



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN AKSES PADA
GOVERNMENT RESOURCES MANAGEMENT
SYSTEMS (GRMS) BERDASARKAN
KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN ISO 27002.
(STUDI KASUS : APLIKASI *E-PERFORMANCE*
BINA PROGRAM KOTA SURABAYA)**

**Wildan Radista Wicaksana
NRP 5212 100 059**

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

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016**



FINAL PROJECT - KS 141501

***DEVELOPING ACCESS MANAGEMENT
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
GOVERNMENT RESOURCES MANAGEMENT
SYSTEMS (GRMS) BASED ON FRAMEWORK
ITIL V3 AND ISO 27002
(CASE STUDY: E-PERFORMANCE
APPLICATION BINA PROGRAM KOTA
SURABAYA).***

**Wildan Radista Wicaksana
NRP 5212100059**

Supervisor :

**Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.**

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Information Technology Faculty
Sepuluh Nopember Institute of Technology
Surabaya 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) MANAJEMEN AKSES PADA *GOVERNMENT
RESOURCES MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS)*
BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN
ISO 27002.
(STUDI KASUS: APLIKASI *E-PERFORMANCE* BINA
PROGRAM KOTA SURABAYA).**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Wildan Radista Wicaksana
5212 100 059

Surabaya, Juni 2016



Dr. E. Aris Triyanto, M.Kom.
NIP.19650310 199102 1 001

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN AKSES PADA
GOVERNMENT RESOURCES MANAGEMENT
SYSTEMS (GRMS) BERDASARKAN KERANGKA
KERJA ITIL V3 DAN ISO 27002.
(STUDI KASUS: APLIKASI E-PERFORMANCE BINA
PROGRAM KOTA SURABAYA).**

TUGAS AKHIR

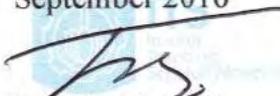
Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

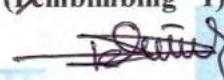
Wildan Radista Wicaksana
5212 100 059

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Juni 2016
Periode Wisuda: September 2016

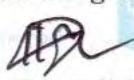
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.


(Pembimbing 1)

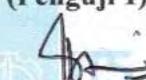
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.


(Pembimbing 2)

Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom., M.T.


(Penguji 1)

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.


(Penguji 2)

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) MANAJEMEN AKSES PADA *GOVERNMENT
RESOURCES MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS)*
BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN
ISO 27002.
(STUDI KASUS: APLIKASI *E-PERFORMANCE* BINA
PROGRAM KOTA SURABAYA).**

Nama Mahasiswa : WILDAN RADISTA WICAKSANA
NRP : 5212 100 059
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1: Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Dosen Pembimbing 2: Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya saat ini sudah mulai menerapkan E-Government di dalam proses pemerintahannya. Tak terkecuali terhadap perencanaan keuangan daerah Kota Surabaya yang dilakukan oleh Bina Program Kota Surabaya. Untuk mendukung proses tersebut Bina Program menggunakan sebuah sistem yang dinamakan Government Resources Management Systems (GRMS). Dalam penerapan sistem ini diperlukanlah sebuah standard operasional prosedur (SOP) yang dapat mengontrol perilaku organisasi terhadap sistem. Apabila tidak ada SOP maka tidak ada prosedur yang terstandar yang mengakibatkan ketidakjelasan dalam aktivitas dari proses yang dijalankan. Penerapan SOP juga dapat digunakan dalam mengelola manajemen akses pada GRMS. Salah satu contoh sistem dalam GRMS adalah aplikasi E-Performance. Pentingnya SOP manajemen akses dalam aplikasi E-Performance berkaitan erat dengan jumlah pengguna aplikasi dan berbagai level pengguna aplikasi. Dengan adanya SOP manajemen akses maka dapat mengontrol penggunaan aplikasi berdasarkan level hak akses yang dimiliki

oleh pengguna serta dapat melindungi aset informasi yang bersifat rahasia. Apabila tidak terdapat manajemen akses maka dapat terjadi penyalahgunaan hak akses yang diberikan dan adanya peluang untuk penyalahgunaan data dan informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah SOP manajemen akses pada aplikasi E-Performance. Penyusunan SOP manajemen akses pada aplikasi E-Performance didasarkan pada analisis kondisi existing dan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 , ISO 27002 serta metode analisis kesenjangan.

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk menghasilkan dokumen prosedur manajemen akses pada aplikasi E-Performance. Dengan adanya SOP ,organisasi dapat melakukan pengawasan secara terstruktur terhadap aktivitas dari proses yang dilakukan dan adanya standarisasi aktivitas.

Kata Kunci: Aplikasi E-Performance, Standard Operating Procedure, Access Management, Analisis Kesenjangan, ITIL V3, ISO 27002.

***DEVELOPING ACCESS MANAGEMENT STANDARD
OPERATING PROCEDURE (SOP) GOVERNMENT
RESOURCES MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS)
BASED ON FRAMEWORK ITIL V3 AND ISO 27002.
(CASE STUDY: E-PERFORMANCE APPLICATION
BINA PROGRAM KOTA SURABAYA).***

Name : WILDAN RADISTA WICAKSANA
NRP : 5212 100 059
Department : Information Systems FTIF -ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

ABSTRACT

Government of Surabaya has applied E-Government into their administration process. Including the financial planning area of Surabaya conducted by Bina Program Kota Surabaya. To support these process, Bina Program uses a system called Government Resources Management Systems (GRMS). In this system, Standard Operational Procedure (SOP) is required to control the behavior of organization performance. Without SOP, there is no standarized procedure that caused an obscurity in the activity of the process being undertaken. Application of SOP can also be used to manage access management at GRMS. One of the example of GRMS system is E-Performance. A SOP of access management in E-Performance is important because it related to the number of users of applications and various user level applications. With the SOP access management, it can control the use of applications based on the level of access rights owned by the user and can protect confidential information assets. Without access management, it can happen misuses of access rights and the opportunities for misuses of data and information.

Based on these problems, SOP access management is required for E-Performance application. SOP access management is based on an analysis of existing conditions and expectation conditions as well as ideal conditions based on framework ITIL V3, ISO 27002 and also gap analysis method.

The purpose of this thesis is to produce a document of access management procedures in E-Performance applications. With these SOP, organizations can monitor the activities of the process and standardization activities.

Keywords: E-Performance Application, Standard Operating Procedure, Access Management, Gap Analysis, ITIL V3, ISO 27002.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Tugas Akhir	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir	5
1.6 Relevansi.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Studi Sebelumnya	9
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Aplikasi <i>E-Performance</i> Bina Program Kota Surabaya.....	12
2.2.2 Standard Operating Procedure (SOP)	14
2.2.3 Access Management.....	23
2.2.4 Klausul ISO/IEC 27002:2005.....	26
2.2.5 Relevansi Proses Access Management ITIL V3 dan Kontrol ISO/IEC 27002:2005	28
2.2.6 Relevansi Aktivitas Access Management dan Kontrol ISO/IEC 27002:2005.....	32
2.2.7 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	39

3.2	Penjelasan Diagram Metodologi	41
3.2.1	Tahap Penggalian Data	41
3.2.2	Tahap Analisis Data	42
3.2.3	Tahap Pembuatan SOP	43
3.2.4	Tahap Hasil dan Pembahasan	44
BAB IV PERANCANGAN		47
4.1	Perancangan Studi Kasus	47
4.1.1	Tujuan Studi Kasus.....	47
4.1.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	49
4.2	Perancangan Penggalian Data	49
4.2.1	Data Yang Diperlukan	49
4.2.2	Teknik Penggalian Data.....	51
4.2.3	Penyusunan Interview Protocol	52
4.3	Perancangan Analisis Data	59
4.3.1	Metode Pengolahan Data	60
4.3.2	Penentuan Pendekatan Analisis	60
4.4	Perancangan Pembuatan SOP	63
4.4.1	Identifikasi Kontrol	63
4.4.2	Penentuan SOP	63
4.5	Perancangan Pengujian SOP	63
4.5.1	Verifikasi.....	63
4.5.2	Validasi	64
BAB V IMPLEMENTASI		67
5.1	Analisis Kondisi Existing dengan Kondisi Ideal	67
5.1.1	Hasil Wawancara.....	67
5.1.2	Hasil Observasi.....	106
5.1.3	Hasil Review Dokumen.....	112
5.2	Hambatan	114
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		117
6.1	Analisis Kesenjangan	117
6.2	Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i>	132
6.2.1	Identifikasi Kontrol ISO berdasarkan Aktivitas	132
6.2.2	Pemetaan Kontrol Pada Prosedur	143
6.2.3	Usulan SOP	152
6.2.4	Struktur dan Konten SOP	155

6.3	Pembuatan Dokumen SOP	158
6.3.1	Prosedur Pembuatan Akses	158
6.3.2	Prosedur Pengelolaan Akses	171
6.3.3	Prosedur Pencatatan dan Pelacakan Akses ...	186
6.4	Verifikasi SOP	196
6.5	Validasi SOP	202
BAB VII PENUTUP		205
7.1	Kesimpulan	205
7.2	Saran	207
DAFTAR PUSTAKA		209
LAMPIRAN A- INTERVIEW PROTOCOL		A - 1 -
LAMPIRAN B- HASIL WAWANCARA		B - 1 -
LAMPIRAN C- RELEVANSI KONTROL DAN AKTIVITAS PADA PROSEDUR SOP		C - 1 -
LAMPIRAN D- VERIFIKASI SOP		D - 1 -
LAMPIRAN E- VALIDASI SOP		E - 1 -
LAMPIRAN F-HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI SOP F - 1 -		
LAMPIRAN G-HASIL PELAKSANAAN VALIDASI SOP G - 1 -		
BIODATA PENULIS		213

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya.....	9
Tabel 2.2 Menu Aplikasi <i>E-Performance</i>	13
Tabel 2.3 Bagian Identitas.....	21
Tabel 2.4 Relevansi ITIL V3 dan ISO 27002.....	28
Tabel 2.5 Relevansi Aktivitas Access Management dan Kontrol ISO 27002.....	32
Tabel 4.1 Template Interview Protocol.....	53
Tabel 4.2 Tampilan Interview Protocol.....	53
Tabel 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol.....	54
Tabel 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol (2).....	55
Tabel 4.5 Relevansi Aktivitas dan Kontrol ISO.....	61
Tabel 4.6 Contoh Validasi SOP.....	66
Tabel 5.1 Relasi Aktor dan Role.....	73
Tabel 5.2 Gambaran Aktivitas Manajemen Akses Kondisi Kekinian.....	82
Tabel 5.3 Tugas dan Fungsi Kondisi Kekinian.....	90
Tabel 5.4 Tipe Pengguna Kondisi Kekinian.....	91
Tabel 5.5 Gambaran Aktivitas Manajemen Akses Kondisi Ekspektasi.....	95
Tabel 5.6 Tugas dan Fungsi Kondisi Ekspektasi.....	102
Tabel 5.7 Tipe Pengguna Kondisi Ekspektasi.....	105
Tabel 5.8 Role Pejabat Level 1.....	107
Tabel 5.9 Role Pejabat Level 2.....	107
Tabel 5.10 Role Pejabat Level 3.....	108
Tabel 5.11 Role Pegawai Level 4.....	109
Tabel 5.12 Role Admin SKPD.....	111
Tabel 5.13 Role Super Admin Bina Program.....	112
Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan.....	118
Tabel 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi.....	127
Tabel 6.3 Identifikasi Kontrol ISO Berdasarkan Aktivitas.....	133
Tabel 6.4 Pemetaan Kontrol Pada Prosedur.....	144
Tabel 6.5 Deskripsi Usulan SOP.....	152
Tabel 6.6 Formulir Usulan.....	153
Tabel 6.7 Struktur dan Konten SOP.....	155
Tabel 6.8 Status Permintaan Akses.....	159

Tabel 6.9 Status Identitas Pemantauan Status Identitas	172
Tabel 6.10 Status Identitas Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja.....	176
Tabel 6.11 Status Penghapusan atau Pembatasan Akses	181
Tabel 6.12 Status Identitas Penghapusan atau Pembatasan Akses.....	182
Tabel 6.13 Status Pelaporan Permasalahan Akses	187
Tabel 6.14 Status Identitas Pencatatan dan Pelacakan Akses	188
Tabel A. 1 Hasil Interview Protocol (1)	A - 1 -
Tabel A. 2 Hasil Interview Protocol (2)	A - 3 -
Tabel B. 1 Hasil Wawancara (1)	B - 2 -
Tabel B. 2 Hasil Wawancara (2)	B - 7 -
Tabel C. 1 Relevansi Kontrol dan Aktivitas Pada Prosedur SOP	C - 1 -
Tabel D. 1 Verifikasi SOP	D - 1 -
Tabel E. 1 Validasi SOP	E - 1 -

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Judul Sebuah Dokumen SOP	19
Gambar 2.2 Contoh Bagian Identitas SOP	20
Gambar 2.3 Contoh Bagian Flowchart SOP (2)	23
Gambar 2.4 Model Analisis Kesenjangan	36
Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan	40
Gambar 5.1 Kondisi Existing Pembuatan Akses	86
Gambar 5.2 Kondisi Existing Pengelolaan Akses	87
Gambar 5.3 Kondisi Existing Pencatatan dan Pelacakan Akses	88
Gambar 5.4 Struktur Organisasi Kondisi Kekinian	89
Gambar 5.5 Kondisi Ekspektasi Pembuatan Akses	98
Gambar 5.6 Kondisi Ekpektasi Pengelolaan Akses	99
Gambar 5.7 Kondisi Ekspektasi Pencatatan dan Pelacakan Akses.....	100
Gambar 5.8 Struktur Organisasi Kondisi Ekspektasi.....	101
Gambar 6.1 Deskripsi dan Informasi SOP Permintaan Akses	160
Gambar 6.2 Alur Prosedur SOP Permintaan Akses (1)	162
Gambar 6.3 Alur Prosedur SOP Permintaan Akses (2)	163
Gambar 6.4 Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001)	164
Gambar 6.5 Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM- Akses-002).....	165
Gambar 6.6 Deskripsi dan Informasi SOP Verifikasi dan Pemberian Akses.....	166
Gambar 6.7 Alur Prosedur SOP Verifikasi dan Pemberian Akses.....	168
Gambar 6.8 Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003)	170
Gambar 6.9 Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM- Akses-004).....	171
Gambar 6.10 Deskripsi dan Informasi SOP Pemantauan Status Identitas.....	173
Gambar 6.11 Alur Prosedur SOP Pemantauan Status Identitas (1).....	174

Gambar 6.12 Alur Prosedur SOP Pemantauan Status Identitas (2).....	174
Gambar 6.13 Formulir Perekaman Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-005)	175
Gambar 6.14 Deskripsi dan Informasi SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja.....	178
Gambar 6.15 Alur Prosedur SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja.....	180
Gambar 6.16 Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006).....	180
Gambar 6.17 Deskripsi dan Informasi SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses	183
Gambar 6.18 Alur Prosedur SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses.....	184
Gambar 6.19 Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007)	185
Gambar 6.20 Formulir Perekaman Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-008).....	186
Gambar 6.21 Deskripsi dan Informasi SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses.....	189
Gambar 6.22 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (1).....	190
Gambar 6.23 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (2).....	191
Gambar 6.24 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (2).....	192
Gambar 6.25 Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009)	193
Gambar 6.26 Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010).....	194
Gambar 6.27 Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011)	195
Gambar 6.28 Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi (FRM-Akses-012)	196
Gambar 6.29 Penambahan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sebelum Perubahan)	197

Gambar 6.30 Penambahan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sesudah Perubahan).....	198
Gambar 6.31 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sebelum Perubahan)	199
Gambar 6.32 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sesudah Perubahan).....	200
Gambar 6.33 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses (Sebelum Perubahan)	201
Gambar 6.34 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses (Sesudah Perubahan).....	201
Gambar 6.35 Penambahan Kolom NIP Pegawai	202
Gambar 6.36 Perubahan kata “Disetujui” menjadi “Diajukan”	203
Gambar 6.37 Perubahan nama “Bulan” menjadi “Triwulan”	204
Gambar E. 1 Hasil Pengisian Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001).....	E - 10 -
Gambar E. 2 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002).....	E - 11 -
Gambar E. 3 Hasil Pengisian Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003).....	E - 11 -
Gambar E. 4 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004).....	E - 12 -
Gambar E. 5 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-005).....	E - 12 -
Gambar E. 6 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006)	E - 13 -
Gambar E. 7 Hasil Pengisian Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007).....	E - 13 -
Gambar E. 8 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-008)	E - 14 -
Gambar E. 9 Hasil Pengisian Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009).....	E - 14 -
Gambar E. 10 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010).....	E - 15 -
Gambar F. 1 Hasil Pelaksanaan Verifikasi SOP	F - 2 -
Gambar G. 1 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP	G - 2 -

Gambar G. 2 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (1) G - 3 -
Gambar G. 3 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (2) G - 3 -

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, akan dijelaskan mengenai akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat yang dihasilkan dari Tugas Akhir ini.

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam mengoptimalkan kinerja aparaturnya Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat maka perlu didukung dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai [1]. Oleh karenanya, untuk mendukung hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya mencanangkan penerapan *E-Government* dalam proses pemerintahannya dan mendirikan sebuah fungsi internal dalam pemerintahan, yang dinamakan Bagian Bina Program Kota Surabaya.

Dalam mendukung fungsi dan tugasnya, maka Bina Program Kota Surabaya membuat sebuah sistem yang dinamakan *Government Resources Management Systems* (GRMS). Sistem ini terdiri atas enam sistem yang saling terintegrasi, yaitu *E-Budgeting*, *E-Project*, *E-Procurement*, *E-Delivery*, *E-Controlling*, dan *E-Performance* [2]. Saat ini Bina Program telah memiliki sertifikasi ISO 27002:2005 pada aplikasi *E-Procurement* dan berusaha meningkatkan layanan pada sistem-sistem yang lain. Namun di dalam penerapannya, sistem-sistem ini memerlukan sebuah standard operasional prosedur (SOP) yang dapat mengontrol perilaku organisasi terhadap sistem. Apabila tidak ada SOP maka tidak ada prosedur yang terstandar yang mengakibatkan ketidakjelasan dalam aktivitas dari proses yang dijalankan. Penerapan SOP juga dapat digunakan dalam mengelola manajemen akses. Selain itu penerapan SOP ini juga berkaitan

dengan *value* yang akan didapatkan oleh Bina Program Kota Surabaya.

Adanya manajemen akses pada aplikasi dapat mengurangi terjadinya penyalahgunaan hak akses oleh pihak tertentu dan penyalahgunaan data dan informasi didalamnya. Selain itu dapat melindungi data dan informasi yang bersifat rahasia dan hanya pihak tertentu saja yang dapat mengaksesnya.

Salah satu sistem yang berkaitan dengan kinerja pegawai Pemkot Surabaya dan memerlukan manajemen akses adalah aplikasi *E-Performance*. *E-Performance* merupakan sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya [3].

Penggunaan aplikasi *E-Performance* saat ini juga tak luput dari permasalahan. Permasalahan yang terjadi saat ini berkaitan dengan manajemen akses aplikasi *E-Performance*. Permasalahan pertama adalah dapat terjadinya penyalahgunaan hak akses oleh beberapa admin SKPD yang memiliki hak akses yang sama. Permasalahan kedua adalah apabila terdapat kesalahan pemberian hak akses maka dapat mempengaruhi penilaian kinerja pegawai dan mempengaruhi tunjangan gaji yang diterima pegawai. Permasalahan ketiga adalah informasi di dalam aplikasi bersifat rentan dan rahasia, sehingga perlu dilakukan pencegahan terkait dengan hak akses. Permasalahan keempat adalah ketidakjelasan proses komunikasi antara admin SKPD dan Super Admin Bina Program perihal manajemen akses.

Keempat permasalahan tersebut harus diatasi karena jumlah SKPD di Kota Surabaya sebanyak 72 unit dan pengguna aplikasi *E-Performance* sebanyak 7777 orang yang terbagi kedalam 6 level

pengguna [4]. Banyaknya level pengguna tersebut menyebabkan kerentanan terhadap keamanan informasi di dalam aplikasi *E-Performance*. Adapun kerentanan informasi berkaitan dengan 3 aspek keamanan informasi, yaitu *Integrity* dan *Availability*. Selain itu manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* akan berpengaruh pula pada pemberian tunjangan kinerja PNSD Kota Surabaya. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka diperlukanlah SOP manajemen akses yang berkaitan dengan pengelolaan hak akses pada aplikasi *E-Performance*.

Standar Operasional Prosedur (SOP) manajemen akses mengatur permasalahan manajemen akses dalam aplikasi. Dalam pembuatan SOP, digunakanlah metode analisis kesenjangan dengan melihat kondisi kekinian layanan pada Bina Program terhadap kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal sesuai dengan kerangka kerja. Pembuatan SOP mengacu pada kerangka kerja mengenai manajemen akses yang ada, yaitu proses *Access Management* ITIL V3 pada tahap *service operation* dan kontrol akses pada ISO 27002 yang berkaitan dengan keamanan informasi. Penggunaan ISO 27002:2005 didasarkan pada sertifikasi ISO 27002 yang telah diperoleh Bina Program pada aplikasi *E-Procurement*. Dengan adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan layanan pada aplikasi *E-Performance* Bina Program Kota Surabaya.

Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini akan menghasilkan sebuah dokumen SOP manajemen akses aplikasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3, kontrol ISO 27002 dan metode analisis kesenjangan yang sesuai dengan kebutuhan pada Bina Program Kota Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana kondisi kekinian *Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* ?
2. Bagaimana kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian *Access Management Government Resources*

Management Systems (GRMS) pada aplikasi *E-Performance* dengan kondisi ekspektasi dan kondisi ideal berdasarkan *Access Management ITIL V3* dan *ISO 27002* ?

3. Bagaimana hasil pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure (SOP) Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* berdasarkan kerangka kerja *ITIL V3* dan *ISO 27002* dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan ?
4. Bagaimana hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure (SOP) Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir ini adalah:

1. Penelitian tugas akhir ini menggunakan standar acuan *ISO/IEC 27002:2005*.
2. Penelitian tugas akhir ini hanya sebatas pengujian dokumen *SOP* dan tidak sampai pada tahapan pengimplementasian *SOP*.
3. Penelitian tugas akhir ini terbatas pada pembuatan *SOP* yang mencakup enam aktivitas dalam manajemen akses.
4. Penelitian tugas akhir ini terbatas pada pembuatan *SOP* manajemen akses yang terkait dengan mekanisme komunikasi antara *SKPD* kepada *Bagian Bina Program Kota Surabaya*.
5. Penelitian tugas akhir ini tidak mencakup pengelolaan anggaran keuangan.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui kondisi kekinian *Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance*.
2. Mengetahui hasil kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian *Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance*

yang dikelola oleh Bina Program Kota Surabaya dengan kondisi ekspektasi dan kondisi ideal berdasarkan *Access Management* ITIL V3 dan ISO 27002.

3. Menghasilkan dokumen SOP berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan ISO 27002 dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan.
4. Mengetahui hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure (SOP) Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* yang nantinya dapat digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah :

- Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* manajemen akses yang dapat digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya sebagai panduan maupun acuan dalam hal manajemen akses *Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance*.
- Meningkatkan operasional layanan TI yang berkaitan dengan manajemen akses dan sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3 dan ISO 27002.

1.6 Relevansi

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi ITS. Relevansi tugas akhir ini terhadap laboratorium Manajemen Sistem Informasi adalah karena merupakan penerapan dari beberapa mata kuliah dari laboratorium MSI yaitu Manajemen Layanan TI , Tata Kelola TI dan Keamanan Aset Informasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi tujuh bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat, relevansi dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai referensi-referensi yang terkait dengan topik tugas akhir ini serta beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topic tugas akhir ini. Teori yang dipaparkan di antaranya mengenai aplikasi *E-Performance*, SOP, *Access Management* ITIL V3, ISO 27002, analisis kesenjangan, serta konsep lain yang terkait dengan penyusunan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI

Bab ini menggambarkan metode penyusunan tugas akhir beserta uraian pekerjaan yang dilakukan

BAB IV PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai proses perancangan yang digunakan sebagai panduan pengerjaan tugas akhir.

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan review dokumen terkait.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari proses penggalan data yang telah dilakukan, hasil penelitian yang dihasilkan serta pembahasan menyeluruh mengenai pengerjaan tugas akhir ini. Luaran dari bab ini berupa pembahasan penelitian dan produk penelitian.

BAB VII PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai referensi-referensi yang terkait dengan topik tugas akhir ini serta beberapa penelitian sebelumnya.

