based on ITIL V3.. The Composing of SOP document is expected to provide a standarization to Bina Program perfomance in managing GRMS application development.

Keywords: Government Resource Management Systems (GRMS), Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3, Change Management, Gap Analysis

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul:

**PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
MANAJEMEN PERUBAHAN TERHADAP
KEBUTUHAN APLIKASI *GOVERNMENT RESOURCE
MANAGEMENT SYSTEMS* BERDASARKAN
KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA
PROGRAM)**

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Orangtua penulis yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis.
3. Dosen pembimbing saya yang senantiasa membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan buku tugas akhir.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Tugas Akhir	3
1.5. Manfaat Tugas Akhir	4
1.6. Relevansi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Sebelumnya	5
2.2. Dasar Teori	8
2.2.1. Pemerintah Kota Surabaya Bagian Bina Program.....	8
2.2.2. Government Resource Management Systems (GRMS).....	10
2.2.3. Manajemen Perubahan Menurut ITIL V3	15
2.2.4. <i>Gap Analysis</i> (Analisis Kesenjangan)	17
2.2.5. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	18

2.2.5.1. Kriteria dan Format SOP.....	19
2.2.5.2. Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	21
BAB III METODOLOGI.....	27
3.1. Diagram Metodologi	27
3.2. Uraian Metode Pengerjaan Tugas Akhir	29
3.2.1. Tahap Penyusunan Interview Protocol.....	29
3.2.2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi	29
3.2.3. Tahap Analisis Kesenjangan	30
3.2.4. Tahap Perancangan dan Pembuatan Dokumen SOP	31
3.2.5. Tahap Penyusunan Dokumen Akhir.....	31
BAB IV PERANCANGAN	33
4.1. Perancangan Studi Kasus	33
4.1.1. Tujuan Studi Kasus	33
4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian	34
4.2. Perancangan Penggalian Data	35
4.2.1. Data yang Diperlukan.....	35
4.2.2. Teknik Penggalian Data	35
4.3. Perancangan <i>Interview Protocol</i>	35
4.4. Perancangan Analisis Data.....	40
4.4.1. Metode Pengolahan Data	40
4.4.2. Penentuan Pendekatan Analisis.....	40
4.5. Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i>	41

4.5.1. Verifikasi	41
4.5.2. Validasi	43
BAB V IMPLEMENTASI	45
5.1 Analisis Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal	45
5.1.1 Hasil Wawancara	45
5.1.2 Pendefinisian Aktor dan Role GRMS.....	45
5.1.3 Kategorisasi Perubahan Layanan TI.....	47
5.1.4 Kondisi Kekinian Manajemen Perubahan Terhadap Aplikasi GRMS.....	48
5.1.5 Kondisi Ideal Manajemen Perubahan Terhadap Kebutuhan GRMS.....	64
5.2 Hambatan.....	71
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
6.1 Analisis Kesenjangan	73
6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi.....	80
6.3 Perancangan Dokumen SOP.....	83
6.3.1 Deskripsi Usulan SOP	83
6.3.2 Struktur dan Konten SOP	85
6.4 Hasil Pembuatan Dokumen SOP	87
6.4.1 Prosedur Manajemen Perubahan TI.....	87
6.4.2 Prosedur Penanganan Standard Change	95
6.4.3 Prosedur Penanganan Normal Change	98
6.4.4 Prosedur Penanganan Emergency Change	104
6.4.5 Formulir	111

6.5 Verifikasi SOP	112
6.6 Validasi SOP	112
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	115
7.1. Kesimpulan	115
7.2. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
BIODATA PENULIS	123
A LAMPIRAN A – Interview Protocol.....	A-1
B LAMPIRAN B – Hasil Interview	B-1
C LAMPIRAN C – Verifikasi SOP.....	C-1
D LAMPIRAN D – Validasi SOP	D-1
E LAMPIRAN E - BUKTI VERIFIKASI DAN VALIDASI SOP.....	E-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	8
Gambar 2.2 Aktivitas Bina Program	10
Gambar 2.3 Halaman Judul sebuah Dokumen SOP	22
Gambar 2.4 Contoh Bagian Identitas SOP	24
Gambar 2.5 Contoh Bagian Flowchart SOP	25
Gambar 3. 1 Metodologi.....	28
Gambar 5.1 Alur pengembangan aplikasi e-budgeting	50
Gambar 5.2 Alur pengembangan aplikasi e-project dan e- controlling.....	52
Gambar 5.3 Alur pengembangan aplikasi e-delivery	54
Gambar 5.4 Alur pengembangan aplikasi e-performance	56
Gambar 5.5 Struktur Organisasi Bina Program.....	58
Gambar 5.6 Struktur Organisasi Bina Program.....	69
Gambar 6. 1 SOP-Perubahan-001	91
Gambar 6. 2 Alur Prosedur SOP-Perubahan-001	94
Gambar 6. 4 SOP-Perubahan-002	96
Gambar 6. 5 Alur Prosedur SOP-Perubahan-002	97
Gambar 6. 6 SOP-Perubahan-003	101
Gambar 6. 7 Alur Prosedur SOP-Perubahan-003	103
Gambar 6. 8 SOP-Perubahan-004	107
Gambar 6. 9 Alur Prosedur SOP-Perubahan-004	110
Gambar 6. 10 Formulir RFC.....	112

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Sebelumnya	5
Table 2.2 Sub Aktivitas Bina Program.....	10
Table 4.1 Pencatatan Informasi Saat Wawancara	36
Table 4.2 Tampilan Interview Protocol.....	36
Table 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol 1	37
Table 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol 2.....	38
Table 4.5 Detail Verifikasi SOP.....	41
Table 4.6 Detail Validasi SOP	43
Table 5.1 Kategori Perubahan Menurut pengalaman Admin Bina Program berdasarkan tiap aplikasi	47
Table 5.2 Tipe Pengguna.....	58
Table 5.3 Manajemen E-trac Tiap GRMS.....	60
Table 5.4 Kondisi Ideal Manajemen Perubahan ITIL V3	66
Table 5.5 Usulan Peran Tambahan	69
Table 6.1 Analisis Kesenjangan	74
Table 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi	81
Table 6.3 Deskripsi Usulan SOP.....	84
Table 6.4 Usulan Formulir	85
Table 6. 5 Struktur dan Konten SOP.....	86
Table 6. 6 Kategori Perubahan Menurut ITIL V3.....	88
Table 6. 7 Pertanyaan 7R	99
Table 6. 8 Hierarki Autorisasi Perubahan	99
Table 6. 7 Pertanyaan 7R	105
Table 6. 8 Hierarki Autorisasi Perubahan	106

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, dan manfaat tugas akhir, serta relevansi penelitian tugas akhir dengan bidang keilmuan sistem informasi

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan sistem GRMS (*Government Resources Management System*) atau sistem informasi manajemen sumber daya pemerintahan dalam hal pengelolaan keuangan daerah yang terintegrasi dari aktivitas birokrasi hulu sampai hilir [1]. GRMS dikelola oleh divisi Bina Program dan aktivitas-aktivitasnya meliputi proses penyusunan anggaran (e-budgeting), perencanaan pekerjaan (e-project planning), pelelangan secara elektronik (e-procurement), administrasi kontrak dan pencairan pekerjaan (e-delivery), pemantauan pelaksanaan kegiatan (e-controlling) dan pengukuran kinerja PNS (e-performance). Sistem yang telah dibangun dan diterapkan sejak tahun 2004 dapat diakses dimana pun dan kapan pun melalui media internet [1]. Secara berkelanjutan, Pelaksanaan pengembangan sistem yang dilakukan secara berkelanjutan bertujuan untuk penyempurnaan dan penyesuaian terhadap peraturan perundangan-undangan dan kebutuhan para pengguna [1].

Aktivitas pengembangan aplikasi yang telah diterapkan oleh Bina Program selama ini yaitu berawal dari pengguna memberikan sebuah usulan perubahan terhadap sistem yang nantinya diberikan kepada admin. Kemudian, admin merapatkan pengusulan perubahan yang berpengaruh besar dengan kepala sub bagian (kasubag) dan programmer dan apabila disetujui, admin akan melakukan pencatatan detail perubahan ke dalam sebuah aplikasi pencatatan dimana programmer dapat melihat untuk mengetahui bagaimana pengeksesian perubahan dilakukan. Untuk perubahan yang berpengaruh kecil, biasanya ditangani langsung oleh admin atau

programmer. Setelah pekekseskusion dilakukan, terdapat aktivitas untuk pengimplementasian hasil eksekusi perubahan ke lingkungan kerja sebenarnya.

Dari paparan kondisi kekinian terkait aktivitas pengembangan aplikasi GRMS yang diterapkan oleh Bina Program masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan berdasarkan manajemen perubahan ITIL V3, antara lain : tidak terdapat pencatatan permintaan perubahan yang dilakukan terhadap seluruh usulan perubahan pada tahap awal mengenai deskripsi perubahan, alasan perubahan, keuntungan perubahan, konsekuensi adanya perubahan, risiko perubahan, dan detail lainnya sehingga memudahkan admin dalam meninjau perubahan; tidak terdapat aktivitas dalam mengkategorikan perubahan yang perlu ditangani secepatnya atau perubahan yang hanya perlu ditangani oleh pihak tertentu; dan tidak ada pensosialisasian terhadap para pengguna mengenai pengimplementasian perubahan apakah perubahan telah mencapai tujuan dan keuntungan yang dicapai.

Untuk mengatasi masalah terkait pengelolaan perubahan terhadap kebutuhan aplikasi, penerapan manajemen perubahan TI atau *IT Change Management* bagi Bina Program dalam pengelolaan pengembangan sistem akan menjadi penting dalam mengatur dan mengelola perubahan-perubahan terhadap kondisi sebelum dan setelah dilakukannya perubahan tersebut. Proses manajemen perubahan TI antara lain mengontrol siklus hidup dari seluruh perubahan dan memungkinkan seluruh perubahan yang bermanfaat yang akan dibuat tanpa adanya gangguan sekecil apapun terhadap layanan IT yang ada.

Berangkat dari permasalahan, bentuk prosedur yang akan diusulkan adalah dokumen *standard operating procedure* (SOP). Bina Program membutuhkan *standard operating procedure* (SOP) manajemen perubahan TI yang digunakan untuk menjalankan tugasnya terkait pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS. Prosedur standard akan dibuat berdasarkan hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi ekspetasi dengan kondisi ideal sesuai dengan kerangka kerja ITIL v3 mengenai manajemen perubahan yang

memastikan bahwa semua perubahan yang akan dilakukan telah tercatat, terencana, dan disetujui. Dokumen SOP yang akan dibuat diharapkan dapat menjadi pedoman yang terstruktur dalam pengelolaan pengembangan sistem secara terintegrasi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka berikut merupakan rumusan permasalahan yang menjadi fokus penyelesaian dalam Tugas Akhir ini antara lain :

1. Apa hasil analisis kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS dengan kondisi ideal berdasarkan manajemen perubahan ITIL V3?
2. Seperti apa hasil pembuatan usulan dokumen Standard Operasi Prosedur (SOP) manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS yang dihasilkan?
3. Apa hasil verifikasi dan validasi SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS?

1.3. Batasan Masalah

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, ada beberapa batasan masalah yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Dokumen SOP dihasilkan dengan mengacu pada hasil analisis kesenjangan untuk menentukan kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian dan kondisi ideal manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS berdasarkan kerangka kerja ITIL V3.
2. Penelitian ini hanya sampai pada proses pengujian dokumen SOP dan tidak sampai pada tahapan pengimplementasian SOP.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui hasil kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS yang dikelola Bina Program dengan kondisi ideal menurut manajemen perubahan ITIL V3.

2. Menghasilkan dokumen SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS berdasarkan hasil analisis kesenjangan dan kerangka kerja ITIL V3.
3. Mengetahui hasil verifikasi dan validasi dari dokumen SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS untuk digunakan oleh pihak Bina Program.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Bagi dunia akademis, tugas akhir ini diharapkan mampu menambah referensi penelitian dalam pembuatan dokumen SOP yang mengacu pada ITIL V3 mengenai manajemen perubahan dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Bina Program, dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi acuan bagi pihak Bina Program untuk meningkatkan kualitas proses pengembangan terhadap kebutuhan yang lebih baik dan terstandarisasi.

1.6. Relevansi

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya. Penelitian ini berelevansi dengan bidang minat pada laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) Jurusan Sistem Informasi ITS. Penelitian terkait sesuai dengan mata kuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI), Tata Kelola Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI), dan Rekayasa Kebutuhan Perangkat Lunak (RKPL).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, penulis melakukan tinjauan terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan yang diambil. Hasil tinjauan tersebut adalah sebagai berikut.

2.1. Penelitian Sebelumnya

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, penulis melakukan tinjauan terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan tema yang diambil. Berikut merupakan hasil tinjauan penelitian-penelitian tersebut :

Table 2.1 Penelitian Sebelumnya

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Nama Peneliti	Rizky Amalia Cahaya Ekaputri; Ahmad Fajar Prasetya; Rully Agus Hendrawan, S.Kom, M.Eng.	Endang Sulistiyani; Ir. Ahmad Holil Noor Ali, M.Kom; Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc.	Ari Cahaya Puspitaningrum; Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc; Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

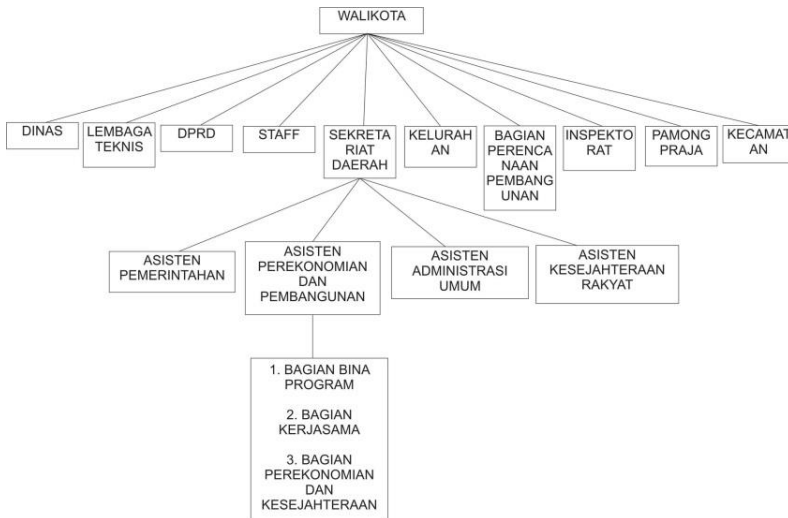
	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Judul Penelitian	<p>Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Change Management Pada Proyek Pengembangan/ Implementasi Aplikasi Teknologi Informasi Berdasarkan PMBOK dan ITIL v3 Di PT. Aplikanusa Lintasarta</p>	<p>Perencanaan Strategi Manajemen Perubahan Penerapan Sistem Informasi Absensi Berbasis Fingerprint pada Jurusan Sistem Informasi ITS Menggunakan Model ADKAR</p>	<p>Pembuatan Standard Operating Procedure Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Analisis Kesenjangan Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 dan ITIL v3. (Studi kasus : Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS Surabaya)</p>
Hasil Penelitian	<p>Menghasilkan dokumen Standard Operating Procedure berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan PMBOK</p>	<p>Menghasilkan <i>roadmap</i> manajemen perubahan penerapan sistem informasi absensi berbasis <i>fingerprint</i> di Jurusan Sistem Informasi ITS menggunakan model ADKAR</p>	<p>Menghasilkan dokumen SOP pengembangan SIM pada LPTSI mengacu pada hasil analisis kesenjangan dan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3, COBIT 5</p>

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Relevansi Penelitian	<p><i>Output</i> yang dihasilkan sama, yaitu berupa dokumen SOP terkait pengembangan SIM. Salah satu kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan juga sama, yaitu ITIL V3 mengenai manajemen perubahan</p>	<p>Kerangka kerja yang digunakan sama, yaitu ITIL V3 mengenai manajemen perubahan</p>	<p><i>Output</i> yang dihasilkan sama, yaitu berupa dokumen SOP terkait pengembangan SIM</p>

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Pemerintah Kota Surabaya Bagian Bina Program

Bina Program merupakan salah satu bagian dari Pemerintah Kota Surabaya yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan bidang otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian. Dapat dilihat dari struktur organisasi Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program merupakan bagian dari sekretariat daerah yaitu asisten perekonomian dan pembangunan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Surabaya, Tugas dan Fungsi Bina Program meliputi [2]:

Tugas:

- (1) Perumusan bahan penetapan kebijakan implementasi rencana tindak kota;
- (2) Pengendalian rencana tindak kota;
- (3) Perumusan bahan penetapan standar satuan harga dan analisis standar belanja daerah kota;
- (4) Penyelenggaraan monitoring dan pengendalian implementasi rencana tindak kota;
- (5) Pembinaan implementasi rencana tindak kota;
- (6) Pelaksanaan fasilitasi pembinaan jasa konstruksi dan pengadaan barang/jasa;
- (7) Pelaksanaan evaluasi implementasi rencana tindak kota;
- (8) Pelaporan implementasi rencana tindak kota;
- (9) Penilaian unjuk kerja pengelola implementasi rencana tindak kota.

Fungsi:

- (1) Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang bina program;
- (2) Pelaksanaan program dan petunjuk teknis di bidang bina program;
- (3) Pengawasan dan pengendalian di bidang bina program;
- (4) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- (5) Pelaksanaan koordinasi bagian kerjasama dengan lembaga/instansi lain di bidang bina program;
- (6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Perekonomian dan Pembangunan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta penjelasan mengenai Pemerintah Kota Surabaya, penelitian ini berfokus pada bagian Bina Program. Bina Program mengelola sistem yang digunakan untuk mengelola keuangan daerah yang ada di Pemerintah Kota Surabaya.

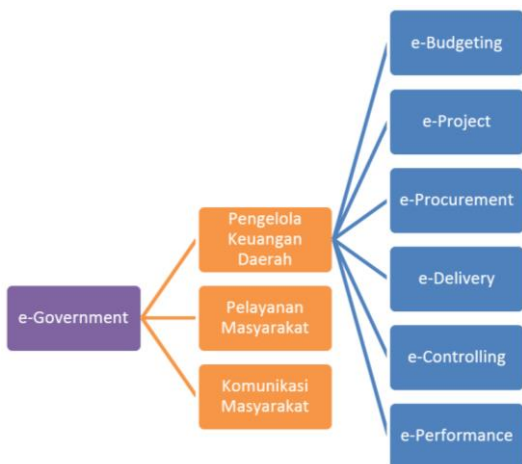
Adapun program kegiatan Bina Program, antara lain:

- Program Perencanaan Pembangunan Daerah
- Program Peningkatan Sistem Pengawasan Internal dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan KDH
- Program Pelayanan Administrasi Perkantoran

- Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

2.2.2. Government Resource Management Systems (GRMS)

Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program berada dibawah naungan *E-Government* pada sub proses Pengelolaan Keuangan Daerah yang ada di Pemerintah Kota Surabaya. Dalam Bina Program terdapat beberapa aktivitas umum yang dikerjakan pada unit kerja ini. Dan aktivitas-aktivitas tersebut dapat digambarkan pada Gambar 2.2 [3]:



Gambar 2.2 Aktivitas Bina Program

Berikut ini adalah penjelasan ke-tujuh sub aktivitas dari Bina Program:

Table 2.2 Sub Aktivitas Bina Program

Aplikasi	Definisi	Tujuan
<i>E-Budgeting</i>	Bagian awal dari skenario besar <i>E-Government</i> di Pemerintah Kota Surabaya, melalui	1. Maksud penerapan <i>E-Budgeting</i> adalah mempermudah Tim Anggaran

Aplikasi	Definisi	Tujuan
	<p>konsep GRMS (<i>Government Resource Management System</i>). Sistem <i>e-Budgeting</i> adalah sistem penyusunan anggaran yang didalamnya termasuk aplikasi program komputer berbasis web untuk memfasilitasi proses penyusunan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah), Revisi, dan PAK (Perubahan Anggaran Kegiatan) Pemerintah Kota Surabaya.</p>	<p>Eksekutif (TAPD) dalam Menyusun / Proses Anggaran</p> <p>2. Tujuan penerapan <i>E-Budgeting</i> adalah untuk tingkatkan kualitas APBD dari sisi kesesuaian dengan RPJMD, keakuratan nilai dan rekening, dan akuntabilitas alokasi belanja</p>
<i>E-Project</i>	<p>Bertujuan untuk memudahkan pegawai dari satuan-satuan kerja di lingkup Pemerintah Kota Surabaya dalam merencanakan paket-paket pekerjaan yang telah disetujui alokasi anggarannya.</p>	<p>1. Tersedianya sistem untuk perencanaan pelaksanaan anggaran secara terintegrasi, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Data input otomatis dari <i>E-Budgeting</i> (tidak manual) b. Meminimalisasi tingkat kesalahan c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas

Aplikasi	Definisi	Tujuan
		2. Mengalokasikan anggaran ke dalam paket-paket pekerjaan 3. Merencanakan pelaksanaan anggaran kegiatan selama 1 (satu) tahun anggaran 4. Tersedianya data pelaksanaan anggaran kegiatan secara triwulan 5. Dokumen pendukung dalam Kontrak Kinerja
<i>E-Procurement</i>	Digunakan untuk menyelenggarakan system pelayanan pengadaan barang atau jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP atau pejabat pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang atau jasa secara elektronik.	Pengadaan barang atau jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses pasar dan persaingan usaha

Aplikasi	Definisi	Tujuan
		yang sehat, memperbaiki target efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time.
<i>E-Delivery</i>	Sistem pendukung administrasi kegiatan yang didalamnya termasuk program komputer berbasis web. Dijalankan setelah proses pada <i>E-Procurement</i>	Memfasilitasi kebutuhan pembuatan kontrak pengadaan barang atau jasa dan penyediaan dokumen-dokumen kelengkapan.
<i>E-Controlling</i>	<i>E-Controlling</i> digunakan untuk melakukan proses controlling terhadap proyek yang akan dibuat.	Hasil kegiatan dari masing-masing PA, KPA, PPTK akan dibandingkan dengan rencana yang dibuat pada proses <i>E-Project Planning</i> , dan permasalahan tersebut akan dijarang dengan menggunakan <i>sms getaway</i> dan

Aplikasi	Definisi	Tujuan
		penjelasan SKPD pada <i>website E-Controlling</i> .
<i>E-Performance</i>	Sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan	Mewujudkan pembinaan pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier kerja pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Penelitian ini berfokus terhadap manajemen perubahan kebutuhan pada seluruh aplikasi, kecuali aplikasi *e-procurement*. Pihak Bina Program telah menerapkan berbagai macam prosedur yang telah terstandarisasi pada aplikasi *e-procurement*, termasuk prosedur manajemen perubahan kebutuhan sistem. Sedangkan aplikasi lainnya masih belum memiliki prosedur manajemen perubahan kebutuhan sistem yang telah terstandarisasi.