2.1 Studi Sebelumnya

Produk yang dihasilkan dari penelitian tugas akhir ini adalah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Berikut adalah hasil penelitian yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya

Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian/ <i>Paper</i>	Hasil Penelitian
Annisa Rachmi [5]	2013	Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) <i>Service Desk</i> Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang)	Penelitian ini berisi pembuatan SOP <i>service desk</i> pada PT XYZ dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan metode analisis kesenjangan. Hasil penelitian selain tersusunnya dokumen SOP yang telah tervalidasi, didapatkan pula hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian <i>service desk</i> PT XYZ dengan kondisi ideal <i>service desk</i> ITIL V3. Selain itu dihasilkan pula

Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian/ <i>Paper</i>	Hasil Penelitian
			proses-proses dalam <i>service desk</i> ITIL V3 yang disesuaikan dengan kondisi layanan kekinian <i>service desk</i> .
Miftah Farid [6]	2013	Pembuatan SOP Menurut Permenpan No. 52 Tahun 2011 dengan <i>Best Practice</i> COBIT 5 dan ITIL V3	Penelitian ini berisi pembuatan SOP pada Sub Bagian Pelayanan Teknis, Sandi, dan Telekomunikasi (SBPTST) berdasarkan Permenpan No. 52 dengan mengacu pada COBIT 5 dan ITIL V3. Dalam menyusun kebutuhan SOP, penulis mengacu pada tupoksi objek penelitian dan menurut COBIT 5 serta ITIL V3. Penulis menghasilkan 14 SOP yang sesuai dengan kebutuhan objek penelitian.
Aridha Meitya Arifin, Murahartawaty, dan Ridha Hanafi [7]	2014	Analisis dan Perancangan ITSM Domain <i>Service Operation</i> Pada	Penelitian ini menghasilkan dua SOP untuk manajemen insiden dan manajemen

Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian/ <i>Paper</i>	Hasil Penelitian
		Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dengan Menggunakan <i>Framework</i> ITIL Versi 3	masalah. Dalam penelitian, penulis melakukan analisis kondisi existing objek penelitian, analisis tingkat kematangan dan analisis risiko terkait <i>Service Operation</i> . Nilai risiko yang paling besar terkait dengan manajemen insiden dan manajemen masalah, sehingga penulis menyusun SOP berdasarkan nilai risiko yang paling tinggi.
Sella Wahyu Restiana [8]	2015	Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Layanan TI Berdasarkan <i>GAP Analysis</i> dan ITIL 2011 <i>Level Service Operation</i> pada Jurusan Sistem Informasi ITS	Penelitian ini menghasilkan dokumen SOP berdasarkan hasil analisis kesenjangan kondisi kekinian dan kondisi ideal ITIL 2011 dan kerangka kerja ITIL 2011. Dalam penelitian penulis melakukan analisis kesenjangan kondisi kekinian dan kondisi ideal sesuai ITIL 2011 serta melakukan pengujian

Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian/ <i>Paper</i>	Hasil Penelitian
			dokumen SOP yang dihasilkan.
Inayatin ‘Ulya Ataina [9]	2015	Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan ISO 27002 (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember)	Penelitian ini menghasilkan dokumen SOP manajemen akses berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan ISO 27002. Dalam penelitian penulis melakukan analisis kesenjangan kondisi kekinian dan kondisi ideal sesuai ITIL V3 dan kontrol ISO 27002. Adapun metodologi penulis berkaitan dengan metodologi peneliti.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Aplikasi *E-Performance* Bina Program Kota Surabaya

Aplikasi *E-Performance* adalah salah satu aplikasi dalam *Management Government Resources Management Systems (GRMS)*. Aplikasi *E-Performance* merupakan sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya [3].

Manfaat aplikasi *E-Performance* adalah [10] :

- a. Tersedianya database Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- b. Alat untuk melakukan monitor aktivitas Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- c. Alat untuk mengukur kinerja Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- d. Sebagai dasar pemberian Tunjangan Kinerja bagi Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD)

Secara umum menu yang tersedia dalam aplikasi *E-Performance* terdiri atas 11 menu utama, yaitu Home, SKPD, User, Aktivitas, Penugasan, Indikator Kinerja, SKP, Pemetaan, Tes Perilaku Kerja, Laporan dan Daftar Antrian. Namun menu-menu tersebut disesuaikan pula dengan level pengguna aplikasi *E-Performance* sehingga terdapat kemungkinan menu tidak muncul pada level pengguna tertentu.

Berikut adalah penjelasan dari menu-menu tersebut :

Tabel 2.2 Menu Aplikasi *E-Performance*

No.	Nama Menu	Keterangan Menu
1.	Home	Merupakan halaman awal aplikasi yang berisi informasi mengenai user login, informasi penting yang harus diperhatikan dan juga nama pihak penanggung jawab aplikasi <i>E-Performance</i>
2.	SKPD	Digunakan untuk melakukan <i>monitoring</i> data pegawai dan memuat informasi profil SKPD
3.	User	Digunakan untuk melakukan manajemen user aplikasi
4.	Aktivitas	Berisi daftar aktivitas sesuai jabatan staf dan untuk memonitor kesesuaian jabatan staf dengan rincian aktivitas yang diisi oleh staf
5.	Penugasan	Berisi tentang penugasan pegawai terhadap keterlibatan kegiatan

No.	Nama Menu	Keterangan Menu
6.	Indikator Kinerja	Digunakan untuk melakukan <i>monitoring</i> indikator kinerja pegawai pada SKPD
7.	SKP	Berisi tampilan pengisian capaian Sasaran Kinerja Pegawai pada akhir tahun
8.	Pemetaan	Digunakan untuk melakukan <i>monitoring</i> keterlibatan pegawai terhadap kegiatan
9.	Tes Perilaku Kerja	Berfungsi untuk menjalankan penilaian perilaku kerja atasan, rekan selevel, dan bawahan
10.	Laporan	Berisi ikhtisar laporan dari setiap kegiatan yang akan dimonitor, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> a. Laporan Sasaran Kinerja Pegawai b. Laporan Monitoring Pelaksanaan Tes Kompetensi c. Laporan Monitoring aktivitas tiap pegawai d. Laporan Monitoring ikhtisar aktivitas pegawai e. Rapor pegawai f. Laporan ikhtisar rapor pegawai
11.	Daftar Antrian	Berfungsi untuk melakukan antrian terhadap SKPD yang siap melakukan penarikan nilai kinerja

2.2.2 Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Griffin (2004), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar perencanaan yang menguraikan langkah-langkah yang harus dilaksanakan pada keadaan tertentu [11]. SOP dapat diartikan sebagai sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja dalam suatu unit kerja terkait [12].

Dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan serangkaian panduan yang disusun secara sistematis mengenai proses, tugas,

dan peran dari masing-masing individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari dalam suatu organisasi. Dengan adanya SOP maka aktivitas yang dilakukan akan terstandarisasi dan memudahkan dalam transparansi serta akuntabilitas di organisasi. Selain itu adanya SOP juga memberikan arahan kerja berupa konsep yang jelas serta pihak yang bersangkutan. Beberapa manfaat yang didapatkan dalam penerapan SOP adalah [13]:

- Dapat menstandarkan aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan
- Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pihak yang melaksanakan tugas
- Dapat mengurangi kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melakukan aktivitas
- Dapat menjelaskan secara detail semua kegiatan dalam suatu proses secara lebih jelas dan terperinci
- Dapat memudahkan komunikasi antara pihak-pihak terkait
- Dapat menciptakan ukuran standar kinerja bagi penilaian kinerja pihak yang bersangkutan
- Dapat memberikan informasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai

2.2.2.1 Kriteria dan Format Standard Operating Procedure

Dalam membuat SOP, diperlukan adanya kriteria dan format yang berfungsi sebagai standarisasi dokumen. Tidak adanya aturan mengenai batasan panjang pendeknya SOP memberikan kemudahan bagi organisasi dalam membuat SOP karena dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Namun, SOP yang ringkas akan memudahkan para pengguna SOP. Penentuan kriteria dan format dalam SOP juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah terdapat langkah-langkah yang jelas, terstruktur dan terperinci. Hilangnya salah satu langkah penting akan menyebabkan penyimpangan dalam menjalankan

prosedur. Terdapat tujuh kriteria SOP yang dapat digunakan sebagai acuan, yaitu [14]:

1. Spesifik
2. Lengkap
3. Mudah dipahami
4. Mudah diaplikasikan
5. Mudah dikontrol
6. Mudah diaudit
7. Mudah diubah

Sedangkan 4 faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format SOP menurut **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan** adalah [15] :

1. Berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur
2. Berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur
3. Siapa saja yang menjadi target dari penggunaan prosedur
4. Tujuan apa yang diinginkan dalam pembuatan SOP

Format SOP yang baik adalah format sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta dapat mengimplementasikan secara konsisten. Terdapat empat format SOP yang dapat digunakan, yaitu [21] :

1. Langkah Sederhana (*Simple Steps*)
Merupakan bentuk SOP yang paling sederhana. SOP ini biasanya digunakan apabila memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana serta terdiri atas beberapa orang dalam pelaksanaannya. Dalam bentuk SOP ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek yang umumnya kurang dari 10 langkah.
2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)
Merupakan pengembangan dari bentuk SOP *simple steps*. Format ini biasanya digunakan apabila terdapat prosedur

yang panjang dan lebih dari 10 langkah. Dalam format ini informasi yang disajikan lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam format ini langkah-langkah yang teridentifikasi akan dijabarkan menjadi sub-sub langkah yang lebih terperinci.

3. Grafik (*Graphic*)

Grafik digunakan apabila prosedur yang disusun memiliki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang terdapat sub-sub proses di dalamnya dan di masing-masing sub proses hanya terdiri atas beberapa langkah. Format ini digunakan apabila terdapat foto atau diagram dalam menggambarkan prosedur. Dengan adanya format grafik maka akan mempermudah dalam memahami prosedur.

4. Diagram Alir (*Flowcharts*)

Diagram alir digunakan apabila prosedur memiliki pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan banyak opsi jawaban seperti jawaban “ya” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, “lengkap” atau “tidak lengkap”, “sesuai” atau “tidak sesuai”, dsb. yang akan mempengaruhi sub langkah selanjutnya. Format ini sangat memudahkan bagi pengguna prosedur karena menjelaskan informasi secara detail dan setiap sub-sub langkah dalam proses dijabarkan secara terperinci. Dalam format ini digunakan beberapa symbol untuk menggambarkan proses. Simbol-simbol tersebut bersifat khas dan dikembangkan dari simbol dasar *flowcharts*, yaitu simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), simbol belah ketupat (*decision*), dan anak panah (*arrow*)

2.2.2.2 Dokumen Standard Operating Procedure

Dalam penyusunan dokumen SOP, menurut peraturan pemerintah (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan) didasarkan pada format SOP yang telah disusun. Namun ketidakbakuan

format SOP menyebabkan organisasi dapat menyusun dokumen SOP sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Format SOP dipengaruhi oleh tujuan pembuatan SOP. Sehingga apabila tujuan pembuatan SOP berbeda maka format SOP juga dapat berbeda [16].

Sesuai dengan anatomi dokumen SOP yang pada hakekatnya berisi prosedur-prosedur yang distandarkan dan membentuk satu kesatuan proses, maka informasi yang dimuat dalam dokumen SOP terdiri dari 2 macam unsur, yaitu Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur. Adapun informasi yang terdapat dalam Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur adalah [15] :

1. Unsur Dokumentasi

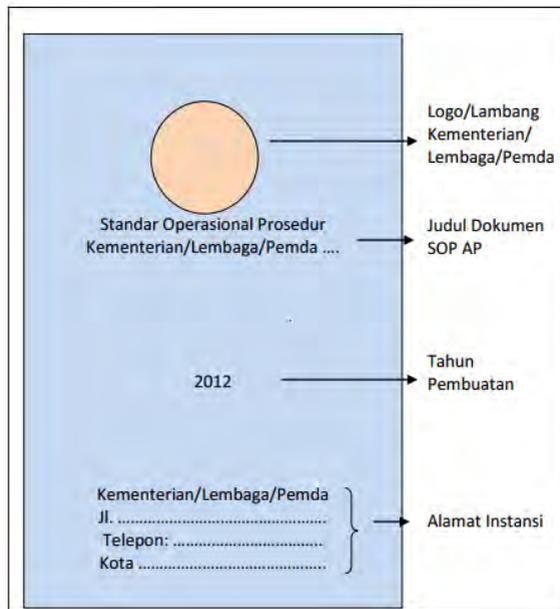
Unsur dokumentasi merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisi hal-hal terkait dalam proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen. Adapun unsur dokumen SOP antara lain:

a. Halaman Judul (*Cover*)

Merupakan halaman pertama sebuah dokumen SOP. Halaman judul berisi informasi mengenai:

- Judul SOP
- Instansi / Satuan Kerja
- Tahun pembuatan
- Informasi lain yang diperlukan

Halaman judul dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Berikut adalah contoh halaman judul sebuah dokumen SOP:



Gambar 2.1 Halaman Judul Sebuah Dokumen SOP

(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

- b. Keputusan Pimpinan Kementerian / Lembaga / Pemda
Setelah halaman judul, maka disajikan keputusan Pimpinan Kementerian / Lembaga / Pemda terkait penetapan dokumen SOP ini. Hal ini bertujuan sebagai dasar hukum yang berlaku dan sifatnya adalah mengikat. Selain itu keputusan pimpinan dalam dokumen SOP merupakan pedoman bagi semua pegawai untuk melaksanakan SOP.
- c. Daftar isi dokumen SOP
Daftar isi dibutuhkan untuk membantu pencarian informasi secara lebih cepat dan tepat. Selain itu di dalam daftar isi terdapat pula informasi mengenai perubahan / revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP
- d. Penjelasan singkat penggunaan
Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Di dalam

bagian ini terdapat informasi mengenai Ruang Lingkup yang berisi penjelasan tujuan pembuatan prosedur, Ringkasan yang berisi ringkasan singkat mengenai prosedur, dan Definisi/Pengertian-pengertian umum yang berisi beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisi hal-hal inti dari dokumen SOP. Unsur prosedur dibagi dalam dua bagian, yaitu Bagian Identitas dan Bagian *Flowchart*. Adapun penjelasan unsur prosedur adalah:

a. Bagian Identitas

Berikut adalah contoh bagian identitas SOP:

 <p>KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGERA DAN REFORMASI BIROKRASI DEPUTI BIDANG TATALAKSANA ASISTEN DEPUTI PENGEMBANGAN SISTEM DAN PROSEDUR PEMERINTAHAN</p>	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 Pemerintahan	6
	NAMA SOP	: PEMBUATAN LAPORAN KONSINYERING	7
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 Keudukan, 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 sederhana 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 Pencatatan Anggaran Konsinyering		1. Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Term of Reference 3. Komputer/Printer/Scanner 4. Jaringan internet	
PERINGATAN:	10	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	13
Apabila Laporan Konsinyering ini dibuat maka pelaksanaan kegiatan Konsinyering berikutnya akan terdenda.		- Di simpan sebagai data elektronik dan manual	

Gambar 2.2 Contoh Bagian Identitas SOP

(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

Di dalam bagian identitas berisi hal-hal berikut:

Tabel 2.3 Bagian Identitas

No.	Bagian Identitas	Penjelasan
1.	Logo dan Nama Instansi/Satuan Kerja/Unit Kerja	Nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat
2.	Nomor SOP	Nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian/Lembaga/Pemda
3.	Tanggal Pembuatan	Tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya
4.	Tanggal Revisi	Tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan
5.	Tanggal Efektif	Tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP
6.	Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja	Item pengesahan berisi nomenlektur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi
7.	Judul SOP	Judul prosedur yang di-SOP-kan dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki
8.	Dasar Hukum	Berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang diSOP-kan beserta aturan pelaksanaannya
9.	Keterkaitan	Penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain distandarkan
10.	Peringatan	Penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan

No.	Bagian Identitas	Penjelasan
11.	Kualifikasi Pelaksana	Penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan
12.	Peralatan dan Perlengkapan	Penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan
13.	Pencatatan dan Pendanaan	Berisi informasi mengenai hal-hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses

b. Bagian *Flowchart*

Di dalam bagian *flowchart* ini berisi uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Bagian ini berisi langkah-langkah secara sistematis. Adapun isi bagian ini adalah Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana yang merupakan pelaku kegiatan; Mutu baku yang berisi kelengkapan, waktu, output, dan keterangan.

Berikut adalah contoh bagian *flowchart* SOP:

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analisis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengusulkan 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 2.3 Contoh Bagian Flowchart SOP (2)

(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

Berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini, kriteria dan format dokumen SOP dapat menjadi acuan dalam penyusunan dokumen SOP manajemen akses di Bina Program Kota Surabaya. Dengan adanya dokumen SOP maka pengguna SOP dapat melakukan prosedur dengan sistematis dan adanya dasar hukum dalam penggunaan SOP. Selain itu, SOP juga merupakan salah satu bentuk kegiatan tata kelola pada suatu organisasi.

2.2.3 Access Management

Menurut Cartlidge (2007), ITIL adalah sebuah kerangka kerja umum yang menjelaskan *best practice* dalam ITSM. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk manajemen TI dan berfokus pada pengukuran dan perbaikan secara terus menerus terhadap layanan TI yang diberikan oleh organisasi, hal ini dapat dilihat dari sudut pandang bisnis maupun pelanggan organisasi [17].

Access Management merupakan salah satu proses pada ITIL V3 yang terletak dalam tahapan *Service Operation*. Manajemen akses merupakan proses pengklasifikasian akses pada pengguna layanan dengan memberikan hak akses kepada pengguna yang berhak dan pencegahan pemberian hak akses kepada pengguna yang tidak berhak. Manajemen akses memberikan hak kepada pengguna untuk menggunakan layanan sesuai dengan otorisasinya [18]. Manajemen akses selanjutnya sebuah aturan tentang bagaimana sebuah layanan dapat digunakan untuk *user* tertentu.

Tujuan dari manajemen akses adalah [19]:

1. Mengelola penggunaan pemberian akses terhadap layanan, data, maupun fungsi tertentu
2. Mengatur pemberian hak akses kepada pengguna agar pengguna dapat mengakses layanan secara efektif dan sesuai dengan hak akses yang diberikan
3. Menghapus akses ketika pengguna berganti pekerjaan atau tanggung jawab
4. Melindungi keamanan informasi dan data yang terdapat dalam layanan TI.
5. Dapat mempermudah ketika melakukan audit layanan TI

Adapun aktivitas dalam manajemen akses berdasarkan ITIL V3 *Service Operation* adalah:

1. *Requesting Access*
Melakukan permintaan akses berdasarkan mekanisme tertentu, seperti permintaan akses baru, permintaan perubahan hak akses yang sudah ada, dan permintaan akses lain sesuai dengan aturan dan form permintaan.
2. *Verification*
Melakukan verifikasi terhadap permintaan akses ditinjau dari 2 sudut pandang, yaitu apakah pengguna yang melakukan permintaan akses berhak mendapatkan akses terhadap layanan tersebut dan apakah pengguna yang melakukan permintaan akses memiliki kebutuhan akan layanan yang akan diakses.
3. *Providing Rights*

Melakukan pemberian hak akses sesuai dengan permintaan yang telah dilakukan dan dipastikan telah diverifikasi. Pemberian hak akses disertai dengan aturan dan tanggung jawab penggunaan hak akses

4. *Monitoring Identity Status*

Melakukan monitoring terhadap status dari pengguna akses. Dalam suatu organisasi memungkinkan terjadinya perubahan peran dan tanggung jawab, sehingga diperlukan adanya pengawasan perubahan tersebut. Dampaknya adalah adanya perubahan atau pemindahan hak akses pengguna tersebut.

5. *Logging and Tracking Access*

Memastikan bahwa akses yang digunakan pengguna hak akses sesuai dengan akses yang seharusnya dan digunakan sebagaimana mestinya. Adanya log atas penggunaan akses akan memudahkan manajemen akses dalam memantau aktivitas dan mengidentifikasi penyalahgunaan hak akses.

6. *Removing or Restricting Rights*

Melakukan penghapusan hak akses pengguna maupun membatasi hak akses pengguna. Hal ini didukung oleh kebijakan dan aturan mengenai akses yang telah ditetapkan oleh pemegang kekuasaan dalam organisasi. Adapun faktor-faktor yang dapat menyebabkan hilangnya hak akses pengguna adalah:

- a. *Death* – Kematian pengguna hak akses
- b. *Resignation* – Pengunduran diri pengguna hak akses dari suatu organisasi
- c. *Dismissal* – Pemberhentian atau pemecatan pengguna hak akses dari suatu organisasi
- d. Pengguna hak akses telah berganti peran
- e. Pengguna hak akses telah berpindah wilayah ke akses yang berbeda

Berdasarkan tujuan dari manajemen akses, keseluruhan aktivitas tersebut dapat dikategorikan menjadi 3 kategori. Kategori aktivitas tersebut adalah Pembuatan Akses, Pengelolaan Akses, dan Pencatatan dan Pelacakan Akses [19].

Berdasarkan penjelasan mengenai manajemen akses, kaitannya dengan penelitian tugas akhir ini adalah penyusunan SOP manajemen akses berdasarkan ITIL V3. SOP manajemen akses dapat digunakan dalam permintaan hak akses, perubahan hak akses, penghapusan hak akses maupun *monitoring* akses oleh Bina Program Kota Surabaya. Dengan adanya SOP manajemen akses maka akan meningkatkan layanan serta dapat menjamin keamanan aset informasi yang dikelola oleh Bina Program Kota Surabaya.

2.2.4 Klausul ISO/IEC 27002:2005

Standar ISO/IEC 27002:2005 merupakan standar mengenai keamanan informasi. Standar ini memberikan panduan dalam perencanaan dan implementasi suatu program untuk melindungi aset-aset informasi, salah satunya adalah data di dalam aplikasi. ISO/IEC 27002 menyediakan rekomendasi *best practice* terhadap manajemen keamanan informasi yang dapat digunakan dalam proses inisiasi, implementasi, dan pemeliharaan *Information Security Management Systems* (ISMS) pada suatu organisasi [20]. ISO/IEC 27002 terdiri atas 11 kontrol manajemen keamanan informasi. Adapun kontrol-kontrol tersebut adalah [20]:

1. *Security Policy* (Kebijakan Keamanan)
Untuk memberikan arahan pada jajaran manajemen dan dukungan terhadap keamanan informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis dan hukum serta peraturan terkait.
2. *Organizing Information Security* (Pengelolaan Keamanan Informasi)
Untuk mengelola keamanan informasi di dalam organisasi
3. *Asset Management* (Manajemen Aset)
Untuk memberikan perlindungan dan pengelolaan terhadap aset organisasi
4. *Human Resources Security* (Keamanan Sumber Daya Manusia)
Untuk memastikan bahwa sumber daya manusia memahami tanggung jawab dan perannya masing-masing.
5. *Physical and Environmental Security* (Keamanan Fisik dan Lingkungan)

Untuk mencegah akses fisik yang tidak diinginkan, kerusakan dan gangguan dalam lingkungan organisasi.

6. *Communications and Operations Management* (Manajemen Operasi dan Komunikasi)

Untuk memastikan bahwa aktivitas operasional yang dilakukan benar dan aman pada fasilitas penyedia informasi

7. *Access Control* (Kontrol Akses)

Untuk melakukan controlling akses informasi.

8. *Information Systems Acquisition, Development and Maintenance* (Akuisisi, Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem Informasi)

Untuk memastikan bahwa keamanan merupakan bagian dalam sistem informasi yang saling terintegrasi.

9. *Information Security Incident Management* (Manajemen Insiden Keamanan Informasi)

Untuk memastikan aktivitas keamanan informasi dan penanganan insiden dalam sistem informasi serta tindakan apa yang perlu dilakukan untuk menangani hal tersebut.

10. *Business Continuity Management* (Manajemen Kontinuitas Bisnis)

Untuk mengatasi gangguan pada aktivitas bisnis dan melindungi proses bisnis kritis dari kegagalan utama yang terjadi pada sistem informasi maupun bencana serta memastikan sistem informasi dapat digunakan kembali.

11. *Compliance* (Kepatuhan)

Untuk menghindari pelanggaran hukum, kewajiban akan hukum, aturan maupun kontrak terkait, dan kebutuhan keamanan.

Dalam penelitian tugas akhir ini, penulis menggunakan 4 kontrol manajemen keamanan informasi. Penggunaan 4 kontrol manajemen keamanan informasi ini didasarkan pada relevansi proses manajemen akses terhadap kontrol ISO 27002:2005. Adapun 4 kontrol tersebut adalah :

1. *Organizing Information Security* (Pengelolaan Keamanan Informasi)

2. *Human Resources Security* (Keamanan Sumber Daya Manusia)
3. *Communications and Operations Management* (Manajemen Operasi dan Komunikasi)
4. *Access Control* (Kontrol Akses)

Penggunaan ISO/IEC 27002:2005 terhadap penelitian tugas akhir ini adalah sebagai kontrol dalam manajemen akses dan bukan sebagai aktivitas terstruktur yang menyusun proses.

2.2.5 Relevansi Proses Access Management ITIL V3 dan Kontrol ISO/IEC 27002:2005

ITIL V3 merupakan kerangka kerja yang digunakan dalam ITSM. Salah satu proses yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah *Access Management* pada *service operation*. Pada ITIL hanya menjelaskan proses secara teknis dan tersusun, namun tidak terdapat kontrol dari sebuah proses. Sehingga digunakanlah ISO 27002 sebagai kontrol penunjang dari proses manajemen akses. Dalam melakukan penyelarasan ISO 27002 dan ITIL V3 digunakanlah dokumen dari ISACA yang berisi hasil penyelarasan COBIT 4.1, ISO 27002 dan ITIL V3. Namun penulis hanya akan menggunakan hasil penyelarasan ISO 27002 dan ITIL V3. Berikut adalah hasil penyelarasan ISO 27002 dan ITIL V3 [23]:

Tabel 2.4 Relevansi ITIL V3 dan ISO 27002

ITIL V3	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Kontrol ISO 27002:2005
<i>SO 4.5 Access management</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>	Persyaratan untuk kerahasiaan atau perjanjian <i>non-disclosure</i> mencerminkan kebutuhan organisasi untuk perlindungan informasi harus diidentifikasi dan direview secara berkala
	<i>6.2.1 Identification of</i>	Risiko terhadap informasi dan pengolahan informasi organisasi dari proses bisnis

ITIL V3	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Kontrol ISO 27002:2005
	<i>risks related to external parties</i>	yang melibatkan pihak eksternal perlu diidentifikasi dan dikendalikan dengan tepat sebelum memberikan akses
	<i>6.2.2 Addressing security when dealing with customers</i>	Semua persyaratan keamanan yang teridentifikasi harus ditangani sebelum memberikan akses kepada pelanggan untuk informasi atau aset organisasi
	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>	Peran keamanan dan tanggung jawab pegawai, kontraktor dan pihak ketiga harus didefinisikan dan didokumentasikan sesuai dengan kebijakan keamanan informasi organisasi
	<i>8.3.1 Termination responsibilities</i>	Tanggung jawab untuk melakukan pemutusan hubungan kerja atau perubahan pekerjaan perlu didefinisikan secara jelas dan ditetapkan
	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>	Hak akses semua pegawai, kontraktor, dan pihak ketiga terhadap informasi dan fasilitas pengolahan informasi harus dihapus setelah pemutusan hubungan kerja, kontrak atau perjanjian, atau disesuaikan dengan perubahan

ITIL V3	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Kontrol ISO 27002:2005
	<i>10.1.3 Segregation of duties</i>	Tugas dan area tanggung jawab perlu dipisahkan untuk mengurangi kesempatan terhadap modifikasi yang tidak sah atau tak disengaja maupun penyalahgunaan aset organisasi
	<i>11.1.1 Access control policy</i>	Kebijakan kontrol akses perlu ditetapkan, didokumentasikan dan ditinjau berdasarkan bisnis dan persyaratan keamanan untuk akses
	<i>11.2.1 User registration</i>	Perlu ada pendaftaran pengguna secara formal dan prosedur pengembalian pendaftaran di tempat untuk pemberian dan pencabutan akses ke semua sistem informasi dan layanan
	<i>11.2.2 Privilege management</i>	Alokasi dan penggunaan hak perlu dibatasi dan dikontrol
	<i>11.2.3. User password management</i>	Alokasi password perlu dikendalikan dengan proses manajemen yang formal
	<i>11.2.4 Review of user access rights</i>	Manajemen perlu meninjau hak akses pengguna secara berkala dengan menggunakan proses formal
	<i>11.3.1 Password use</i>	Pengguna diwajibkan mengikuti praktik keamanan password yang baik pada pemilihan dan penggunaan password

ITIL V3	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Kontrol ISO 27002:2005
	<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>	Pengguna hanya diijinkan melakukan akses terhadap layanan yang telah disetujui penggunaannya
	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>	Pengendalian akses ke sistem operasi dengan prosedur keamanan log-on
	<i>11.5.2 User identification and authentication</i>	Semua pengguna perlu memiliki tanda pengenal yang unik untuk digunakan, dan teknik otentikasi yang dipilih sesuai untuk pembuktian identitas yang diklaim oleh pengguna.
	<i>11.5.3 Password management system</i>	Sistem untuk mengelola password haruslah interaktif dan mampu memastikan kualitas password
	<i>11.5.5 Session time-out</i>	Sesi aktif perlu dimatikan setelah periode tertentu tidak aktif
	<i>11.5.6 Limitation of connection time</i>	Pembatasan waktu koneksi perlu digunakan untuk menyediakan keamanan tambahan pada aplikasi yang memiliki risiko tinggi
	<i>11.6.1 Information of access restriction</i>	Akses terhadap informasi dan fungsi sistem aplikasi oleh pengguna maupun personil pendukung perlu dibatasi sesuai dengan yang ditetapkan dalam kebijakan kontrol akses

Berdasarkan hasil penyelarasan ISO 27002:2005 dan ITIL V3, dapat diketahui bahwa proses manajemen akses di dalam ITIL V3 dapat diselaraskan dengan kontrol yang ada dalam ISO 27002:2005. Hal ini perlu dilakukan karena di dalam manajemen akses proses masih secara teknis dan tersusun, sehingga diperlukanlah kontrol di dalam ISO 27002:2005.

2.2.6 Relevansi Aktivitas Access Management dan Kontrol ISO/IEC 27002:2005

Aktivitas dalam manajemen akses ITIL V3 dikaitkan dengan kontrol ISO 27002 berdasarkan hasil relevansi ITIL V3 dan ISO 27002. Berikut adalah hasil penyelarasan aktivitas manajemen akses ITIL V3 dikaitkan dengan kontrol ISO 27002 [23]:

Tabel 2.5 Relevansi Aktivitas Access Management dan Kontrol ISO 27002

Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Keterkaitan Kontrol terhadap Aktivitas
<i>Requesting Access</i>	<i>11.2.1 User registration</i>	Sebuah prosedur kontrol akses untuk pendaftaran pengguna dan <i>de-registration</i> . Hal ini sebagai prosedur dalam melakukan permintaan akses
<i>Verification</i>	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>	Memastikan keamanan hak akses sesuai dengan peran dan tanggung jawab pengguna dan dapat ditinjau dari <i>job description</i> pengguna. Hal ini sebagai verifikasi hak akses terhadap akses yang seharusnya dimiliki oleh pengguna
	<i>11.3.1 Password use</i>	Pengguna hak akses harus memahami proses dalam membuat password dan menggunakan password. Hal

Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Keterkaitan Kontrol terhadap Aktivitas
		ini sebagai verifikasi hak akses agar sesuai dengan hak yang dimiliki pengguna
	<i>11.5.2 User identification and authentication</i>	Sebuah prosedur kontrol untuk mengetahui kebenaran semua tipe pengguna yang melakukan akses. Hal ini sebagai verifikasi hak akses untuk menghindari akses yang tidak sesuai dengan hak akses pengguna
<i>Providing rights</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>	Memastikan pengguna akses memahami persyaratan kerahasiaan untuk perlindungan data dan informasi. Hal ini dilakukan agar pengguna hak akses memahami aturan dan tanggung jawab pengguna hak akses
	<i>11.2.2 Privilege management</i>	Sistem dengan banyak pengguna yang membutuhkan perlindungan terhadap akses yang tidak sah harus memiliki alokasi terhadap pengendalian hak melalui proses otorisasi resmi. Hal ini dilakukan agar pengguna hak akses memahami aturan dan tanggung jawab pengguna hak akses.
	<i>11.2.3 User password management</i>	Pengguna hak akses harus memahami proses dalam mengelola password. Hal ini

Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Keterkaitan Kontrol terhadap Aktivitas
		dilakukan agar pengguna hak akses memahami aturan dan tanggung jawab pengguna hak akses
	<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>	Pengguna harus memahami kebijakan dalam penggunaan layanan jaringan. Hal ini dilakukan agar pengguna hak akses memahami aturan dan tanggung jawab pengguna hak akses
<i>Monitoring identity status</i>	<i>11.1.1 Access control policy</i>	Adanya kebijakan kontrol akses untuk mengetahui status pengguna. Hal ini sebagai <i>monitoring</i> status hak akses terhadap akses yang seharusnya dimiliki oleh pengguna
	<i>11.2.4 Review of user access rights</i>	Adanya peninjauan kembali terhadap hak akses pengguna berdasarkan periode tertentu. Hal ini sebagai <i>monitoring</i> status hak akses terhadap akses yang seharusnya dimiliki oleh pengguna
<i>Logging and tracking access</i>	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>	Prosedur keamanan <i>logon</i> ke dalam sistem operasi untuk meminimalkan peluang adanya proses akses yang tidak sah. Hal ini untuk memastikan aktivitas pengguna agar sesuai dengan hak akses yang dimiliki pengguna

Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005	Penjelasan Keterkaitan Kontrol terhadap Aktivitas
<i>Removing or restricting rights</i>	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>	Adanya prosedur penghapusan hak akses pengguna setelah pemutusan hubungan kerja, kontrak atau perjanjian, atau disesuaikan dengan perubahan. Hal ini untuk memastikan penghapusan hak akses pengguna telah sesuai sebagaimana mestinya
	<i>11.6.1 Information access restriction</i>	Melakukan pembatasan akses informasi dan data oleh pengguna. Hal ini untuk memastikan penghapusan hak akses pengguna telah sesuai sebagaimana mestinya

Berdasarkan hasil penyelarasan aktivitas *Access Management* dan kontrol ISO 27002:2005, dapat diketahui pemetaan masing-masing aktivitas *Access Management* terhadap kontrol ISO 27002:2005 hasil relevansi proses *Access Management* ITIL V3 dan ISO 27002:2005. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui kontrol apa saja yang ada pada masing-masing aktivitas dalam *Access Management*. Adanya hasil pemetaan akan memudahkan penulis dalam melakukan penyusunan dokumen SOP manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* Bina Program Kota Surabaya.

2.2.7 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Suatu organisasi tentunya menginginkan semua proses berjalan dengan efektif dan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Namun nyatanya untuk meningkatkan proses-proses tersebut diperlukan biaya yang mahal dan terkadang gagal untuk ditingkatkan. Agar sesuai dengan kondisi organisasi,

terdapat standar performa layanan, sehingga suatu layanan dapat dikatakan baik namun tidak jelas indikator baik tidaknya suatu layanan.

3. GAP 3

Merupakan kesenjangan antara standar kualitas layanan dan penyampaian layanan. Layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan standar kualitas layanan. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh staf layanan terhadap penerapan standar kualitas layanan. Maka perlu adanya perbaikan pada kualitas staf layanan untuk tercapainya layanan yang sesuai dengan standar kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

4. GAP 4

Merupakan kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal. Penyedia layanan memberikan informasi tentang manfaat layanan kepada pelanggan dan hal ini menyebabkan harapan pelanggan terhadap layanan. Namun, adanya ketidaksesuaian antara spesifikasi layanan yang diberikan kepada pelanggan terhadap kondisi nyata layanan menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan.

5. GAP 5

Merupakan kesenjangan antara ekspektasi layanan dan persepsi layanan. Adanya kesalahpahaman antara persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat disebabkan karena ketidakmampuan pelanggan dalam memahami kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan mengenai analisis kesenjangan, maka jenis kesenjangan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah GAP 3, mengenai kesenjangan antara standar kualitas layanan dan penyampaian layanan. Penggunaan GAP 3 didasarkan pada pembuatan SOP manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* berdasarkan standar kualitas layanan aplikasi *E-Performance* terhadap penyampaian layanan kepada pengguna aplikasi *E-Performance*. Sehingga pembuatan SOP

manajemen akses sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi *E-Performance*.

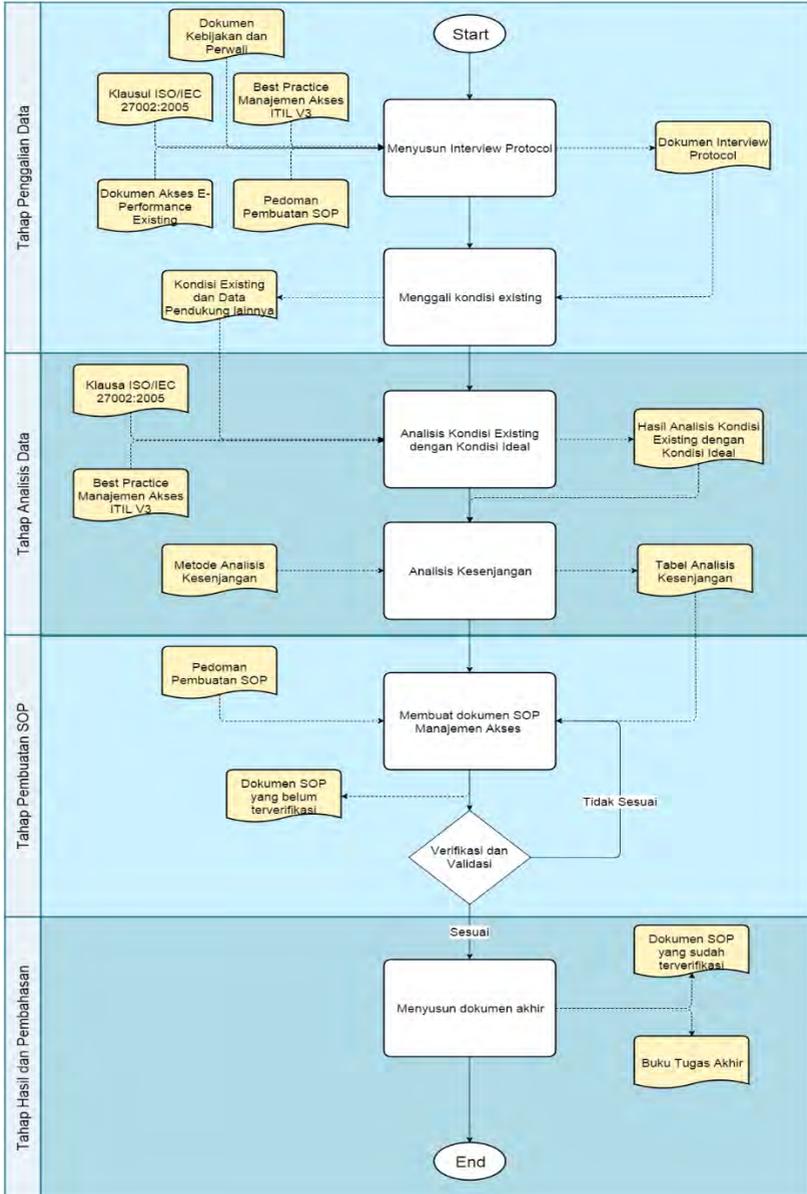
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metode tugas akhir yang akan digunakan dalam tugas akhir ini.

3.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Diagram metode pada Tugas Akhir ini ditampilkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan

3.2 Penjelasan Diagram Metodologi

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahap yang terdapat dalam diagram metodologi.

3.2.1 Tahap Penggalan Data

Tahap ini merupakan tahap pertama dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis akan melakukan pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan penelitian tugas akhir ini. Di dalam tahap ini terdapat dua proses yang dilakukan, yaitu menyusun *interview protocol* dan menggali kondisi *existing*.

3.2.1.1 Penyusunan Interview Protocol

Penulis menggunakan *interview protocol* sebagai daftar acuan pertanyaan dalam menggali data dan informasi terkait kondisi *existing* kepada pihak Bina Program. Dalam menyusun *interview protocol*, penulis menggunakan masukan dari hasil studi literatur mengenai manajemen akses ITIL V3, kontrol ISO/IEC 27002:2005 serta hasil studi dokumen berupa *review* dokumen terkait ,dokumen kebijakan terkait perubahan status PNSD Kota Surabaya, dokumen Peraturan Walikota Kota Surabaya dan pedoman penyusunan SOP berdasarkan Permenpan No. 35 tahun 2012. Luaran dari aktivitas ini berupa dokumen *interview protocol* untuk menggali data dan informasi terkait kondisi *existing*.

3.2.1.2 Penggalan Kondisi Existing

Penulis melakukan penggalan kondisi *existing* sebagai proses penggalan data dan informasi terkait kondisi *existing* kepada pihak Bina Program. Dalam melakukan penggalan kondisi *existing*, penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi serta dokumen *interview procotol* sebagai acuan dalam melakukan wawancara dan observasi. Penulis melakukan wawancara dengan pihak *staff* maupun kepala sub bagian Bina Program. Sedangkan dalam melakukan observasi penulis mengamati secara langsung kondisi kekinian dari objek penelitian. Setelah melakukan wawancara dan observasi

penulis melakukan verifikasi data kepada kepala bagian Bina Program untuk memastikan kebenaran data yang akan digunakan untuk analisis kondisi kekinian. Luaran dari aktivitas ini berupa hasil kondisi kekinian yang telah terverifikasi dan data pendukung lainnya yang menunjang penelitian tugas akhir.

3.2.2 Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap kedua dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis akan melakukan analisis data dan informasi mengenai kondisi kekinian berdasarkan hasil kondisi kekinian yang telah terverifikasi dan data pendukung lainnya. Di dalam tahap ini terdapat dua proses yang dilakukan, yaitu melakukan analisis kondisi *existing* dan kondisi ekspektasi atau kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja dan analisis kesenjangan terhadap kondisi *existing* dan kondisi ekspektasi atau kondisi ideal.

3.2.2.1 Analisis Kondisi Existing dengan Kondisi Ideal

Analisis kondisi *existing* dan kondisi ekspektasi atau kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja yang digunakan bertujuan untuk memetakan kondisi *existing* serta hasil kondisi kekinian yang telah terverifikasi dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja manajemen akses ITIL V3 dan ISO/IEC 27002:2005. Dari hasil pemetaan yang dilakukan akan didapatkan analisis proses pada kondisi *existing* terhadap kondisi ekspektasi atau kondisi ideal. Menurut manajemen akses ITIL V3, kondisi ideal dalam manajemen akses mencakup tujuh aktivitas yang perlu dilakukan, yaitu: *request access*, *verification*, *providing rights*, *monitoring identity status*, *removing or restricting access*, dan *logging and tracking*.

3.2.2.2 Analisis Kesenjangan

Penulis menggunakan analisis kesenjangan untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi *existing* dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan ISO/IEC 27002:2005. Dalam melakukan analisis kesenjangan penulis dapat menggunakan hasil analisis proses pada kondisi *existing*

terhadap kondisi ideal yang selanjutnya dilakukan analisis gap. Selain itu di dalam aktivitas ini dilakukan relevansi antara hasil proses yang mengalami kesenjangan dengan kontrol-kontrol yang ada di dalam ISO 27002:2005. Karena di dalam tabel analisis kesenjangan hanya menjelaskan kesenjangan antara proses dalam bisnis dengan proses *Access Management*. Sehingga relevansi antara hasil proses yang mengalami kesenjangan dengan kontrol-kontrol ISO 27002 digunakan untuk mendapatkan prosedur yang sesuai dan sebaiknya dilakukan. Luaran dari aktivitas ini berupa tabel analisis kesenjangan yang berupa hasil kesenjangan proses terhadap kontrol ISO 27002, temuan perubahan pada prosedur yang telah ada, dan dampak dari perubahan kesenjangan.

3.2.3 Tahap Pembuatan SOP

Tahap pembuatan SOP merupakan tahap ketiga dari penelitian tugas akhir ini. Dalam tahap ini penulis akan membuat SOP sebagai luaran dari penelitian tugas akhir ini. Di dalam tahap ini terdapat satu proses yang dilakukan, yaitu membuat dokumen SOP.

3.2.3.1 Pembuatan Dokumen SOP Manajemen Akses

Penulis menggunakan pedoman pembuatan SOP dalam melakukan pembuatan dokumen SOP. Penulis menggunakan acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dalam menyusun kriteria dan format SOP yang ada di dalam dokumen SOP [22]. Selain itu, dalam melakukan pembuatan dokumen SOP manajemen akses, penulis menggunakan tabel analisis kesenjangan yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun prosedur yang terdapat dalam dokumen SOP mencakup tujuh aktivitas dalam melakukan manajemen akses seperti yang telah dijelaskan dalam tahap analisis data. Luaran dari aktivitas ini berupa dokumen SOP manajemen akses yang belum terverifikasi dan tervalidasi.

3.2.3.2 Verifikasi dan Validasi Dokumen SOP Manajemen Akses

Setelah dokumen SOP manajemen akses dibuat, penulis melakukan verifikasi dan validasi dokumen SOP manajemen akses sebagai bukti bahwa pembuatan dokumen SOP manajemen akses telah sesuai dengan objek penelitian tugas akhir. Dalam melakukan verifikasi dokumen SOP, penulis menggunakan teknik wawancara dan berkaitan langsung dengan Super Admin Bina Program sebagai penanggung jawab pengelolaan akses. Setelah dilakukan verifikasi dokumen SOP manajemen akses, penulis melakukan validasi dokumen SOP dengan melakukan uji coba simulasi SOP dan melakukan survey langsung dengan pihak-pihak yang menggunakan SOP manajemen akses. Dalam melakukan uji coba simulasi SOP, penulis akan memantau penggunaan SOP dan melakukan uji coba selama 3 hari. Kemudian penulis akan mencatat hasil uji coba penggunaan SOP dan melakukan survey kepada pihak Bina Program mengenai hasil dari uji coba penggunaan SOP manajemen akses. Penulis melakukan uji coba SOP untuk mengetahui kesesuaian SOP yang dibuat dengan kebutuhan Bina Program dalam melakukan manajemen akses. Apabila terdapat kesalahan maka penulis akan melakukan perbaikan dan melakukan uji coba ulang hingga sesuai dengan kebutuhan Bina Program. Luaran dari aktivitas ini berupa dokumen SOP manajemen akses yang telah terverifikasi dan tervalidasi

3.2.4 Tahap Hasil dan Pembahasan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian tugas akhir ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SOP manajemen akses yang telah terverifikasi dan tervalidasi serta buku tugas akhir.

3.2.4.1 Penyusunan Dokumen Akhir

Penulis melakukan penyusunan dokumen akhir berupa buku tugas akhir dan dokumen SOP manajemen akses yang telah terverifikasi dan tervalidasi sesuai dengan kebutuhan objek penelitian. Penyusunan buku tugas akhir dilakukan dari proses pengumpulan data hingga dokumentasi pembuatan dokumen

SOP. Tujuan dari penyusunan buku tugas akhir adalah sebagai bukti dokumentasi kegiatan yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB IV PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses perancangan yang digunakan sebagai panduan pengerjaan tugas akhir ini. Perancangan perlu dilakukan sebelum membuat SOP manajemen akses pada aplikasi *E-Performance*.

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

Pada penelitian ini dilakukan penyusunan dokumen SOP manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* yang dapat dijadikan masukan dalam pengelolaan akses dan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi. Terdapat 2 metode penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada sampel tertentu dan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Selain itu metode kualitatif juga bergantung pada pengamatan oleh manusia dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti yang banyak berhubungan dengan penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data dan hasil penelitian. Selain itu metode kuantitatif metode penelitian kuantitatif dikatakan sebagai metode yang menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial [24]. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena sesuai dengan luaran dari penelitian yang menghasilkan dokumen SOP manajemen akses pada aplikasi *E-Performance*.

Selain itu, penelitian ini juga membutuhkan studi kasus sehingga peneliti dapat meneliti data dalam konteks tertentu. Studi kasus didefinisikan sebagai penyelidikan sebuah proses

nyata dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam pengumpulan data, seperti observasi dan wawancara [25].

Menurut Yin, terdapat 3 tipe dari studi kasus, antara lain [26]:

- Eksplorasi (menggali) : merupakan tipe studi kasus dengan menggali fenomena dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti
- Deskriptif : merupakan tipe studi kasus dengan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam bentuk narasi
- *Explanatory* (memperjelas) : merupakan tipe studi kasus dengan 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 karena dilakukan penggalan data dan membutuhkan lokasi untuk melihat fenomena proses bisnis yang terkait dengan manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* dan fenomena tersebut dapat dijadikan dasar dalam pembuatan SOP. Tujuan dari penggunaan studi kasus untuk menyelesaikan rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir.

Dalam penentuan studi kasus diperlukan perancangan studi kasus yang terbagi atas 2 jenis studi kasus, yaitu *single case design* dan *multiple case design*. *Single case design* merupakan jenis studi kasus yang berfokus pada satu kasus, sedangkan *multiple case design* merupakan jenis studi kasus yang berfokus pada berbagai kasus. Dalam perancangan studi kasus penelitian tugas akhir ini, peneliti menggunakan *single case design* karena berfokus pada Bagian Bina Program Kota Surabaya sebagai objek penelitian. Di dalam *single case design* terdapat 2 tipe *unit of analysis*, yaitu yaitu *single unit of analysis* dan *multiple units of analysis*.

Single unit of analysis dapat digunakan pada penelitian yang memiliki kasus unik, kritis maupun terdapat penyimpangan kasus. Sementara, *multiple units of analysis* dapat digunakan pada penelitian yang melakukan replikasi temuan di seluruh studi kasus dengan cara membandingkan *sub-units* [26].

Pada tugas akhir ini menggunakan *single unit of analysis*. *Unit of analysis* dalam tugas akhir ini adalah melakukan analisis kesenjangan yang berfokus pada manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* Bina Program Kota Surabaya. Tugas akhir ini juga merupakan tipe penelitian kualitatif eksplorasi.

4.1.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Bagian Bina Program Kota Surabaya yang merupakan pengelola dari sistem GRMS di lingkungan pemerintah kota Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah proses manajemen akses yang terdapat pada salah satu aplikasi dalam sistem GRMS, yaitu aplikasi *E-Performance*. Proses tersebut akan disesuaikan dengan kerangka kerja *Access Management* ITIL V3, kontrol ISO 27002:2005 dan metode analisis kesenjangan sehingga proses manajemen akses dapat diterapkan dengan baik. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan dukungan penuh dari pihak Bagian Bina Program Kota Surabaya terutama penanggung jawab pengelolaan aplikasi *E-Performance*.

4.2 Perancangan Penggalan Data

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam penggalan data kondisi kekinian.