2.2.3. Manajemen Perubahan Menurut ITIL V3

Manajemen perubahan yang diuraikan dalam ITIL v3 adalah proses utama dalam *service transition* untuk memastikan setiap perubahan-perubahan TI yang terjadi dalam pengendalian pengguna. Proses manajemen perubahan antara lain mengontrol siklus hidup dari seluruh perubahan dan memungkinkan seluruh perubahan yang bermanfaat yang akan dibuat tanpa adanya gangguan sekecil apapun terhadap layanan IT yang ada [4]. *Change* atau perubahan mencakup penambahan, modifikasi, atau penghilangan apapun yang dapat mempengaruhi layanan TI. Perubahan TI yang dimaksud dapat mencakup perubahan arsitektur, proses, *tool*, dokumentasi, layanan TI, sistem TI, infrastruktur TI, hingga perubahan *setting-up* sebuah sistem TI. Kategori perubahan dibagi menjadi tiga, yaitu [5] :

- *Standard Change*

Standard change merupakan perubahan-perubahan yang secara *default* sudah disetujui dapat dilakukan. Ciri-cirinya adalah biasa terjadi dalam aktivitas bisnis sehari-hari, tidak kompleks, dan berisiko rendah, sehingga untuk penanganannya hanya tinggal mengikuti prosedur atau petunjuk operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Contohnya adalah *me-reset password*, instalasi peralatan komputer untuk karyawan baru, mengganti *harddisk* laptop karyawan

- *Emergency Change*

Emergency change merupakan perubahan yang harus diimplementasikan sesegera mungkin karena memiliki pengaruh besar ke bisnis, yang umumnya diinisiasi oleh sebuah *accident* (misal *server crash*) atau mengimplementasikan sistem keamanan.

- *Normal Change*

Normal change merupakan perubahan-perubahan yang tidak termasuk *standard change* atau *emergency change* dimana penyedia layanan dapat merencanakan di depan, sebagai contoh rencana migrasi layanan email dari server lokal menjadi layanan email *cloud*.

Menurut ITIL v3, manajemen perubahan memiliki aktivitas-aktivitas yang perlu dilakukan terhadap suatu perubahan antara lain [5]:

- *Create and record the RFC (Request for Change)*

Perlu adanya pencatatan terhadap setiap perubahan yang diperlukan oleh individu atau organisasi. Perubahan memiliki beberapa tipe yang berbeda dan setiap perbedaan tipe perubahan akan memerlukan tipe permintaan perubahan yang berbeda-beda. Misalnya, sebuah perubahan besar (*change major*) memerlukan proposal perubahan yang biasanya dibuat oleh proses manajemen portofolio layanan. Apabila perubahan bersifat normal atau kecil, maka diperlukan adanya aktivitas *Request for Change*.

- *Review the RFC*

Manajemen perubahan akan menyediakan segala informasi yang dibutuhkan dan menyaring segala permintaan yang kelihatan seperti :

- Tidak berguna, tidak praktis, dan tidak dapat dijalankan
- Pengulangan RFC sebelumnya, telah diterima atau ditolak, atau masih dalam pertimbangan
- Pengajuan yang tidak lengkap

- *Asses and evaluate the change*

Suatu perubahan layanan memiliki dampak potensial yang bersifat macam-macam. Aktivitas ini menilai dan mengevaluasi perubahan-perubahan yang perlu dilakukan untuk menghindari gagalnya perubahan layanan. Terdapat tujuh pertanyaan untuk menilai perubahan tersebut yang juga disebut sebagai *the seven 'rs'*, antara lain :

- *Who **raised** the change?*
- *What is the **reason** for the change?*
- *What is the **return** required from the change?*
- *What are the **risks** involved in the change?*
- *What **resources** are required to deliver the change?*
- *Who is **responsible** for the build, test and implementation of the change?*
- *What is the **relationship** between this change and other changes?*

- *Authorize the change*

Aktivitas otorisasi formal didapatkan dari setiap perubahan melalui sebuah tingkat aturan otorisasi perubahan (seperti peran, seseorang). Tingkat otoritas untuk perubahan jenis tertentu harus diputuskan berdasarkan jenis, ukuran, risiko, dan dampak bisnis potensial dari perubahan.

- *Plan updates*

Aktivitas pembaharuan rencana memastikan apa saja perubahan yang perlu dilakukan dan apa saja tugas-tugas yang perlu dilakukan dalam proses manajemen perubahan.

- *Coordinate change implementation*

Aktivitas perbaikan dan perawatan yang perlu dipersiapkan untuk setiap perubahan yang berwenang apabila terjadi kesalahan selama/setelah implementasi. Pelaksanaan perubahan tersebut harus dijadwalkan ketika dampak pada layanan benar-benar terjadi.

- *Review and close change*

Aktivitas mengevaluasi kembali perubahan yang perlu dilakukan untuk mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan telah memenuhi kebutuhan dan tujuan organisasi.

2.2.4. Gap Analysis (Analisis Kesenjangan)

Analisa *gap* atau kesenjangan adalah perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan [7]. Metode ini merupakan alat evaluasi bisnis yang menitikberatkan pada kesenjangan kinerja perusahaan saat ini dengan kinerja yang sudah ditargetkan sebelumnya. Analisa *gap* juga mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang [7]. Selain itu, analisa ini memperkirakan waktu, biaya, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai keadaan perusahaan yang diharapkan [7]. Pentingnya mengetahui sebuah *gap* yang terdapat antara kondisi kekinian dan kondisi ideal adalah untuk mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang akan terpengaruh oleh perubahan yang akan terjadi agar meminimalisir pertentangan dan perasaan berat dari mereka.

Manfaat dari analisa *gap* antara lain [8] :

- Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu yang diharapkan
- Mengetahui peningkatan kerja yang diperlukan untuk menutupi kesenjangan tersebut
- Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan
- Mengetahui kondisi terkini dan tindakan apa yang akan dilakukan di masa mendatang

Langkah-langkah menganalisis kesenjangan untuk mengoptimalkan proses bisnis GRMS pada Bina Program [9]:

- Mengidentifikasi *current status*

Tahap ini merupakan aktivitas menganalisis proses bisnis GRMS yang telah dan sedang diterapkan oleh pihak Bina Program saat ini

- Mengidentifikasi *expectations*

Tahap ini merupakan aktivitas menganalisis proses bisnis yang ideal menurut sebuah standar/kerangka kerja. Kerangka kerja yang digunakan adalah ITIL V3

- Mengidentifikasi *gaps*

Tahap ini merupakan aktivitas membandingkan kondisi kekinian dengan kondisi ideal dan mencari kesenjangan dan perubahan yang diperlukan di antara kedua kondisi tersebut

- Mengidentifikasi *problems*

Tahap ini merupakan aktivitas menganalisis dampak atas perubahan yang diperlukan untuk menutupi kesenjangan yang telah terjadi

- Mengidentifikasi *recommendations*

Tahap ini merupakan aktivitas menganalisis solusi untuk mengatasi dampak-dampak dari perubahan yang diperlukan

2.2.5. Standard Operating Procedure (SOP)

Standar Operasional Prosedur menurut [10] yaitu:

- SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi.
- SOP adalah panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan.
- SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah

Sedangkan fungsi dan tujuan standard operating procedures (SOP) adalah untuk mendefinisikan semua konsep dan teknik yang penting serta persyaratan yang dibutuhkan, yang ada dalam setiap kegiatan yang dituangkan ke dalam suatu bentuk yang langsung dapat digunakan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari [10].

Selain itu manfaat dari membuat standard operating procedures adalah:

- Dapat menjelaskan secara detail semua kegiatan dari proses yang dijalankan
- Dapat menstandarkan semua aktivitas yang dilakukan pihak yang bersangkutan
- Membantu untuk menyederhanakan semua syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan
- Dapat meningkatkan komunikasi antara pihak-pihak yang terkait, terutama pekerja dengan pihak manajemen.

Tahapan dalam penyusunan SOP antara lain: adanya analisis sistem. Analisis tugas serta fungsi dan adanya analisis prosedur kerja [11]. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi. Begitu juga dalam pembuatan SOP untuk masing-masing unit kerja.

2.2.5.1. Kriteria dan Format SOP

Kriteria dan format SOP dapat memudahkan pembuatan SOP agar lebih jelas, terstruktur dan mudah diterapkan oleh sebuah organisasi. Penentuan kriteria dan format SOP dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Berikut ini merupakan tujuh kriteria SOP yang baik sesuai dengan aturan permenpen adalah [12]:

- *Specific*;

- *Complete;*
- *Understable;*
- *Applicable;*
- *Controllable;*
- *Auditable;*
- *Changeable.*

Dalam penentuan format penyusunan SOP dapat didasarkan oleh empat faktor, antara lain [13]:

- Berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur?
- Berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur?
- Siapa yang dijadikan target sebagai pelaksana SOP?
- Apa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan SOP?

Format SOP yang baik ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam menyalurkan informasi sesuai dengan kebutuhannya sehingga dapat dilaksanakan secara konsisten. Empat format yang dapat digunakan, antara lain [13]:

1. Langkah Sederhana (*Simple Steps*)

Langkah sederhana merupakan penyusunan prosedur yang hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan. Dalam situasi dimana hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang disusun maka dapat menggunakan format langkah sederhana. Kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung singkat dan sederhana.

2. Langkah Berurutan (*Hierarchical Steps*)

Tahapan berurutan merupakan pengembangan dari langkah sederhana. Tahapan ini berisi prosedur dengan susunan panjang dengan lebih dari 10 langkah serta membutuhkan informasi detail. Langkah-langkah yang telah diidentifikasi dapat dijabarkan kedalam sub-sub langkah dengan lebih rinci.

3. Grafik (*Graphic*)

Grafik digunakan apabila prosedur yang disusun mempunyai kegiatan yang panjang dan spesifik. Dari langkah yang panjang dapat dijabarkan melalui sub-proses yang lebih pendek dan

berisi langkah singkat. Pegawai lebih mudah melaksanakan prosedur menggunakan format grafik. Dengan adanya sebuah grafik dapat menggambarkan prosedur kedalam foto atau diagram.

4. Diagram Alir (*Flowcharts*)

Flowcharts digunakan apabila SOP diperlukan dalam pengambilan keputusan kompleks dan membutuhkan jawaban iya dan tidak. Hal ini dapat mempengaruhi sub langkah selanjutnya. *Flowcharts* memberikan langkah mudah untuk diikuti dan diterapkan oleh para pegawai melalui susunan langkah sesuai dengan keputusan yang telah diambil. Dalam penerapan format ini perlu menggambarkan proses dengan symbol-simbol. Setiap simbol memiliki fungsi dan makna teknis yang khas. Pada dasarnya *flowcharts* dikembangkan dari simbol dasar seperti, simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), simbol belah ketupat (*decision*) dan anak panah (*arrow*).

2.2.5.2. Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP)

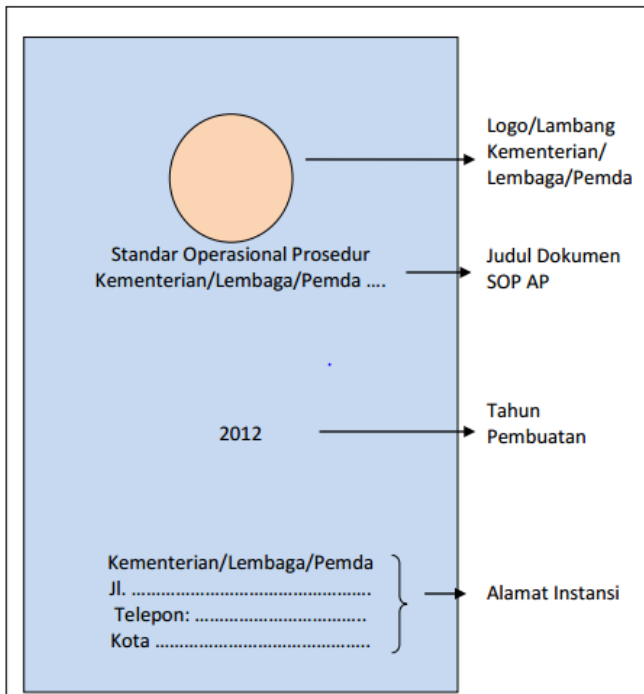
Penelitian ini menghasilkan produk berupa dokumen SOP yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan. Berdasarkan pada peraturan pemerintah (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012), format SOP merupakan bagian dari penyusunan dokumen SOP. Tidak ada format SOP yang baku atau standar, format SOP dipengaruhi oleh tujuan dari pembuatan SOP sehingga apabila tujuan penyusunan berbeda maka format SOP akan berbeda [14].

Sesuai dengan anatomi dokumen SOP pada hakekatnya merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan secara keseluruhan dapat membentuk satu kesatuan proses sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi: Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur. Informasi yang terdapat dalam Unsur dokumentasi dan unsur prosedur adalah sebagai berikut [14]:

1. Unsur Dokumentasi

Merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisi hal-hal terkait dengan proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen. Hal ini dilakukan agar sebuah SOP lebih tercatat dan dapat dijadikan acuan melakukan aktivitas terstandar. Unsur dokumentasi tersebut mencakup [14]:

- **Halaman Judul;** berisi judul SOP, instansi/satuan kerja, tahun pembuatan dan informasi lain yang diperlukan.



Gambar 2.3 Halaman Judul sebuah Dokumen SOP

Halaman judul dapat disesuaikan dengan kebutuhan instansi yang membuat. Adapun contoh halaman judul sebuah dokumen SOP berikut ini :

- **Keputusan Pimpinan Kementerian / Lembaga/ Pemda;** Dengan adanya dokumen SOP sebagai pedoman setiap pegawai structural, fungsional atau

operasional, maka dokumen perlu mempunyai dasar hukum yang kuat. Setelah halaman judul, disajikan halaman yang berisi keputusan atau kebijakan Pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemda mengenai penetapan dokumen SOP.


- **Daftar isi dokumen SOP;** merupakan daftar isi yang digunakan untuk membantu mempercepat pencarian informasi.
- **Penjelasan singkat penggunaan;** dokumen SOP sebaiknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian ini antara lain mencakup: Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Definisi umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Terdapat dua unsur prosedur yaitu bagian identitas dan bagian *flowchart*. SOP dapat diklasifikasikan sesuai kebutuhan organisasi. Bagian identitas tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.4. Keterangan-keterangan lengkap dari setiap nomor pada Gambar 2.4 :

1. **Logo dan Nama Instansi/Satuan Kerja/Unit Kerja,** nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat;
2. **Nomor SOP,** berisi nomor prosedur SOP
3. **Tanggal pembuatan,** tanggal pembuatan SOP
4. **Tanggal Revisi,** tanggal SOP apabila dilakukan revisi
5. **Tanggal Efektif,** tanggal mulai diberlakukannya SOP
6. **Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja,** berisi pengesahan dengan mencantumkan jabatan, tanda tangan, nama pejabat, NIP dan stempel/cap instansi
7. **Judul SOP,** judul prosedur yang akan dibuat SOP
8. **Dasar Hukum,** peraturan yang mendasari prosedur serta aturan pelaksanaannya.







9. **Keterkaitan**, berisi penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan
10. **Peringatan**, berisi penjelasan jika prosedur tidak dijalankan
11. **Kualifikasi Pelaksana**, berisi penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan SOP
12. **Peralatan dan Perlengkapan**, berisi penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya.
13. **Pencatatan dan Pendataan**, berisi berbagai hal yang perlu didata dan dicatat.

 KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI DEPUTI BIDANG TATALAKSANA ASISTEN DEPUTI PENGEMBANGAN SISTEM DAN PROSEDUR PEMERINTAHAN	NOMOR SOP	: K/PAN/RB/D.IV/4/001/2011	2
	TGL. PEMBUATAN	: 6 Juli 2011	3
	TGL. REVISI	:	4
	TGL. EFEKTIF	: 8 Agustus 2011	5
	DISAHKAN OLEH	: Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan	6
NAMA SOP	: PEMBUATAN LAPORAN KONSINYERING		
DASAR HUKUM:	8	KUALIFIKASI PELAKSANA:	11
1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara 3. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB		1. Memiliki kemampuan pengolahan data 2. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Pemerintahan 3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan	
KETERKAITAN:	9	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	12
1. SOP Pelaksanaan Konsinyering 2. SOP Pendokumentasian Laporan Konsinyering 3. SOP Pencairan Anggaran Konsinyering		1. Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Tem of Reference 3. Komputer/Printer/Scanner 4. Jaringan internet	
PERINGATAN:	10	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	13
Apabila Laporan Konsinyering terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan Konsinyering berikutnya akan tertunda.		- Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

Gambar 2.4 Contoh Bagian Identitas SOP

Sedangkan bagian *flowchart*, merupakan uraian mengenai langkah-langkah prosedur kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Berikut adalah contoh bagian *flowchart* seperti Gambar 2.5. Berdasarkan penjabaran di Gambar 2.5, kaitannya kriteria dan format serta penyusunan

dokumen SOP terhadap penelitian ini dapat memudahkan penulis dalam memberikan acuan perancangan SOP manajemen perubahan pada GRMS. Dokumen SOP sebagai bukti tertulis telah disusunnya proses yang distandarkan. Hal

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analisis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpulan Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki.					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	

Gambar 2.5 Contoh Bagian Flowchart SOP

tersebut diletakkan dan diberikan kepada penanggung jawab dan pelaksana proses agar dapat diperhatikan dan dilaksanakan.

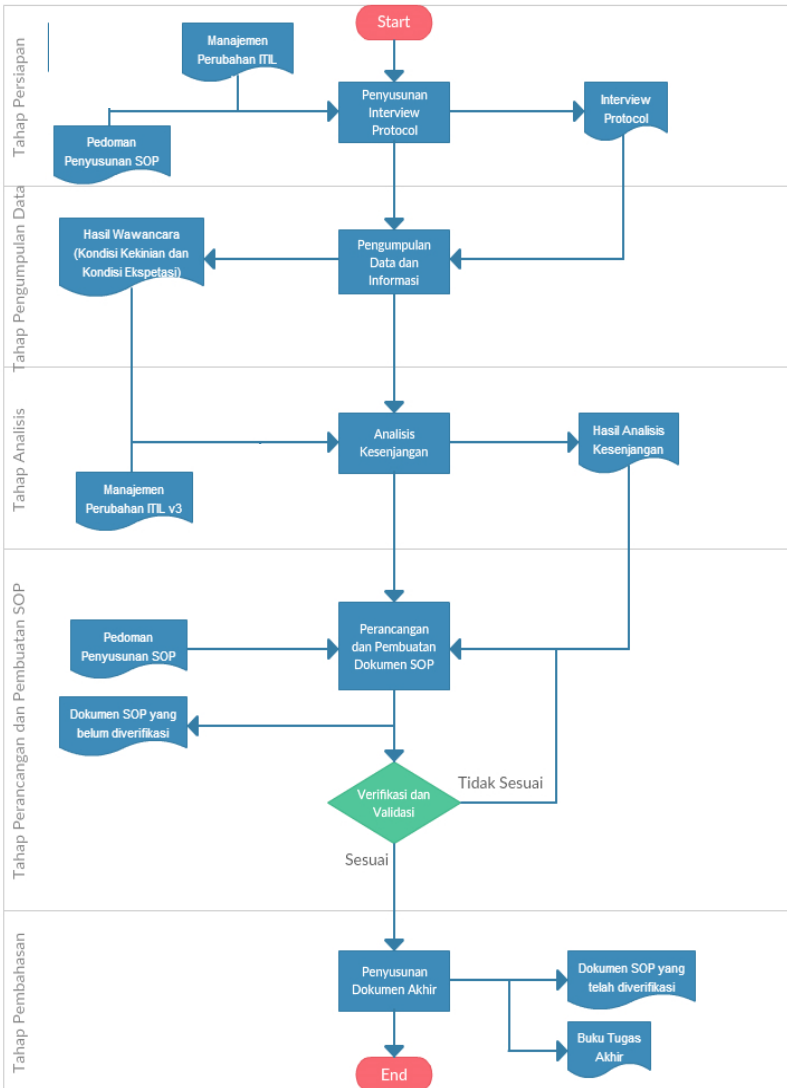
(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir.

3.1. Diagram Metodologi

Secara garis besar, metode penelitian dijabarkan di dalam Gambar 3.1 :



Gambar 3. 1 Metodologi

3.2. Uraian Metode Pengerjaan Tugas Akhir

Poin-poin di bawah ini merupakan uraian dari rencana metodologi yang digunakan oleh penulis.

3.2.1. Tahap Penyusunan Interview Protocol

Tahap ini merupakan tahap pendahuluan yang perlu dipersiapkan sebelum memulai penyusunan SOP. Sebelum memulai melakukan penggalan data, dilakukan penyusunan daftar *interview protocol* melalui proses penggalan data yang berdasarkan standar acuan untuk mengkategorikan tujuan dan area dari setiap pertanyaan. Acuan-acuan tersebut berupa metode analisis kesenjangan dan ITIL v3 mengenai manajemen perubahan. Hasil akhir dari tahap ini yaitu daftar *interview protocol* yang nantinya digunakan untuk melakukan tahap pengumpulan data.

3.2.2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Tahap ini merupakan tahap dimana penulis melakukan pengumpulan data dan informasi yang akan digunakan untuk bahan analisis dalam penyusunan dokumen SOP. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan dua metode, yaitu wawancara dan observasi. Hasil akhir dari tahap ini yaitu kondisi kekinian dan proses kondisi kekinian serta kondisi ideal yang diharapkan.

A. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dari daftar *interview protocol* untuk mengetahui kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan pada organisasi. Wawancara akan dilakukan terhadap pihak yang berhubungan dengan proses pengelolaan pengembangan aplikasi teknologi informasi.

B. Observasi

Observasi dilakukan dengan memperhatikan kondisi yang sedang berlangsung pada lokasi organisasi. Kondisi tersebut dapat berupa media-media yang mendukung proses manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS. Metode ini

secara tidak langsung akan memvalidasi dan memverifikasi terhadap setiap hasil wawancara yang telah didapatkan.

3.2.3. Tahap Analisis Kesenjangan

Tahap ini merupakan tahap dimana penulis melakukan analisis kesenjangan antara kondisi ideal pengembangan aplikasi teknologi informasi menurut manajemen perubahan ITIL v3 dengan kondisi kekinian pengembangan aplikasi teknologi informasi yang berlangsung oleh pihak Bina Program. Dengan menemukan kesenjangan antara keduanya, maka hasil analisis kesenjangan tersebut akan digunakan dalam penyusunan isi dokumen SOP terkait pengelolaan pengembangan aplikasi yang dapat digunakan untuk mencapai kondisi ideal yang diharapkan.

A. Analisis Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal

Analisis kondisi kekinian didapatkan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan sebelumnya untuk mendapatkan gambaran manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS yang telah diterapkan oleh pihak Bina Program selama ini. Kondisi kekinian yang didapat antara lain aktivitas pengembangan GRMS, kebijakan yang ada, dan jumlah pihak yang menangani. Sedangkan analisis kondisi ideal didapatkan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 mengenai manajemen perubahan. Kondisi ideal manajemen perubahan menurut ITIL V3 menguraikan tujuh aktivitas utama yang wajib dilakukan antara lain membuat dan merekam permintaan perubahan, meninjau permintaan perubahan, menilai dan mengevaluasi perubahan, mengotorisasi perubahan, memperbaharui rencana, mengkoordinasikan implementasi, dan mengevaluasi dan menutup proyek.

B. Analisis Kesenjangan

Kesenjangan didapatkan dari adanya kekurangan atau ketidakcocokan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal. Setelah kesenjangan telah ditemukan, maka akan dilakukan analisis kesenjangan dengan tujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal tersebut. Hasil analisis kesenjangan akan diuraikan dalam bentuk tabel kesenjangan.

3.2.4. Tahap Perancangan dan Pembuatan Dokumen SOP

Tahap ini merupakan tahap dimana penulis akan melakukan perancangan isi SOP terkait pengelolaan pengembangan aplikasi yang berdasarkan hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal yang diharapkan dan pedoman penyusunan SOP yang berdasarkan standar yang mengatur isi dan struktur SOP. Setelah itu, penulis melakukan penyusunan dan pembuatan dokumen SOP yang berisi prosedur pengelolaan pengembangan aplikasi teknologi informasi berdasarkan standar. Setelah selesai dibuat, dokumen SOP akan dilakukan tahap verifikasi dan tahap validasi terlebih dahulu.

A. Menyusun Dokumen SOP manajemen perubahan untuk kebutuhan aplikasi GRMS

Penyusunan dokumen SOP manajemen perubahan untuk kebutuhan aplikasi GRMS dilakukan berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah didapat sebelumnya. Dokumen SOP ini akan memuat prosedur yang mencakup aktivitas-aktivitas utama manajemen perubahan. Dokumen SOP yang telah selesai disusun akan diserahkan kepada pihak Bina Program untuk dilakukan verifikasi dan validasi.

B. Verifikasi

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah prosedur yang telah dihasilkan telah sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan standar acuan dan pihak dari Bina Program yang bersangkutan, yaitu pihak admin dan pihak kasubag dari masing-masing aplikasi GRMS. Verifikasi dilakukan dengan menggunakan metode wawancara.

C. Validasi

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan prosedur ketika telah diimplementasikan dalam organisasi dan dilakukan oleh penyusun SOP tersebut. Apabila masih terdapat ketidaksesuaian, maka akan dilakukan perbaikan terhadap prosedur SOP tersebut.

3.2.5. Tahap Penyusunan Dokumen Akhir

Tahap ini merupakan tahap akhir dimana dokumen prosedur SOP telah selesai diverifikasi dan divalidasi oleh pihak Bina

Program. Penulis akan melakukan penyusunan dokumen akhir dan menarik kesimpulan akhir dari perumusan masalah yang telah dibentuk sebelumnya dan berdasarkan hasil akhir penelitian. Setelah itu, penulis juga akan membuat dan merekomendasikan saran bagi organisasi yang diperlukan untuk perbaikan proses pengelolaan pengembangan aplikasi teknologi informasi dan saran bagi penelitian selanjutnya mengenai apa yang perlu dilakukan dan yang perlu diperbaiki. Dokumen SOP kemudian akan diberikan pada organisasi.

BAB IV

PERANCANGAN

Bagian ini menjelaskan proses perancangan penelitian tugas akhir yang digunakan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

4.1. Perancangan Studi Kasus

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam penetapan studi kasus dalam penelitian tugas akhir

4.1.1. Tujuan Studi Kasus

Studi kasus memungkinkan peneliti untuk meneliti data dalam konteks tertentu. Pada penelitian ini dilakukan penyusunan dokumen SOP manajemen perubahan pada kebutuhan aplikasi GRMS yang dapat dijadikan masukan dalam pengelolaan pengembangan sistem. Studi kasus didefinisikan sebagai penyelidikan sebuah proses nyata dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam pengumpulan data, seperti observasi dan wawancara [15].

Menurut Yin, terdapat 3 tipe dari studi kasus, antara lain [11] :

- Eksplorasi (menggali) : tipe studi kasus yang mengeksplorasi fenomena dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti
- Deskriptif : tipe studi kasus yang menggambarkan fenomena yang terjadi di dalam data dalam bentuk narasi
- *Explanatory* (memperjelas) : tipe studi kasus yang menjelaskan fenomena yang terjadi secara jelas mulai dari hal yang mendasar hingga yang paling dalam secara lebih detail

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, penulis menggunakan tipe studi kasus eksplorasi (menggali). Eksplorasi dilakukan pada studi kasus untuk penggalan data dan melihat fenomena mengenai gambaran umum layanan dan proses bisnis yang terkait dengan manajemen perubahan pada kebutuhan aplikasi GRMS dan fenomena tersebut dapat dijadikan dasar dalam

pembuatan SOP. Tujuan dari penggunaan studi kasus untuk menyelesaikan rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir. Perancangan fokus studi kasus terbagi menjadi 2 jenis, yaitu *single case design* yang berfokus pada satu kasus dan *multiple case design* yang berfokus pada berbagai kasus. Perancangan studi kasus yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti adalah *single case design* yang akan berfokus pada Bagian Bina Program Pemerintah Kota Surabaya sebagai objek penelitian. Terdapat 2 tipe dalam *single case design*, yaitu yaitu *single unit of analysis* dan *multiple units of analysis*.

Single unit of analysis dapat digunakan pada penelitian dimana terdapat kasus unik, kritis ataupun penyimpangan kasus. Sementara, *multiple units of analysis* dapat digunakan pada penelitian yang melakukan replikasi temuan di seluruh studi kasus dengan cara membandingkan *sub-units*.

Pada tugas akhir ini menggunakan *single unit of analysis*. *Unit of analysis* dalam tugas akhir ini adalah melakukan analisis terhadap aktivitas pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS oleh Bina Program Pemerintah Kota Surabaya.

4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Bagian Bina Program Kota Surabaya yang merupakan pihak pengelola dari sistem GRMS di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah proses dan layanan manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi yang terdapat dalam alur pengembangan GRMS. Proses tersebut akan disesuaikan dengan kerangka kerja *Change Management* ITIL V3 dan metode analisis kesenjangan sehingga proses manajemen perubahan dapat diterapkan dengan baik. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan dukungan penuh dari pihak Bagian Bina Program Kota Surabaya yang merupakan penanggung jawab pengelolaan perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS.

4.2. Perancangan Penggalian Data

Pada bagian ini merupakan perancangan perangkat yang digunakan untuk menggali data kondisi kekinian.

4.2.1. Data yang Diperlukan

Pada bagian ini merupakan perancangan perangkat yang digunakan dalam penggalian data kondisi kekinian mengenai gambaran umum aktivitas manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS oleh Bina Program Pemerintah Kota Surabaya.

Berikut merupakan poin-poin mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir :

1. Proses bisnis pengembangan setiap aplikasi GRMS
2. Kebijakan Bina Program dalam pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
3. Kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
4. Kondisi Ekspektasi manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

4.2.2. Teknik Penggalian Data

Pada bagian ini merupakan persiapan penggalian data dan perancangan metode penggalian data yang akan dilakukan. Persiapan penggalian data dilakukan dengan menyusun *interview protocol* yang berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan. Metode penggalian data yang akan dilakukan adalah wawancara dan observasi.

4.3. Perancangan *Interview Protocol*

Interview protocol merupakan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai panduan penelitian ketika melakukan wawancara agar jelas dan terarah. Daftar pertanyaan tersebut harus sesuai dengan tujuan wawancara yaitu data dan informasi yang ingin didapatkan. *Interview protocol* digunakan untuk menggali kondisi kekinian terkait pengelolaan manajemen akses saat ini. Berikut merupakan tampilan dari *interview*

protocol mengenai pencatatan informasi saat melakukan wawancara :

Table 4.1 Pencatatan Informasi Saat Wawancara

Tujuan Interview	:	(Contoh: Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS)
Tanggal	:	(Contoh: 14 April 2016)
Waktu	:	(Contoh: 11.30 WIB)
Lokasi	:	(Contoh: Ruang Bina Program Lantai 3)
Narasumber	:	(Contoh: Sam Joe)
Jabatan	:	(Contoh: Kepala Sub Bagian Bina Program)
Topik	:	(Contoh: Manajemen Perubahan terhadap Kebutuhan Aplikasi GRMS)

Berikut merupakan tampilan pertanyaan yang tertera dalam *interview protocol* terdapat pada table dibawah ini:

Table 4.2 Tampilan Interview Protocol

Topik : (Contoh:Manajemen Perubahan terhadap Kebutuhan Aplikasi GRMS)	
No.	Uraian Pertanyaan
1.	<p>Pertanyaan: (Contoh:Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS selama ini?)</p> <p>Jawaban: (Contoh:Pengguna, Admin, Kasubag, dan Programmer)</p>
2.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Jawaban:</p>
3.	<p>Pertanyaan:</p> <p>Jawaban:</p>

4.	Pertanyaan: Jawaban:
5.	Pertanyaan: Jawaban:

Dalam menyusun *interview protocol*, penulis menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses manajemen perubahan ITIL V3. Beberapa poin penting yang akan diajukan kepada *interviewee* adalah:

1. Aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
2. Kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang diterapkan oleh Bina Program
3. Kondisi ekspektasi manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang diterapkan oleh Bina Program

Penyusunan poin-poin pertanyaan pada *interview protocol* menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses manajemen perubahan ITIL V3. Berikut ini adalah kaitan antara poin-poin pertanyaan dan penjelasannya:

Table 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol 1

Pertanyaan	Referensi
Pendefinisian Aktor dan terhadap kebutuhan GRMS	Role manajemen perubahan
Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?	<i>Single unit of analysis</i>
Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan	<i>Single unit of analysis</i>

	pengembangan aplikasi GRMS	
	Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?	<i>Single unit of analysis</i>

Table 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol 2

Pertanyaan	Referensi
Identifikasi Kondisi Existing	
<p>Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat dan mencatat permintaan perubahan • Meninjau permintaan perubahan • Menilai dan mengevaluasi perubahan • Autorisasi perubahan • Memperbaharui rencana • Mengkoordinasikan implementasi • Mengevaluasi dan menutup perubahan 	<p><i>Create and record RFC</i> <i>Review the RFC</i> <i>Assess and Evaluate the change</i> <i>Authorize the change</i> <i>Plan updates</i> <i>Coordinating change implementation</i> <i>Review and close change</i></p>

Pertanyaan	Referensi
Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?	<i>Create and record RFC</i>
Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?	<i>Create and record RFC</i>
Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?	<i>Review the RFC</i>
Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?	<i>Single unit of analysis</i>
<i>Identifikasi Kondisi Ekspektasi</i>	
Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?	<i>Create and record RFC</i> <i>Review the RFC</i> <i>Assess and Evaluate the change</i> <i>Authorize the change</i> <i>Plan updates</i> <i>Coordinating change implementation</i> <i>Review and close change</i>

Hasil penyusunan *interview protocol* dapat dilihat pada **LAMPIRAN A.**

4.4. Perancangan Analisis Data

pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam melakukan analisis data

4.4.1. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisa deskriptif yang berasal dari hasil wawancara ,observasi dan review dokumen terkait terhadap kondisi kekinian serta kondisi ideal berdasarkan standar acuan mengenai pengelolaan manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS. Selain itu digunakan pula *tools* dalam wawancara yaitu *recorder* sebagai media pendukung dalam melakukan analisa deskriptif terhadap kondisi kekinian. Untuk memvisualisasikan kondisi kekinian dari hasil penggalian data dapat menggunakan *bizagi modeler*. Tujuan digunakannya metode pengolahan data untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tugas akhir. Hasil dari pengolahan data dapat dianalisis lebih lanjut untuk digunakan dalam pembuatan dokumen SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS.

4.4.2. Penentuan Pendekatan Analisis

Pendekatan analisis digunakan untuk mengetahui hubungan antara data yang sudah diolah dengan tujuan dari penelitian tugas akhir. Sehingga, analisis dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan terhadap standar acuan dan analisis kesenjangan. Berikut penjelasan terhadap masing-masing pendekatan yang digunakan :

4.4.2.1 Pendekatan Analisis Standar Acuan

Pendekatan analisis menggunakan standar ITIL V3 mengenai Manajemen Perubahan. Analisis dengan pendekatan ITIL yang berfokus pada proses manajemen perubahan untuk menggambarkan kondisi kekinian sesuai dengan aktivitas dalam manajemen perubahan, mulai dari proses membuat dan merekam permintaan perubahan, meninjau permintaan perubahan, menilai dan mengevaluasi perubahan, mengotorisasi perubahan, memperbaharui rencana,

mengkoordinasi implementasi, dan mengevaluasi dan menutup perubahan.

4.4.2.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan

Analisis dengan pendekatan analisis kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara standar layanan dan proses penyediaan layanan aplikasi GRMS yang terkait dengan manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi. Analisis kesenjangan berguna untuk mengetahui adanya ketidaksesuaian antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal sehingga perlu dilakukan adanya standarisasi berdasarkan suatu kerangka kerja. Hasil dari analisis kesenjangan akan dijadikan *input* untuk perancangan dokumen *standard operating procedure*.

4.5. Perancangan *Standard Operating Procedure*

Perancangan dokumen SOP dilakukan berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah didapat sebelumnya. Dokumen SOP yang telah selesai dirancang dan dibuat akan diserahkan kepada pihak organisasi untuk diverifikasi dan divalidasi pada lingkungan organisasi.

4.5.1. Verifikasi

Verifikasi diajukan kepada pihak pengelola aplikasi GRMS yakni Bina Program Pemerintah Kota Surabaya. Didalam tahap verifikasi ini ada beberapa aktivitas verifikasi yang dilakukan, yaitu tujuan verifikasi, sasaran verifikasi, metode verifikasi dan tahap pengujian verifikasi.

Table 4.5 Detail Verifikasi SOP

Tujuan	Memverifikasi dokumen untuk mengecek kebenaran dari informasi-informasi yang didefinisikan dan termuat dalam dokumen SOP.
Metode	Wawancara secara langsung
Sasaran	Kepala sub Bina Program

Alur Verifikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penulis mengirimkan dokumen SOP 2. Penulis meminta penanggung jawab untuk mereview dokumen SOP yang telah dikirim dan memberikan <i>feedback</i> 3. Penulis mengadakan wawancara langsung dengan penanggung jawab 4. Penulis melakukan wawancara secara langsung terkait dengan istilah kata yang digunakan dalam SOP dan informasi-informasi yang dimasukkan ke dalam dokumen SOP 5. Penanggung jawab memberikan review dan tanggapan dari pertanyaan penulis dan memberikan revisi (jika ada) 6. Penulis melakukan pembenahan konten dokumen 7. Penulis mengirim ulang hasil revisi kepada penanggung jawab 8. Penanggung jawab menerima dokumen SOP yang telah diperbaiki 9. Penanggung jawab menyetujui dokumen SOP yang telah diperbarui
-----------------	--

4.5.2. Validasi

Validasi diajukan pada pihak yang menggunakan aplikasi GRMS dan kepala sub bagian Bina Program. Saat validasi akan berlangsung proses uji coba simulasi penggunaan SOP selama 3 hari. Di dalam tahap validasi terdapat aktivitas validasi yang dilakukan, yaitu tujuan, sasaran validasi, metode validasi dan tahap pengujian validasi.

Table 4.6 Detail Validasi SOP

Tujuan	Memvalidasi dokumen dengan melihat apakah SOP dapat berjalan sesuai dengan kondisi yang ada dan untuk menemukan kekurangan dari SOP yang telah dibuat sehingga dapat dibenahi dan diterapkan
Metode	Wawancara
Sasaran	Kepala Sub Bagian Bina Program
Alur Validasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penulis mengirimkan satu SOP dan form-form terkait kepada penanggung jawab atau teknisi untuk melakukan pengujian SOP 2. Pelaksana menerima dokumen SOP, kemudian memahami SOP yang dibuat penulis. 3. Pelaksana mensimulasikan SOP yang dikirim, termasuk melakukan pengisian form dengan menggunakan salah satu permintaan perubahan yang masuk 4. Setelah dilakukan simulasi SOP dan pengisian form-form yang ada, selanjutnya adalah meminta feedback dari pelaksana. 5. Setelah selesai, maka dengan persetujuan penanggung jawab, SOP yang dibuat telah valid dan dapat diterapkan.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB V

IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan studi kasus yang didapatkan melalui wawancara dan review dokumen.

5.1 Analisis Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal

5.1.1 Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan perangkat penggalian data, narasumber yang akan dituju merupakan admin pada setiap aplikasi GRMS yang berjumlah 5 orang antara lain:

1. Ibu Galuh Ayu Jendrawati, selaku admin aplikasi e-Controlling dan aplikasi e-Project. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2016.
2. Ibu Pratiwi Sri Hadi, selaku admin aplikasi e_delivery. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2016.
3. Ibu Dian Septiani Santoso, selaku admin aplikasi e-Budeting. Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2016.
4. Ibu Enik Supristiyowati, selaku admin aplikasi e-Performance. Wawancara dilakukan pada tanggal 18 April 2016.

Hasil wawancara terdapat pada **LAMPIRAN B**. Poin-poin penting yang ditanyakan dalam wawancara dan observasi antara lain :

- Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap aplikasi GRMS
- Gambaran umum layanan pengembangan aplikasi GRMS
- Proses pengembangan aplikasi GRMS

5.1.2 Pendefinisian Aktor dan Role GRMS

Masing-masing aplikasi pada GRMS umumnya memiliki satu penanggung jawab yang berperan sebagai admin. Akan tetapi, terdapat pengecualian untuk dua aplikasi. Pada aplikasi e-Budgeting memiliki lebih dari satu admin. Selain itu, aplikasi

e-Performance memiliki 2 admin, yaitu super admin dan admin SKPD. Berdasarkan dari hasil wawancara pada poin pertanyaan 2 dan 3 mengenai aktivitas yang menjadi tanggung jawab dalam pengembangan GRMS, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi setiap role adalah sebagai berikut:

1. Super Admin/Admin Bina Program
Administrator yang bertanggung jawab atas manajemen pengelolaan GRMS untuk seluruh SKPD. Fungsinya dalam manajemen perubahan antara lain:
 - Menerima adanya permintaan perubahan dari *user* dan meninjau ulang detail permintaan perubahan untuk persetujuan esksekusi perubahan terhadap sistem
 - Menjabarkan alur dan detail perubahan kepada pihak *programmer* untuk tidak menimbulkan kesalahpahaman
 - Memeriksa hasil eksekusi perubahan yang telah diselesaikan oleh pihak *programmer*
2. Admin SKPD
Administrator memiliki kewenangan untuk bertanggung jawab atas kendali yang berkaitan dengan SDM di masing-masing SKPD. Mereka bertugas untuk menerima adanya permintaan perubahan dari *user* (SKPD) dan akan disampaikan kepada pihak super admin / admin Bina Program.
3. Kasubag
Kasubag memiliki kewenangan paling besar untuk menyetujui setiap permintaan perubahan yang diajukan oleh pengguna. Persetujuan perminta perubahan dilakukan berdasarkan kebutuhan, hukum, atau undang-undang yang berlaku.
4. User
Merupakan pengguna layanan GRMS yaitu SKPD, admin, penyedia layanan (karyawan Bina Program) maupun masyarakat umum. *User* merupakan pihak yang dapat melakukan permintaan perubahan kepada pihak admin.

5.1.3 Kategorisasi Perubahan Layanan TI

Jenis perubahan layanan TI pada GRMS dikategorisasikan menjadi 2 kategori menurut pihak admin Bina Program, yaitu:

1. **Besar:** Perubahan yang berpengaruh besar dan membutuhkan jangka waktu panjang
2. **Kecil:** Perubahan yang tidak berpengaruh besar dan tidak membutuhkan jangka waktu panjang

Isi pada Table 5.1 adalah permasalahan layanan TI yang sering terjadi didalam kelima aplikasi berdasarkan hasil wawancara yang ada pada **LAMPIRAN B:**

Table 5.1 Kategori Perubahan Menurut pengalaman Admin Bina Program berdasarkan tiap aplikasi

Aplikasi	Kategori Besar	Kategori Kecil
e-Budgeting	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan fitur baru dalam aplikasi • Penambahan alur proses bisnis dalam aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan laporan dalam aplikasi • Penambahan fitur verifikasi pengguna dalam aplikasi
e-Project dan e-Controlling (Pihak admin yang menangani adalah orang yang sama)	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan fitur baru dalam aplikasi • Penambahan fitur notifikasi dalam aplikasi • Perubahan data dalam aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan alur proses bisnis dalam aplikasi, contohnya • Penambahan fitur validasi dalam aplikasi

e-Delivery	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan data dalam aplikasi • Pemberian hak akses dalam aplikasi • Penambahan fitur baru dalam aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan fitur verifikasi pengguna dalam aplikasi
e-Performance	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaturan bobot kerja dalam aplikasi • Perubahan status data pegawai dalam aplikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Perubahan alur proses bisnis dalam aplikasi • Perubahan tata letak fitur dalam aplikasi

5.1.4 Kondisi Kekinian Manajemen Perubahan Terhadap Aplikasi GRMS

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi kekinian terhadap pengembangan aplikasi GRMS. Kondisi kekinian didapatkan dari hasil wawancara dengan para admin GRMS. Untuk hasil wawancara lengkap, terlampir pada **LAMPIRAN B**.