4.2.1 Data Yang Diperlukan

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini diperlukan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen SOP Manajemen Akses. Data dan informasi yang dibutuhkan dalam tugas akhir dapat berasal dari

berbagai sumber. Berikut merupakan penjelasan mengenai data dan informasi yang dibutuhkan dalam tugas akhir :

1. Peraturan /kebijakan pengelolaan akses, terkait dengan keamanan informasi berdasarkan standar acuan kontrol ISO 27002
2. Tentang aplikasi *E-Performance*, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL, analisis kesenjangan dan kontrol ISO 27002.
3. Aktor aplikasi *E-Performance*, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL
4. *Role* aplikasi *E-Performance*, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL
5. Modul di dalam aplikasi *E-Performance*, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL
6. Proses penggajian PNSD, terkait dengan keamanan informasi berdasarkan standar acuan kontrol ISO 27002
7. Proses penilaian kinerja PNSD, terkait dengan keamanan informasi berdasarkan standar acuan kontrol ISO 27002
8. Proses mutasi PNSD, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL dan kontrol ISO 27002.
9. Alur pembuatan akses aplikasi *E-Performance* saat ini, terkait dengan aktivitas *requesting access*, *verification* dan *providing rights* pada manajemen akses ITIL
10. Alur pencatatan dan pelacakan akses aplikasi *E-Performance* saat ini, terkait dengan aktivitas *logging and tracking access* pada manajemen akses ITIL
11. Alur pengelolaan akses saat ini, terkait dengan aktivitas *monitoring identity status* dan *removing or restricting rights* pada manajemen akses ITIL
12. Pihak terkait selain aktor aplikasi *E-Performance*, terkait dengan keamanan informasi berdasarkan standar acuan kontrol ISO 27002

13. Alur pembuatan akses aplikasi *E-Performance* yang diharapkan, terkait dengan analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal standar acuan
14. Alur pencatatan dan pelacakan akses aplikasi *E-Performance* yang diharapkan, terkait dengan analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal standar acuan
15. Alur pengelolaan akses aplikasi *E-Performance* yang diharapkan, terkait dengan analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal standar acuan

4.2.2 Teknik Penggalian Data

Dalam melakukan pengumpulan data dan penggalian informasi, penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak *staff* maupun kepala sub bagian Bina Program Kota Surabaya. Wawancara dapat dilakukan secara individu dengan pihak terkait. Dalam melakukan wawancara penulis menggunakan *interview protocol* sebagai acuan dalam memberikan pertanyaan kepada *interviewee* agar informasi yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan penulis. Dalam proses wawancara penulis akan menggunakan *recorder* sebagai alat untuk merekam jawaban *interviewee*. Wawancara yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan mengenai kondisi *existing*.

Sedangkan dalam melakukan observasi penulis mengamati secara langsung kondisi kekinian dari objek penelitian dan melakukan review dokumen terkait yang dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir. Dalam melakukan pengamatan secara langsung, penulis dapat mengetahui kondisi dalam proses pendefinisian *role* maupun hak akses pengguna aplikasi *E-Performance*. Penulis juga dapat melihat pengguna

menggunakan aplikasi sesuai dengan wewenang yang dimiliki masing-masing pengguna.

Tujuan dari *review* dokumen terkait adalah untuk mendapatkan informasi yang mungkin tidak didapatkan dalam teknik wawancara dan sebagai tambahan informasi dalam penyusunan dokumen SOP Manajemen Akses. Berikut merupakan *review* dokumen terkait yang dibutuhkan penulis :

1. Dokumen Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya mengenai aplikasi *E-Performance*
2. Dokumen Kebijakan Perubahan Status PNSD
3. Dokumen Aturan Penggajian
4. Dokumen Aturan Penilaian Kinerja
5. Dokumen Proses Mutasi PNSD
6. Dokumen *User Guide* Aplikasi *E-Performance*

Adanya dokumen terkait ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menyusun dokumen SOP manajemen akses aplikasi *E-Performance*.

4.2.3 Penyusunan 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 poin-poin pertanyaan yang digunakan dalam penyusunan *interview protocol* :

1. Tentang aplikasi
2. Aktor dan Role aplikasi
3. Pengelolaan hak akses aplikasi

Berikut merupakan tampilan dari *interview protocol* dalam pengerjaan tugas akhir ini :

Tabel 4.1 Template Interview Protocol

Tujuan Interview	:	(Contoh: Mendapatkan informasi terkait proses bisnis aplikasi <i>E-Performance</i>)
Tanggal	:	(Contoh: 16 Maret 2016)
Waktu	:	(Contoh: 09.30 WIB)
Lokasi	:	(Contoh: Ruang Bina Program Lantai 3)
Narasumber	:	(Contoh: James Draw)
Jabatan	:	(Contoh: Kepala Bagian Bina Program)
Topik	:	(Contoh: Proses Bisnis Aplikasi <i>E-Performance</i>)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat pencatatan informasi ketika melakukan wawancara yang meliputi: Tujuan Interview, Tanggal, Waktu, Lokasi, Narasumber, Jabatan dan Topik. Untuk tampilan pertanyaan yang tertera dalam *interview protocol* terdapat pada tabel di bawah:

Tabel 4.2 Tampilan Interview Protocol

No.	Uraian Pertanyaan
Topik :	
1.	Pertanyaan: (Contoh:Adakah dasar hukum/kebijakan terkait penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> ?) Jawaban: (Contoh:Ada, yaitu kebijakan yang tertera pada Peraturan Walikota Surabaya)
2.	Pertanyaan: Jawaban:
3.	Pertanyaan: Jawaban:
4.	Pertanyaan: Jawaban:

5.	Pertanyaan: Jawaban:
----	-------------------------

Dalam menyusun *interview protocol*, penulis menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses *Access Management* ITIL V3 dan kontrol ISO 270002. Beberapa poin-poin penting yang akan diajukan kepada *interviewee* adalah:

1. Tentang aplikasi *E-Performance* termasuk didalamnya adalah proses penilaian kinerja dan proses penggajian PNSD
2. Pendefinisian Aktor dan Role pengguna Aplikasi *E-Performance*, sehingga dapat diketahui tipe pengguna dan modul tiap tipe pengguna aplikasi.
3. Kondisi *Existing* pengelolaan hak akses Aplikasi *E-Performance*, mulai dari permintaan hak akses, verifikasi hak akses, pemberian akses, monitoring status identitas akses, pelacakan serta pencatatan log akses dan penghapusan maupun pembatasan akses.
4. Kondisi Ekspektasi pengelolaan hak akses Aplikasi *E-Performance*, mulai dari permintaan hak akses, verifikasi hak akses, pemberian akses, monitoring status identitas akses, pelacakan serta pencatatan log akses dan penghapusan maupun pembatasan akses.

Penyusunan poin-poin pertanyaan pada *interview protocol* menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses *Access Management* ITIL V3 dan kontrol ISO 270002. Berikut adalah kaitan antara poin-poin pertanyaan dan penjelasannya :

Tabel 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol

Pertanyaan		Referensi	
<i>Tentang Aplikasi E-Performance</i>			
	Adakah hukum/kebijakan	dasar terkait	<i>Single unit of analysis</i>

Pertanyaan	Referensi
penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> ?	
Siapa saja yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>Single unit of analysis</i>
Apa fungsi dari aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>Single unit of analysis</i>
Bagaimana alur penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>Single unit of analysis</i>
Modul apa saja yang tersedia dalam aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>Single unit of analysis</i>
Bagaimana proses penilaian kinerja PNSD Kota Surabaya?	<i>Single unit of analysis</i>
Bagaimana proses penggajian PNSD Kota Surabaya?	<i>Single unit of analysis</i>
Pendefinisian Aktor dan Role Aplikasi <i>E-Performance</i>	
Siapa saja aktor yang diberikan hak akses dalam aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>
Apa saja role masing-masing aktor yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i> ?	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>

Tabel 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol (2)

Pertanyaan	Referensi
Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	

Pertanyaan	Referensi
A. Pembuatan Akses	<i>Requesting Access, Verification, Providing rights</i>
<p>Bagaimana proses pembuatan hak akses saat ini?</p> <p>a. Permintaan Akses</p> <p>b. Verifikasi Akses</p> <p>c. Pemberian Akses</p>	<p><i>11.2.1 User registration</i></p> <p><i>11.3.1 Password use</i></p> <p><i>11.5.2 User identification and authentication</i></p> <p><i>11.5.3 Password management system</i></p>
Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pembuatan akses?	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>
Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan hak akses?	<p><i>11.2.1 User registration</i></p> <p><i>11.5.2 User identification and authentication</i></p>
Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pembuatan akses?	<p><i>11.1.1 Access control policy</i></p> <p><i>11.5.3 Password management system</i></p>
Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?	<i>11.1.1 Access control policy</i>
Adakah kebijakan terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?	<p><i>6.1.5 Confidentiality agreements</i></p> <p><i>11.2.2 Privilege management</i></p>

Pertanyaan	Referensi
	<i>11.2.3 User password management</i> <i>11.4.1 Policy on use of network services</i>
B. Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>
Bagaimana proses pencatatan dan pelacakan hak akses saat ini?	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>
Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>
Apakah terdapat periode waktu tertentu dalam melakukan proses pencatatan dan pelacakan akses ?	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>
Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?	<i>11.1.1 Access control policy</i>
C. Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status, Removing or restricting rights</i>
Bagaimana proses pengelolaan hak akses saat ini? a. Pemantauan Status Identitas Akses	<i>8.3.3 Removal of access rights</i> <i>11.6.1 Information access restriction</i>

Pertanyaan	Referensi
b. Penghapusan dan Pembatasan Akses	
Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan akses?	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>
Adakah proses penjadwalan dalam melakukan pengelolaan hak akses?	<i>11.2.4 Review of user access rights</i>
Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan hak akses?	<i>11.2.4 Review of user access rights</i>
Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan akses?	<i>11.1.1 Access control policy</i>
Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pengelolaan akses?	<i>11.1.1 Access control policy</i>
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
A. Pembuatan Akses	<i>Requesting Access, Verification, Providing rights</i>
Bagaimana harapan kedepan terkait proses pembuatan hak akses? d. Permintaan Akses e. Verifikasi Akses f. Pemberian Akses	<i>11.2.1 User registration</i> <i>11.3.1 Password use</i> <i>11.5.2 User identification and authentication</i> <i>11.5.3 Password management system</i>

Pertanyaan	Referensi
B. Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking accesss</i>
Bagaimana harapan kedepan terkait proses pencatatan dan pelacakan hak akses?	<i>11.5.1 Secure logon procedures 8.1.1 Roles and responsibilities 11.1.1 Access control policy</i>
C. Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status, Removing or restricting rights</i>
Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan hak akses? c. Pemantauan Status Identitas Akses d. Penghapusan dan Pembatasan Akses	<i>8.1.1 Roles and responsibilities 8.3.3 Removal of access rights 11.1.1 Access control policy 11.6.1 Information access restriction 11.2.4 Review of user access rights</i>

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

4.3 Perancangan Analisis Data

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam melakukan analisis data

4.3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang berasal dari hasil wawancara, observasi dan *review* dokumen terkait terhadap kondisi kekinian serta kondisi ideal berdasarkan standar acuan mengenai pengelolaan manajemen akses aplikasi *E-Performance*. Selain itu digunakan pula *tools* dalam wawancara yaitu *recorder* sebagai media pendukung dalam melakukan analisis deskriptif terhadap kondisi kekinian. Untuk memvisualisasikan kondisi kekinian dari hasil penggalan data dapat menggunakan *big data 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 akses aplikasi *E-Performance*.

4.3.2 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 :

4.3.2.1 Pendekatan Analisis Standar Acuan

- ITIL V3 – Manajemen Akses

Analisis dengan pendekatan ITIL yang berfokus pada proses *Access Management* untuk menggambarkan kondisi kekinian sesuai dengan aktivitas dalam manajemen akses, mulai dari proses permintaan akses, verifikasi akses, pemberian akses, pemantauan status identitas, pencatatan dan pelacakan, serta penghapusan dan pembatasan akses.

- ISO/IEC 27002:2005

Analisis dengan pendekatan ISO/IEC 27002:2005 yang berfungsi sebagai kontrol dalam aktivitas manajemen akses. Kontrol tersebut digunakan untuk mendukung penyusunan SOP manajemen akses.

Berdasarkan pendekatan analisis standar acuan dapat diketahui relevansi antara ITIL V3 dan ISO/IEC 27002:2005 :

Tabel 4.5 Relevansi Aktivitas dan Kontrol ISO

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<i>11.2.1 User registration</i>
	<i>Verification</i>	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>
		<i>11.3.1 Password use</i>
		<i>11.5.2 User identification and authentication</i>
	<i>Providing rights</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>
		<i>11.2.2 Privilege management</i>
		<i>11.2.3 User password management</i>
		<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	<i>11.1.1 Access control policy</i>

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002:2005
		<i>11.2.4 Review of user access rights</i>
	<i>Removing or restricting rights</i>	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>
		<i>11.6.1 Information access restriction</i>
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>

4.3.2.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan

Analisis dengan pendekatan analisis kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara standar layanan dan proses penyediaan layanan aplikasi *E-Performance* yang terkait dengan manajemen akses. Model kesenjangan yang digunakan adalah kesenjangan 3 mengenai kesenjangan antara standar kualitas layanan dan penyediaan layanan. Dengan adanya analisis kesenjangan, maka dapat diketahui ketidaksesuaian proses saat ini sehingga dapat dilakukan standarisasi untuk mengurangi kesenjangan seperti melakukan penambahan prosedur, membuat formulir, dan lain sebagainya. Analisis kesenjangan digunakan untuk menginisiasi pembuatan dokumen SOP.

4.4 Perancangan Pembuatan SOP

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam melakukan pembuatan SOP

4.4.1 Identifikasi Kontrol

Identifikasi kontrol dilakukan untuk mengetahui kontrol yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir. Dalam menentukan kontrol yang akan digunakan, dilakukanlah pengidentifikasian pada kontrol yang ada di dalam ISO/IEC 27002:2005 dan disesuaikan dengan kondisi kekinian serta kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal standar acuan penelitian.

4.4.2 Penentuan SOP

Dalam menentukan SOP yang akan disusun, digunakanlah standar acuan manajemen akses ITIL V3 dan mencakup enam aktivitas dalam manajemen akses. Enam aktivitas tersebut adalah *Requesting Access*, *Verification*, *Providing Rights*, *Monitoring Identity Status*, *Logging and Tracking Access*, dan *Removing or Restricting Rights*.

4.5 Perancangan Pengujian SOP

Perancangan pengujian SOP yang dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang dihasilkan telah sesuai dengan keinginan dari objek penelitian tugas akhir. Dalam tahap pengujian terdiri atas dua tahap, yaitu tahap verifikasi dan tahap validasi.

4.5.1 Verifikasi

Verifikasi diajukan pada pihak pengelola aplikasi *E-Performance* yakni Bagian Bina Program Kota Surabaya. Di dalam tahap verifikasi terdapat aktivitas verifikasi yang dilakukan, yaitu tujuan verifikasi, sasaran verifikasi, metode verifikasi dan tahap pengujian verifikasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing aktivitas verifikasi:

- Tujuan

Melakukan verifikasi dokumen SOP Manajemen Akses terhadap kesesuaian data ,informasi serta proses terkait yang selanjutnya akan disetujui oleh pihak terkait

- Sasaran
Super Admin Bina Program selaku pengguna dari prosedur
- Metode
Wawancara secara langsung
- Tahap Pengujian
 1. Penulis menyerahkan dan menjelaskan isi dokumen SOP Manajemen Akses untuk selanjutnya dilakukan pengecekan oleh Super Admin Bina Program
 2. Super Admin Bina Program mereview dokumen SOP Manajemen Akses
 3. Penulis melakukan wawancara langsung terhadap kesesuaian data ,informasi serta proses terkait yang ada di dalam dokumen SOP Manajemen Akses
 4. Super Admin Bina Program memberikan tanggapan atas wawancara dan memberikan revisi perbaikan dokumen SOP Manajemen Akses jika ada
 5. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP Manajemen Akses sesuai dengan revisi perbaikan
 6. Penulis mengajukan hasil revisi Super Admin Bina Program
 7. Super Admin Bina Program menyetujui dan menerima dokumen SOP Manajemen Akses

4.5.2 Validasi

Validasi diajukan pada pihak yang menggunakan aplikasi *E-Performance*. Saat validasi akan berlangsung proses uji coba simulasi penggunaan SOP selama 3 hari. Di dalam tahap validasi terdapat aktivitas validasi yang dilakukan, yaitu tujuan validasi, sasaran validasi, metode validasi dan tahap pengujian validasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing aktivitas validasi:

- Tujuan
Melakukan validasi dokumen SOP Manajemen Akses terhadap kesesuaian data ,informasi serta proses terkait dengan melakukan simulasi pengujian SOP

- Sasaran
Pengguna SOP Manajemen Akses, yaitu Super Admin Bina Program, Admin SKPD dan pengguna aplikasi. Serta bukti validasi oleh Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
- Metode
Simulasi SOP Manajemen Akses secara langsung dengan batas waktu 3 hari
- Tahap Pengujian
 1. Penulis menyerahkan dokumen SOP Manajemen Akses yang telah diperbaiki dalam tahap verifikasi kepada pengguna SOP Manajemen Akses
 2. Penulis menjelaskan skenario simulasi pengujian SOP selama 3 hari
 3. Pengguna SOP Manajemen Akses melakukan simulasi pengujian sesuai dengan skenario
 4. Penulis mencatat permasalahan yang mungkin muncul saat simulasi dan mengamati pengguna SOP melakukan simulasi pengujian.
 5. Setelah simulasi selesai, penulis meminta pengguna SOP Manajemen Akses untuk mengisi hasil simulasi dan keterangan dari pelaksanaan simulasi pengujian
 6. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP Manajemen Akses apabila terdapat ketidaksesuaian berdasarkan hasil simulasi
 7. Hasil perbaikan dokumen SOP Manajemen Akses dapat dinyatakan valid dan diserahkan kepada Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan serta dapat diterapkan dalam melakukan manajemen akses yang terstandarisasi

- Berikut merupakan tampilan dari skenario validasi SOP
:

Tabel 4.6 Contoh Validasi SOP

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
(Contoh: √)	(Contoh: Pengguna melakukan pengisian formulir permintaan akses dengan melengkapi semua kolom yang tersedia)	(Contoh: Dapat terlaksana dengan baik dan dipahami oleh pelaksana SOP)	(Contoh: Formulir yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan)

BAB V

IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari proses perancangan yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan review dokumen terkait. Luaran dari bab ini berupa data dan informasi mentah.

5.1 Analisis Kondisi Existing dengan Kondisi Ideal

5.1.1 Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan perangkat penggalian data yang telah dibuat, diketahui bahwa narasumber yang akan dituju adalah pihak-pihak terkait dalam Bagian Bina Program Surabaya. Wawancara telah dilakukan kepada Bu M.RR. Ekkie Noorisma A, SE. selaku Super Admin Bina Program, Bu Enik Supristiyowati, ST. selaku Super Admin Bina Program dan Bu Sang Ayu Mahatmi Rahayu, SE, M.Si selaku Admin SKPD pada BKD . Wawancara dan observasi telah dilakukan di Bagian Bina Program pada tanggal 18 Maret 2016 dan 20 Maret 2016 yang secara detail dapat dilihat pada **LAMPIRAN B**. Dari hasil wawancara dan observasi didapatkan beberapa fakta dan temuan yang membantu penulis dalam menggambarkan kondisi kekinian pengelolaan akses *E-Performance*. Adapun poin-poin yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi adalah sebagai berikut :

- Menjelaskan tentang aplikasi *E-Performance* dalam mendukung kinerja Bagian Bina Program
- Mendefinisikan tipe aktor dan role masing-masing aktor pada aplikasi *E-Performance*
- Menjelaskan kondisi kekinian dalam pengelolaan akses aplikasi *E-Performance*
- Menjelaskan kondisi harapan dalam pengelolaan akses aplikasi *E-Performance*

5.1.1.1 Tentang Aplikasi *E-Performance*

Aplikasi *E-Performance* merupakan sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Aplikasi *E-Performance* juga berkaitan dengan proses penilaian kinerja dan pemberian tunjangan kinerja, sehingga terdapat ketentuan dalam proses penilaian kinerja dan pemberian tunjangan kinerja. Adapun ketentuan-ketentuan tersebut adalah :

a. Penilaian Kinerja

Dalam melakukan penilaian kinerja, terdapat dua indikator utama. Yaitu Nilai Kinerja Individu dengan bobot 80% dan Perilaku Kerja dengan bobot 20%.

Nilai Kinerja Individu (NKI) terdiri atas :

1. NKI Proses;
2. NKI Hasil

Adapun aspek-aspek penilaian NKI Proses terdiri atas tiga macam:

1. Aspek Kualitas (Bobot 40% dari NKI)
Dihitung berdasarkan tingkat serapan anggaran (40%) dan tingkat pencapaian output (60%);
2. Aspek Kuantitas (Bobot 40% dari NKI)
Dihitung berdasarkan jam kerja efektif pada 1 hari kerja (8 jam), sedangkan untuk seksi ketentraman dan penertiban umum di kecamatan dilakukan dengan mengisi pelaporan online
3. Aspek Efektivitas Waktu (Bobot 20% dari NKI)
Dihitung dari kesesuaian antara waktu pelaksanaan pekerjaan dengan jadwal rencana pelaksanaan pekerjaan.

Sedangkan NKI Hasil merupakan Sasaran Kinerja Individu tahunan yang dihitung pada triwulan ke 4.

Perilaku Kerja terdiri atas :

1. Integritas
2. Komitmen
3. Disiplin
4. Kerjasama
5. Kepemimpinan
6. Kreativitas
7. Inisiatif
8. Motivasi Berprestasi
9. Orientasi Pelayanan

Apabila terdapat PNSD yang mengalami mutasi/promosi jabatan maka penilaian prestasi Pegawai yang bersangkutan pada satu periode tertentu didasarkan pada penilaian Pegawai yang bersangkutan di tempat bertugas yang lama dan ditempat bertugas yang baru. Dalam hal ini Kepala SKPD / Unit Kerja terkait yang akan melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pemberian uang kinerja di SKPD masing-masing.

b. Tunjangan Kinerja

Uang kinerja yang diterima oleh Pegawai berdasarkan skor hasil penilaian kinerja pada triwulan I, Triwulan II dan Triwulan III adalah sebagai berikut :

Uang kinerja = (skor hasil penilaian kinerja/100) x (200% dari jumlah tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja Pegawai yang seharusnya diterima oleh Pegawai yang bersangkutan setiap bulannya).

Selain itu, tunjangan kinerja diperoleh berdasarkan beban kerja pegawai, prestasi kehadiran pegawai dan lain sebagainya.

5.1.1.2 Pendefinisian Aktor dan Role Aplikasi *E-Performance*

Pendefinisian aktor dan role aplikasi *E-Performance* didapatkan melalui hasil wawancara, hasil observasi dan *review*

dokumen terkait yang didapatkan oleh penulis. Secara umum terdapat 2 tipe aktor dan masing-masing aktor memiliki *role* masing-masing sesuai dengan tingkat jabatannya. Berikut adalah tipe aktor dari aplikasi *E-Performance* :

- a. Pejabat Struktural
Merupakan pegawai yang menjabat sebagai Pejabat Level 1, Pejabat Level 2 dan Pejabat Level 3. Deskripsi Jabatan tiap Level terdapat pada Hasil Observasi
- b. Pejabat Non Struktural
Merupakan pegawai yang menjabat sebagai Pegawai Level 4. Deskripsi Jabatan tiap Level terdapat pada Hasil Observasi

Sedangkan tipe *role* dari masing-masing aktor tersebut adalah :

- a. Super Admin Bina Program
Administrator yang memiliki kewenangan untuk bertanggung jawab atas manajemen pengelolaan aplikasi *E-Performance* untuk seluruh SKPD.
- b. Admin SKPD
Administrator yang memiliki kewenangan untuk bertanggung jawab atas kendali yang berkaitan dengan SDM di masing-masing SKPD.
- c. Pejabat Level 1
Merupakan Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) yang menjabat sebagai Kepala Badan/ Dinas/ Kantor/ Satuan/Bagian/ Inspektur/ Sekretaris DPRD dan Camat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- d. Pejabat Level 2
Merupakan Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) yang menjabat sebagai Inspektur Pembantu Wilayah Pada Inspektorat; Sekretaris Pada Inspektorat, Badan, Dinas, dan Kecamatan; Kepala Bidang Pada Badan, Dinas, dan Satuan; Kepala UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan); Kepala UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas); Kepala Bagian Pada Sekretariat DPRD, Kepala Bagian Tata Usaha Pada Satuan; Kepala Seksi Pada Kecamatan; Kepala Seksi Pada Kantor; Kepala Sub Bagian Pada Bagian dan Kepala

Sub Bagian TU Pada Kantor serta Lurah di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

- e. Pejabat Level 3
Merupakan Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian, Kepala Tata Usaha dan Kepala Seksi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
- f. Pegawai Level 4
Merupakan Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) yang menjabat sebagai staf SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

Masing-masing *role* dapat mengakses modul yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat jabatannya. Berikut adalah hak akses menu atas masing-masing *role* dalam aplikasi *E-Performance* :

- a. Super Admin Bina Program
Super Admin Bina Program berhak atas akses terhadap 11 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, SKPD, User, Aktivitas, Penugasan, Indikator Kinerja, SKP, Pemetaan, Tes Perilaku Kerja, Laporan dan Daftar Antrian.
- b. Admin SKPD
Admin SKPD berhak atas akses terhadap 8 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, Pegawai, Aktivitas, SKP, Indikator Kinerja, Pemetaan, Laporan dan *Generate Report*.
- c. Pejabat Level 1
Pejabat Level 1 berhak atas akses terhadap 5 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, Aktivitas, Pemetaan, Tes Perilaku Kerja dan Lampiran. Di dalam Lampiran berisi informasi mengenai petunjuk penggunaan aplikasi, daftar aktivitas petugas operasional/ lapangan serta nomenklatur Jabatan Fungsional Umum dan Jabatan Fungsional tertentu.
- d. Pejabat Level 2
Pejabat Level 2 berhak atas akses terhadap 7 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, Penugasan,

Aktivitas, Pemetaan, Laporan, Tes Perilaku Kerja dan Lampiran. Di dalam Lampiran berisi informasi mengenai petunjuk penggunaan aplikasi, daftar aktivitas petugas operasional/ lapangan serta nomenklatur Jabatan Fungsional Umum dan Jabatan Fungsional tertentu.

e. Pejabat Level 3

Pejabat Level 3 berhak atas akses terhadap 6 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, Uraian Jabatan, Aktivitas, Pemetaan, Tes Perilaku Kerja dan Lampiran. Di dalam Lampiran berisi informasi mengenai petunjuk penggunaan aplikasi, daftar aktivitas petugas operasional/ lapangan serta nomenklatur Jabatan Fungsional Umum dan Jabatan Fungsional tertentu.

f. Pegawai Level 4

Pegawai Level 4 berhak atas akses terhadap 5 menu utama dalam aplikasi *E-Performance*, yaitu Home, Aktivitas, Uraian Jabatan, Tes Perilaku Kerja, dan Lampiran. Di dalam Lampiran berisi informasi mengenai petunjuk penggunaan aplikasi, daftar aktivitas petugas operasional/ lapangan serta nomenklatur Jabatan Fungsional Umum dan Jabatan Fungsional tertentu

Setiap aktor memiliki *role* yang berbeda-beda sesuai dengan tingkatan jabatannya. Berikut adalah relasi antara aktor dan *role* dalam aplikasi *E-Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 5.1:

Tabel 5.1 Relasi Aktor dan Role*Aplikasi E-Performance*

Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Inspektur			v				1
Kepala Badan			v				7
Kepala Dinas			v				17
Kepala Bagian			v				10
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja			v				1
Sekretaris DPRD			v				1
Kepala Kantor Ketahanan Pangan			v				1
Camat			v				31
Inspektur Pembantu Wilayah Pada Inspektorat				v			3

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Sekretaris Pada Inspektorat				v			1
Sekretaris Pada Badan				v			7
Sekretaris Pada Dinas				v			17
Sekretaris Pada Kecamatan				v			31
Kepala Bidang Pada Badan				v			26
Kepala Bidang Pada Dinas				v			64
Kepala Bidang Pada Satuan				v			3
Kepala UPTB				v			1
Kepala UPTD				v			37

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Kepala Bagian Pada Sekretariat DPRD				v			3
Kepala Bagian Tata Usaha Pada Satuan				v			1
Kepala Seksi Pada Kecamatan				v			155
Kepala Seksi Pada Kantor				v			2
Kepala Sub Bagian Pada Bagian Sekretariat Daerah				v			30
Kepala Sub Bagian TU Pada Kantor				v			1
Lurah				v			124

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Kepala Sub Bidang Pada Badan					v		43
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Badan		v			v		8
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas		v			v		16
Kepala Sub Bagian Pada Satuan					v		1
Kepala Sub Bagian Pada UPTD					v		1

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Kepala Sub Bagian TU dan Kepegawaian Pada Sekretariat DPRD					v		1
Kepala Sub Bagian TU Pada Bagian					v		1
Kepala Sub Bagian TU Pada Dinas					v		12
Kepala Sub Bagian TU Pada UPTD					v		31
Kepala Sub Bagian Keuangan Pada Badan					v		7
Kepala Sub Bagian Keuangan Pada Dinas					v		17
Kepala Sub Bagian Pada Inspektorat					v		2

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Kepala Sub Bagian Pada Sekretariat DPRD					v		7
Kepala Tata Usaha Pada UPTD					v		3
Kepala Seksi Pada Inspektorat					v		3
Kepala Seksi Pada Dinas					v		145
Kepala Seksi Pada Satuan					v		6
Teknis 1	v	v				v	
Teknis 2	v	v				v	
Teknis 3	v	v				v	
Teknis 4	v	v				v	
Teknis 5	v	v				v	

<i>Aplikasi E-Performance</i>							
Jabatan User	Super Admin Bina Program	Admin SKPD	Pejabat Level 1	Pejabat Level 2	Pejabat Level 3	Pegawai Level 4	Jumlah Jabatan (Orang)
Operasional 1						v	
Operasional 2						v	
Administrasi 1						v	
Administrasi 2						v	
Pelayanan						v	
Fungsional Keahlian 1						v	
Fungsional Keahlian 2						v	
Fungsional Keahlian 3						v	
Fungsional Keahlian 4						v	
Fungsional Keterampilan 1						v	
Fungsional Keterampilan 2						v	
Fungsional Kesehatan Non						v	

5.1.1.3 Kondisi Existing Manajemen Akses Aplikasi *E-Performance*

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi kekinian terhadap pengelolaan akses aplikasi *E-Performance*. Kondisi kekinian didapatkan dari hasil wawancara kepada Bu M.RR. Ekkie Noorisma A, SE. selaku Super Admin Bina Program, Bu Enik Supristiyowati, ST. selaku Super Admin Bina Program dan Bu Sang Ayu Mahatmi Rahayu, SE, M.Si selaku Admin SKPD (BKD). Untuk hasil wawancara lengkap, terlampir pada **LAMPIRAN B.**

Dalam melakukan analisis kondisi kekinian, terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI berdasarkan tahapan *service design* ITIL V3. 4 Aspek penting ini digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Ke-4 aspek tersebut adalah [27] :

- *People* : Merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing
- *Processes* : Merupakan tindakan, aktivitas, prosedur, kebijakan dari layanan TI
- *Product* : Merupakan aspek teknologi, infrastruktur, aplikasi, sistem manajemen yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- *Partners* : Merupakan pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *Suppliers*, *Vendor* dan *Manufactures*.

Dalam penelitian ini, hanya terdapat dua dari empat aspek yang digunakan. Aspek tersebut adalah *people* dan *processes*. Peneliti menggunakan aspek tersebut karena berdasarkan standar, sebuah 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 pada manajemen akses, kesesuaian proses dan sumber daya terkait menjadi hal yang penting. Oleh karena itu peneliti menggunakan dua aspek dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi kekinian.

a. Aktivitas (*Processes*)

Berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL terdapat 6 aktivitas dalam melakukan manajemen akses, yaitu : permintaan akses, verifikasi akses, pemberian akses, pemantauan status identitas akses, pencatatan dan pelacakan akses dan penghapusan atau pembatasan akses. Berikut adalah gambaran terhadap aktivitas manajemen akses ITIL berdasarkan kondisi kekinian manajemen akses aplikasi *E-Performance*. Berikut adalah gambaran aktivitas manajemen akses kondisi kekinian :

Tabel 5.2 Gambaran Aktivitas Manajemen Akses Kondisi Kekinian

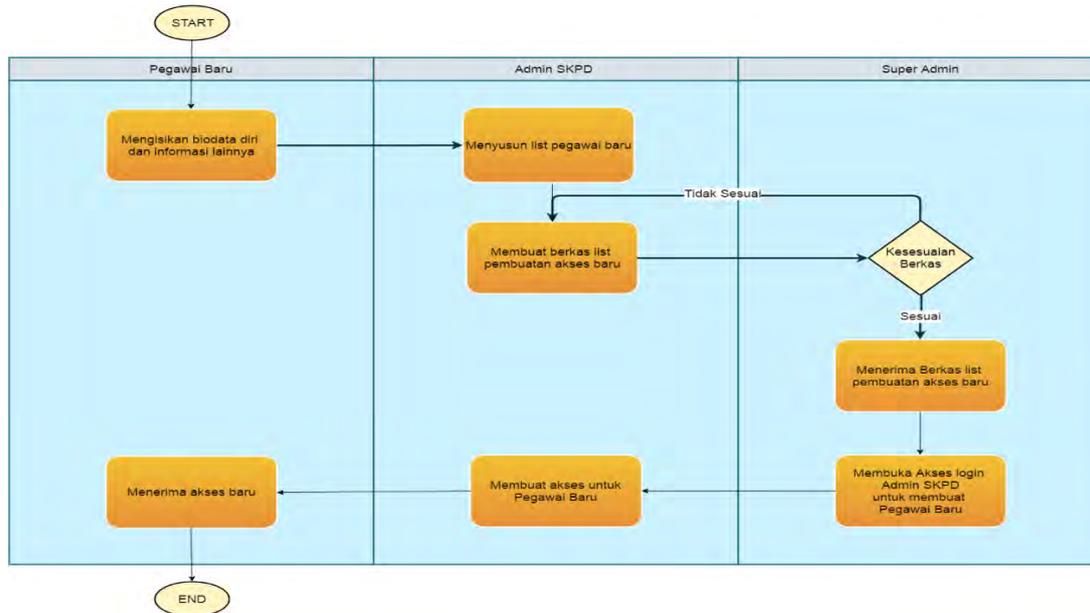
Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Kekinian	Role Yang Terlibat	Keterangan
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<p>User Baru : PNSD baru yang terdaftar dicatat oleh BKD dan admin SKPD, lalu admin SKPD terkait menyusun list permintaan pengguna baru yang diserahkan melalui email/surat kepada Super Admin Bina Program. BKD juga menyerahkan list PNSD baru kepada Super Admin Bina Program melalui email/surat untuk dicek kesesuaiannya. Jika telah sesuai maka Super Admin akan membuka akses login admin SKPD untuk membuat pengguna baru.</p> <p>User Lama :</p>	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Admin SKPD, Super Admin Bina Program	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin A. Pembuatan Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Kekinian	Role Yang Terlibat	Keterangan
		<p>PNSD yang telah terdaftar memberikan Surat Keputusan kepada admin SKPD melalui email/surat untuk merubah hak akses maupun status pengguna. Apabila SK sesuai dengan permintaan perubahan maka admin SKPD akan melakukan perubahan</p>		
	<i>Verification</i>	<p>Verifikasi dilakukan dengan melakukan pencocokan data antara SK terkait dengan permintaan pengguna. Admin SKPD juga berperan sebagai verifikator permintaan. Selain itu admin SKPD juga melakukan pengecekan basis data pengguna aplikasi <i>E-Performance</i></p>	<p>Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Admin SKPD, Super Admin Bina Program</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin A. Pembuatan Akses</p>

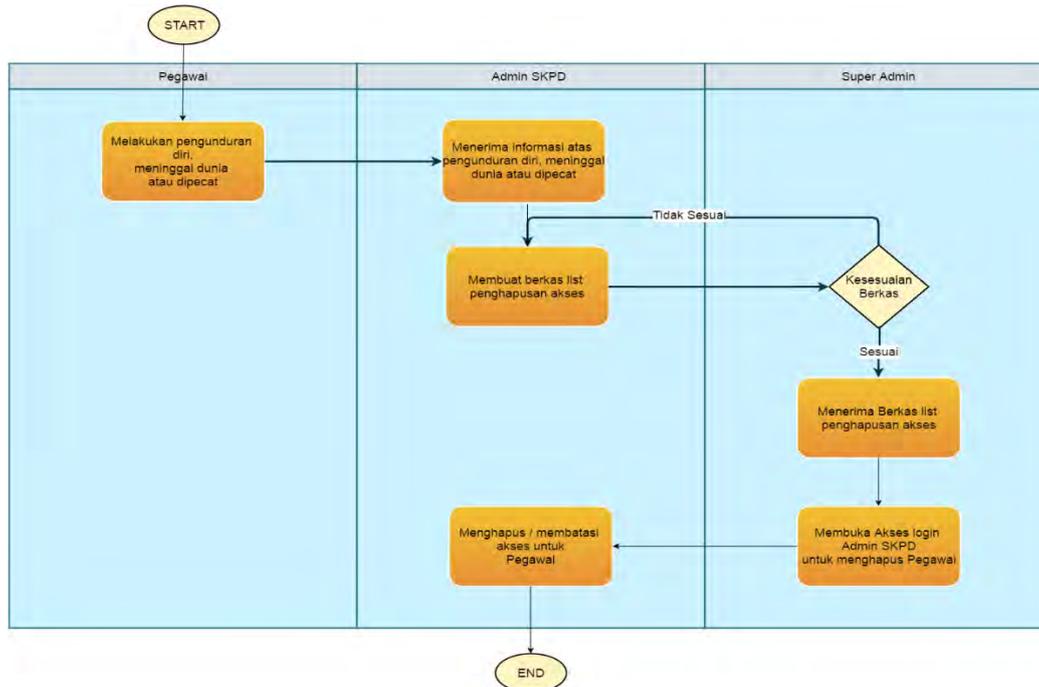
Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Kekinian	Role Yang Terlibat	Keterangan
	<i>Providing rights</i>	Pemberian hak akses aplikasi <i>E-Performance</i> dilakukan oleh admin SKPD terkait kepada pengguna baru/lama dengan menggunakan email/surat.	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Admin SKPD, Super Admin Bina Program	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin A. Pembuatan Akses
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	Pemantauan status identitas dilakukan bersamaan dengan proses pencatatan dan pelacakan akses.	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Admin SKPD, Super Admin Bina Program	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin C. Pengelolaan Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Kekinian	Role Yang Terlibat	Keterangan
	<i>Removing or restricting rights</i>	Admin SKPD maupun Super Admin menggunakan SK pengguna terkait sebagai dasar dalam melakukan penghapusan maupun pembatasan akses. Namun data PNSD yang telah dihapus tidak hilang secara permanen.	Admin SKPD, Super Admin Bina Program	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin C. Pengelolaan Akses
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	Secara otomatis sistem akan melakukan pencatatan log akses sistem oleh pengguna. Selain itu proses pencatatan dan pelacakan dilakukan ketika dibutuhkan.	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Admin SKPD	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Existing pada poin B. Pencatatan dan Pelacakan Akses

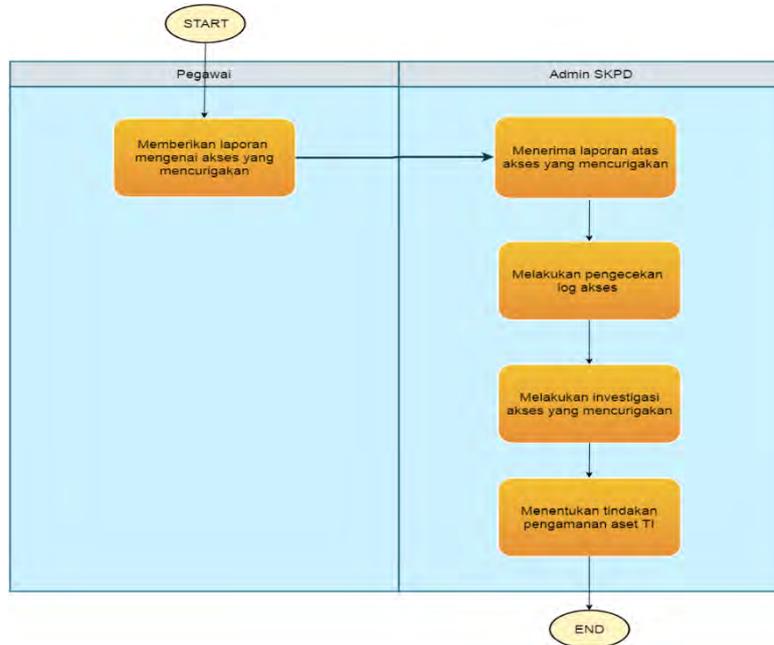
Kondisi kekinian tersebut dapat divisualisasikan sesuai dengan gambar berikut :



Gambar 5.1 Kondisi Existing Pembuatan Akses



Gambar 5.2 Kondisi Existing Pengelolaan Akses



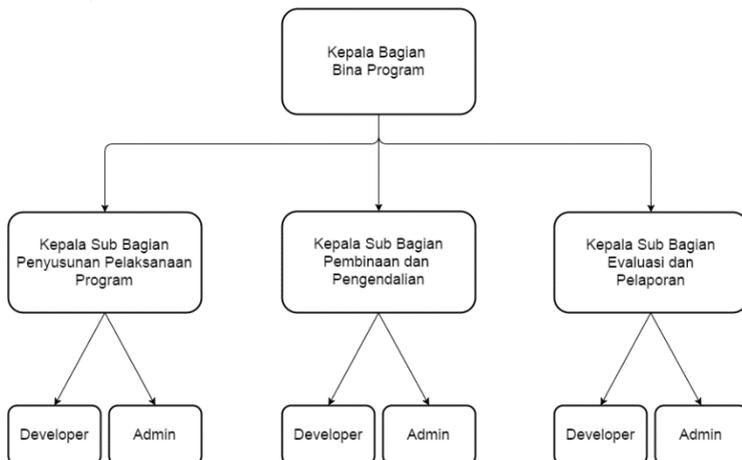
Gambar 5.3 Kondisi Existing Pencatatan dan Pelacakan Akses

b. Kebijakan (*Processes*)

Kebijakan penggunaan aplikasi *E-Performance* berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 dan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015. Selain itu selaras dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ISO 27000 sebagai acuan dalam pelaksanaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya sertifikasi ISO 27000 akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

c. Struktur Organisasi (*People*)

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



Gambar 5.4 Struktur Organisasi Kondisi Kekinian

Tupoksi masing-masing pegawai disesuaikan dengan tupoksi yang diterbitkan oleh Perwali Kota Surabaya dan tidak terdapat tupoksi khusus terkait pengelolaan aplikasi *E-Performance*.

Berikut adalah tugas dan fungsi yang dimiliki oleh Admin SKPD dan Super Admin Bina Program :

Tabel 5.3 Tugas dan Fungsi Kondisi Kekinian

Tipe Pengguna	Tugas dan Fungsi
Super Admin Bina Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan koordinasi dalam rangka menunjang pelaksanaan aplikasi <i>E-Performance</i> 2. Memastikan sinkronisasi data berjalan dengan baik pada <i>E-Performance</i> dengan aplikasi GRMS lainnya 3. Melaksanakan uji coba pada setiap pembuatan dan pengembangan modul <i>E-Performance</i> 4. Membuat petunjuk teknis/manual terkait penggunaan <i>E-Performance</i> 5. Melaksanakan pelatihan dan sosialisasi mengenai <i>E-Performance</i> kepada pengguna 6. Menginventarisir permasalahan yang masuk dari pengguna terkait aplikasi <i>E-Performance</i> 7. Melaksanakan analisa dan verifikasi terhadap pelaksanaan <i>E-Performance</i> 8. Membuat laporan secara berkala terhadap hasil analisa pelaksanaan kegiatan 9. Membantu pelaksanaan tugas dalam rangka pengembangan dan pengendalian GRMS 10. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan
Admin SKPD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan input data profil pegawai pada <i>E-Performance</i> 2. Melakukan <i>monitoring</i> dan <i>updating</i> data pegawai dalam <i>E-Performance</i> 3. Melakukan <i>monitoring</i> kinerja pegawai dalam <i>E-Performance</i>

Tipe Pengguna	Tugas dan Fungsi
	4. Melakukan <i>generate report</i> pegawai dalam <i>E-Performance</i>

d. Sumber Daya Manusia (*People*)

Terdapat beberapa tipe pengguna yang berperan dalam manajemen user aplikasi *E-Performance*. Masing-masing pengguna memiliki peran masing-masing sesuai dengan Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Tipe Pengguna Kondisi Kekinian

Tipe Pengguna	Peran
Super Admin Bina Program	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi
Admin SKPD	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap kendali pengelolaan aplikasi yang sesuai dengan masing-masing SKPD
Pengguna Aplikasi	Sebagai pengguna aplikasi <i>E-Performance</i> dalam lingkup Pemerintahan 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 tingkat sub bagian
Kepala Bagian	Sebagai pihak manajemen yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan pada tingkat bagian

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 20 orang Super Admin Bina Program dalam aplikasi *E-Performance*. Masing-masing Super Admin Bina Program dapat mengelola maksimal 4 unit SKPD.

Dalam menentukan Admin SKPD dan Super Admin Bina Program terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah :

- Admin SKPD merupakan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Badan serta Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas yang berasal dari SKPD terkait dan penunjukannya ditentukan oleh pejabat terkait dalam SKPD yang sama.
- Admin SKPD merupakan Pegawai Level 4 dengan jabatan sebagai Teknis yang berasal dari SKPD terkait dan penunjukannya ditentukan oleh pejabat terkait dalam SKPD yang sama (Apabila tidak terdapat Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Unit SKPD yaitu Bagian, Satuan dan UPTD)
- Super Admin Bina Program merupakan Pegawai Level 4 yang berasal hanya dari Bagian Bina Program dan memiliki jabatan sebagai Teknis.

e. Permasalahan

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

- Terdapat beberapa admin SKPD yang enggan menggunakan hak aksesnya sehingga meminta kepada Super Admin Bina Program untuk membuat akses baru ataupun perubahan akses
- Proses verifikasi masih secara manual dan satu pihak saja, yaitu admin SKPD
- Ketidakmampuan admin SKPD dalam mengelola manajemen akses dikarenakan kurangnya *effort* terhadap pengelolaan akses
- Hanya dapat memonitor pengguna saat pengguna melakukan akses aplikasi saja, sehingga hanya terdapat log akses sistem
- Belum adanya SOP dalam pembuatan akses, pengelolaan akses hingga penghapusan dan pembatasan akses
- Belum adanya tupoksi khusus terkait aplikasi *E-Performance*. Tupoksi PNSD mengacu pada ketentuan

dalam peraturan walikota mengenai tupoksi masing-masing SKPD.

5.1.1.4 Kondisi Ekspektasi Manajemen Akses Aplikasi *E-Performance*

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi ekspektasi terhadap pengelolaan akses aplikasi *E-Performance*. Kondisi ekspektasi didapatkan dari hasil wawancara kepada Bu M.RR. Ekkie Noorisma A, SE. selaku Super Admin Bina Program, Bu Enik Supriyowati, ST. selaku Super Admin Bina Program dan Bu Sang Ayu Mahatmi Rahayu, SE, M.Si selaku Admin SKPD (BKD). Untuk hasil wawancara lengkap, terlampir pada **LAMPIRAN B.**

Dalam melakukan analisis kondisi ekspektasi, terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI berdasarkan tahapan *service design* ITIL V3. 4 Aspek penting ini digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Ke-4 aspek tersebut adalah [27] :

- *People* : Merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing
- *Processes* : Merupakan tindakan, aktivitas, prosedur, kebijakan dari layanan TI
- *Product* : Merupakan aspek teknologi, infrastruktur, aplikasi, sistem manajemen yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- *Partners* : Merupakan pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *Suppliers, Vendor* dan *Manufactures*.