Dalam melakukan analisis kondisi kekinian, berdasarkan tahapan *service design* ITIL V3 terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI. Keempat aspek tersebut merupakan aspek penting yang digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain adalah:

- **People:** merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran maupun tanggung jawab masing-masing
- **Processes:** merupakan aktivitas, kebijakan, prosedur dan tindakan dari layanan TI

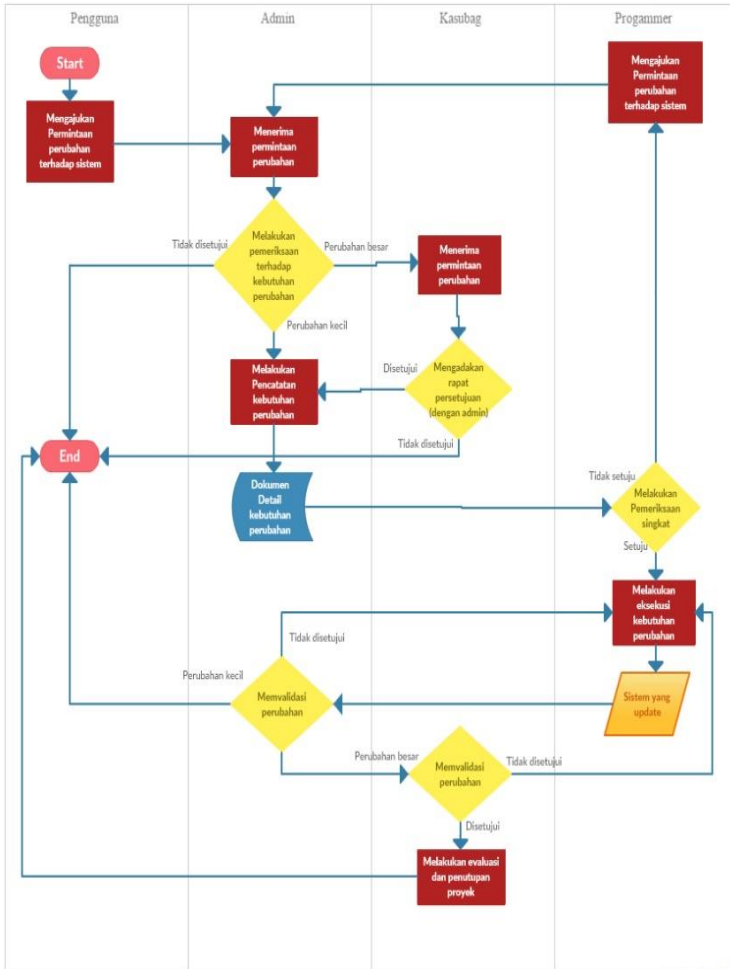
- **Product:** merupakan aspek aplikasi, infrastruktur, sistem manajemen dan teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- **Partners:** merupakan Pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *manufactures*, *suppliers* dan *vendor*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua dari empat aspek yang ada yaitu *people* dan *processes* karena berdasarkan standar terhadap kebutuhan suatu organisasi. Organisasi dapat merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadap proses dan pihak yang terkait dengan proses. Sedangkan di dalam studi kasus yang berfokus adanya manajemen perubahan terhadap aplikasi GRMS, kesesuaian proses dan sumber daya menjadi hal yang penting. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kedua aspek yaitu *people* dan *processes* dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi kekinian.

A. Aktivitas (Processes)

Berdasarkan standar ITIL V3 mengenai manajemen perubahan terdapat 7 aktivitas utama dalam melakukan manajemen perubahan, antara lain membuat dan merekam permintaan perubahan, meninjau permintaan perubahan, menilai dan mengevaluasi perubahan, mengotorisasi perubahan, memperbaharui rencana, mengkoordinasikan implementasi, dan mengevaluasi dan menutup proyek. Berikut adalah gambaran aktivitas manajemen perubahan pada ITIL V3 berdasarkan kondisi kekinian manajemen perubahan GRMS untuk setiap aplikasi pada Bina Program

5.1.4.1 Proses Manajemen Perubahan pada aplikasi e-Budgeting



Gambar 5.1 Alur pengembangan aplikasi e-budgeting

Alur manajemen perubahan dimulai dari *user*. User merupakan segala pihak yang menggunakan atau terlibat pada aplikasi e-Budgeting. User mengajukan permintaan perubahan terkait e-

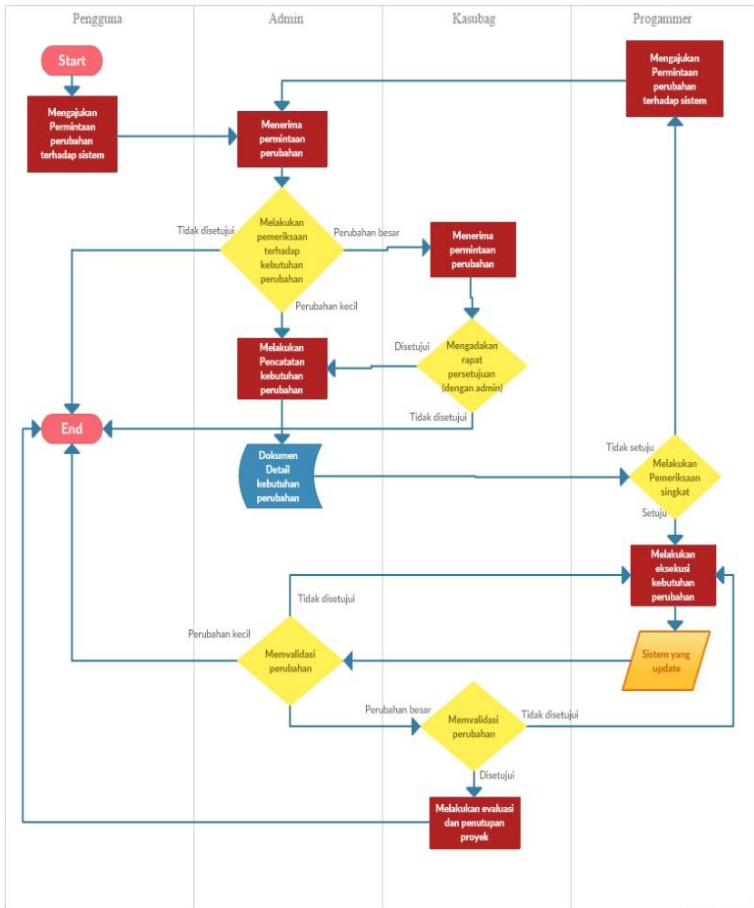
Budgeting kepada pihak admin e-Budeting. Pengajuan dilakukan melalui *walk-in*. Admin akan meninjau permintaan perubahan tersebut dan mengkategorisasikan jenis perubahan tersebut. Sebelumnya, admin juga berhak untuk menolak permintaan perubahan tersebut dengan alasan perubahan tidak berpengaruh signifikan atau perubahan tidak sesuai dengan kebijakan yang ada.

Jenis perubahan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perubahan besar dan perubahan kecil. Contoh dari perubahan besar adalah penambahan laporan, penambahan fitur verifikasi, dan penambahan fitur. Sedangkan contoh dari perubahan kecil adalah penambahan alur bisnis. Apabila perubahan terkategori besar, maka pihak admin harus mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak kasubag penyusunan untuk persetujuan. Diskusi biasanya dilakukan melalui sebuah rapat yang diikuti oleh pihak kasubag dan pihak admin serta pihak programmer apabila memang dibutuhkan. Apabila perubahan terkategori kecil, maka pihak admin tidak akan mendiskusikan dengan pihak kasubag.

Setiap hasil persetujuan perubahan yang ada akan dicatat oleh pihak admin ke dalam aplikasi TRAC sebagai media pencatatan dan penyimpanan perubahan. Aplikasi TRAC dapat diakses oleh pihak admin untuk pencatatan dan oleh pihak programmer untuk melihat detail eksekusi perubahan yang perlu dilakukan. Setelah itu, pihak programmer akan melakukan eksekusi perubahan kebutuhan terhadap sistem dari penjabaran detail permintaan perubahan dari pihak admin. Sistem yang telah selesai dieksekusi oleh pihak programmer akan ditinjau ulang oleh pihak admin untuk divalidasi apakah telah sesuai dengan permintaan.

Apabila disetujui, maka pihak admin akan menyerahkan hasil eksekusi tersebut kepada pihak kasubag terlebih dahulu untuk persetujuan. Apabila disetujui, maka pihak admin atau pihak programmer akan menyerahkan hasil eksekusi perubahan kebutuhan kepada pihak user.

5.1.4.2 Proses Manajemen Perubahan pada aplikasi e-Project dan aplikasi e-Controlling



Gambar 5.2 Alur pengembangan aplikasi e-project dan e-controlling

Alur manajemen perubahan dimulai dari *user*. User merupakan segala pihak yang menggunakan atau terlibat pada aplikasi e-Project dan e-Controlling. User mengajukan permintaan perubahan terkait e-Project dan e-Controlling kepada pihak penyelia admin e-Project dan e-Controlling terlebih dahulu.

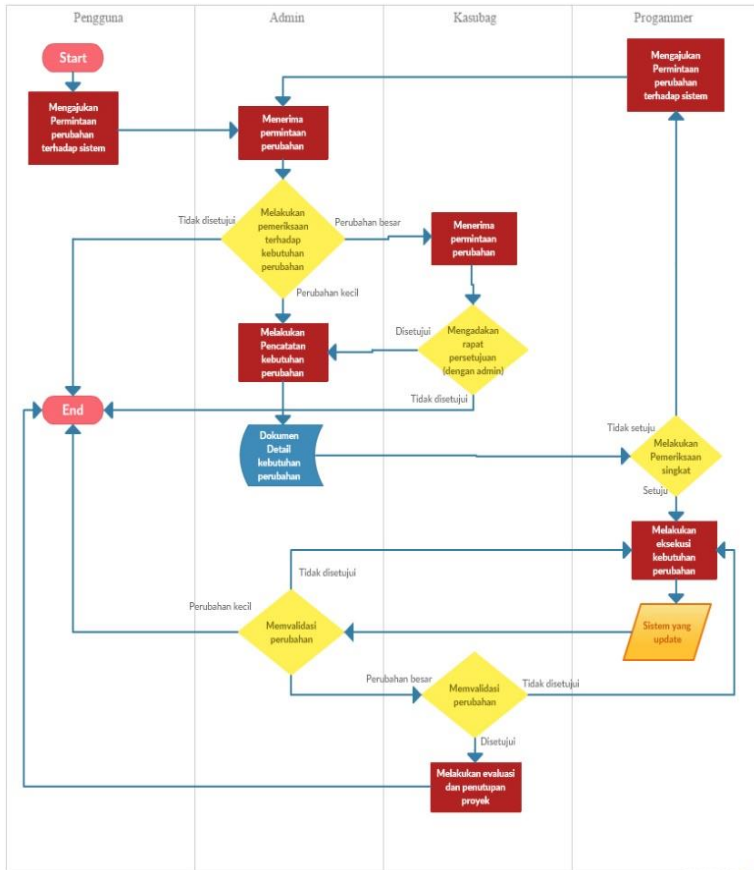
Pengajuan dilakukan melalui *walk-in*. Kemudian pihak penyelia admin menyampaikan permintaan perubahan terhadap pihak admin e-Project dan e-Controlling. Pihak admin akan meninjau permintaan perubahan tersebut dan mengkategorisasikan jenis perubahan tersebut. Sebelumnya, admin juga berhak untuk menolak permintaan perubahan tersebut dengan alasan perubahan tidak berpengaruh signifikan atau perubahan tidak sesuai dengan kebijakan yang ada.

Jenis perubahan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perubahan besar dan perubahan kecil. Contoh dari perubahan besar adalah perubahan alur proses bisnis dan penambahan validasi. Sedangkan contoh dari perubahan kecil adalah penambahan fitur, penambahan notifikasi, dan perubahan data. Apabila perubahan terkategori besar, maka pihak admin harus mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak kasubag penyusunan untuk persetujuan. Diskusi biasanya dilakukan melalui sebuah rapat yang diikuti oleh pihak kasubag dan pihak admin serta pihak programmer apabila memang dibutuhkan. Apabila perubahan terkategori kecil, maka pihak admin tidak akan mendiskusikan dengan pihak kasubag.

Setiap hasil persetujuan perubahan yang ada akan dicatat oleh pihak admin ke dalam aplikasi TRAC sebagai media pencatatan dan penyimpanan perubahan. Aplikasi TRAC dapat diakses oleh pihak admin untuk pencatatan dan oleh pihak programmer untuk melihat detail eksekusi perubahan yang perlu dilakukan. Setelah itu, pihak programmer akan melakukan eksekusi perubahan kebutuhan terhadap sistem dari penjabaran detail permintaan perubahan dari pihak admin. Sistem yang telah selesai dieksekusi oleh pihak programmer akan ditinjau ulang oleh pihak admin untuk divalidasi apakah telah sesuai dengan permintaan.

Apabila disetujui, maka pihak admin akan menyerahkan hasil eksekusi tersebut kepada pihak kasubag terlebih dahulu untuk persetujuan. Apabila disetujui, maka pihak admin atau pihak programmer akan menyerahkan hasil eksekusi perubahan kebutuhan kepada pihak user.

5.1.4.3 Proses Manajemen Perubahan pada aplikasi e-Delivery



Gambar 5.3 Alur pengembangan aplikasi e-delivery

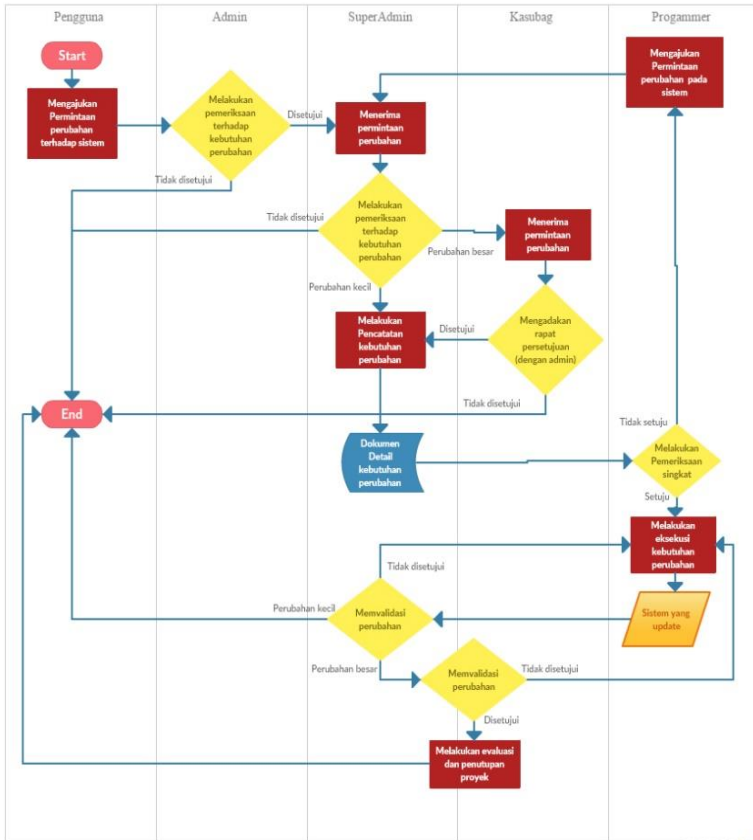
Alur manajemen perubahan dimulai dari *user*. User merupakan segala pihak yang menggunakan atau terlibat pada aplikasi e-Delivery. User mengajukan permintaan perubahan terkait e-Delivery kepada pihak admin e-Delivery. Pengajuan dilakukan melalui *walk-in*. Admin akan meninjau permintaan perubahan tersebut dan mengkategorisasikan jenis perubahan tersebut.

Sebelumnya, admin juga berhak untuk menolak permintaan perubahan tersebut dengan alasan perubahan tidak berpengaruh signifikan atau perubahan tidak sesuai dengan kebijakan yang ada.

Jenis perubahan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perubahan besar dan perubahan kecil. Contoh dari perubahan besar adalah perubahan alur proses bisnis dan penambahan fitur. Sedangkan contoh dari perubahan kecil adalah perubahan data dan pemberian hak akses. Apabila perubahan terkategori besar, maka pihak admin harus mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak kasubag penyusunan untuk persetujuan. Diskusi biasanya dilakukan melalui sebuah rapat yang diikuti oleh pihak kasubag dan pihak admin serta pihak programmer apabila memang dibutuhkan. Apabila perubahan terkategori kecil, maka pihak admin tidak akan mendiskusikan dengan pihak kasubag. Setiap hasil persetujuan perubahan yang ada akan dicatat oleh pihak admin ke dalam aplikasi TRAC sebagai media pencatatan dan penyimpanan perubahan. Aplikasi TRAC dapat diakses oleh pihak admin untuk pencatatan dan oleh pihak programmer untuk melihat detail eksekusi perubahan yang perlu dilakukan. Setelah itu, pihak programmer akan melakukan eksekusi perubahan kebutuhan terhadap sistem dari penjabaran detail permintaan perubahan dari pihak admin. Sistem yang telah selesai dieksekusi oleh pihak programmer akan ditinjau ulang oleh pihak admin untuk divalidasi apakah telah sesuai dengan permintaan.

Apabila disetujui, maka pihak admin akan menyerahkan hasil eksekusi tersebut kepada pihak kasubag terlebih dahulu untuk persetujuan. Apabila disetujui, maka pihak admin atau pihak programmer akan menyerahkan hasil eksekusi perubahan kebutuhan kepada pihak user.

5.1.4.4 Proses Manajemen Perubahan pada aplikasi e-Performance



Gambar 5.4 Alur pengembangan aplikasi e-performance

Alur manajemen perubahan dimulai dari *user*. User merupakan segala pihak yang menggunakan atau terlibat pada aplikasi e-Performance. User mengajukan permintaan perubahan terkait e-Performance kepada pihak admin e-Performance. Pengajuan dilakukan melalui *walk-in*. Admin akan meninjau permintaan perubahan tersebut dan mengkategorisasikan jenis perubahan tersebut. Sebelumnya, admin juga berhak untuk menolak

permintaan perubahan tersebut dengan alasan perubahan tidak berpengaruh signifikan atau perubahan tidak sesuai dengan kebijakan yang ada.

Jenis perubahan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perubahan besar dan perubahan kecil. Contoh dari perubahan besar adalah penambahan laporan, penambahan fitur verifikasi, dan penambahan fitur. Sedangkan contoh dari perubahan kecil adalah penambahan alur bisnis. Apabila perubahan terkategori besar, maka pihak admin harus mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak kasubag penyusunan untuk persetujuan. Diskusi biasanya dilakukan melalui sebuah rapat yang diikuti oleh pihak kasubag dan pihak admin serta pihak programmer apabila memang dibutuhkan. Apabila perubahan terkategori kecil, maka pihak admin tidak akan mendiskusikan dengan pihak kasubag.

Setiap hasil persetujuan perubahan yang ada akan dicatat oleh pihak admin ke dalam aplikasi TRAC sebagai media pencatatan dan penyimpanan perubahan. Aplikasi TRAC dapat diakses oleh pihak admin untuk pencatatan dan oleh pihak programmer untuk melihat detail eksekusi perubahan yang perlu dilakukan. Setelah itu, pihak programmer akan melakukan eksekusi perubahan kebutuhan terhadap sistem dari penjabaran detail permintaan perubahan dari pihak admin. Sistem yang telah selesai dieksekusi oleh pihak programmer akan ditinjau ulang oleh pihak admin untuk divalidasi apakah telah sesuai dengan permintaan.

Apabila disetujui, maka pihak admin akan menyerahkan hasil eksekusi tersebut kepada pihak kasubag terlebih dahulu untuk persetujuan. Apabila disetujui, maka pihak admin atau pihak programmer akan menyerahkan hasil eksekusi perubahan kebutuhan kepada pihak user.

B. Kebijakan (Processes)

Kebijakan penggunaan aplikasi GRMS ada berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2012. Selain itu, sesuai dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ITIL V3 sebagai acuan dalam pelaksanaan *e-government* yang

terstandarisasi akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

C. Struktur Organisasi (People)

Bina Program merupakan sebuah bagian yang berada di bawah Asisten Perekonomian dan Pembangunan Kota Surabaya yang menangani perencanaan keuangan daerah Kota Surabaya.



Gambar 5.5 Struktur Organisasi Bina Program

Tupoksi dari masing-masing pegawai disesuaikan dengan tupoksi yang telah diterbitkan oleh Perwali Kota Surabaya.

D. Sumber Daya Manusia (People)

Terdapat beberapa tipe pengguna yang berperan dalam manajemen *user* GRMS. Masing-masing pengguna memiliki peran masing-masing sesuai dengan Table 5.2 dibawah ini.

Table 5.2 Tipe Pengguna

Tipe Pengguna	Peran
Super Admin/Admin Bina Program	Pihak yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi GRMS

Admin SKPD	Pihak yang bertanggung jawab terhadap kendali pengelolaan aplikasi yang sesuai dengan masing-masing SKPD dan bertanggung jawab sebagai penengah antara user dan super admin / admin Bina Program
Pengguna Aplikasi	Pihak pengguna atau pihak yang terlibat pada aplikasi GRMS dalam lingkup Pemerintah Kota Surabaya
Developer Aplikasi	Pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan aplikasi
Kepala Sub Bagian (Kasubag)	Pihak yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan pada tingkat manajemen

Berdasarkan hasil wawancara, Bina Program memiliki 6 orang pegawai yang menjabat sebagai admin. Rinciannya sebagai berikut:

- E-Budgeting: 3 admin
- E-Project : 1 admin
- E-Controlling: 1 admin
- E-Delivery: 1 admin
- E-Performance: 1 admin.