Dalam penelitian ini, hanya terdapat dua dari empat aspek yang digunakan. Aspek tersebut adalah *people* dan *processes*. Peneliti menggunakan aspek tersebut karena berdasarkan standar, sebuah 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 pada manajemen akses, kesesuaian proses dan sumber daya terkait menjadi hal yang penting. Oleh karena itu peneliti menggunakan dua aspek dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi ekspektasi.

a. Aktivitas (*Processes*)

Berdasarkan standar acuan manajemen akses ITIL terdapat 6 aktivitas dalam melakukan manajemen akses, yaitu : permintaan akses, verifikasi akses, pemberian akses, pemantauan status identitas akses, pencatatan dan pelacakan akses dan penghapusan atau pembatasan akses. Berikut adalah gambaran terhadap aktivitas manajemen akses ITIL berdasarkan kondisi ekspektasi manajemen akses aplikasi *E-Performance*. Berikut adalah gambaran aktivitas manajemen akses kondisi ekspektasi :

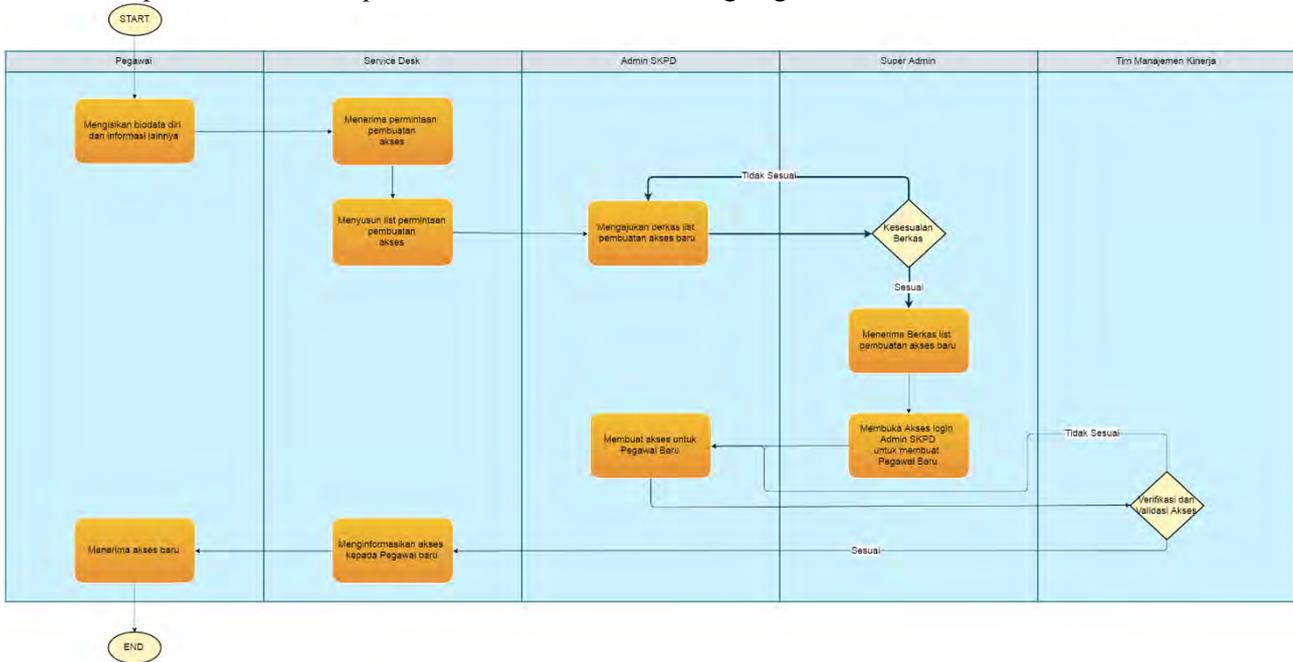
Tabel 5.5 Gambaran Aktivitas Manajemen Akses Kondisi Ekspektasi

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Ekspektasi	Role Yang Terlibat	Keterangan
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<p>User Baru :</p> <p>Terdapat sebuah pencatatan atas penerimaan akses baru yang masuk, list akses apa saja yang dihasilkan, serta rekapan penanggung jawab terkait pembuatan akses</p> <p>User Lama :</p> <p>Terdapat rekapan perubahan akses dan terdapat penanggung jawab terkait perubahan / pembuatan akses pegawai lama.</p>	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Petugas Service Desk, Admin SKPD, Super Admin Bina Program	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada poin A. Pembuatan Akses
	<i>Verification</i>	Terdapat verifikator tambahan untuk memastikan kesesuaian akses yang diberikan	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4),	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada

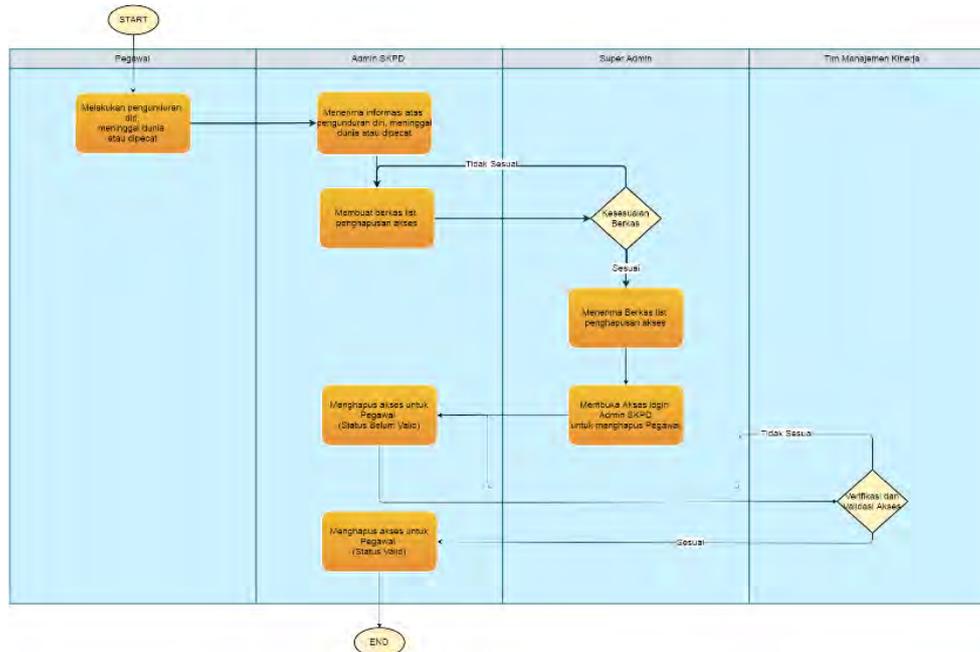
Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Ekspektasi	Role Yang Terlibat	Keterangan
			Petugas Service Desk, Admin SKPD, Super Admin Bina Program, Tim Manajemen Kinerja, Sistem	poin A. Pembuatan Akses
	<i>Providing rights</i>	Diberikan dokumen mengenai hak akses modul, kebijakan terkait dalam hak akses.	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Petugas Service Desk, Admin SKPD, Super Admin Bina Program, Tim Manajemen Kinerja, Sistem	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada poin A. Pembuatan Akses
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	Terdapat pemantauan pada proses penilaian tes perilaku kerja oleh pejabat level 1, pejabat level 2 dan pejabat level 3	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4),	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kondisi Ekspektasi	Role Yang Terlibat	Keterangan
			Admin SKPD, Super Admin Bina Program	poin C. Pengelolaan Akses
	<i>Removing or restricting rights</i>	Terdapat dokumentasi penghapusan maupun pembatasan akses serta verifikasi oleh Tim Manajemen Kinerja.	Admin SKPD, Super Admin Bina Program, Tim Manajemen Kinerja	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada poin C. Pengelolaan Akses
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	Adanya manfaat lebih yang dapat digali berdasarkan log akses aplikasi	Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4), Petugas Service Desk, Admin SKPD, Super Admin Bina Program, Tim Manajemen Kinerja, Sistem	Berdasarkan hasil wawancara pada Identifikasi Kondisi Ekpektasi pada poin B. Pencatatan dan Pelacakan Akses

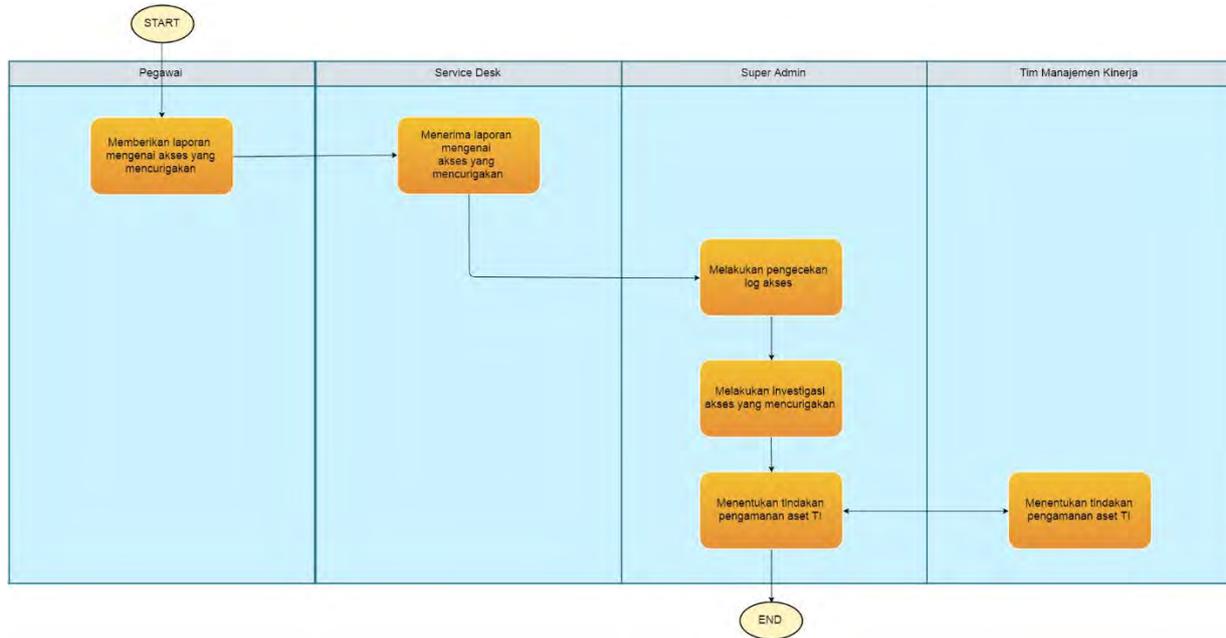
Kondisi ekspektasi tersebut dapat divisualisasikan sesuai dengan gambar berikut :



Gambar 5.5 Kondisi Ekspektasi Pembuatan Akses



Gambar 5.6 Kondisi Ekpektasi Pengelolaan Akses



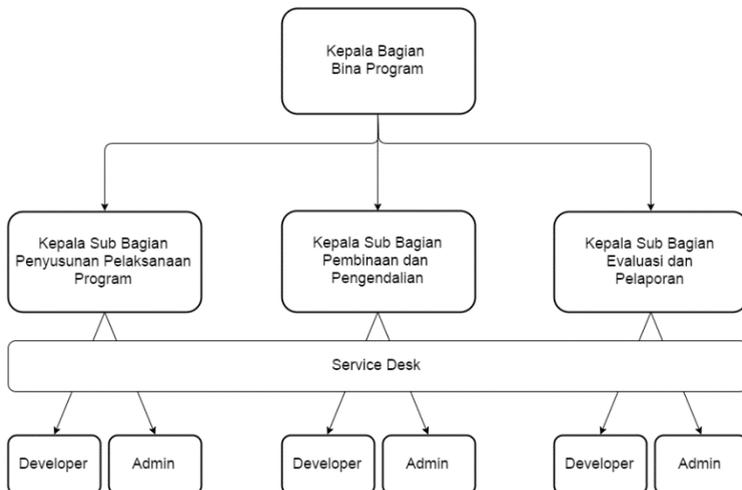
Gambar 5.7 Kondisi Ekspektasi Pencatatan dan Pelacakan Akses

b. Kebijakan (*Processes*)

Kebijakan penggunaan aplikasi *E-Performance* berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 dan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015. Selain itu selaras dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ISO 27000 sebagai acuan dalam pelaksanaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya sertifikasi ISO 27000 akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

c. Struktur Organisasi (*People*)

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



Gambar 5.8 Struktur Organisasi Kondisi Ekspektasi

Service Desk merupakan suatu unit fungsional yang berfungsi sebagai penerima layanan pertama kali oleh pengguna. *Service Desk* dapat melakukan pengawasan dan mengganti status progress layanan serta memastikan pengguna menerima informasi atas status layanan yang diajukan [28]. Sehingga di

dalam penerapan SOP, diperlukan fungsi *Service Desk* yang dapat berperan sebagai penerima layanan pertama kali yang dilakukan oleh PNSD di masing-masing SKPD. Dalam penerapan *Service Desk* diperlukan SDM sebagai petugas *service desk*. Adapun dalam menetapkan SDM yang mengelola *Service Desk* dapat menggunakan dua opsi :

1. SDM yang mengelola *Service Desk* merupakan pekerja/pegawai kontrak tambahan dan merupakan tanggung jawab bagi masing-masing SKPD.
2. SDM yang mengelola *Service Desk* merupakan pegawai saat ini dalam masing-masing SKPD, sehingga tidak diperlukan penambahan pegawai/pekerja kontrak. Pegawai yang bersangkutan juga dibebaskan dari beban kerja saat ini dan terdapat pelimpahan atau pemindahan beban kerja pegawai tersebut menjadi petugas *service desk*.

Terkait penerapan *Service Desk*, apabila *Service Desk* di masing-masing SKPD tidak dapat menangani layanan yang diterima maka dapat dieskalasi/diteruskan ke *Service Desk* Bagian Bina Program Kota Surabaya.

Tupoksi masing-masing pegawai juga disesuaikan dengan tupoksi yang diterbitkan oleh Perwali Kota Surabaya dan ditambahkan usulan tupoksi terkait pengelolaan aplikasi *E-Performance*.

Berikut adalah tugas dan fungsi yang dimiliki oleh Admin SKPD, Super Admin Bina Program, Petugas *Service Desk* dan Tim Manajemen Kinerja :

Tabel 5.6 Tugas dan Fungsi Kondisi Ekspektasi

Tipe Pengguna	Tugas dan Fungsi
Super Admin Bina Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan koordinasi dalam rangka menunjang pelaksanaan aplikasi <i>E-Performance</i> 2. Memastikan sinkronisasi data berjalan dengan baik pada <i>E-Performance</i> dengan aplikasi GRMS lainnya

Tipe Pengguna	Tugas dan Fungsi
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Melaksanakan uji coba pada setiap pembuatan dan pengembangan modul <i>E-Performance</i> 4. Membuat petunjuk teknis/manual terkait penggunaan <i>E-Performance</i> 5. Melaksanakan pelatihan dan sosialisasi mengenai <i>E-Performance</i> kepada pengguna 6. Menginventarisir permasalahan yang masuk dari pengguna terkait aplikasi <i>E-Performance</i> 7. Melaksanakan analisa dan verifikasi terhadap pelaksanaan <i>E-Performance</i> 8. Membuat laporan secara berkala terhadap hasil analisa pelaksanaan kegiatan 9. Membantu pelaksanaan tugas dalam rangka pengembangan dan pengendalian GRMS 10. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan 11. Memastikan pengelolaan akses sesuai dengan SKPD yang menjadi tanggung jawabnya 12. Melakukan verifikasi penerimaan akses dan penghapusan atau pembatasan akses pegawai 13. Mengelola aktivitas pemantauan akses tes perilaku kerja 14. Melakukan dokumentasi pengelolaan akses
Petugas Service Desk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima permintaan akses dalam lingkup SKPD 2. Melakukan dokumentasi pengelolaan akses

Tipe Pengguna	Tugas dan Fungsi
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Menginformasikan status permintaan akses kepada pegawai 4. Menerima pelaporan permasalahan akses 5. Meneruskan permintaan dan pelaporan kepada Admin SKPD maupun Super Admin Bina Program
Admin SKPD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan input data profil pegawai pada <i>E-Performance</i> 2. Melakukan <i>monitoring</i> dan <i>updating</i> data pegawai dalam <i>E-Performance</i> 3. Melakukan <i>monitoring</i> kinerja pegawai dalam <i>E-Performance</i> 4. Melakukan <i>generate report</i> pegawai dalam <i>E-Performance</i> 5. Menyelesaikan pembuatan akses dalam lingkup SKPD 6. Menyelesaikan permasalahan akses dalam lingkup SKPD
Tim Manajemen Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan penyelesaian permasalahan akses 2. Melakukan verifikasi penerimaan akses dan penghapusan atau pembatasan akses pegawai 3. Menjalankan fungsi pengawas manajemen akses dalam lingkup SKPD

Berikut adalah penjelasan terkait tugas dan fungsi kondisi ekspektasi :

1. Dalam tugas dan fungsi Super Admin Bina Program, poin 1-10 merupakan tugas dan fungsi yang telah tercatat dalam Dokumen Tupoksi Pegawai saat ini. Poin 11 dan 13 merupakan tugas dan fungsi yang telah dilakukan namun belum tercatat dalam Dokumen Tupoksi Pegawai saat ini.

Sedangkan poin 12 dan 14 merupakan usulan tugas dan fungsi baru yang berasal dari standar acuan manajemen akses ITIL.

2. Dalam tugas dan fungsi Petugas *Service Desk*, poin 1-5 merupakan merupakan usulan tugas dan fungsi baru yang berasal dari standar acuan manajemen akses ITIL.
3. Dalam tugas dan fungsi Admin SKPD, poin 1-4 merupakan tugas dan fungsi yang telah tercatat dalam Dokumen Tupoksi Pegawai saat ini. Poin 5 merupakan tugas dan fungsi yang telah dilakukan namun belum tercatat dalam Dokumen Tupoksi Pegawai saat ini. Sedangkan poin 6 merupakan usulan tugas dan fungsi baru yang berasal dari standar acuan manajemen akses ITIL.
4. Dalam tugas dan fungsi Tim Manajemen Kinerja, poin 1-3 merupakan usulan tugas dan fungsi baru yang berasal dari standar acuan manajemen akses ITIL.

d. Sumber Daya Manusia (*People*)

Terdapat beberapa tipe aktor yang berperan dalam manajemen user aplikasi *E-Performance*. Masing-masing aktor memiliki peran masing-masing sesuai dengan Tabel 5.7.

Tabel 5.7 Tipe Pengguna Kondisi Ekspektasi

Tipe Aktor	Peran
Super Admin Bina Program	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi
Admin SKPD	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap kendali pengelolaan aplikasi yang sesuai dengan masing-masing SKPD
Tim Manajemen Kinerja	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap pengawasan pelaksanaan manajemen pengelolaan aplikasi
Petugas Service Desk	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap penerimaan layanan pada masing-masing SKPD

Pengguna Aplikasi	Sebagai pengguna aplikasi <i>E-Performance</i> dalam lingkup Pemerintahan 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 tingkat sub bagian
Kepala Bagian	Sebagai pihak manajemen yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan pada tingkat bagian

e. Harapan

Harapan mendatang terkait manajemen akses aplikasi yang disampaikan saat wawancara oleh narasumber antara lain sebagai berikut :

- Proses verifikasi secara otomatis melalui sistem dan terdapat dua pihak sebagai verifikator, yaitu admin SKPD dan Tim Manajemen Kinerja
- Kemampuan admin SKPD dalam melakukan manajemen akses sehingga meminimalkan terjadinya miskomunikasi antara admin SKPD dan Super Admin Bina Program
- Terdapat log histori akses modul dan penggunaan log akses dapat digunakan untuk mengetahui pemetaan akses pengguna aplikasi
- Adanya SOP dalam pembuatan akses, pengelolaan akses hingga penghapusan dan pembatasan akses
- Adanya SOP saat tes perilaku kerja untuk tipe aktor tertentu, yaitu Pejabat Struktural dengan role Pejabat Level 1 dan Pejabat Level 2
- Terdapat dokumentasi atas perubahan akses maupun penghapusan akses

5.1.2 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan penulis dengan mengamati Bu M.RR. Ekkie Noorisma A, SE. selaku Super Admin Bina Program dan Bu Enik Supristiyowati, ST.

selaku Super Admin Bina Program dalam mendemokan akses aplikasi *E-Performance*, didapatkan informasi bahwa setiap aktor memiliki *role* yang berbeda-beda. Adapun penjabaran aktor dan *role* ditunjukkan pada tabel-tabel berikut :

Tabel 5.8 Role Pejabat Level 1

No.	Aktor	Role
1.	Inspektur	Pejabat Level 1
2.	Kepala Badan	Pejabat Level 1
3.	Kepala Dinas	Pejabat Level 1
4.	Kepala Bagian	Pejabat Level 1
5.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Level 1
6.	Sekretaris DPRD	Pejabat Level 1
7.	Kepala Kantor Ketahanan Pangan	Pejabat Level 1
8.	Camat	Pejabat Level 1

Tabel 5.9 Role Pejabat Level 2

No.	Aktor	Role
1.	Inspektur Pembantu Wilayah Pada Inspektorat	Pejabat Level 2
2.	Sekretaris Pada Inspektorat	Pejabat Level 2
3.	Sekretaris Pada Badan	Pejabat Level 2
4.	Sekretaris Pada Dinas	Pejabat Level 2
5.	Sekretaris Pada Kecamatan	Pejabat Level 2
6.	Kepala Bidang Pada Badan	Pejabat Level 2
7.	Kepala Bidang Pada Dinas	Pejabat Level 2

No.	Aktor	Role
8.	Kepala Bidang Pada Satuan	Pejabat Level 2
9.	Kepala UPTB	Pejabat Level 2
10.	Kepala UPTD	Pejabat Level 2
11.	Kepala Bagian Pada Sekretariat DPRD	Pejabat Level 2
12.	Kepala Bagian Tata Usaha Pada Satuan	Pejabat Level 2
13.	Kepala Seksi Pada Kecamatan	Pejabat Level 2
14.	Kepala Seksi Pada Kantor	Pejabat Level 2
15.	Kepala Sub Bagian Pada Bagian Sekretariat Daerah	Pejabat Level 2
16.	Kepala Sub Bagian TU Pada Kantor	Pejabat Level 2
17.	Lurah	Pejabat Level 2

Tabel 5.10 Role Pejabat Level 3

No.	Aktor	Role
1.	Kepala Sub Bidang Pada Badan	Pejabat Level 3
2.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Badan	Pejabat Level 3
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas	Pejabat Level 3
4.	Kepala Sub Bagian Pada Satuan	Pejabat Level 3
5.	Kepala Sub Bagian Pada UPTD	Pejabat Level 3

No.	Aktor	Role
6.	Kepala Sub Bagian TU dan Kepegawaian Pada Sekretariat DPRD	Pejabat Level 3
7.	Kepala Sub Bagian TU Pada Bagian	Pejabat Level 3
8.	Kepala Sub Bagian TU Pada Dinas	Pejabat Level 3
9.	Kepala Sub Bagian TU Pada UPTD	Pejabat Level 3
10.	Kepala Sub Bagian Keuangan Pada Badan	Pejabat Level 3
11.	Kepala Sub Bagian Keuangan Pada Dinas	Pejabat Level 3
12.	Kepala Sub Bagian Pada Inspektorat	Pejabat Level 3
13.	Kepala Sub Bagian Pada Sekretariat DPRD	Pejabat Level 3
14.	Kepala Tata Usaha Pada UPTD	Pejabat Level 3
15.	Kepala Seksi Pada Inspektorat	Pejabat Level 3
16.	Kepala Seksi Pada Dinas	Pejabat Level 3
17.	Kepala Seksi Pada Satuan	Pejabat Level 3

Tabel 5.11 Role Pegawai Level 4

No.	Aktor	Role
1.	Teknis 1	Pegawai Level 4

No.	Aktor	Role
2.	Teknis 2	Pegawai Level 4
3.	Teknis 3	Pegawai Level 4
4.	Teknis 4	Pegawai Level 4
5.	Teknis 5	Pegawai Level 4
6.	Operasional 1	Pegawai Level 4
7.	Operasional 2	Pegawai Level 4
8.	Administrasi 1	Pegawai Level 4
9.	Administrasi 2	Pegawai Level 4
10.	Pelayanan	Pegawai Level 4
11.	Fungsional Keahlian 1	Pegawai Level 4
12.	Fungsional Keahlian 2	Pegawai Level 4
13.	Fungsional Keahlian 3	Pegawai Level 4
14.	Fungsional Keahlian 4	Pegawai Level 4
15.	Fungsional Keterampilan 1	Pegawai Level 4
16.	Fungsional Keterampilan 2	Pegawai Level 4
17.	Fungsional Non Kesehatan	Pegawai Level 4

Berikut adalah penjabaran dari Pegawai Level 4 :

- Teknis 1 terdiri atas Analis
- Teknis 2 terdiri atas Verifikator

- Teknis 3 terdiri atas Penaksir, Penyidik, Pemeriksa dan Perancang
- Teknis 4 terdiri atas Pengelola dan Koordinator
- Teknis 5 terdiri atas Pembantu Verifikator
- Operasional 1 terdiri atas Jurnalis, Petugas, Satuan Keamanan dan Instalasi Jaringan Komputer
- Operasional 2 terdiri atas Operator
- Administrasi 1 terdiri atas Pengadministrasi dan Administrator Jaringan Komputer
- Administrasi 2 terdiri atas Pendokumentasi
- Pelayanan terdiri atas Caraka dan Pelayan
- Fungsional Keahlian 1 terdiri atas Dokter Spesialis dan Dokter Gigi Spesialis
- Fungsional Keahlian 2 terdiri atas Dokter Umum dan Dokter Gigi Umum
- Fungsional Keahlian 3 terdiri atas Apoteker dan Psikolog Klinis
- Fungsional Keahlian 4 terdiri atas Perawat
- Fungsional Keterampilan 1 dan 2 terdiri atas Bidan, Perawat, Perawat Gigi, Sanitarian, Radiografer, Asisten Apoteker, Rekam Medik, Fisioterapi dan Penyuluh Kesehatan

Tabel 5.12 Role Admin SKPD

No.	Aktor	Role
1.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Badan	Admin SKPD
2.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas	Admin SKPD
3.	Teknis 1	Admin SKPD
4.	Teknis 2	Admin SKPD
5.	Teknis 3	Admin SKPD

No.	Aktor	Role
6.	Teknis 4	Admin SKPD
7.	Teknis 5	Admin SKPD

Keterangan :

Khusus pada struktur jabatan yang tidak terdapat Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian maka *role* Admin SKPD diberikan kepada staf Teknis 1, Teknis 2, Teknis 3, Teknis 4, Teknis 5 sesuai dengan ketentuan masing-masing unit SKPD. Contoh unit SKPD yang tidak terdapat Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah Bagian, Satuan dan UPTD.

Tabel 5.13 Role Super Admin Bina Program

No.	Aktor	Role
1.	Teknis 1	Super Admin Bina Program
2.	Teknis 2	Super Admin Bina Program
3.	Teknis 3	Super Admin Bina Program
4.	Teknis 4	Super Admin Bina Program
5.	Teknis 5	Super Admin Bina Program

Keterangan :

Super Admin Bina Program hanya dapat dimiliki oleh staf Bagian Bina Program dengan tipe jabatan Teknis 1, Teknis 2, Teknis 3, Teknis 4 dan Teknis 5.

5.1.3 Hasil Review Dokumen

Berdasarkan perancangan perangkat penggalan data yang telah dibuat, diketahui bahwa sumber informasi dari penelitian tugas akhir juga dapat berasal dari review dokumen terkait. Dokumen yang direview antara lain sebagai berikut :

1. Dokumen Kebijakan Aplikasi *E-Performance*

Kebijakan mengenai penggunaan aplikasi *E-Performance* dalam mendukung pengelolaan keuangan daerah menjadi acuan

dalam melaksanakan aktivitas pengelolaan keuangan daerah yang lebih terarah dan terukur. Seluruh PNSD Kota Surabaya diwajibkan untuk menggunakan aplikasi *E-Performance* dalam mendukung kinerjanya masing-masing. Penggunaan aplikasi *E-Performance* didasarkan pada penilaian kinerja pegawai dan pemberian tunjangan kinerja. Adapun kebijakan-kebijakan yang terkait dengan penilaian kinerja pegawai dan pemberian tunjangan kinerja adalah :

- a. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
- b. Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

Kebijakan-kebijakan tersebut membahas mengenai pemberian tunjangan kinerja masing-masing pegawai dan aturan dalam penilaian kinerja berdasarkan bobot pekerjaan yang dilakukan pegawai.

2. Dokumen Profil Bagian Bina Program

Bagian Bina Program Kota Surabaya telah memiliki peran dan fungsi tertentu dalam menunjang keberhasilan administrasi pemerintahan terkait pengelolaan keuangan daerah. Adapun dalam dokumen profil membahas mengenai hal-hal berikut :

- a. Visi
- b. Misi
- c. Struktur Organisasi
- d. Tugas Pokok dan Fungsi
- e. Jumlah Pegawai PNS / CPNS berdasarkan :
 - a. Jenis Kelamin
 - b. Tingkat Pendidikan
 - c. Pangkat dan Golongan
- f. Jumlah Pegawai Tenaga Kontrak berdasarkan :

- a. Jenis Kelamin
- b. Tingkat Pendidikan
- g. Program Kegiatan Bagian Bina Program
- h. Anggaran Kegiatan Bagian Bina Program

3. Dokumen *Standard Operating Procedure* yang Dimiliki Bagian Bina Program Kota Surabaya telah memiliki sejumlah SOP dalam mendukung keberhasilan penggunaan aplikasi *E-Performance*. Beberapa dokumen SOP yang dimiliki adalah Dokumen SOP *E-Performance* Super Admin, Dokumen SOP *E-Performance* Bagi Admin SKPD, Dokumen SOP *E-Performance* Bagi Level 1, Dokumen SOP *E-Performance* Bagi Level 2, Dokumen SOP *E-Performance* Bagi Level 3, Dokumen SOP *E-Performance* Bagi Level 4.

4. Dokumen Tupoksi Pegawai Bagian Bina Program Bagian Bina Program Kota Surabaya telah memiliki tupoksi untuk masing-masing tipe pegawai dan struktur jabatan. Adapun dalam penelitian tugas akhir ini yang digunakan adalah tupoksi Admin SKPD dan tupoksi Super Admin Bina Program. Tupoksi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun tambahan peran tupoksi dalam pelaksanaan manajemen akses aplikasi *E-Performance*.

5.2 Hambatan

Dalam melakukan wawancara, observasi dan review dokumen terkait terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh penulis. Adapun beberapa hambatan yang dialami oleh penulis, diantaranya :

- Keterbatasan waktu narasumber dalam wawancara maupun observasi. Untuk mempermudah dalam proses penggalian kondisi kekinian manajemen akses, penulis mengalokasikan waktu dan jadwal dengan narasumber terkait
- Adanya miskomunikasi antara Super Admin Bina Program dan Admin SKPD dalam penyampaian informasi. Oleh karena itu penulis melakukan validasi

dengan pihak terkait lainnya agar diperoleh suatu kejelasan terkait manajemen akses.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari proses penggalan data yang telah dilakukan, hasil penelitian yang dihasilkan serta pembahasan menyeluruh mengenai pengerjaan tugas akhir ini. Luaran dari bab ini berupa pembahasan penelitian dan produk penelitian.

6.1 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari kondisi kekinian terhadap kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal berdasarkan standar acuan. Caranya adalah dengan membandingkan kondisi kekinian dengan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal. Analisis kesenjangan dilakukan dengan mengolah hasil analisis kondisi kekinian dalam manajemen akses aplikasi *E-Performance* terhadap kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal *Accesss Management* ITIL V3. Dari hasil kesenjangan yang ada akan didapatkan usulan-usulan yang dapat digunakan sebagai *input* dalam membuat dokumen *Standard Operating Procedure* Manajemen Akses Aplikasi *E-Performance*. Selain itu dengan adanya analisis kesenjangan akan didapatkan perubahan, dampak dan solusi atas kesenjangan yang terjadi. Berikut adalah paparan mengenai analisis kesenjangan :

Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
Proses	<i>Requesting Access</i>	User Baru : PNSD baru yang terdaftar dicatat oleh BKD dan admin SKPD, lalu admin SKPD terkait menyusun list permintaan pengguna baru yang diserahkan melalui email/surat kepada Super Admin Bina Program. BKD juga menyerahkan list PNSD baru kepada Super Admin Bina Program melalui	User Baru : PNSD baru yang terdaftar dicatat oleh BKD dan admin SKPD. PNSD baru melakukan permintaan akses baru yang selanjutnya akan diterima oleh Service Desk. Service Desk akan mencatat permintaan dan meneruskannya kepada admin SKPD. Admin SKPD terkait menerima list permintaan pengguna	Diperlukan perekaman terhadap permintaan akses baru dan permintaan terhadap perubahan akses	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasian permintaan akses dan perubahan struktur organisasi.

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
		<p>email/surat untuk dicek kesesuaiannya. Jika telah sesuai maka Super Admin akan membuka akses login admin SKPD untuk membuat pengguna baru.</p> <p>User Lama : PNSD yang telah terdaftar memberikan Surat Keputusan kepada admin SKPD melalui email/surat untuk merubah hak akses maupun status</p>	<p>baru dan diserahkan melalui email/surat kepada Super Admin Bina Program. BKD juga menyerahkan list PNSD baru kepada Super Admin Bina Program melalui email/surat untuk dicek kesesuaiannya. Apabila telah sesuai maka Super Admin akan membuka akses login admin SKPD untuk membuat pengguna baru dan melakukan perekaman</p>		

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
		<p>pengguna. Apabila SK sesuai dengan permintaan perubahan maka admin SKPD akan melakukan perubahan</p>	<p>permintaan akses baru.</p> <p>User Lama : PNSD yang telah terdaftar memberikan Surat Keputusan kepada admin SKPD melalui email/surat untuk merubah hak akses maupun status pengguna. Apabila SK sesuai dengan permintaan perubahan maka admin SKPD akan melakukan perubahan. Admin SKPD mencatat</p>		

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
			permintaan perubahan akses.		
	<i>Verification</i>	Verifikasi dilakukan dengan melakukan pencocokan data antara SK terkait dengan permintaan pengguna. Admin SKPD juga berperan sebagai verifikator permintaan. Selain itu admin SKPD juga melakukan pengecekan basis data pengguna aplikasi <i>E-Performance</i>	Verifikasi dilakukan dengan melakukan pencocokan data antara SK terkait dengan permintaan pengguna. Admin SKPD juga berperan sebagai verifikator permintaan. Sedangkan Super Admin maupun Tim Manajemen Kinerja berperan sebagai validator dari akses yang dibuat oleh admin SKPD. Selain itu admin SKPD juga	Adanya validator akses sebagai bukti akses telah terverifikasi dan dapat berupa tanda tangan validator	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasian verifikasi

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
			melakukan pengecekan basis data pengguna aplikasi <i>E-Performance</i>		
	<i>Providing rights</i>	Pemberian hak akses aplikasi <i>E-Performance</i> dilakukan oleh admin SKPD terkait kepada pengguna baru/lama dengan menggunakan email/surat.	Pemberian hak akses aplikasi <i>E-Performance</i> dilakukan oleh admin SKPD terkait kepada pengguna baru/lama dengan menggunakan email/surat beserta rincian kebijakan serta modul yang dapat diakses maupun yang tidak dapat diakses. Selain itu adanya perekaman	Diperlukan pemberian rincian kebijakan serta modul kepada pegawai dan terdapat perekaman pemberian akses yang telah dilakukan	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasian pemberian akses

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
			memberian akses yang telah dilakukan.		
	<i>Monitoring identity status</i>	Pemantauan status identitas dilakukan bersamaan dengan proses pencatatan dan pelacakan akses.	Adanya pemantauan status identitas akses secara berkala, terutama pada proses pengisian tes perilaku kerja untuk tipe aktor tertentu.	Diperlukan pemantauan status identitas akses secara berkala dan saat proses pengisian tes perilaku kerja	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasi pemantauan identitas akses
	<i>Removing or restricting rights</i>	Admin SKPD maupun Super Admin menggunakan SK pengguna terkait sebagai dasar dalam melakukan	Admin SKPD maupun Super Admin menggunakan SK pengguna terkait sebagai dasar dalam melakukan penghapusan maupun	Adanya perekaman penghapusan akses dan verifikasi serta validasi	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasi penghapusan maupun pembatasan akses

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
		penghapusan maupun pembatasan akses. Namun data PNSD yang telah dihapus tidak hilang secara permanen.	pembatasan akses. Namun data PNSD yang telah dihapus tidak hilang secara permanen. Selain itu, adanya perekaman penghapusan akses dan verifikasi serta validasi oleh Tim Manajemen Kinerja.		
	<i>Logging and tracking access</i>	Secara otomatis sistem akan melakukan pencatatan log akses sistem oleh pengguna. Selain itu proses pencatatan dan pelacakan	Sistem akan melakukan pencatatan tidak hanya log akses sistem saja, namun terdapat log histori akses modul. Dari penggunaan log akses dapat diketahui pemetaan akses	Diperlukan pencatatan terhadap log histori akses modul dan alur pelaporan permasalahan akses	Terdapat kebutuhan dalam pendokumentasi pencatatan dan pelacakan akses serta perubahan struktur organisasi

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ekspektasi	Kesenjangan Proses	Perubahan
		dilakukan ketika dibutuhkan.	pengguna aplikasi. Serta terdapat alur dalam melakukan pelaporan permasalahan akses		

Dalam aspek *People* tidak terdapat kesenjangan karena kebutuhan akan pengelolaan akses dengan sumber daya manusia yang dimiliki saat ini telah tercukupi. Hal ini berdasarkan standar acuan proses *Change Management* pada *service transition* ITIL V3, yang menyatakan bahwa jumlah dan ketersediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan bergantung pada perubahan layanan yang terjadi, dan perubahan layanan akan semakin efektif apabila dikerjakan oleh SDM dalam jumlah sedikit [29]. Dalam objek penelitian tugas akhir penulis tidak memberikan rekomendasi berupa penambahan atau pengurangan sumber daya manusia karena terkait dengan regulasi dalam objek penelitian tugas akhir.

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, sehingga akan didapatkan manfaat dari perubahan yang terjadi. Berikut adalah identifikasi dampak dan solusi yang terdapat pada Tabel 6.2

Tabel 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
Proses	<i>Requesting Access</i>	Adanya penyusunan prosedur baru yang jelas agar dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi organisasi dalam menyelesaikan permintaan akses	Pembuatan prosedur baru terkait permintaan akses untuk semua struktur pengguna aplikasi
		Adanya aktivitas dalam mengambil formulir permintaan akses, mengisikan formulir permintaan akses dan mengembalikan formulir permintaan akses	Pembuatan formulir permintaan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan serta terdapat bukti tandatangan penanggung jawab
		Adanya penjabaran mengenai penambahan peran masing-masing SDM dalam menangani permintaan akses	Pembuatan usulan tambahan tupoksi baru bagi SDM dalam melakukan penerimaan permintaan akses dengan adanya Service Desk
		Adanya aktivitas untuk mencatat permintaan akses yang masuk dalam formulir perekaman permintaan akses	Pembuatan formulir perekaman permintaan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
	<i>Verification</i>	Adanya penyusunan prosedur baru yang terkait dengan bukti berupa SK	Pembuatan prosedur verifikasi akses untuk semua struktur

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
		PNSD terkait dalam melakukan pengecekan kesesuaian data dan bukti validasi oleh validator	pengguna aplikasi disertai bukti validasi oleh validator
	<i>Providing rights</i>	Adanya penyusunan prosedur baru yang jelas dalam pemberian akses	Pembuatan prosedur baru dalam pemberian akses untuk semua struktur pengguna aplikasi
		Adanya aktivitas dalam memberikan bukti terselesainya pembuatan akses kepada pengguna terkait beserta bukti tanda tangan penanggung jawab	Pembuatan formulir pemberian akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan serta terdapat bukti tandatangan penanggung jawab
		Adanya dokumen tambahan sebagai acuan bagi PNSD terkait atas modul yang dapat diakses dan tidak dapat diakses	Pembuatan dokumen yang berisikan daftar modul yang dapat diakses maupun yang tidak dapat diakses sesuai dengan struktur pengguna
		Adanya dokumen tambahan sebagai acuan bagi PNSD terkait atas kebijakan yang mengikat dalam penggunaan akses beserta sanksi terkait	Pembuatan dokumen yang berisikan daftar kebijakan terkait dalam penggunaan akses beserta informasi pendukung lainnya

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
		Adanya aktivitas untuk mencatat pemberian akses yang keluar dalam formulir perekaman pemberian akses	Pembuatan formulir perekaman pemberian akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
	<i>Monitoring identity status</i>	Adanya penyusunan prosedur baru yang jelas agar dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi organisasi dalam melakukan pemantauan status identitas pengguna secara berkala	Pembuatan prosedur pemantauan status identitas pengguna secara berkala
		Adanya penambahan prosedur baru dalam melakukan pemantauan status identitas pengguna ketika proses penilaian tes perilaku kerja	Pembuatan prosedur pemantauan status identitas pengguna ketika proses penilaian tes perilaku kerja
		Adanya aktivitas dalam melakukan pencatatan status identitas pengguna dalam formulir perekaman pemantauan status identitas pengguna	Pembuatan formulir perekaman pemantauan status identitas pengguna sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
		Adanya kebutuhan akan teknologi baru yang mampu menunjang kinerja SDM dalam melakukan pemantauan status identitas akses pengguna	Penyediaan teknologi terkait agar memudahkan SDM dalam melakukan pemantauan status

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
			identitas akses pengguna secara otomatis
	<i>Removing or restricting rights</i>	Adanya perubahan prosedur dalam melakukan penghapusan maupun pembatasan akses	Pembuatan prosedur penghapusan maupun pembatasan akses disertai bukti validasi oleh validator
		Adanya aktivitas dalam mengambil formulir penghapusan maupun pembatasan akses, mengisikan formulir penghapusan maupun pembatasan akses dan mengembalikan formulir penghapusan maupun pembatasan akses	Pembuatan formulir penghapusan maupun pembatasan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan serta terdapat bukti tandatangan penanggung jawab
		Adanya aktivitas dalam melakukan pencatatan akses yang dihapus dalam formulir perekaman penghapusan maupun pembatasan akses	Pembuatan formulir perekaman penghapusan maupun pembatasan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
	<i>Logging and tracking access</i>	Adanya pembuatan prosedur baru terkait pencatatan dan pelacakan akses	Pembuatan prosedur pencatatan dan pelacakan akses
		Adanya dokumen baru yang berisi bukti laporan berdasarkan hasil pemetaan	- Pembuatan dokumen yang berisi laporan mengenai hasil pemetaan akses

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
		akses pengguna dengan dukungan teknologi terkait	- Penyediaan teknologi terkait untuk melakukan pemetaan akses pengguna aplikasi
		Adanya penjabaran mengenai penambahan peran baru masing-masing SDM dalam melakukan pencatatan dan pelacakan akses	Pembuatan usulan tambahan tupoksi baru sebagai SDM dalam melakukan pencatatan dan pelacakan akses
		Adanya aktivitas dalam mengambil formulir pelaporan permasalahan akses, mengisikan formulir pelaporan permasalahan akses dan mengembalikan formulir pelaporan permasalahan akses	Pembuatan formulir pelaporan permasalahan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan serta terdapat bukti tandatangan penanggung jawab
		Adanya aktivitas dalam melakukan pencatatan atas permasalahan akses yang masuk dalam formulir perekaman permasalahan akses	Pembuatan formulir perekaman permasalahan akses sesuai dengan konten informasi yang diperlukan

6.2 Pembuatan *Standard Operating Procedure*

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. Dalam penyusunan SOP, penulis menggunakan ISO 27002 sebagai kontrol yang digunakan dalam prosedur. Adapun dalam penyusunan format SOP, didasarkan pada tujuan dari pembuatan SOP dan tidak terdapat format baku dalam penyusunan format SOP [16]. Sehingga apabila terdapat perbedaan tujuan pembuatan SOP, maka format SOP juga akan berbeda.

6.2.1 Identifikasi Kontrol ISO berdasarkan Aktivitas

Pada bagian ini, diidentifikasi poin-poin dalam kontrol ISO yang digunakan dalam prosedur berdasarkan aktivitas manajemen akses ITIL V3. Adapun kontrol ISO yang digunakan telah diidentifikasi pada tahap tinjauan pustaka. Namun, tidak keseluruhan poin-poin kontrol ISO digunakan dalam prosedur karena disesuaikan dengan kebutuhan dalam manajemen akses. Sehingga akan dilakukan pemetaan antara poin-poin kontrol ISO dan aktivitas manajemen akses. Pemetaan poin-poin kontrol ISO berdasarkan aktivitas manajemen akses tertera dalam Tabel 6.3 berikut :

Tabel 6.3 Identifikasi Kontrol ISO Berdasarkan Aktivitas

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<i>11.2.1 User registration</i>	- ID pengguna yang bersifat <i>unique</i>	Digunakan dalam penelitian karena terdapat ID pengguna untuk memastikan data pengguna sesuai dengan sistem
			- Memastikan pengguna memiliki otorisasi akses	Digunakan dalam penelitian karena data pengguna akan disesuaikan dengan hak akses yang seharusnya
			- Mengecek level akses	Termasuk dalam aktivitas " <i>Verification</i> " dan kontrol " <i>Roles and responsibilities</i> "
			- Memberi pengguna perjanjian tertulis perihal akses	Termasuk dalam aktivitas " <i>Providing Rights</i> " dan kontrol " <i>Access Control Policy</i> "

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			- Pengguna menandatangani perjanjian perihal akses	
			- Menghapus atau membatasi akses apabila pengguna berganti peran atau pekerjaan	Termasuk dalam aktivitas “ <i>Removing or Restricting Rights</i> ” dan kontrol “ <i>Information Access Restriction</i> ” serta “ <i>Removal of access rights</i> ”
			- Pencatatan pengguna yang melakukan permintaan akses	Digunakan dalam penelitian karena terdapat pencatatan perekaman permintaan akses
	<i>Verification</i>	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses terhadap masing-masing aktor	Digunakan dalam penelitian karena memastikan akses sesuai dengan hak akses
			- Mengeksekusi proses atau aktivitas pengamanan	Tidak digunakan dalam penelitian karena tidak terkait dengan manajemen akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			- Melaporkan kejadian tentang keamanan kepada organisasi	Tidak digunakan dalam penelitian karena tidak terkait dengan manajemen akses
			- Melindungi asset informasi dari akses yang tidak terotorisasi	Digunakan dalam penelitian karena memastikan akses sesuai dengan hak akses
		<i>11.3.1 Password use</i>	- Menjamin kerahasiaan password	Digunakan dalam penelitian karena memastikan password pegawai tercatat dalam database
			- Menghindari melakukan pencatatan password pada dokumen	Termasuk dalam aktivitas “ <i>Providing Rights</i> ” dan kontrol “ <i>User password management</i> ”, digunakan dalam pembuatan “Kebijakan Manajemen Password”
		- Mengganti password secara berkala		
		- Memilih password yang berkualitas dengan syarat tertentu		

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			<ul style="list-style-type: none"> - Tidak menggunakan password yang sama untuk tujuan bisnis dan non bisnis - Tidak memasukkan password dalam proses log on otomatis - Tidak membagikan password kepada orang lain 	
		<i>11.5.2 User identification and authentication</i>	- Melakukan pengecekan ID pengguna dan status pengguna	Digunakan dalam penelitian karena memastikan ID pegawai dan status pegawai sesuai dengan data dalam database
			- Melakukan verifikasi dan otentikasi ID pengguna	Digunakan dalam penelitian karena memastikan email pegawai sesuai dengan ID pegawai

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
	<i>Providing rights</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>	- Memastikan pengguna menyetujui perjanjian kerahasiaan informasi	Digunakan dalam penelitian karena memastikan pegawai memahami pentingnya kerahasiaan informasi
<i>11.2.2 Privilege management</i>		- Memastikan pengguna memahami hak akses yang diperolehnya	Digunakan dalam penelitian karena memastikan pegawai memahami hak akses yang didapatkannya	
		- Pencatatan pengguna yang telah diberikan akses	Digunakan dalam penelitian karena diperlukan pencatatan perekaman pemberian akses	
<i>11.2.3 User password management</i>		- Memastikan pengguna memahami aturan mengenai manajemen password	Digunakan dalam penelitian karena pentingnya pegawai memahami aturan dalam manajemen password	

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
		<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>	- Memastikan pengguna memahami kebijakan terkait layanan akses	Digunakan dalam penelitian karena pentingnya pegawai memahami aturan terkait layanan akses yang didapatkan pegawai
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	<i>11.1.1 Access control policy</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses pengguna berdasarkan kebijakan kontrol akses	Digunakan dalam penelitian karena sebagai dasar dalam melakukan kontrol akses
		<i>11.2.4 Review of user access rights</i>	- Melakukan peninjauan ulang terhadap hak akses pengguna secara berkala	Digunakan dalam penelitian karena diperlukan peninjauan dalam hak akses pegawai secara periodik atau kejadian tertentu seperti promosi, dipecat, dan lain-lain.

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			- Pencatatan perubahan identitas status pengguna	Digunakan dalam penelitian karena diperlukan pencatatan perubahan status identitas pegawai
	<i>Removing or restricting rights</i>	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>	- Memastikan hak akses telah dihapus atau dibatasi sesaat setelah kontrak benar-benar selesai	Digunakan dalam penelitian karena memastikan hak akses telah dihapus maupun dibatasi
			- Pencatatan penghapusan maupun pembatasan akses pengguna	Digunakan dalam penelitian karena diperlukan pencatatan penghapusan atau pembatasan akses pegawai
		<i>11.6.1 Information access restriction</i>	- Memastikan kontrol akses berdasarkan <i>read, write, delete</i> dan <i>execute</i>	Digunakan dalam penelitian karena memastikan hak akses pegawai sesuai dengan <i>role</i> masing-masing

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan duplikasi informasi telah dihapus - Memastikan kontrol akses dari luar aplikasi - Memastikan menu terdapat dalam fungsi sistem 	Tidak digunakan dalam penelitian karena tidak terkait dengan manajemen akses
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan kesesuaian akses pengguna - Menampilkan informasi <i>warning</i> yang menyatakan bahwa komputer tersebut hanya 	<p>Digunakan dalam penelitian karena memastikan hak akses pegawai benar dan sesuai dengan data dalam database sistem</p> <p>Digunakan dalam penelitian karena memastikan hak akses pegawai benar dan sesuai dengan data dalam database sistem</p>

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			dapat diakses oleh pengguna yang terotorisasi	
			- Tidak menampilkan display sistem sebelum proses log-on berhasil	Tidak digunakan dalam penelitian karena tidak terkait dengan manajemen akses
			- Tidak memberikan pesan bantuan selama proses log-on	
			- Membatasi jumlah log-on yang gagal	
			- Membatasi waktu proses log-on	
			- Tidak menampilkan password yang telah dimasukkan	

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Keterangan
			- Pencatatan perekaman permasalahan akses pengguna	Digunakan dalam penelitian karena terdapat pencatatan perekaman permasalahan akses apabila terdapat permasalahan akses

6.2.2 Pemetaan Kontrol Pada Prosedur

Berdasarkan hasil identifikasi poin-poin kontrol ISO yang akan digunakan, selanjutnya akan dipetakan ke dalam masing-masing prosedur. Adapun kontrol yang tertera pada ISO tidak tersusun secara terstruktur, sehingga diperlukan penyusunan kembali dan disesuaikan dengan aktivitas dalam prosedur manajemen akses. Dalam melakukan penyusunan kembali kontrol-kontrol tersebut penulis menyesuaikan dengan kondisi kekinian dan kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal terkait manajemen akses. Pemetaan kontrol pada prosedur tertera dalam Tabel 6.4 berikut :

Tabel 6.4 Pemetaan Kontrol Pada Prosedur

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<i>11.2.1 User registration</i>	- ID pengguna yang bersifat <i>unique</i>	- Membuat akun email pegawai dengan domain <i>surabaya.go.id</i>
			- Memastikan pengguna memiliki otorisasi akses	- Membuat akun aplikasi <i>E-Performance</i> dengan <i>username</i> berdasarkan NIP Pegawai dan <i>password</i> awal secara acak
			- Pencatatan pengguna yang melakukan permintaan akses	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman permintaan akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	<i>Verification</i>	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses terhadap masing-masing aktor	- Melakukan peninjauan terhadap kesesuaian akses masing-masing aktor dan rolenya dari daftar acuan role
			- Melindungi asset informasi dari akses yang tidak terotorisasi	- Memastikan bahwa role dan akses yang dimiliki pegawai telah sesuai
		<i>11.3.1 Password use</i>	- Menjamin kerahasiaan password	- Memastikan password pegawai telah terenkripsi dan tercatat dalam database

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		<i>11.5.2 User identification and authentication</i>	- Melakukan pengecekan ID pengguna dan status pengguna	- Melihat kesesuaian antara SK Pegawai dengan akses yang diberikan kepada pegawai dengan melihat database identitas pegawai
			- Melakukan verifikasi dan otentikasi ID pengguna	- Mengirimkan link verifikasi kepada email pegawai sebagai bukti bahwa akses yang akan diberikan sesuai dengan identitas pegawai
	<i>Providing rights</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>	- Memastikan pengguna menyetujui perjanjian kerahasiaan informasi	- Memberikan daftar kebijakan terkait manajemen akses kepada masing-masing pegawai beserta sanksi terkait

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		<i>11.2.2 Privilege management</i>	- Memastikan pengguna memahami hak akses yang diperolehnya	- Memberikan daftar modul yang dapat diakses serta yang tidak dapat diakses kepada masing-masing pegawai - Menekan link verifikasi yang diberikan kepada pegawai
			- Pencatatan pengguna yang telah diberikan akses	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman pemberian akses
		<i>11.2.3 User password management</i>	- Memastikan pengguna memahami aturan mengenai manajemen password	- Memberikan daftar acuan kepada pegawai mengenai kebijakan dalam penggantian password dan konten password yang sesuai dengan standar acuan

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>	- Memastikan pengguna memahami kebijakan terkait layanan akses	- Memberikan daftar acuan mengenai layanan akses yang dapat diakses dari jaringan umum maupun khusus
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	<i>11.1.1 Access control policy</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses pengguna berdasarkan kebijakan kontrol akses	- Memastikan akses pegawai sesuai dengan kontrol-kontrol dalam acuan
		<i>11.2.4 Review of user access rights</i>	- Melakukan peninjauan ulang terhadap hak akses	- Melakukan pengecekan akses pegawai secara berkala

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
			pengguna secara berkala	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencacatan status pegawai dalam proses penilaian tes perilaku kerja - Mencatat hasil pemantauan status identitas dalam formulir
			- Pencatatan perubahan identitas status pengguna	- Melakukan pencatatan pada formulir pemantauan status identitas pengguna
			- Memastikan hak akses telah dihapus atau dibatasi sesaat setelah kontrak benar-benar selesai	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perubahan role berdasarkan SK pegawai terkait - Melakukan pengecekan perubahan role sesuai dengan status identitas pegawai
	<i>Removing or restricting rights</i>	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>		

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
			- Pencatatan penghapusan maupun pembatasan akses pengguna	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman penghapusan maupun pembatasan akses
		<i>11.6.1 Information access restriction</i>	- Memastikan kontrol akses berdasarkan <i>read, write, delete</i> dan <i>execute</i>	- Memastikan bahwa role dan akses yang dimiliki pegawai telah sesuai - Melakukan pengecekan perubahan role sesuai dengan status identitas pegawai
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>	- Memastikan kesesuaian akses pengguna	- Melakukan pengecekan username dan password pegawai ketika mengakses dan memberikan informasi <i>error</i> apabila terdapat ketidaksesuaian

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
			<ul style="list-style-type: none"> - Menampilkan informasi <i>warning</i> yang menyatakan bahwa komputer tersebut hanya dapat diakses oleh pengguna yang terotorisasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan tindakan apabila terdapat laporan permasalahan akses yang tidak sesuai - Melakukan pengecekan log aktivitas pegawai - Melakukan penelusuran terhadap akses yang mencurigakan dengan teknologi terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Pencatatan perekaman permasalahan akses pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencatatan pada formulir perekaman permasalahan akses apabila terdapat permasalahan akses

6.2.3 Usulan SOP

Usulan SOP yang dihasilkan mengacu pada standar acuan *Access Management ITIL V3*. Terdapat 3 kategori aktivitas dalam manajemen akses, yaitu pembuatan akses, pengelolaan akses dan pencatatan dan pelacakan akses. Dalam menghasilkan usulan SOP, digunakan lah solusi dari perubahan yang terjadi. Adapun SOP yang diusulkan untuk manajemen akses aplikasi *E-Performance* adalah :

- a. Prosedur Pembuatan Akses, terdiri atas :
 - SOP Permintaan Akses
 - SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
- b. Prosedur Pengelolaan Akses, terdiri atas :
 - SOP Pemantauan Status Identitas
 - SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja
 - SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses
- c. Prosedur Pencatatan dan Pelacakan Akses, terdiri atas :
 - SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses

Penjelasan masing-masing prosedur dan keterkaitannya dengan proses saat ini akan dijelaskan pada Tabel 6.5.