Aplikasi *e-project* dan *e-controlling* ditangani oleh pihak admin yang sama.

Bina Program memiliki 10 orang tenaga kontrak sebagai *programmer* untuk membantu Bina Program dalam menangani bagian operasional dalam mengeksekusi perubahan kebutuhan GRMS. Setiap aplikasi GRMS memiliki 2 programmer.

Dari penjelasan kondisi kekinian di atas, diketahui bahwa terdapat penempatan jumlah admin yang tidak merata pada beberapa aplikasi GRMS. Misalnya, Ibu Galuh Ayu Jendrawatu, ST, adalah satu-satunya admin yang menangani aplikasi *e-project* dan *e-controlling* sekaligus, sedangkan aplikasi *e-budgeting* memiliki lebih dari satu admin. Padahal, setiap aplikasi sebaiknya ditangani oleh minimal 1 admin yang berbeda.

E. Produk

Bina Program memiliki produk dalam bentuk elektronik yaitu e-trac. E-trac merupakan aplikasi pencatatan perubahan yang masuk dan telah disetujui. Setiap aplikasi GRMS memiliki manajemen e-trac yang berbeda-beda. Berikut penjelasannya

Table 5.3 Manajemen E-trac Tiap GRMS

Government Resource Management Systems	Aplikasi <i>e-Trac</i>
<ul style="list-style-type: none"> • e-Budgeting • e-Project • e-Controlling 	<p>Aplikasi e-trac dipakai untuk pencatatan daftar perubahan yang telah disetujui oleh admin/kasubag. Pencatatan tersebut berisikan pengkategorisasian perubahan, prioritas perubahan, deskripsi perubahan, dan pihak yang bertanggung jawab terhadap perubahan. Jenis-jenis pengkategorisasian tersebut antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Defect: terkait dengan kecacatan software dan harus segera dikerjakan 2. Enhancement: penyempurnaan

Government Resource Management Systems	Aplikasi <i>e-Trac</i>
	<p>software dan tidak terlalu mendesak</p> <p>3. Task: terkait dengan penambahan fitur atau proses dan sebaiknya dikerjakan</p> <p>Adapun prioritas yang telah dilakukan dalam aplikasi ini, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Blocker: software tidak bisa beroperasi apabila tidak ada penanganan atau pembenaran 2. Critical: software masih dapat berjalan dan tetap penting untuk dikerjakan apabila ada kerusakan 3. Major: tidak sepenting critical tetapi masih dalam kategori bahaya 4. Minor: bahaya software tidak terlalu signifikan dan penanganannya tidak terlalu terburu-buru 5. Trivial: tidak ada efeknya secara langsung untuk proses bisnisnya

Government Resource Management Systems	Aplikasi <i>e-Trac</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>e-Delivery</i> • <i>e-Performance</i> 	<p>Aplikasi <i>e-trac</i> selalu digunakan admin untuk melakukan pengembangan GRMS. Admin selalu mencatat perubahan yang telah disetujui oleh admin/kasubag. Pencatatan tersebut berisikan kategorisasi perubahan, prioritas perubahan status pengerjaan perubahan, deskripsi perubahan, pihak siapa yang bertanggung jawab terhadap perubahan. Jenis-jenis pengkategorisasian perubahan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan Fitur: apabila <i>request</i> yang masuk terkait dengan permintaan penambahan fitur 2. Pengecualian: apabila <i>request</i> yang masuk berkaitan dengan penyimpangan terhadap alur proses bisnis ataupun kebijakan 3. Perbaikan: apabila <i>request</i> yang masuk berkaitan dengan permasalahan

Government Resource Management Systems	Aplikasi <i>e-Trac</i>
	<p>Adapun prioritas yang telah dilakukan dalam aplikasi ini, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendah: dampak dengan proses bisnis tidak terlalu terlihat dan waktu pengerjaan juga bisa kapan saja 2. Normal: bahaya software tidak terlalu signifikan untuk proses bisnis, software masih dapat berjalan dan penanganannya tidak terlalu terburu-buru 3. Tinggi: masih dalam kategori bahaya, layanan masih dapat digunakan tetapi tidak semua menu dapat diakses, dampak tidak begitu terasa dan penanganannya tidak disegerakan 4. Penting: masuk dalam kategori bahaya, dampak terasa secara signifikan dan merugikan banyak pihak dan

Government Resource Management Systems	Aplikasi <i>e-Trac</i>
	<p>penanganannya termasuk sesegera mungkin</p> <p>5. Segera: dalam kategori bahaya, dampak sangat terasa oleh semua pengguna, proses bisnis terhenti dan penanganannya sesegera mungkin</p>

F. Permasalahan

Permasalahan yang muncul pada kondisi kekinian berdasarkan hasil wawancara antara lain sebagai berikut:

- Letak alur pencatatan permintaan perubahan
- Kategorisasi dan prioritas jenis perubahan tidak dapat dibedakan dengan baik oleh admin GRMS karena setiap jenis permasalahan yang memerlukan perubahan selalu dikategorisasikan sebagai perubahan besar dan diprioritaskan mendesak untuk dikerjakan.

5.1.5 Kondisi Ideal Manajemen Perubahan Terhadap Kebutuhan GRMS

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi ideal pengembangan aplikasi GRMS. Kondisi ideal didapatkan dari hasil wawancara dengan para admin GRMS dan standar ITIL V3.

Dalam melakukan analisis kondisi ekspektasi, berdasarkan tahapan *service design* ITIL V3 terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI. Keempat aspek tersebut merupakan aspek penting yang digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain adalah:

- **People:** merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran maupun tanggung jawab masing-masing
- **Processes:** merupakan aktivitas, kebijakan, prosedur dan tindakan dari layanan TI
- **Product:** merupakan aspek aplikasi, infrastruktur, sistem manajemen dan teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- **Partners:** merupakan Pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *manufactures*, *suppliers* dan *vendor*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua dari empat aspek yang ada yaitu *people* dan *processes* karena berdasarkan standar terhadap kebutuhan suatu organisasi. Organisasi dapat merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadap proses dan pihak yang terkait dengan proses. Sedangkan di dalam studi kasus yang berfokus ada manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS, kesesuaian proses dan sumber daya menjadi hal yang penting. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kedua aspek yaitu *people* dan *processes* dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi ekspektasi.

A. Aktivitas (Processes)

Berdasarkan standar acuan manajemen perubahan ITIL terdapat tujuh aktivitas dalam melakukan manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS, yaitu: membuat dan merekam permintaan perubahan, meninjau permintaan perubahan, menilai dan mengevaluasi perubahan, otorisasi perubahan, pembaharuan rencana, mengkoordinasikan implementasi, dan mengevaluasi dan menutup perubahan

Table 5.4 Kondisi Ideal Manajemen Perubahan ITIL V3

Change Management ITIL V3	Analisis Kondisi Ideal
Membuat dan Merekam Permintaan Perubahan	Menurut ITIL V3, pihak yang bertanggung jawab (pihak admin) harus membuat <i>request for change</i> (RFC). RFC merupakan dokumen atau proposal resmi untuk mengajukan sebuah perubahan yang di dalamnya mencakup detail perubahan yang akan dibuat. Setiap perubahan yang dilakukan harus tercatat dalam sebuah <i>configuration management system</i> (CMS). CMS menyediakan catatan sejah (log) perubahan-perubahan yang pernah dilakukan terhadap sebuah sistem atau layanan TI.
Meninjau Permintaan Perubahan	Menurut ITIL V3, diperlukan adanya pemeriksaan RFC apakah semua bagian pengisian telah diisi dengan benar, apakah tidak terjadi duplikasi permintaan perubahan, dan apakah permintaan tidak melampaui cakupan proses manajemen perubahan
Menilai dan Mengevaluasi Perubahan	Menurut ITIL V3, diperlukan adanya penilaian dan pengevaluasian perubahan apakah usulan perubahan tersebut dan pengambilan

Change Management ITIL V3	Analisis Kondisi Ideal
	<p>keputusan untuk menyetujui atau tidak. Untuk melakukan aktivitas ini, disarankan menanyakan pertanyaan 7R, yakni :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Raised</i> : Siapa yang mengangkat usulan perubahan? • <i>Reason</i> : Apa alasan perubahan? • <i>Return</i> : Apa keuntungan bisnis yang diperoleh dari perubahan? • <i>Risk</i> : Apa resiko jika melakukan atau tidak melakukan perubahan? • <i>Resources</i> : Apa saja sumber daya yang diperlukan untuk perubahan? • <i>Responsible</i> : Siapa yang bertanggung jawab terhadap perubahan? • <i>Relationship</i> : Apa hubungan perubahan ini dengan perubahan lain?
Mengotorisasi Perubahan	Menurut ITIL V3, manajemen harus mengambil keputusan siapa orang yang diberikan otoritas melakukan perubahan
Memperbaharui Rencana	Menurut ITIL V3, diperlukan adanya pembaharuan rencana untuk memastikan perubahan yang perlu

Change Management ITIL V3	Analisis Kondisi Ideal
	dilakukan. Dalam hal ini, perubahan-perubahan berupa kebutuhan aplikasi TI.
Mengkoordinasikan Implementasi	Menurut ITIL V3, aktivitas ini mencakup pelaporan ke manajemen atas dan komunikasi terhadap <i>stakeholder</i> tentang perubahan dan rencana perubahan serta mensosialisasikan terhadap pengguna
Mengevaluasi dan Menutup Proyek	Menurut ITIL V3, di akhir proses semua perubahan harus dievaluasi dalam hal apakah perubahan telah mencapai tujuan dan keuntungan yang ingin dicapai.

B. Kebijakan (Processes)

Kebijakan penggunaan aplikasi GRMS berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2012. Selain itu sesuai dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ITIL V3 sebagai acuan dalam pelaksanaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya penggunaan ITIL V3 akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

C. Struktur Organisasi (People)

Bina Program merupakan sebuah bagian yang berada di bawah Asisten Perekonomian dan Pembangunan Kota Surabaya yang menangani perencanaan keuangan daerah Kota Surabaya.



Gambar 5.6 Struktur Organisasi Bina Program

Tupoksi dari masing-masing pegawai disesuaikan dengan tupoksi yang telah diterbitkan oleh Perwali Kota Surabaya.

D. Sumber Daya Manusia (People)

Terdapat beberapa usulan peran pada pengguna dalam manajemen *user* GRMS. Masing-masing pengguna memiliki peran masing-masing sesuai dengan Table 5.5.

Table 5.5 Usulan Peran Tambahan

Tipe Pengguna	Peran	Usulan Tanggung Jawab
Super Admin/Admin Bina Program	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi	Mengontrol siklus hidup segala perubahan, memungkinkan perubahan dapat menjadi keuntungan tanpa

Tipe Pengguna	Peran	Usulan Tanggung Jawab
		menimbulkan gangguan terhadap layanan lainnya, dan memiliki otorisasi pembentukan <i>change advisory board</i> .
Admin SKPD	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap kendali pengelolaan aplikasi yang sesuai dengan masing-masing SKPD	
Pengguna Aplikasi	Sebagai pengguna aplikasi GRMS dalam lingkup Pemerintah Kota Surabaya	
Developer Aplikasi	Sebagai orang yang bertanggung jawab dalam pengembangan aplikasi	
Kepala Sub Bagian	Sebagai pihak manajemen yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan pada	Memonitoring segala aktivitas implementasi perubahan hingga tahap

Tipe Pengguna	Peran	Usulan Tanggung Jawab
	tingkat manajemen	evaluasi dan penutupan

E. Harapan

Harapan mendatang terkait manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang disampaikan saat wawancara oleh narasumber antara lain sebagaia berikut:

- Penambahan tenaga kerja
- Adanya SOP dalam manajemen perubahan untuk pengembangan aplikasi
- Penyamaan persepsi antara pihak admin dan kasubag dengan pihak *programmer* sebagai bagian operasional untuk mengeksekusi perubahan kebutuhan tersebut

5.2 Hambatan

Dalam melakukan wawancara dan observasi, penulis mengalami beberapa hambatan yang dialami. Adapun beberapa hambatan yang dialami oleh penulis, antara lain:

- Keterbatasan waktu narasumber dalam wawancara maupun obervasi sehingga dalam melakukan proses penggalian kondisi kekinian manajemen perubahan terhadap GRMS, penulis perlu mengalokasikan waktu dan jadwal dengan narasumber terkait secara tepat
- Terdapat perbedaan penjelasan informasi yang didapat antara admin dengan programmer dan menyebabkan penulis perlu melakukan validasi dengan pihak yang terkait lainnya untuk memperoleh informasi yang lebih jelas

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab VI ini akan dijelaskan mengenai hasil dan penelitian tugas akhir, yaitu keluaran dari setiap tahapan yang ada dalam metode penelitian yang terdapat pada bab III.

6.1 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mengidentifikasi hasil analisis kondisi kekinian yang telah dilakukan terhadap pengelolaan permintaan perubahan GRMS dan kemudian membandingkannya dengan kondisi yang diharapkan dan kondisi ideal pada standar acuan. Analisis ini dilakukan karena masih terdapat aktivitas proses bisnis manajemen perubahan yang masih belum diterapkan. Dari perbandingan tersebut dapat dicari kesenjangan yang terjadi dalam proses permintaan perubahan GRMS. Penemuan kesenjangan tersebut dapat dilihat dari kelemahan atau kekurangan yang ada di kondisi saat ini yang belum memenuhi kondisi ideal. Dari kesenjangan yang ada akan didefinisikan usulan-usulan yang nantinya akan digunakan sebagai input untuk membuat dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) manajemen perubahan GRMS. Berikut hasil analisis kesenjangan dapat dilihat pada Table 6.1

Table 6.1 Analisis Kesenjangan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
Proses	<i>Create and Record RFC</i>	Pengguna melakukan permintaan perubahan terhadap pihak admin. Apabila perubahan berpengaruh signifikan / besar terhadap aplikasi GRMS, maka pencatatan permintaan perubahan dilakukan oleh pihak admin ke dalam aplikasi pencatatan TRAC	Pencatatan dilakukan oleh pengguna pada tahap awal ketika pengguna mengajukan permintaan perubahan. Pencatatan dilakukan di dokumen <i>request for change</i> yang memuat detail perubahan dan diserahkan kepada admin	Pencatatan dilakukan pada tahap awal ketika pengguna mengajukan permintaan perubahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat perbedaan alur letak aktivitas pencatatan permintaan perubahan yang dilakukan 2. Pencatatan dilakukan oleh pengusul perubahan pada formulir RFC

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
		<p>setelah adanya persetujuan dari pihak kasubag melalui sebuah rapat. Apabila perubahan tidak terlalu berpengaruh besar terhadap sistem, maka pihak admin akan langsung melakukan pencatatan permintaan perubahan ke dalam aplikasi pencatatan TRAC.</p>			
	<i>Review the RFC</i>	Pemeriksaan mengenai apakah	Pemeriksaan dokumen	Pemeriksaan lebih berfokus	1. Adanya pemeriksaan RFC

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
		permintaan perubahan dari pengguna tidak melampaui cakupan proses bisnis	pencatatan permintaan perubahan apakah pengisian telah valid dan tidak melampaui cakupan proses bisnis	ke arah isi RFC yang diajukan oleh pengusul perubahan, berupa ketepatan pengisian	dengan log perubahan yang pernah diusulkan sebelumnya 2. Admin wajib mengisikan formulir log yang berisi RFC yang pernah diajukan
	<i>Assess and Evaluate The Change</i>	Admin membuat rapat yang menghadirkan admin, kasubag, dan <i>programmer</i> (bila diperlukan) untuk mengevaluasi apakah perubahan perlu dilakukan	Menurut ITIL V3, terdapat 3 pembagian kategori perubahan : <i>standard change</i> , <i>normal change</i> , dan <i>emergency change</i> . Apabila perubahan perkategori	Jenis-jenis perubahan memiliki prosedur penilaian dan pengevaluasian yang berbeda	1. Diperlukan rincian alur dalam penilaian dan pengevaluasian perubahan sesuai ITIL V3 2. Pengusul perubahan/pengguna wajib mengikuti forum CAB

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
		dan bagaimana perubahan dilakukan	<p><i>standard change</i>, maka tidak ada aktivitas ini. Apabila perubahan terkategori <i>normal change</i>, maka admin wajib membentuk <i>change advisory board</i> yang wajib menghadirkan pengguna, admin, kasubag, <i>programmer</i>, dan kabag. Apabila perubahan terkategori <i>emergency change</i>, maka admin wajib</p>		3. Admin akan melengkapi formulir RFC apabila perubahan disetujui atau ditolak disertai alasan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
			<p>membentuk <i>emergency change advisory board</i>. Pihak yang dapat menghadiri tetap sama dengan CAB, hanya tidak seluruh pihak wajib menghadirinya. Aktivitas penilaian terhadap usulan perubahan dilakukan dengan menanyakan pertanyaan 7R.</p>		
	<i>Authorize The Change</i>	Autorisasi diberikan oleh admin sendiri pada	Autorisasi diberikan kepada kasubag apabila perubahan	Autorisasi perubahan dilakukan oleh pihak yang	1. Adanya hierarki khusus untuk otorisasi perubahan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal	Kesenjangan Proses	Perubahan
		saat pencatatan perubahan.	terkategori <i>standard change</i> . Apabila perubahan terkategori lainnya, maka otorisasi diberikan melalui forum CAB/ECAB dengan menggunakan hierarki otorisasi perubahan	berbeda dan tempat yang berbeda	

6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat dilakukan identifikasi dampak yang diakibatkan dari hasil identifikasi perubahan pada analisis kesenjangan. Identifikasi dampak diperlukan untuk mengetahui akibat dari perpindahan kondisi saat ini ke kondisi ekspektasi atau kondisi ideal berdasarkan standar acuan. Selanjutnya akan diidentifikasi solusi dari dampak perubahan yang terjadi pada Table 6.2, sehingga akan didapatkan manfaat dari perubahan yang terjadi.

Table 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
	<i>Create and Record RFC</i>	Adanya pendetailan mengenai usulan perubahan yang harus diajukan oleh pengguna	Pembuatan formulir RFC yang berisi detail permintaan perubahan dari pengusul
	<i>Review RFC</i>	Adanya pemeriksaan terhadap dokumen RFC terkait pengisian dan cakupan permintaan perubahan	Pembuatan usulan peran tambahan terhadap admin untuk meninjau dokumen RFC
	<i>Asses and Evaluate the Change</i>	Adanya pembentukan <i>change advisory board</i> untuk penanganan perubahan <i>normal change</i> yang wajib mengundang berbagai pihak, seperti pengguna, manajer, dewan direksi, kontraktor, developer atau <i>emergency change advisory board</i> untuk penanganan perubahan <i>emergency change</i> yang berisi anggota khusus	Adanya pembentukan jadwal khusus setelah perubahan telah siap untuk dirapatkan berdasarkan kategori perubahan

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
	<i>Authorize the Change</i>	Adanya pembagian otorisasi perubahan untuk implementasi perubahan	Pembentukan hierarki otorisasi perubahan berdasarkan risiko implementasi perubahan

6.3 Perancangan Dokumen SOP

Pembuatan *Standard Operating Procedure* disusun berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan. Pembuatan SOP mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 tahun 2012. Adapun dalam penyusunan format SOP didasarkan pada tujuan dari pembuatan SOP dan tidak terdapat format baku dalam penyusunan format SOP. Apabila terdapat perbedaan tujuan pembuatan SOP, maka format SOP juga akan berbeda.

6.3.1 Deskripsi Usulan SOP

SOP yang dihasilkan untuk melakukan manajemen perubahan terhadap aplikasi GRMS adalah sebagai berikut :

- SOP manajemen perubahan TI
Prosedur yang memaparkan aktivitas untuk melakukan pencatatan permintaan perubahan dalam dokumen secara benar dan tepat berdasarkan ITIL V3.
- SOP penanganan *standard change*
Prosedur yang memaparkan aktivitas untuk penanganan permintaan perubahan yang terkategori *standard change*
- SOP penanganan *normal change*
Prosedur yang memaparkan aktivitas untuk penanganan permintaan perubahan yang terkategori *normal change*
- SOP penanganan *emergency change*
Prosedur yang memaparkan aktivitas untuk penanganan permintaan perubahan yang terkategori *emergency change*

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing prosedur pada Table 6.3.

Table 6.3 Deskripsi Usulan SOP

Usulan SOP	Aktivitas
Manajemen Perubahan TI	Prosedur ini dibuat dengan tujuan untuk untuk mengelola aktivitas dalam memastikan apakah perubahan-perubahan TI telah tercatat, terevaluasi, terotorisasi, dan terimplementasi ke lingkungan kerja yang sebenarnya dengan penuh kontrol. Prosedur manajemen perubahan memungkinkan penyedia layanan merealisasikan manfaat-manfaat dari sebuah perubahan dengan seminimal mungkin menginterupsi layanan TI yang telah ada dan sedang berjalan.
Penanganan <i>standard change</i>	Prosedur ini dibuat dengan tujuan untuk menangani perubahan-perubahan yang secara <i>default</i> sudah disetujui untuk dapat dilakukan. Perubahan-perubahan yang dimaksud merupakan perubahan yang terkategori <i>standard change</i> .
Penanganan <i>normal change</i>	Prosedur ini dibuat dengan tujuan untuk menangani perubahan-perubahan yang terkategori <i>normal change</i> . Prosedur ini mencakup aktivitas penilaian dan pengevaluasian perubahan serta pemberian otorisasi perubahan apabila perubahan disetujui.
Penanganan <i>emergency change</i>	Prosedur ini dibuat dengan tujuan untuk menangani perubahan-perubahan yang terkategori <i>emergency change</i> . Prosedur ini mencakup aktivitas penilaian dan pengevaluasian perubahan serta

Usulan SOP	Aktivitas
	pemberian otorisasi perubahan apabila perubahan disetujui

Selain SOP, peneliti juga mengusulkan beberapa formulir yang dapat melengkapi beberapa SOP. Formulir yang diusulkan antara lain :

Table 6.4 Usulan Formulir

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
SOP-Perubahan-001	SOP Manajemen Perubahan TI	1. FRM-Perubahan-001	Formulir RFC
SOP-Perubahan-003	SOP Penanganan <i>Normal Change</i>	1. FRM-Perubahan-001	Formulir RFC
SOP-Perubahan-004	SOP Penanganan <i>emergency change</i>	1. FRM-Perubahan-001	Formulir RFC

6.3.2 Struktur dan Konten SOP

Dalam menentukan struktur dan konten SOP, penulis mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Namun tidak semua struktur dan konten yang ada dalam acuan digunakan dalam penelitian tugas akhir ini karena disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Berikut adalah struktur dan konten SOP dalam kerangka dokumen SOP manajemen perubahan terhadap aplikasi GRMS pada Table 6.5

Table 6. 5 Struktur dan Konten SOP

RUANG LINGKUP	SUB BAB
PENDAHULUAN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Latar Belakang ▪ Tujuan ▪ Ruang Lingkup ▪ Ruang Lingkup Konten SOP ▪ Struktur Organisasi
SOP Manajemen Perubahan TI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definisi ▪ Tujuan Utama ▪ SOP Manajemen Perubahan TI ▪ Alur Tahapan Prosedur ▪ Indikator Pengukuran Kinerja
SOP Penanganan Standard Change	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definisi ▪ Tujuan Utama ▪ SOP penanganan standard change ▪ Alur Tahapan Prosedur
SOP Penanganan Normal Change	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definisi ▪ Tujuan Utama ▪ SOP penanganan normal change ▪ Alur Tahapan Prosedur
SOP Penanganan Emergency Change	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definisi ▪ Tujuan Utama ▪ SOP penanganan emergency change ▪ Alur Tahapan Prosedur
Formulir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulir RFC (FRM-Perubahan-001)

6.4 Hasil Pembuatan Dokumen SOP

Pada bagian ini akan dipaparkan penjelasan mengenai setiap prosedur yang tertera dalam SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS. Dalam melakukan penyusunan SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan GRMS, penulis menggunakan panduan SOP menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Di dalam SOP, model prosedur akan dijabarkan dalam bentuk *flowchart* karena terdapat banyak aktivitas dan keputusan yang terkait. Hasil keseluruhan dokumen SOP akan dilampirkan pada buku produk SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan. Berikut adalah pemaparan masing-masing prosedur :

6.4.1 Prosedur Manajemen Perubahan TI

Prosedur manajemen perubahan TI merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program untuk mengelola proses pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS secara berurutan. Harapan dari penerapan SOP ini adalah mampu menyelesaikan permasalahan secara efektif dan efisien dalam pengelolaan pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS.

6.4.1.1 Definisi

A. Manajemen Perubahan TI

Manajemen perubahan TI yang diuraikan dalam standar ITIL V3 adalah proses mengontrol siklus hidup semua perubahan-perubahan dalam layanan TI dan memastikan perubahan benar-benar memberi keuntungan bagi bisnis organisasi. Perubahan dalam manajemen layanan TI mencakup :

- Penambahan (*add*)
- Modifikasi (*modify*)

- Penghilangan (*remove*)

Contoh-contoh perubahan TI antara lain perubahan arsitektur, proses, *tool*, indikator pengukuran, dokumentasi, layanan TI, sistem TI, infrastruktur TI, hingga perubahan *setting-up* sebuah sistem TI.

B. Kategori Perubahan

Tabel berikut memaparkan kategori perubahan layanan TI berdasarkan standar ITIL V3

Table 6. 6 Kategori Perubahan Menurut ITIL V3

KATEGORI	DESKRIPSI	CONTOH
STANDARD CHANGE	Merupakan tindakan-tindakan perubahan yang dapat terjadi dalam aktivitas bisnis sehari-hari dan berisiko rendah, sehingga untuk melakukannya hanya tinggal mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya atau petunjuk operasional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengganti password ▪ Penambahan laporan dalam aplikasi ▪ Penambahan fitur verifikasi pengguna dalam aplikasi ▪ Penambahan fitur validasi dalam aplikasi ▪ Perubahan tata letak fitur dalam aplikasi
EMERGENCY CHANGE	Merupakan perubahan yang harus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perubahan sistem untuk mengatasi

KATEGORI	DESKRIPSI	CONTOH
	diimplementasikan segera mungkin karena memiliki pengaruh besar ke bisnis, yang umumnya diinisiasi oleh sebuah <i>acciden</i>	<p><i>accident</i> besar seperti server crash</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementasi sistem keamanan
NORMAL CHANGE	Merupakan perubahan-perubahan yang tidak termasuk <i>standard change</i> atau <i>emergency change</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penambahan fitur baru dalam aplikasi ▪ Penambahan alur proses bisnis dalam aplikasi ▪ Perubahan data dalam aplikasi ▪ Pemberian hak akses dalam aplikasi ▪ Pengaturan bobot kerja dalam aplikasi ▪ Perubahan status data pegawai


C. Request For Change

RFC merupakan sebuah dokumen/proposal resmi untuk mengajukan sebuah perubahan, dimana di dalamnya mencakup detail perubahan yang akan dibuat, dampak dan keterangan klasifikasi perubahan yang diusulkan. RFC dapat berupa dokumen fisik/kertas atau elektronik.

6.4.1.2 Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur manajemen perubahan TI adalah untuk mengelola aktivitas dalam memastikan apakah perubahan-perubahan TI telah tercatat, terevaluasi, terotorisasi, dan terimplementasi ke lingkungan kerja yang sebenarnya dengan penuh kontrol. Prosedur manajemen perubahan memungkinkan penyedia layanan merealisasikan manfaat-manfaat dari sebuah perubahan dengan seminimal mungkin menginterupsi layanan TI yang telah ada dan sedang berjalan.

6.4.1.3 Deskripsi dan Informasi SOP

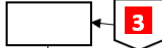

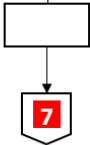
 PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM	Nomor SOP	SOP-Perubahan-001
	Nama SOP	SOP MANAJEMEN PERUBAHAN TI
	Tanggal Pembuatan/...../.....
	Tanggal Revisi/...../.....
	Tanggal Berlaku/...../.....
Disahkan Oleh	(.....)	
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP manajemen perubahan TI merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program untuk mengelola proses pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS secara berurutan. Harapan dari penerapan SOP ini adalah mampu menyelesaikan permasalahan secara efektif dan efisien dalam pengelolaan pengembangan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS.	DAFTAR PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Pengusul Perubahan (Inisiator RFC) • <i>Change Manager</i> KUALIFIKASI PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki teknik berkomunikasi yang baik • Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain • Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang layanan TI • Memahami detail permintaan perubahan yang akan diusulkan 	
KETERKAITAN		
<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Penanganan Standard Change • Prosedur Penanganan Normal Change • Prosedur Penanganan Emergency Change 		
REFERENSI	PELENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Change Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Media Komunikasi : <i>walk in</i> • Formulir RFC (FRM-Perubahan-001) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka Bina Program tidak dapat mengelola segala aktivitas perubahan dalam sistem TI yang mengakibatkan pengaruh negatif terhadap bisnis, seperti waktu yang terbuang, kesalahan sistem, sistem <i>down</i> , dan interupsi layanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Mendokumentasikan permintaan perubahan dalam dokumen RFC • Mendeskripsikan detail permintaan perubahan 	

Gambar 6. 1 SOP-Perubahan-001

6.4.1.4 Alur Prosedur

<u>URAIAN PROSEDUR</u>		Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengusul Perubahan/Inisiator RFC	Change Manager (Admin)	Syarat	Waktu
1	Melaporkan perubahan terkait TI	START			Kondisional
2	Membuat <i>request for change</i> (RFC) untuk mencatat detail permintaan perubahan (deskripsi, alasan, dampak, dan keterangan lainnya)			Formulir RFC (FRM-Perubahan-001)	Kondisional
3	Menyerahkan RFC yang telah terisi kepada <i>change manager</i>			Formulir RFC yang telah terisi dan penyerahan dilakukan secara langsung	

4

<u>URAIAN PROSEDUR</u>		Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengusul Perubahan/Inisiator RFC	Change Manager (Admin)	Syarat	Waktu
4	Meninjau dan melengkapi informasi RFC (apabila diperlukan)			Formulir RFC yang telah terisi	15 Menit
5	Apakah usulan perubahan telah valid? (dapat dijalankan, belum pernah ada) Apabila iya, lanjut ke tahap berikutnya. Apabila tidak, <i>change manager</i> akan menolak RFC atau mengembalikan RFC atau memberitahu inisiator RFC.				
6	Mengklasifikasi kategori perubahan apakah termasuk <i>standard change</i> , <i>emergency change</i> , atau <i>normal change</i>			Formulir RFC yang telah terisi dan dinyatakan valid	

URAIAN PROSEDUR		Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengusul Perubahan/Inisiator RFC	Change Manager (Admin)	Syarat	Waktu
7	Dari hasil pengklasifikasian kategori perubahan, apabila perubahan terkategori <i>standard change</i> , maka lakukan prosedur penanganan <i>standard change</i> . Apabila perubahan terkategori <i>normal change</i> , maka lakukan prosedur penanganan <i>Normal Change</i> dan apabila perubahan terkategori <i>emergency change</i> , maka lakukan penanganan <i>Emergency Change</i> .		<pre> graph TD Start[6] --> Decision{ } Decision -- Standard Change --> SOP002[SOP-Perubahan -002] Decision -- Normal Change --> SOP003[SOP-Perubahan -003] Decision -- Emergency Change --> SOP004[SOP-Perubahan -004] </pre>	Prosedur penanganan <i>standard change</i> , prosedur penanganan <i>normal change</i> , dan prosedur penanganan <i>emergency change</i>	Kondisional

Gambar 6. 2 Alur Prosedur SOP-Perubahan-001

6.4.2 Prosedur Penanganan Standard Change

Prosedur *standard change* merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program untuk menangani perubahan-perubahan yang secara *default* sudah disetujui untuk dapat dilakukan. Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat memberikan arahan yang terurut mengenai penanganan perubahan yang terkategori *standard change*.

6.4.2.1 Definisi

A. Standard Change

Perubahan yang terkategori *standard change* biasanya merupakan perubahan yang biasa terjadi dalam aktivitas bisnis sehari-hari dan dapat terjadi berulang dan berkali-kali. Perubahan ini juga tidak kompleks dan berisiko rendah sehingga untuk melakukannya hanya tinggal mengikuti prosedur atau petunjuk operasional yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni disebut *change model*.

B. Change Model

Change model merupakan urutan langkah-langkah standar yang sudah ditetapkan dan disetujui sebelumnya untuk menjalankan perubahan tertentu dengan kategori *standard change*. *Standard change* yang terjadi pada Bina Program meliputi penambahan laporan dalam aplikasi, penambahan fitur baru dalam aplikasi, dan perubahan tata letak fitur dalam aplikasi.

Isi *change model* dapat berupa langkah-langkah standar untuk mengatasi permasalahan terkait perubahan, siapa yang berwenang dan tanggung jawabnya, durasi waktu standar pengerjaan, dan prosedur eskalasi permasalahan yang tidak mampu diselesaikan.

6.4.2.2 Tujuan Utama

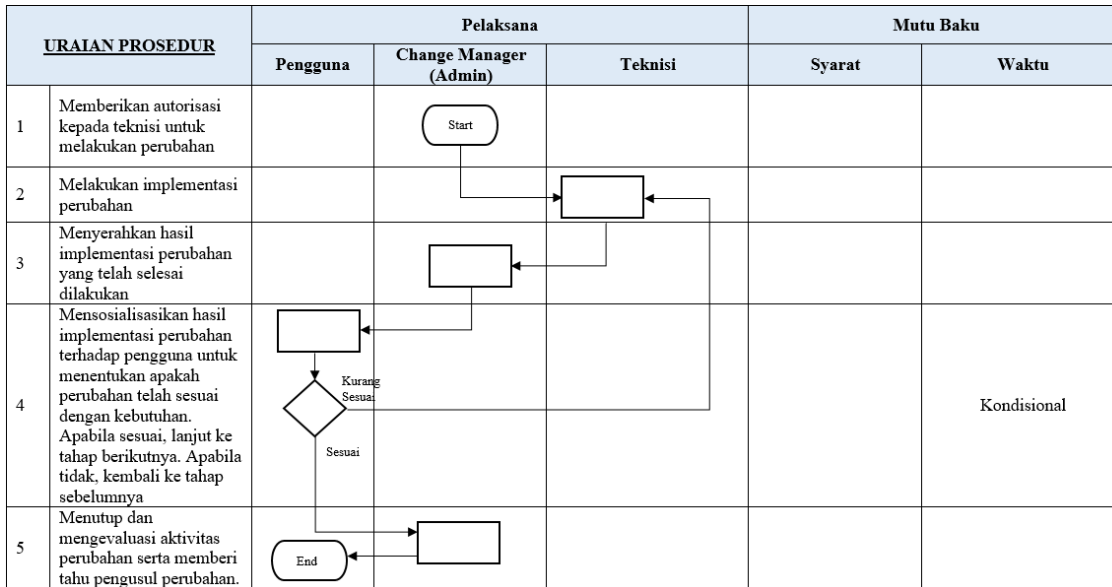
Tujuan utama dari proses penanganan *standard change* adalah untuk mengetahui prosedur yang perlu dilakukan dalam menangani perubahan yang terkategori *standard change*.

6.4.2.3 Deskripsi dan Informasi SOP

 PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM	Nomor SOP	SOP-Perubahan-002
	Nama SOP	SOP PENANGANAN STANDARD CHANGE
	Tanggal Pembuatan/...../.....
	Tanggal Revisi/...../.....
	Tanggal Berlaku/...../.....
	Disahkan Oleh	(.....)
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Peninjauan RFC merupakan penanganan <i>standard change</i> merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program untuk menangani perubahan-perubahan yang secara <i>default</i> sudah disetujui untuk dapat dilakukan. Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat memberika arahan yang terurut mengenai penanganan perubahan yang terkategori <i>standard change</i> .	DAFTAR PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Change Manager • Teknisi • Pengguna KUALIFIKASI PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kemampuan teknis yang baik • Memiliki kemampuan interpersonal yang baik • Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain • Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang layanan TI 	
KETERKAITAN		
<ul style="list-style-type: none"> • SOP Manajemen Perubahan TI 		
REFERENSI	PELENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Change Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir RFC (FRM-Perubahan-001) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka Bina Program tidak dapat menjalankan prosedur dalam SOP Manajemen Perubahan TI		

Gambar 6. 3 SOP-Perubahan-002

6.4.2.4 Alur Prosedur



Gambar 6. 4 Alur Prosedur SOP-Perubahan-002

6.4.3 Prosedur Penanganan Normal Change

Prosedur penanganan *normal change* merupakan panduan yang digunakan oleh Bina program dalam menilai dan mengevaluasi seluruh perubahan yang terkategori *normal change*. Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat membantu Bina Program dalam memberikan persetujuan terhadap pengusulan perubahan yang terkategori *normal change*.

6.4.3.1 Definisi

A. Change Advisory Board

Perubahan yang terkategori *normal change* merupakan perubahan yang umumnya memerlukan jangka waktu panjang dalam penanganannya dan tidak bersifat mendesak. Perubahan ini berpengaruh besar dan tidak terjadi pada sehari-hari. Perubahan ini mencakup penambahan fitur baru dalam aplikasi, penambahan alur proses bisnis dalam aplikasi, perubahan data dalam aplikasi, pemberian hak akses dalam aplikasi, pengaturan bobot kerja dalam aplikasi, dan perubahan status data pegawai.

B. Change Advisory Board

Change Advisory Board (CAB) adalah sebuah forum membantu memberikan dukungan kepada pihak-pihak berkepentingan yang terlibat dalam membantu penilaian perubahan dan menyetujui atau menolak permintaan perubahan tersebut. Tujuan utama CAB adalah menyetujui/tidak sebuah perubahan atau memutuskan sebuah perubahan diteruskan/tidak. CAB direncanakan untuk perubahan yang terkategori *normal change*. Pihak-pihak yang dapat terlibat dalam CAB antara lain :

- Pengguna
- *Change Manager* (admin)
- Teknisi/ Programmer
- Kepala Sub Bagian Bina Program
- Kepala Bagian Bina Program

C. Menilai dan Mengevaluasi Perubahan

Berdasarkan standar ITIL V3, untuk menilai dan mengevaluasi sebuah RFC disarankan menggunakan pertanyaan 7R yakni :

Table 6. 7 Pertanyaan 7R

Pertanyaan	Isi Pertanyaan
<i>Raised</i>	Siapa yang mengangkat permintaan perubahan ini?
<i>Reason</i>	Apa alasan perubahan?
<i>Return</i>	Apa keuntungan bisnis yang diperoleh dari perubahan?
<i>Risk</i>	Apa risiko jika melakukan atau tidak melakukan perubahan?
<i>Resources</i>	Sumber daya apa saja yang dibutuhkan untuk perubahan ini?
<i>Responsible</i>	Siapa yang akan bertanggung jawab terhadap perubahan?
<i>Relationship</i>	Apa hubungan perubahan ini dengan perubahan lain?

D. Autorisasi Perubahan

Manajemen perlu mengambil keputusan siapa orang yang diberikan otoritas melakukan perubahan (*change authority*). Tingkat otoritas untuk pelaksanaan perubahan dapat berupa peran atau kedudukan seseorang. Tingkat pembagian otoritas untuk perubahan jenis tertentu juga harus diputuskan berdasarkan jenis, ukuran, risiko, dan dampak bisnis potensial dari perubahan.

E. Hierarki Autorisasi Perubahan

Tingkat dalam penentuan otorisasi perubahan akan dibagikan berdasarkan risiko bisnis dan lingkup perubahan. Berikut adalah pembagian tingkat untuk pihak otorisasi perubahan :

Table 6. 8 Hierarki Autorisasi Perubahan


Tingkat	Pihak yang Bertanggung Jawab	Deskripsi Perubahan

Level 1	Kepala Bagian Bina Program	Perubahan yang berisiko besar atau membutuhkan biaya besar, dimana membutuhkan keputusan dari para eksekutif
Level 2	Kepala Sub Bagian Bina Program	Perubahan yang berdampak terhadap berbagai layanan atau divisi organisasi
Level 3	CAB / ECAB	Perubahan yang berpengaruh kecil terhadap lokal
Level 4	Change Manager	Perubahan yang berisiko rendah

6.4.3.2 Tujuan Utama

Tujuan utama dari proses penanganan *normal change* adalah menilai dan mengevaluasi apakah permintaan perubahan (yang diusulkan dalam RFC) dan mengambil keputusan apakah menyetujuinya atau tidak.

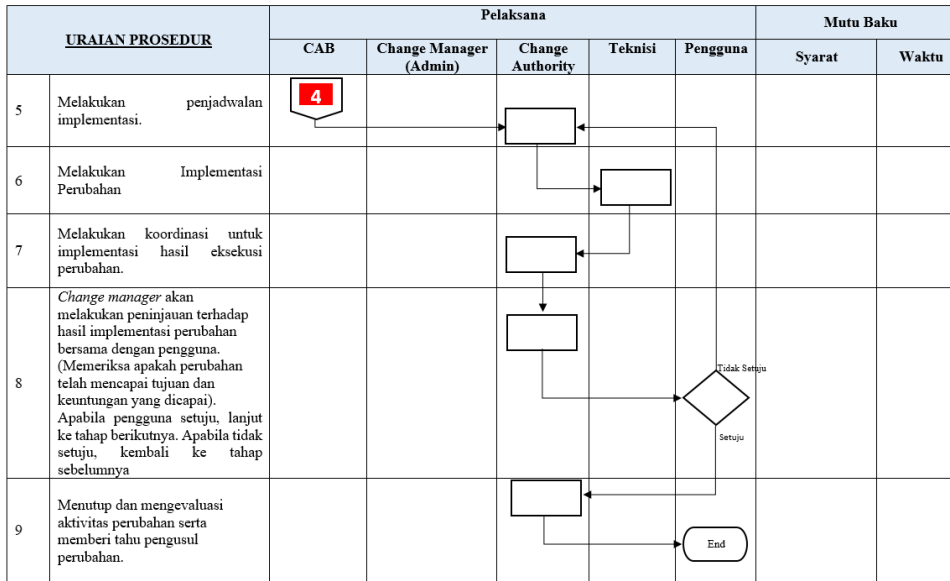
6.4.3.3 Deskripsi dan Informasi SOP

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM</p>	Nomor SOP	SOP-Perubahan-003
	Nama SOP	SOP PENANGANAN NORMAL CHANGE
	Tanggal Pembuatan/...../.....
	Tanggal Revisi/...../.....
	Tanggal Berlaku/...../.....
	Disahkan Oleh	(.....)
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP penanganan <i>normal change</i> merupakan panduan yang digunakan oleh Bina program dalam menilai dan mengevaluasi seluruh perubahan yang terkategori <i>normal change</i> . Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat membantu Bina Program dalam memberikan persetujuan terhadap pengusulan perubahan yang terkategori <i>normal change</i> .	DAFTAR PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • CAB • <i>Change Manager</i> • <i>Change Authority</i> • Teknisi • Pengguna 	
KETERKAITAN	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ul style="list-style-type: none"> • SOP Manajemen Perubahan TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kemampuan teknis yang baik • Memiliki kemampuan interpersonal yang baik • Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain • Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang layanan TI 	
REFERENSI	PELENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Change Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir RFC (FRM-Perubahan-001) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka persetujuan terhadap pengusulan perubahan hanya akan berdasarkan satu pihak saja dan tidak dapat dilakukan secara efektif dan bersama	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat hasil penilaian dan pengevaluasian perubahan • Mencatat hasil persetujuan atau penolakan perubahan disertai alasan 	

Gambar 6. 5 SOP-Perubahan-003

6.4.3.4 Alur Prosedur

URAIAN PROSEDUR	Pelaksana					Mutu Baku	
	CAB	Change Manager (Admin)	Change Authority	Teknisi	Pengguna	Syarat	Waktu
1	Menilai dan mengevaluasi proses dari dampak, seberapa mendesak, risiko, keuntungan, dan biaya dari RFC	Start				Formulir RFC (RFM-Perubahan-001)	Kondisional
2	Mengadakan rapat yang harus dihadiri oleh anggota CAB						
3	Rapat terbentuk. CAB mengevaluasi perubahan untuk otorisasi (menggunakan pertanyaan 7R). Apabila disetujui, maka berlanjut ke tahap selanjutnya. Apabila ditolak, maka <i>change manager</i> memberitahu pengguna dan mengembalikan RFC tersebut					Formulir RFC (RFM-Perubahan-001)	Kondisional
4	Menunjuk pihak yang menjadi <i>change authority</i> berdasarkan hierarki otorisasi perubahan						10 Menit



Gambar 6. 6 Alur Prosedur SOP-Perubahan-003

6.4.4 Prosedur Penanganan Emergency Change

Prosedur penanganan *emergency change* merupakan panduan yang digunakan oleh Bina program dalam menilai dan mengevaluasi seluruh perubahan yang terkategori *emergency change*. Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat membantu Bina Program dalam memberikan persetujuan terhadap pengusulan perubahan yang terkategori *emergency change*.

6.4.3.1 Definisi

A. Emergency Change

Perubahan yang terkategori *emergency change* merupakan perubahan yang ditangani sesegera mungkin. Meskipun perubahan ini bersifat mendesak, proses penanganan *emergency change* yang perlu dilakukan tetaplah ada. Proses penanganannya mirip dengan *normal change*. Perubahan ini mencakup perubahan sistem untuk mengatasi *accident* besar seperti server crash, implementasi sistem keamanan, dan perubahan-perubahan lainnya yang terdapat dalam kategori *normal change*, tetapi bersifat sangat mendesak.

B. Emergency Change Advisory Board

Emergency Change Advisory Board (ECAB) adalah sebuah forum membantu memberikan dukungan kepada pihak-pihak berkepentingan yang terlibat dalam membantu penilaian perubahan dan menyetujui atau menolak permintaan perubahan tersebut. Tujuan utama ECAB adalah menyetujui/tidak sebuah perubahan atau memutuskan sebuah perubahan diteruskan/tidak. ECAB direncanakan untuk perubahan yang terkategori *emergency change*. Pihak-pihak yang dapat terlibat dalam ECAB antara lain :

- Pengguna
- *Change Manager* (admin)
- Teknisi/Programmer
- Kepala Sub Bagian Bina program
- Kepala Bagian Bina Program

Pihak-pihak yang wajib terlibat dalam ECAB meskipun perubahan bersifat mendesak antara lain :

- Pengguna
- *Change Manager* (admin)
- Teknisi/Programmer

C. Menilai dan Mengevaluasi Perubahan

Berdasarkan standar ITIL V3, untuk menilai dan mengevaluasi sebuah RFC disarankan menggunakan pertanyaan 7R yakni :

Table 6. 9 Pertanyaan 7R

Pertanyaan	Isi Pertanyaan
<i>Raised</i>	Siapa yang mengangkat permintaan perubahan ini?
<i>Reason</i>	Apa alasan perubahan?
<i>Return</i>	Apa keuntungan bisnis yang diperoleh dari perubahan?
<i>Risk</i>	Apa risiko jika melakukan atau tidak melakukan perubahan?
<i>Resources</i>	Sumber daya apa saja yang dibutuhkan untuk perubahan ini?
<i>Responsible</i>	Siapa yang akan bertanggung jawab terhadap perubahan?
<i>Relationship</i>	Apa hubungan perubahan ini dengan perubahan lain?

D. Autorisasi Perubahan

Manajemen perlu mengambil keputusan siapa orang yang diberikan otoritas melakukan perubahan (*change authority*). Tingkat otoritas untuk pelaksanaan perubahan dapat berupa peran atau kedudukan seseorang. Tingkat pembagian otoritas untuk perubahan jenis tertentu juga harus diputuskan berdasarkan jenis, ukuran, risiko, dan dampak bisnis potensial dari perubahan.

E. Hierarki Autorisasi Perubahan

Tingkat dalam penentuan autorisasi perubahan akan dibagikan berdasarkan risiko bisnis dan lingkup perubahan. Berikut adalah pembagian tingkat untuk pihak autorisasi perubahan :


Table 6. 10 Hierarki Autorisasi Perubahan

Tingkat	Pihak yang Bertanggung Jawab	Deskripsi Perubahan
Level 1	Kepala Bagian Bina Program	Perubahan yang berisiko besar atau membutuhkan biaya besar, dimana membutuhkan keputusan dari para eksekutif
Level 2	Kepala Sub Bagian Bina Program	Perubahan yang berdampak terhadap berbagai layanan atau divisi organisasi
Level 3	CAB / ECAB	Perubahan yang berpengaruh kecil terhadap lokal
Level 4	Change Manager	Perubahan yang berisiko rendah

6.4.3.2 Tujuan Utama



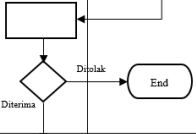
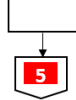
Tujuan utama dari proses penanganan *emergency change* adalah menilai dan mengevaluasi apakah permintaan perubahan (yang diusulkan dalam RFC) dan mengambil keputusan apakah menyetujuinya atau tidak. Permintaan perubahan yang dinilai dan dievaluasi adalah perubahan yang terkategori *emergency change*.









6.4.3.3 Deskripsi dan Informasi SOP

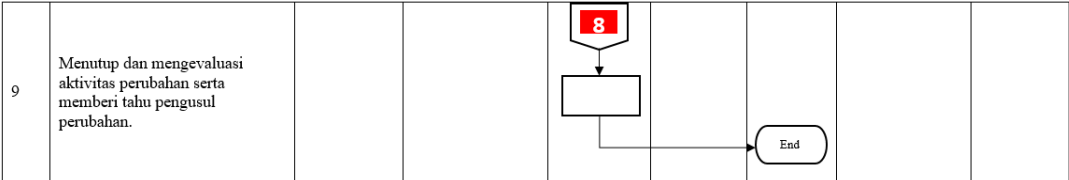
 PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM	Nomor SOP	SOP-Perubahan-004
	Nama SOP	SOP PENANGANAN EMERGENCY CHANGE
	Tanggal Pembuatan/...../.....
	Tanggal Revisi/...../.....
	Tanggal Berlaku/...../.....
	Disahkan Oleh	(.....)
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP penanganan <i>emergency change</i> merupakan panduan yang digunakan oleh Bina program dalam menilai dan mengevaluasi seluruh perubahan yang terkategori <i>emergency change</i> . Harapan dari penerapan SOP ini adalah agar dapat membantu Bina Program dalam memberikan persetujuan terhadap pengusulan perubahan yang terkategori <i>emergency change</i> .	DAFTAR PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • ECAB • <i>Change Manager</i> • <i>Change Authority</i> • Teknisi • Pengguna 	
KETERKAITAN	KUALIFIKASI PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kemampuan teknis yang baik • Memiliki kemampuan interpersonal yang baik • Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain • Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang layanan TI 	
<ul style="list-style-type: none"> • SOP Manajemen Perubahan TI 		
REFERENSI	PELENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Change Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir RFC (FRM-Perubahan-001) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka persetujuan terhadap pengusulan perubahan hanya akan berdasarkan satu pihak saja dan tidak dapat dilakukan secara efektif dan bersama	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat hasil penilaian dan pengevaluasian perubahan • Mencatat hasil persetujuan atau penolakan perubahan disertai alasan 	

Gambar 6. 7 SOP-Perubahan-004

6.4.3.4 Alur Prosedur

URAIAN PROSEDUR	Pelaksana					Mutu Baku	
	ECAB	Change Manager (Admin)	Change Authority	Teknisi	Pengguna	Syarat	Waktu
1	Menilai dan mengevaluasi proses dari dampak, seberapa mendesak, risiko, keuntungan, dan biaya dari RFC					Formulir RFC (RFM-Perubahan-001)	Kondisional
2	Mengadakan rapat yang harus dihadiri oleh anggota ECAB						
3	Rapat terbentuk. ECAB mengevaluasi perubahan untuk otorisasi (menggunakan pertanyaan 7R). Apabila disetujui, maka berlanjut ke tahap selanjutnya. Apabila ditolak, maka <i>change manager</i> memberitahu pengguna dan mengembalikan RFC tersebut					Formulir RFC (RFM-Perubahan-001)	Kondisional
4	Menunjuk pihak yang menjadi <i>change authority</i> berdasarkan hierarki otorisasi perubahan						10 Menit

URAIAN PROSEDUR		Pelaksana					Mutu Baku	
		ECAB	Change Manager (Admin)	Change Authority	Teknisi	Pengguna	Syarat	Waktu
5	Melakukan penjadwalan implementasi.							
6	Melakukan Implementasi Perubahan							
7	Melakukan koordinasi untuk implementasi hasil eksekusi perubahan.							
8	<i>Change manager</i> akan melakukan peninjauan terhadap hasil implementasi perubahan bersama dengan pengguna. (Memeriksa apakah perubahan telah mencapai tujuan dan keuntungan yang dicapai). Apabila pengguna setuju, lanjut ke tahap berikutnya. Apabila tidak setuju, kembali ke tahap sebelumnya							
								




Gambar 6. 8 Alur Prosedur SOP-Perubahan-004

6.4.5 Formulir

Dalam dokumen SOP, terdapat satu formulir yang digunakan, yaitu Formulir RFC (FRM-Perubahan-001)

Formulir ini digunakan oleh *change manager* untuk melengkapi pada pengisian bagian kolom persetujuan/penolakan terhadap usulan RFC setelah selesai diputuskan hasil persetujuan/penolakan.

 PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM		FORMULIR RFC (FRM-Perubahan-001)	
		ID perubahan	
Tanggal	___/___/___		
Waktu	___:___ WIB		
Nama pemohon perubahan			
Kategori perubahan	<input type="checkbox"/> Standard Change <input type="checkbox"/> Normal Change <input type="checkbox"/> Emergency Change		
ANALISIS PERMINTAAN PERUBAHAN			
Deskripsi Perubahan	Deskripsi Singkat	<i>Berisikan deskripsi perubahan</i>	
	Alasan Dibutuhkan Perubahan	<i>Berisikan alasan perubahan perlu diimplementasikan</i>	
	Biaya	<i>Berisikan detail biaya yang dibutuhkan untuk perubahan</i>	
	Keuntungan	<i>Berisikan keuntungan yang diperoleh dari perubahan</i>	
	Konsekuensi	<i>Berisikan konsekuensi akibat perubahan</i>	
	Area Bisnis Yang Terpengaruh	<i>Berisikan area bisnis yang terpengaruh akibat perubahan</i>	
	Layanan Yang Terpengaruh	<i>Berisikan layanan yang terpengaruh akibat perubahan</i>	
	Komponen Infrastruktur IT Yang Terpengaruh	<i>Berisikan infrastruktur IT yang terpengaruh akibat perubahan</i>	
Risiko	Identifikasi Risiko	<i>Berisikan risiko yang terjadi akibat perubahan</i>	
	Penanggulangan Risiko	<i>Berisikan strategi untuk menanggulangi risiko</i>	
	Strategi Cadangan	<i>Berisikan strategi apabila implementasi perubahan gagal</i>	
Jadwal Waktu	<i>Berisikan prediksi atau rekomendasi alokasi waktu yang dibutuhkan untuk implementasi perubahan</i>		
Estimasi Sumber Daya	Personil Yang Dibutuhkan	<i>Berisikan personil dari area mana yang dibutuhkan</i>	
	Biaya	<i>Berisikan biaya tambahan yang dibutuhkan untuk personil</i>	
Budget	<i>Berisikan budget yang telah dialokasikan untuk implementasi perubahan</i>		
Dokumen Mendukung	<i>Berisikan dokumen yang dapat mendukung untuk implementasi perubahan (Contoh : Dokumen Service Design)</i>		

Budget	<i>Berisikan budget yang telah dialokasikan untuk implementasi perubahan</i>
Dokumen Mendukung	<i>Berisikan dokumen yang dapat mendukung untuk implementasi perubahan (Contoh : Dokumen Service Design)</i>
PERSETUJUAN/PENOLAKAN	
Tanggal	___ / ___ / ___
Penanggung Jawab Persetujuan/Penolakan	<i>Berisikan pihak yang bertanggung jawab menyetujui atau menolak perubahan</i>
Hasil Keputusan	<input type="checkbox"/> Disetujui <input type="checkbox"/> Disetujui dengan syarat tertentu <hr/> <input type="checkbox"/> Ditolak
Penjelasan Keputusan	<i>Berisikan penilaian yang digunakan untuk menyetujui atau menolak perubahan</i>
PENANGGUNG JAWAB:	
(Diisi oleh admin)	

Gambar 6. 9 Formulir RFC

6.5 Verifikasi SOP

Kegiatan verifikasi SOP dilakukan untuk mengetahui ketepatan dan kesesuaian aktivitas maupun struktur dan konten formulir yang ada di dalam dokumen SOP. Penulis melakukan verifikasi SOP dengan melakukan wawancara kepada Admin/Super Admin Bina Program dan Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian Bagian Bina Program. Hasil wawancara tersebut memberikan informasi terkait isi dari dokumen SOP yang perlu diubah atau diperbaiki. Hasil verifikasi SOP secara lengkap dilampirkan pada **LAMPIRAN D**.

6.6 Validasi SOP

Kegiatan validasi SOP dilakukan untuk mengetahui apakah SOP dapat berjalan sesuai kondisi yang ada dan untuk menemukan kekurangan dari SOP yang telah dibuat untuk dapat dibenahi. Dalam melakukan validasi SOP, peneliti melakukan metode simulasi yang berdasarkan skenario yang telah dibuat. Simulasi dilakukan oleh admin sebagai *change*

manager dan kasubag sebagai *change owner* Hasil dari validasi memberikan informasi bahwa alur prosedur yang berkaitan dengan pengisian formulir dapat disimulasikan tanpa ada masalah. Hasil validasi SOP secara lengkap dilampirkan pada **LAMPIRAN E.**

(halaman sengaja dikosongkan)

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dan perancangan dokumen produk akhir dari pengerjaan tugas akhir ini, terdapat kesimpulan dan saran terkait hasil tersebut, yakni sebagai berikut:

7.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dibuat adalah jawaban dari perumusan masalah yang telah disusun dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini antara lain :

1. Kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS dengan kondisi ideal menurut manajemen perubahan ITIL V3

Berdasarkan analisis kesenjangan yang telah dilakukan antara kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS dengan kondisi ideal menurut manajemen perubahan ITIL V3, didapatkan bahwa terdapat beberapa aktivitas yang belum dikerjakan sesuai standar yaitu peninjauan permintaan perubahan, penilaian dan pengevaluasian perubahan, dan terdapat peletakkan aktivitas yang berbeda seperti pencatatan permintaan perubahan. Selain itu, pengkategorian permintaan perubahan juga tidak dilakukan secara maksimal oleh admin karena seluruh usulan perubahan dikategorisasikan sebagai perubahan yang penting untuk dikerjakan dan menyebabkan para teknisi atau *programmer* tidak mampu membedakan usulan perubahan mana yang paling prioritas untuk dikerjakan.

2. Hasil pembuatan dokumen SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, didapatkan empat usulan prosedur berdasarkan ITIL V3 yaitu :

- Prosedur manajemen perubahan TI
- Prosedur penanganan *standard change*
- Prosedur penanganan *normal change*
- Prosedur penanganan *emergency change*

Usulan prosedur manajemen perubahan TI merupakan alur proses bisnis manajemen perubahan TI pada Bina Program secara keseluruhan, dimana di dalam prosedur tersebut akan mencakup tiga prosedur penanganan yang berbeda-beda berdasarkan pada kategori perubahan yang diusulkan, yaitu prosedur penanganan *standard change*, *normal change*, dan *emergency change*.

Di dalam prosedur tertentu terdapat formulir yang mendukung pelaksanaan prosedur. Keseluruhan isi dokumen SOP dibukukan secara terpisah dari buku tugas akhir dan berjudul Dokumen *Standard Operating Procedure* Manajemen Perubahan Terhadap Kebutuhan Aplikasi Government Resource Management Systems (GRMS) Bagian Bina Program Pemerintah Kota Surabaya.

3. Hasil verifikasi dan validasi SOP manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Verifikasi SOP dilakukan dengan mewawancarai Kepala Sub Bagian (Kasubag) Pembinaan dan Pengendalian bagian Bina Program terkait isi dokumen SOP. Sedangkan validasi SOP dilakukan dengan menerapkan sebuah simulasi berdasarkan sebuah skenario yang telah dibuat. Simulasi dilakukan di Bina Program yang melibatkan admin *e-project* dan *e-controlling*, dan kepala sub bagian pembinaan dan pengendalian bagian Bina Program,. Hasil verifikasi dan validasi SOP adalah perbaikan isi dokumen SOP terkait proses dan aktivitas yang masih perlu ditambahkan atau dikurangi dan persetujuan pemilihan tanggung jawab setiap peran yang diusulkan serta alokasi waktu yang perlu diberikan untuk setiap aktivitas.

7.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti terkait dengan penelitian tugas akhir ini antara lain :

- Penelitian ini terbatas pada perancangan dan pembuatan dokumen SOP serta pengujian dokumen SOP tanpa adanya aktivitas pemantauan terhadap pengimplementasian SOP dan pengaruh pengimplementasian SOP tersebut pada lingkungan kerja sehingga dapat digunakan untuk

penelitian selanjutnya dalam melakukan evaluasi penerapan dokumen SOP terhadap proses manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “GRMS(Government Resources Management System) Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Pemerintahan-Surabaya,” 29 December 2014. [Online]. Available: <http://www.yipd.or.id/en/public-administration-and-management/grms-government-resources-management-system-sistem-informasi-manajemen-sumber-daya-pemerintahan-sura>. [Diakses 28 January 2016].
- [2] B. Program, *Profil Bagian Bina Program*, Surabaya.
- [3] T. Gunarni dan A. F. Rizky, “PENILAIAN DAN MITIGASI RISIKO APLIKASI E-BUDGETING, E-PROJECT, E-CONTROLLING DAN E-DELIVERY PADA BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK OCTAVE DAN FMEA,” Surabaya, Jurusan Sistem Informasi, 2015, pp. 43-47.
- [4] T. D. Susanto, dalam *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*, 2016, pp. 90-111.
- [5] ITIL V3 2011 Service Transition ST, TSO, 2011.

- [6] D. Galin, "Software Quality Assurance from Theory to Implementation," England, Pearson Education Limited, 2004.
- [7] "Teknik Analisis Masalah: Gap Analysis dan SWOT Analysis," January 2015. [Online]. Available: <http://pena.gunadarma.ac.id/teknik-analisis-masalah-gap-analysis-dan-swot-analysis/>.
- [8] "Gap Analysis," 2015. [Online]. Available: <http://www.id.lrq.com/what-we-do/gap-analysis/>.
- [9] J. Mineraud, O. Mazhelis, X. Su dan S. Tarkoma, "A Gap Analysis of Internet-of-Things Platforms," *Computer Communications*, Vol. %1 dari %289-90, pp. 5-16, 2016.
- [10] T. 9. Store, "Process vs. Procedure vs. Work Instruction," [Online]. Available: <http://the9000store.com/iso-9000-tips-process-procedure-work-instruction.aspx>. [Diakses 16 Januari 2016].
- [11] Y. R. K, *Case Study Research: Design and Methods*, Beverly Hills: Sage Publications, 1984.
- [12] "Kriteria SOP yang Baik," [Online]. Available: https://drive.google.com/file/d/0Bzw6_qVmUk8_TERocFIMYWwtT3c/view. [Diakses 16 Januari 2016].
- [13] B. T. Kota, "Standard Operating Procedure (SOP)," *Peraturan Menteri*, vol. I, no. 44, pp. 7-12, 2008.

- [14] P. Menteri, “Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah,” 2012. [Online]. Available:
http://www.kopertis3.or.id/html/wpcontent/uploads/2011/04/permenpan2012_035.pdf. [Diakses 16 Januari 2016].
- [15] C. Schell, The Value of The Case Study as a Research Strategy, *Manch. Bus. Sch.*, Jan. 1992.
- [16] R. Thayer dan M. Dorfman, *Software Requirements Engineering*, IEEE, 1997.
- [17] P. Zave, “Classification of Research Efforts in Requirements Engineering,” *ACM Computing (CSUR)*, vol. 29, no. 4, pp. 315-321, 1997.
- [18] Y.R.K, *Case Study Reasearch: Design and Methods*, Beverly Hills: Sage Publications, 1984.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

(halaman ini sengaja dikosongkan)

A LAMPIRAN A – Interview Protocol

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
Tanggal	:	
Waktu	:	
Lokasi	:	
Narasumber	:	
Jabatan	:	
Topik	:	Pendefinisian aktor dan role manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Tabel A. 1 Hasil Interview Protocol (1)

Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?
2.	Pertanyaan: Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan pengembangan aplikasi GRMS?

3.	Pertanyaan: Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?
-----------	---

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dari manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	
Waktu	:	
Lokasi	:	
Narasumber	:	
Jabatan	:	
Topik	:	Identifikas kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - o Kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS
 - o Kondisi ekspektasi pengembangan aplikasi GRMS

Tabel A. 2 Hasil Interview Protocol (2)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat dan mencatat permintaan perubahan • Meninjau permintaan perubahan • Menilai dan mengevaluasi perubahan • Autorisasi perubahan • Memperbaharui rencana • Mengkoordinasikan implementasi • Mengevaluasi dan menutup perubahan
2.	<p>Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?</p>
3.	<p>Pertanyaan: Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?</p>
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?</p>
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?</p>
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
6.	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?</p>

B LAMPIRAN B – Hasil Interview

Hasil wawancara I

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Galuh Ayu Jendrastuti, ST
Jabatan	:	Admin e-project dan e-controlling
Topik	:	Pendefinisian aktor dan role manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Tabel B.1 Hasil Interview Protocol (1)

Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS	
1.	Pertanyaan:

	Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?
	Pengusul perubahan (mulai dari pengguna GRMS, admin Bina Program, kepala sub bagian Bina Program), admin Bina Program, penyelia admin, kepala sub bagian Bina Program, Programmer
2.	Pertanyaan: Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan pengembangan aplikasi GRMS?
	Selama ini tidak ada. Hanya terdapat perapatan persetujuan antara admin, kepala sub bagian, dan programmer (apabila diperlukan)
3.	Pertanyaan: Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?
	Pengusul perubahan sebagai inisiator perubahan terhadap sistem, admin Bina program sebagai pihak penjabaran detail perubahan terhadap kepala sub bagian dan programmer, pencatat detail perubahan ke e-trac, penyelia admin sebagai penerima permintaan perubahan dari pengguna, kepala sub bagian sebagai pihak untuk menyetujui/menolak segala permintaan perubahan yang berpengaruh besar, programmer sebagai pihak eksekutor perubahan

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dari manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.40
Lokasi	:	Bina Program

Narasumber	:	Galuh Ayu Jendrastuti, S.T
Jabatan	:	Admin e-project dan e-controlling
Topik	:	Identifikas kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS
 - Kondisi ekspektasi pengembangan aplikasi GRMS

Tabel B.2 Hasil Interview Protocol (2)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Membuat dan mencatat permintaan perubahan ● Meninjau permintaan perubahan ● Menilai dan mengevaluasi perubahan ● Autorisasi perubahan ● Memperbaharui rencana ● Mengkoordinasikan implementasi ● Mengevaluasi dan menutup perubahan
<p>Selama ini, pencatatan permintaan perubahan dilakukan apabila telah disetujui oleh admin sendiri (apabila berpengaruh kecil) atau oleh kepala sub bagian (apabila berpengaruh besar). Setelah itu, biasanya programmer akan melihat detail pencatatan perubahan tersebut untuk mengetahui apa yang akan dikerjakan. Pada hal ini,</p>	

<p>apabila dirasa ada kesalahan dalam pendetailan permintaan perubahan, programmer akan mengganti detail perubahan yang masih salah. Setelah itu, programmer mengeksekusi perubahan tersebut. Pengeksekusian juga dapat dilakukan oleh admin sendiri bila memang bisa ditangani oleh admin. Pengimplementasian hasil eksekusi dilakukan setelah hasil eksekusi divalidasi oleh admin dan kepala sub bagian (apabila diperlukan). Terakhir, programmer akan memberi status selesai pada halaman pencatatan perubahan.</p>	
2.	<p>Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?</p>
<p>Pengguna GRMS, admin Bina Program, Kepada sub bagian Bina Program</p>	
3.	<p>Pertanyaan: Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?</p>
<p>Ada, bentuknya dalam media elektronik yang dinamakan e-trac</p>	
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?</p>
<p>Dalam e-trac terdapat perbedaan untuk jenis perubahan dan prioritas perubahan yang harus diimplementasikan. Akan tetapi, saya merasa bahwa pengkategorian perubahan terbagi menjadi dua saja, yaitu perubahan yang berpengaruh besar dan berpengaruh kecil. Contoh besar adalah perubahan proses bisnis dan penambahan validasi. Sedangkan kecil adalah penambahan notifikasi, penambahan fitur, pembukaan paket data</p>	
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?</p>
<p>Saya rasa tidak pernah ada permasalahan yang terjadi, semua berjalan dengan lancar</p>	
<p>Identifikasi Kondisi Ekspektasi</p>	

6.	Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?
Mungkin lebih menginginkan untuk penambahan tenaga kerja dalam menangani aktivitas pengembangan aplikasi GRMS daripada untuk penambahan dari aktivitas yang ada	

HASIL WAWANCARA II

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	14.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Pratiwi Sri Hadi, ST
Jabatan	:	Admin e-delivery
Topik	:	Pendefinisian aktor dan role manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Tabel B.3 Hasil Interview Protocol (3)

Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?
Pengguna GRMS, admin Bina Program, kepala sub bagian Bina Program, Programmer	
2.	Pertanyaan: Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan pengembangan aplikasi GRMS?
Tidak ada tim khusus karena segala keputusan paling utama hanya akan bergantung dari kepala sub bagian masing-masing aplikasi	
3.	Pertanyaan: Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?
Pengguna GRMS sebagai pengusul perubahan, admin Bina program sebagai penerima permintaan perubahan dari pengguna, pencatat detail perubahan ke e-trac, dan pihak penengah antara kepala sub bagian dan programmer, kepala sub bagian sebagai pihak untuk menyetujui/menolak segala permintaan perubahan yang berpengaruh besar, programmer sebagai pihak eksekutor perubahan	

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dari manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016

Waktu	:	14.15
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Pratiwi Sri Hadi, ST
Jabatan	:	Admin e-delivery
Topik	:	Identifikas kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - o Kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS
 - o Kondisi ekspetasi pengembangan aplikasi GRMS

Tabel B.4 Hasil Interview Protocol (4)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat dan mencatat permintaan perubahan • Meninjau permintaan perubahan • Menilai dan mengevaluasi perubahan • Autorisasi perubahan • Memperbaharui rencana • Mengkoordinasikan implementasi • Mengevaluasi dan menutup perubahan <p>Pencatatan permintaan perubahan dilakukan setelah dinyatakan setuju untuk diimplementasikan oleh kepala sub bagian atau admin sendiri (apabila dirasa bisa ditangani sendiri), tetapi</p>

<p>biasanya jarang untuk dilakukan pencatatan. Untuk peninjauan perubahan sudah otomatis dilakukan saat perapatan dengan kepala sub bagian untuk mengetahui apakah perubahan dapat dilakukan dan apa saja tujuan dan manfaatnya. Setelah itu, programmer bertugas mengeksekusi perubahan tersebut. Pengeksekusian akan terus dimonitoring oleh admin. Setelah itu, akan diimplementasikan langsung ke lingkungan kerja apabila eksekusi selesai dilaksanakan. Implementasi juga kadang-kadang harus divalidasi oleh kepala sub bagian apabila dirasa memerlukan otorisasi penerapan dari kepala sub bagian.</p>	
2.	<p>Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?</p>
<p>Pengguna GRMS, admin Bina Program, Kepada sub bagian Bina Program</p>	
3.	<p>Pertanyaan: Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?</p>
<p>Ada, bentuknya dalam media elektronik yang dinamakan e-trac</p>	
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?</p>
<p>Pengkategoriannya lebih ke arah prioritas perubahan harus dilakukan. Tetapi pada akhirnya tetap melihat apakah perubahan berpengaruh besar atau kecil. Contoh besar adalah penambahan fitur, perubahan proses bisnis. Contoh kecil adalah perubahan data dan pemberian hak akses</p>	
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?</p>
<p>Selama ini belum pernah ada</p>	
<p>Identifikasi Kondisi Ekspektasi</p>	
6.	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?</p>

Mebutuhkan standar sendiri untuk prosedur yang lebih jelas, seperti halnya dengan aplikasi e-procurement yang telah berjalan menurut standar ISO 27002

HASIL WAWANCARA III

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
Tanggal	:	18 April 2016
Waktu	:	10.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Enik Supristiyowati
Jabatan	:	Admin e-performance
Topik	:	Pendefinisian aktor dan role manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Tabel B.5 Hasil Interview Protocol (5)

Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?
Pengguna SKPD, admin SKPD, super admin Bina Program, kepala sub bagian Bina Program, Programmer	
2.	Pertanyaan: Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan pengembangan aplikasi GRMS?
Tidak ada tim khusus karena penanganan dari admin SKPD dan super admin sudah dirasa cukup untuk mengatasi permintaan perubahan dari para pengguna	
3.	Pertanyaan: Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?
Pengguna SKPD sebagai pengusul perubahan, admin SKPD sebagai penengah antara pengguna SKPD dan super admin, super admin Bina program sebagai penerima permintaan perubahan dari admin SKPD, pencatat detail perubahan ke e-trac, dan pihak penengah antara kepala sub bagian dan programmer, kepala sub bagian sebagai pihak untuk menyetujui/menolak segala permintaan perubahan yang berpengaruh besar, programmer sebagai pihak eksekutor perubahan	

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi dari manajemen perubahan terhadap kebutuhan
------------------	---	---

		aplikasi GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	11.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Enik Supristiyowati
Jabatan	:	Admin e-performance
Topik	:	Identifikasi kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - Kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS
 - Kondisi ekspetasi pengembangan aplikasi GRMS

Tabel B.6 Hasil Interview Protocol (6)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat dan mencatat permintaan perubahan • Meninjau permintaan perubahan • Menilai dan mengevaluasi perubahan • Autorisasi perubahan • Memperbaharui rencana • Mengkoordinasikan implementasi • Mengevaluasi dan menutup perubahan

	<p>Pencatatan permintaan perubahan dilakukan setelah dirapatkan dan disetujui oleh kepala sub bagian (apabila perubahan berpengaruh besar) dan memang dicatat ke aplikasi e-trac. Untuk penanganan permintaan perubahan yang dapat ditangani oleh admin SKPD dan super admin, biasanya dicatat ke dokumen khusus lainnya karena jumlahnya bisa mencapai ratusan. Perubahan tersebut antara lain pemberian hak akses, perubahan status data pegawai, penilaian pegawai. Untuk perubahan yang telah disetujui oleh kepala sub bagian, admin akan menyampaikan detail perubahan kepada programmer dan programmer bertugas mengeksekusi perubahan tersebut. Pengeksekusian akan terus dimonitoring oleh admin. Setelah itu, akan diimplementasikan langsung ke lingkungan kerja apabila eksekusi selesai dilaksanakan. Implementasi juga kadang-kadang harus divalidasi oleh kepala sub bagian apabila dirasa memerlukan otorisasi penerapan dari kepala sub bagian.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?</p>
<p>Pengguna SKPD, admin SKPD, super admin Bina Program, Kepada sub bagian Bina Program</p>	
3.	<p>Pertanyaan: Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?</p>
<p>Ada, bentuknya dalam media elektronik yang dinamakan e-trac untuk perubahan yang besar. Untuk perubahan sehari-hari dimasukkan dalam dokumen khusus lainnya.</p>	
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?</p>
<p>Pengkategorian perubahan melihat apakah tergolong teknis yang perlu dilakukan oleh programmer atau non-teknis yang dapat dilakukan oleh admin sendiri. Untuk teknis, dibagi menjadi dua yaitu perubahan yang berpengaruh besar dan berpengaruh kecil.</p>	
5.	<p>Pertanyaan:</p>

	Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?
Selama ini belum pernah ada	
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
6.	Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?
Pengguna SKPD diharapkan dapat mengetahui apa saja cakupan perubahan yang dapat mereka ajukan	

HASIL WAWANCARA IV

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS
Tanggal	:	14 April 2016
Waktu	:	11.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Dian Septiani Santoso
Jabatan	:	Admin e-budgeting
Topik	:	Pendefinisian aktor dan role manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview

- Sasaran:
 - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS

Tabel B.7 Hasil Interview Protocol (7)

Pendefinisian aktor dan peran manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa saja pihak yang terlibat dalam aktivitas pengembangan aplikasi GRMS?
SKPD, admin Bina Program, kepala sub bagian Bina Program, programmer	
2.	Pertanyaan: Apakah terdapat pembentukan tim khusus untuk penanganan pengembangan aplikasi GRMS?
Tidak ada tim khusus karena segala keputusan akhir akan kembali lagi kepada kepala sub bagian Bina program masing-masing aplikasi	
3.	Pertanyaan: Bagaimana pembagian peran dari masing-masing pihak yang terlibat?
SKPD sebagai pengusul perubahan, admin Bina program sebagai penerima permintaan perubahan dari SKPD, pencatatat detail perubahan ke e-trac, dan pihak penengah antara kepala sub bagian dan programmer, kepala sub bagian sebagai pihak untuk menyetujui/menolak segala permintaan perubahan yang berpengaruh besar, programmer sebagai pihak eksekutor perubahan	

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi
------------------	---	--

		ekspektasi dari manajemen perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	11.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Dian Septiani Santoso
Jabatan	:	Admin e-budgeting
Topik	:	Identifikas kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
 - o Kondisi kekinian pengembangan aplikasi GRMS
 - o Kondisi ekspektasi pengembangan aplikasi GRMS

Tabel B.8 Hasil Interview Protocol (8)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
1.	<p>Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan Bina Program terhadap permintaan perubahan? Apakah terdapat aktivitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat dan mencatat permintaan perubahan • Meninjau permintaan perubahan • Menilai dan mengevaluasi perubahan • Autorisasi perubahan • Memperbaharui rencana

	<ul style="list-style-type: none"> • Mengkoordinasikan implementasi • Mengevaluasi dan menutup perubahan
	<p>Biasanya, pencatatan permintaan perubahan dilakukan setelah dirapatkan dan disetujui oleh kepala sub bagian. Untuk perubahan yang telah disetujui oleh kepala sub bagian, admin akan menyampaikan detail perubahan kepada programmer dan programmer bertugas mengeksekusi perubahan tersebut. Pengeksekusian akan terus dimonitoring oleh admin. Setelah itu, hasil eksekusi wajib diserahkan kepada kepala sub bagian untuk diperiksa dan diberi otorisasi penerapan ke lingkungan kerja. Setelah selesai diimplementasikan, programmer atau admin memberi tanda status penutupan pada pencatatan perubahan.</p>
2.	<p>Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat mengajukan permintaan perubahan?</p>
	SKPD, admin Bina Program, Kepada sub bagian Bina Program
3.	<p>Pertanyaan: Apakah terdapat aplikasi pencatatan permintaan perubahan yang masuk? Apabila ada, apa bentuk pencatatannya?</p>
	Ada, bentuknya dalam media elektronik yang dinamakan e-trac
4.	<p>Pertanyaan: Bagaimana pengkategorian perubahan yang diterapkan oleh Bina Program?</p>
	<p>Pengkategorian perubahan melihat dari aplikasi e-trac yang ada. Tetapi pada umumnya, perubahan dibagi menjadi dua yaitu yang berpengaruh besar dan berpengaruh kecil terhadap sistem dan bisnis.</p>
5.	<p>Pertanyaan: Apakah pernah terjadi permasalahan selama proses pengembangan aplikasi GRMS mulai dari pengajuan permintaan perubahan hingga penutupan perubahan? Apabila ada, apa sajakah itu?</p>
	<p>Kadang-kadang terjadi miskomunikasi antara perubahan yang disetujui dengan hasil eksekusi oleh programmer</p>
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	

6.	Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan pengembangan aplikasi GRMS?
Diharapkan adanya aktivitas yang memudahkan untuk penyamaan persepsi antara admin/kasubag dengan pihak programmer agar tidak terjadi kesalahan dalam pengekseskuan	

C LAMPIRAN C – Verifikasi SOP

Verifikasi SOP diajukan kepada Kepala Sub Bagian Bina Program untuk melakukan verifikasi terhadap dokumen SOP Manajemen Perubahan terhadap kebutuhan aplikasi GRMS yang telah dihasilkan. Verifikasi SOP telah dilaksanakan pada :

Tanggal wawancara : 24 Juni 2016

Nama Narasumber : Ika Tisnawati

Peran narasumber : Kasubag Pembinaan dan Pengendalian

Tujuan wawancara : Melakukan verifikasi SOP

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah terdapat penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Ada sebagian. Kalimat pertama : “menyerahkan RFC yang telah terisi dan <i>change proposal</i> apabila ada kepada <i>change manager</i> ” sebaiknya pada kata-kata “apabila ada” ditambah dengan tanda kurung. Kalimat kedua : “meninjau dan melengkapi informasi RFC apabila diperlukan” sebaiknya pada kata-kata “apabila diperlukan” ditambah dengan tanda kurung. Sebagian akhir kata-kata pada aktivitas menggunakan tanda titik dan sebagian tidak. Lebih baik semuanya menggunakan tanda titik.

2	Apakah terdapat alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambah?	Dirasa cukup karena aktivitas yang ada semuanya telah berdasarkan standar dan sesuai untuk menjadi masukan bagi Bina Program
3	Apakah terdapat pelaksana dalam prosedur yang perlu ditambah?	Dirasa cukup
4	Apakah seluruh struktur dan isi formulir telah sesuai?	Menurut saya sudah sesuai

D LAMPIRAN D – Validasi SOP

Tanggal : 24 Juni 2016

Validator : Ika Tisnawati

Jabatan : Kasubag Pembinaan dan Pengendalian

Lokasi : Bina Program

Tujuan : Melakukan validasi SOP

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Pengguna mencatat usulan perubahan di dalam dokumen formulir RFC	Simulasi sudah dilakukan dengan baik	Kurang jelas terkait pengisian area bisnis
√	Change manager menerima dan meninjau formulir RFC (kelengkapan pengisian dan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan cukup jelas	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	cakupan perubahan yang diusulkan)		
√	Change manager mencatat seluruh usulan RFC ke dalam formulir log perubahan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan cukup jelas	
√	Change manager mengklasifikasi perubahan yang telah disetujui (<i>standard change, normal change, emergency change</i>)	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan cukup jelas	-
√	<i>Design analyst</i> mengisikan spesifikasi kebutuhan di formulir deskripsi kebutuhan perubahan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan cukup jelas	-
√	Change Owner mencatat hasil evaluasi implementasi dalam formulir log perubahan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan jelas	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Change Owner memverifikasi RFC yang telah selesai diimplementasikan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan jelas	-


E LAMPIRAN E - BUKTI VERIFIKASI DAN VALIDASI SOP

Bukti verifikasi dokumen SOP :

VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verifikasi dalam proses penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada :

Hari, Tanggal	JUMAT, 24 JUNI 2016
Pukul	09.00 - SELESAI
Nama Narasumber	IKO TISNAWATI
Jabatan	Kasubag Pembinaan & Pengendalian
Tempat	RUANG KERJA BINA PROGRAM
Topik	

Surabaya, 24 Juni 2016
Kasubag Pembinaan & Pengendalian
Bagian Bina Program :

(..... Iko Tisnawati)

Bukti validasi dokumen SOP :

1. Hasil Simulasi

A. Pengisian RFC



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR RFC
(FRM-Perubahan-001)

ID
perubahan
Tanggal 24 / 06 / 2016
Waktu 13.55 WIB
Nama Ika Tisnawati
pemohon
perubahan
Kategori Standard Change
perubahan Normal Change
 Emergency Change
Perlu Change Ya
Proposal? Tidak

ANALISIS PERMINTAAN PERUBAHAN

<p>Deskripsi Singkat</p> <p>Alasan Dibutuhkan</p> <p>Perubahan</p> <p>Biaya</p> <p>Keuntungan</p> <p>Konsekuensi</p> <p>Deskripsi Perubahan</p> <p>Area Bisnis Yang</p> <p>Terpengaruh</p> <p>Layanan Yang</p> <p>Terpengaruh</p> <p>Komponen</p> <p>Infrastruktur IT</p> <p>Yang Terpengaruh</p> <p>Identifikasi Risiko</p> <p>Risiko</p> <p>Penanggulangan</p> <p>Risiko</p> <p>Strategi Cadangan</p> <p>Jadwal Waktu</p> <p>Estimasi Sumber Daya</p> <p>Personil Yang</p> <p>Dibutuhkan</p> <p>Biaya</p>	<p>Perubahan tampilan Identifikasi Permasalahan</p> <p>Memaksimalkan tampilan kolom-kolom laporan</p> <p>Monitoring</p> <p>-</p> <p>Tampilan lebih user friendly</p> <p>eControlling</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Developer eControlling</p> <p>-</p>
---	--

Budget

Dokumen Mendukung

PERSETUJUAN/PENOLAKAN

Tanggal 24 / 06 / 2016

Penanggung Jawab Admin eControlling
Persetujuan/Penolakan

- Disetujui
- Disetujui dengan syarat tertentu

Hasil Keputusan

- Ditolak

Penjelasan Hasil Sudah dikerjakan tinggal cek
Keputusan

PENANGGUNG JAWAB:



GALUH AYU J.

Pengisian hasil simulasi :

VALIDASI SOP

Tanggal: 24 Juni 2016

Lokasi: Bagian Bina Program

Validasi pada penelitian ini dilakukan dengan mensimulasikan pengisian formulir yang terdapat pada setiap SOP. Berikut skenario validasi :

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	Pengguna mencatat usulan perubahan di dalam dokumen formulir RFC	Cukup jelas	
	Change Manager menerima dan meninjau formulir RFC (Kelengkapan pengisian, Cakupan perubahan)	Cukup jelas Kurang jelas mengenai Area Bisnis	
	Change Manager mencatat seluruh usulan RFC ke dalam formulir log perubahan	Cukup jelas	
	Change Manager mengklasifikasi perubahan yang telah disetujui (<i>Standard change, emergency change, normal change</i>)	Cukup jelas	
	Design analyst mengisi spesifikasi kebutuhan di formulir deskripsi kebutuhan		
	Change Owner mencatat hasil evaluasi implementasi dalam formulir log perubahan	belum dilakukan	dalam proses Pengerjaan
	Change Owner memverifikasi RFC yang telah selesai diimplementasikan	belum dilakukan	dalam proses Pengerjaan

Bukti validasi dengan admin e-project dan e-controlling :

VALIDASI DOKUMEN SOP

Kegiatan validasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	: Jum'at / 24 Juni 2016
Pukul	: 14.15
Pelaksana	: Admin eProject dan eControlling
Tempat	: Bag. Bina Program Pemkot Surabaya

Mengetahui,



(Galuh Ayu Jendrastuti)

NIP.

Bukti validasi dengan kepala sub bagian pembinaan dan pengendalian :

VALIDASI DOKUMEN SOP

Kegiatan validasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	: Jumat, 24 Juni 2016
Pukul	: 13.00 WIB
Pelaksana	: Ika Tisrawati
Tempat	: Bag. Bina Program

Mengetahui,

Ka Subbag Pembinaan & Pengendalian
Bagian Bina Program



(Ika Tisrawati)

NIP. 19820522 200604 2 029

BIODATA PENULIS



Penulis yang lahir di Surabaya pada tanggal 18 Setember 1994 ini merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Petra 9 Surabaya, SMP Petra 5 Surabaya, SMA Petra 5 Surabaya, dan akhirnya masuk menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2012 melalui Jalur SNMPTN tertulis. 5212 100 097 adalah NRP dari penulis sebagai mahasiswa JSI-ITS. Selama menempuh masa perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi UKM Bridge ITS dan aktif mengikuti turnamen olahraga Bridge tingkat kota, provinsi, nasional, maupun internasional di Malaysia. Pada tahun terakhir penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI) dengan topik tugas akhir manajemen perubahan ITIL V3. Penulis juga pernah menjalani Kerja Praktik selama 2 bulan di kantor OJK Surabaya. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail: erron.hudyono.94@gmail.com