Tabel 6.5 Deskripsi Usulan SOP

Usulan SOP	Deskripsi SOP
Permintaan Akses	Merupakan bagian dari prosedur Pembuatan Akses yang berisi aktivitas permintaan akses pengguna
Verifikasi dan Pemberian Akses	Merupakan bagian dari prosedur Pembuatan Akses yang berisi aktivitas verifikasi akses pengguna dan pemberian akses pengguna
Pemantauan Status Identitas	Merupakan bagian dari prosedur Pengelolaan Akses yang berisi aktivitas pemantauan status identitas pengguna secara menyeluruh
Pemantauan Akses Tes	Merupakan bagian dari prosedur Pengelolaan Akses yang berisi aktivitas pemantauan

Usulan SOP	Deskripsi SOP
Perilaku Kerja	status identitas pengguna dalam proses penilaian tes perilaku kerja
Penghapusan atau Pembatasan Akses	Merupakan bagian dari prosedur Pengelolaan Akses yang berisi aktivitas penghapusan dan pembatasan akses pengguna
Pencatatan dan Pelacakan Akses	Merupakan bagian dari prosedur Pencatatan dan Pelacakan Akses yang berisi aktivitas pencatatan dan pelacakan akses ketika pengguna melakukan akses aplikasi

Selain SOP yang telah dipaparkan pada Tabel 6.5, penulis juga mengusulkan beberapa formulir yang terkait dengan masing-masing SOP yang diusulkan. Formulir dibuat dengan tujuan untuk mendukung aktivitas manajemen akses yang terstandarisasi serta meningkatkan efektivitas dari penggunaan SOP. Adapun formulir yang diusulkan dapat dilihat pada Tabel 6.6.

Tabel 6.6 Formulir Usulan

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
SOP-Akses-001	SOP Permintaan Akses	FRM-Akses-001	Formulir Permintaan Akses
		FRM-Akses-002	Formulir Perekaman Permintaan Akses
SOP-Akses-002	SOP Verifikasi dan	FRM-Akses-003	Formulir Pemberian Akses

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
	Pemberian Akses	FRM-Akses-004	Formulir Perekaman Pemberian Akses
SOP-Akses-003	SOP Pemantauan Status Identitas	FRM-Akses-005	Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas Pengguna
SOP-Akses-004	SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja	FRM-Akses-006	Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja
SOP-Akses-005	SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses	FRM-Akses-007	Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses
		FRM-Akses-008	Formulir Perekaman Penghapusan atau Pembatasan Akses
SOP-Akses-006	Pencatatan dan Pelacakan Akses	FRM-Akses-009	Formulir Pelaporan Permasalahan Akses
		FRM-Akses-010	Formulir Perekaman

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
			Permasalahan Akses
		FRM-Akses-011	Formulir Laporan Pencatatan Akses
		FRM-Akses-012	Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi

6.2.4 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 Akses Aplikasi *E-Performance* :

Tabel 6.7 Struktur dan Konten SOP

Struktur Bab	Sub-Bab	Konten
Pendahuluan	Rincian	Kolom Pengesahan
	Tujuan	Bersifat deskriptif
	Ruang Lingkup	
	Ruang Lingkup Konten SOP	
	Struktur Organisasi	

Struktur Bab	Sub-Bab	Konten
Prosedur Pembuatan Akses	Definisi	Deskripsi dan informasi SOP
	Tujuan Utama	Uraian Tujuan
	SOP Permintaan Akses	Alur Tahapan Prosedur Permintaan Akses
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja Permintaan Akses
	SOP Verifikasi dan Pemberian Akses	Alur Tahapan Prosedur Verifikasi dan Permintaan Akses
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja Permintaan Akses
Prosedur pengelolaan Akses	Definisi	Deskripsi dan informasi SOP
	Tujuan Utama	Uraian Tujuan
	SOP Pemantauan Status Identitas	Alur Tahapan Prosedur Pemantauan Status Identitas
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja

Struktur Bab	Sub-Bab	Konten
		Pemantauan Status Identitas
	SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja	Alur Tahapan Prosedur Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja
	SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses	Alur Tahapan Prosedur Penghapusan atau Pembatasan Akses
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja Penghapusan atau Pembatasan Akses
	Prosedur Pencatatan dan pelacakan Akses	Definisi
Tujuan Utama		Uraian Tujuan
SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses		Alur Tahapan Prosedur Pencatatan dan

Struktur Bab	Sub-Bab	Konten
		Pelacakan Akses
		Uraian Indikator Pengukuran Kinerja Pencatatan dan Pelacakan Akses

6.3 Pembuatan Dokumen SOP

Pada bagian ini akan dipaparkan penjelasan mengenai setiap prosedur yang tertera dalam SOP manajemen akses. Dalam melakukan penyusunan SOP manajemen akses, 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 akses. Sedangkan dalam penyusunan aktivitas dalam prosedur, digunakanlah relevansi kontrol dan aktivitas pada masing-masing prosedur yang akan dijabarkan pada **LAMPIRAN C**. Setiap kontrol dapat terletak pada berbagai aktivitas pada prosedur dan pada lampiran tersebut dapat diketahui aktivitas nomor berapa pada prosedur yang memiliki kontrol terkait. Berikut adalah pemaparan masing-masing prosedur :

6.3.1 Prosedur Pembuatan Akses

Dalam prosedur pembuatan akses, terdapat dua prosedur didalamnya, yaitu SOP Permintaan Akses dan SOP Verifikasi dan Pemberian Akses.

6.3.1.1 SOP Permintaan Akses

Prosedur permintaan akses merupakan panduan yang digunakan untuk mengelola proses pembuatan maupun perubahan akses pada aplikasi *E-Performance* yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3 dan kontrol akses pada ISO/IEC 27002:2005

1. Definisi

- **Permintaan Akses**
Permintaan akses merupakan tahapan awal dalam pengelolaan akses. Di dalam tahapan permintaan akses terdapat dua prosedur yang dilakukan, yaitu pembuatan akses baru dan perubahan akses yang telah ada. Permintaan akses yang dilakukan juga terkait dengan formulir yang digunakan sebagai pendokumentasian proses.
- **Status Permintaan Akses**
Status permintaan akses bertujuan sebagai *monitoring* dalam penanganan layanan manajemen akses. Berikut adalah status permintaan akses, yaitu :

Tabel 6.8 Status Permintaan Akses

STATUS	KETERANGAN
<i>Open</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses diterima dan menunggu penanganan layanan akses
<i>Pending</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses masih tertunda penanganannya
<i>Completed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah terselesaikan
<i>Closed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah dinyatakan selesai dan ditutup

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur permintaan akses adalah untuk mengelola aktivitas dalam melakukan pembuatan maupun perubahan akses dan meminimalisir kesalahan dalam pembuatan maupun perubahan akses.

Dalam prosedur permintaan akses terdapat dua sub prosedur, yaitu :

- a. Sub Prosedur Pembuatan Akses Baru
Merupakan panduan dalam melakukan pembuatan akses baru untuk pegawai baru
- b. Sub Prosedur Perubahan Akses Lama
Merupakan panduan dalam melakukan perubahan akses yang telah ada

3. Deskripsi dan Informasi SOP

 <p>BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA</p>	<p>Nomor SOP SOP-Akses-001</p> <p>Nama SOP SOP PERMINTAAN AKSES</p> <p>Tanggal Pembuatan _____</p> <p>Tanggal Revisi _____</p> <p>Tanggal Berlaku _____</p> <p>Disahkan Oleh _____</p>
	<p>DESKRIPSI SOP</p> <p>SOP Permintaan Akses merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam mengelola proses pembuatan maupun perubahan akses pada aplikasi E-Performance. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan permintaan akses.</p> <p>KETERKAITAN</p> <ul style="list-style-type: none"> - SOP Verifikasi dan Pemberian Akses - SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses <p>REFERENSI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Access Management ITIL V3 - ISO/IEC 27032:2005 <i>Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i> <p>PERINGATAN</p> <p>Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan permintaan akses tidak dapat dilakukan dan akan terjadi penumpukan permintaan.</p>

Gambar 6.1 Deskripsi dan Informasi SOP Permintaan Akses

4. Alur Prosedur

Sub Prosedur Pembuatan Akses Baru

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
1.	Mengunduh Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001) pada halaman utama aplikasi untuk pembuatan akses baru					Masuk halaman utama aplikasi	1 menit
2.	Mengisikan Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001) dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, jenis permintaan akses, ttd pengaju dan nama terang)					Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001) terunduh	5 menit
3.	Mengirimkan formulir yang telah terisi dan menyertakan SK terkait melalui <i>email</i> kepada Service Desk					Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001) dan SK terunggah	2 menit
4.	Menginformasikan pengiriman formulir kepada Service Desk						1 menit
5.	Menerima informasi pengiriman formulir dan membuka <i>email</i> serta mengunduh formulir permintaan akses yang masuk						1 menit
6.	Mencatat permintaan akses yang masuk dalam Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) dengan					Formulir terunduh dari <i>email</i> dan Formulir	2 menit
No.	Uraian Prosedur	Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
	melengkapi kolom (tanggal penerimaan, identitas pegawai, saluran, jenis permintaan akses, SK dan status penerimaan)					Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002)	
7.	Melakukan pengecekan kesesuaian informasi pegawai baru dengan <i>list</i> data pegawai baru milik BKD <ul style="list-style-type: none"> - Jika sesuai, lakukan aktivitas no. 8 - Jika tidak sesuai, lakukan konfirmasi ketidaksesuaian kepada pegawai baru melalui <i>email</i> dan pegawai kembali melakukan perbaikan 					List data pegawai dan SK pegawai	2 menit
8.	Mengirimkan daftar permintaan akses yang tercatat dalam Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) melalui <i>email</i> dan menginformasikan pengiriman <i>email</i> kepada Admin SKPD					Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) terunggah	1 menit
9.	Menerima informasi pengiriman email dan membuka <i>email</i> serta mengunduh formulir perekaman permintaan akses dari Service Desk						1 menit

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
10.	Meminta akses <i>login</i> pembuatan akses baru kepada Super Admin Bina Program melalui <i>email</i> telepon			9		List data pegawai dan SK pegawai	1 menit
11.	Menerima permintaan akses <i>login</i> pembuatan baru dari admin SKPD dan melakukan pengecekan kesesuaian informasi antara <i>list</i> data pegawai baru pada SKPD terkait dengan <i>list</i> data pegawai baru milik BKD						2 menit
12.	Mengirimkan informasi penerimaan akses <i>login</i> pembuatan akses baru kepada admin SKPD melalui telepon/ <i>email</i>						1 menit
13.	Membuatkan akun <i>email</i> pegawai baru dengan domain surabaya.go.id dan mengecek ketersediaan dalam basisdata					<i>Login</i> aplikasi	3 menit
14.	Membuatkan akun aplikasi E- <i>Performance</i> dengan menggunakan NIP sebagai <i>username</i> dan <i>password</i> awal secara acak					NIP pegawai	3 menit
15.	Menginformasikan kepada Super Admin Bina Program terkait telah diselesaikannya pembuatan akses baru				16	Akun baru telah tersimpan dalam basisdata	1 menit

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
16.	Menerima informasi selesainya pembuatan akses baru dan menutup akses <i>login</i> pembuatan akses baru			15			1 menit
17.	Melengkapi Formulir Perakaman Permintaan Akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)					Formulir Perakaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002)	2 menit
18.	Memberikan role dan akses pegawai, mengacu pada Prosedur Verifikasi dan Pemberian Akses			SOP-Akses-002		Prosedur Verifikasi dan Pemberian Akses (SOP-Akses-002)	5 menit

Gambar 6.2 Alur Prosedur SOP Permintaan Akses (1)

Sub Prosedur Perubahan Akses Lama

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku	
		Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
1.	Menerima list data pegawai yang mengalami promosi/pemurunan jabatan dan SK terkait dari BKD			List data pegawai dan SK pegawai	2 menit
2.	Mengirimkan salinan list data pegawai yang mengalami promosi/pemurunan jabatan dan SK terkait dari BKD melalui <i>email</i>				1 menit
3.	Memberikan informasi pengiriman salinan list data pegawai yang mengalami promosi/pemurunan jabatan dan SK terkait dari BKD melalui <i>email</i>				1 menit
4.	Menerima informasi pengiriman dan membuka <i>email</i> serta mengunduh salinan list data pegawai yang mengalami promosi/pemurunan jabatan dan SK terkait yang masuk				1 menit
5.	Melakukan pengecekan kesesuaian antara list data pegawai dan SK terkait			List data pegawai dan SK pegawai terunduh	3 menit
6.	Memberikan konfirmasi persetujuan perubahan akses melalui <i>email</i>				1 menit
7.	Melakukan penghapusan atau pembatasan akses			SOP-Akses-005	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku	
		Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
8.	Melengkapi formulir perekaman permintaan akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)			Formulir perekaman permintaan akses	2 menit
9.	Memberikan role dan akses pegawai, mengacu pada prosedur verifikasi dan pemberian akses				5 menit

Gambar 6.3 Alur Prosedur SOP Permintaan Akses (2)

5. Formulir

Dalam SOP Permintaan Akses, terdapat dua formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Permintaan Akses.

- **Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001)**

Formulir ini digunakan oleh pengguna dan pengelola aplikasi dalam melakukan permintaan akses, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal penerimaan formulir, waktu pengajuan formulir, status formulir, saluran ketika formulir diterima, jenis permintaan akses yang diajukan, identitas pegawai, beban yang diinginkan, catatan penerimaan akses dan tanda tangan serta nama terang pengaju dan petugas.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PERMINTAAN AKSES (FRM-Akses-001)	
		Tanggal	___/___/___ (format DD-MM-YYYY)
Waktu	___ WIB		
Status	<input type="radio"/> Open <input type="radio"/> Pending <input type="radio"/> Completed <input type="radio"/> Closed		
JENIS PERMINTAAN AKSES		SALURAN (jika diperlukan)	
<input type="radio"/> Pembuatan Akses Baru (jika pegawai) <input type="radio"/> Perubahan Akses Lama (jika pegawai)		<input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input type="radio"/> Offline	
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai	[Isi dengan nama pegawai tersebut]		
Asal SKPD	[Isi dengan asal SKPD pegawai tersebut]		
NIP	[Isi dengan NIP pegawai tersebut]		
Jabatan	[Isi dengan jabatan pegawai tersebut]		
Email	[Isi dengan email pegawai tersebut]		
No. HP	[Isi dengan no. HP pegawai tersebut]		
PERMINTAAN AKSES			
Beban yang diinginkan	<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input type="radio"/> Pegawai Level 4		
PERSYARATAN			
*Harap menyertakan Surat Keputusan terkait saat menyerahkan formulir kepada petugas			
CATATAN			
[Isi dengan catatan akses dan login ke Bina Program]			
DITERIMA OLEH : [Isi dengan nama dan jabatan]		DIAJUKAN OLEH : [Isi dengan nama dan jabatan]	

Gambar 6.4 Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001)

- **Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002)**

Formulir ini digunakan oleh petugas (Petugas *Service Desk*) dalam melakukan perekaman atas permintaan akses yang masuk. Dalam formulir ini terdapat kolom tanggal penerimaan formulir, waktu pengajuan formulir, status formulir, saluran ketika formulir diterima, jenis permintaan akses yang diajukan, identitas pegawai, beban yang diinginkan, status atas permintaan, SK pegawai, dan PIC.

dimiliki pegawai dan terdapat daftar acuan atau kebijakan terkait yang harus dipatuhi oleh pegawai terkait hak akses yang dimilikinya

3. Deskripsi dan Informasi SOP

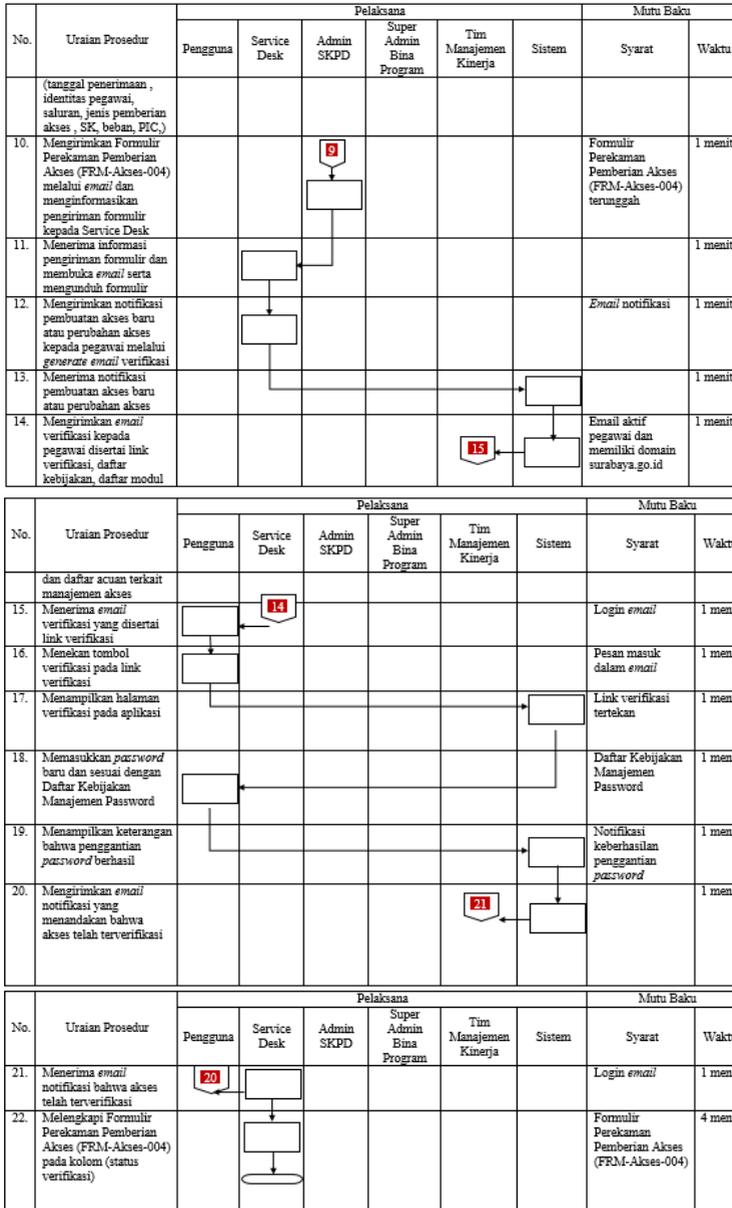
 <p>BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA</p>	Nomor SOP	SOP-Akses-002
	Nama SOP	SOP VERIFIKASI DAN PEMBERIAN AKSES
	Tanggal Pembuatan	-----
	Tanggal Revisi	-----
	Tanggal Berlaku	-----
	Disahkan Oleh	-----
<i>.....</i>		
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Verifikasi dan Pemberian Akses merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam mengelola proses verifikasi akses dan pemberian akses sesuai dengan role pengguna pada aplikasi E-Performance. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan verifikasi dan pemberian akses sesuai dengan role masing-masing pengguna.	DAFTAR PELAKSANA	
KETERKAITAN	<ul style="list-style-type: none"> - Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3 dan Pegawai Level 4) - Admin SKPD - Super Admin Bina Program - Tim Manajemen Kinerja - Sistem - Penerima Service Desk 	
- SOP Permintaan Akses	KUALIFIKASI PELAKSANA	
REFERENSI	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki akses dalam pembuatan dan pembuatan user aplikasi E-Performance - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup tentang manajemen akses aplikasi E-Performance 	
<ul style="list-style-type: none"> - Access Management ITIL V3 - ISO/IEC 27001:2005 <i>Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i> 	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
PERINGATAN	<ul style="list-style-type: none"> - Media komunikasi: Email/Telepon - Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003) - Formulir Perikaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004) 	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan permintaan akses tidak dapat dilakukan dan akan terjadi penumpukan permintaan.	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
	<ul style="list-style-type: none"> - Mendokumentasikan permintaan akses dalam data elektronik maupun dokumen manual - Mencatat identitas penanggung jawab pemberian akses 	

Gambar 6.6 Deskripsi dan Informasi SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

4. Alur Prosedur

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Sistem	Syarat	Waktu
1.	Menerima Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) dan melakukan pengecekan kesesuaian pegawai dalam basisdata dan memastikan <i>password</i> pegawai terenkripsi							Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) , SK terkait dan Basisdata pegawai lama	2 menit
2.	Mengecek hak akses pegawai dan role yang diajukan pada Formulir Perekaman Permintaan Akses							SK terkait dan Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002)	3 menit
3.	Melakukan pengisian Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003) dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, jenis pemberian akses, beban)							Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) terunduh	5 menit
4.	Melakukan persetujuan dalam Formulir Pemberian Akses (FRM-							Tanda tangan validasi dalam Formulir	1 menit

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Sistem	Syarat	Waktu
	Akses-003) dengan bukti tanda tangan validasi (tdt super admin dan nama terang, tdt tim manajemen kinerja dan nama terang)							Pemberian Akses (FRM-Akses-003)	
5.	Melihat daftar acuan <i>role</i> pegawai							Daftar Acuan <i>role</i> dan Modul yang dapat diakses	1 menit
6.	Memastikan <i>role</i> sesuai dengan hak akses pegawai							Daftar Acuan <i>role</i> dan Modul yang dapat diakses	2 menit
7.	Memberikan <i>role</i> berdasarkan hak akses pegawai							Daftar Acuan <i>role</i> dan Modul yang dapat diakses serta SK terkait	1 menit
8.	Menampilkan pesan "Pemberian Role berhasil dilakukan"								1 menit
9.	Mengisi Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004) dengan melengkapi kolom yang tersedia							Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004)	5 menit



Gambar 6.7 Alur Prosedur SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

5. Formulir

Dalam SOP Verifikasi dan Pemberian Akses, terdapat dua formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Verifikasi dan Pemberian Akses.

- **Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003)**

Formulir ini digunakan oleh Super Admin Bina Program dalam melakukan pemberian akses, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal pengisian formulir, waktu pengisian formulir, jenis pemberian akses yang dapat dilakukan, identitas pegawai, beban yang diajukan, beban yang diubah, catatan pemberian akses dan tanda tangan serta nama terang Super Admin dan Tim Manajemen Kinerja.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA	FORMULIR PEMBERIAN AKSES (FRM-Akses-003)		
	Tanggal	____/____/____	
	Waktu	____ WIB	
JENIS PEMBERIAN AKSES <input type="radio"/> Pembuatan Akses Baru <input type="radio"/> Perubahan Akses Lama		SALURAN <input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input type="radio"/> Offline	
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai	[.....]		
Asal SKPD	[.....]		
NIP	[.....]		
Jabatan	[.....]		
Email	[.....]		
No. HP	[.....]		
PEMBERIAN AKSES			
Beban saat ini *Jika pembuatan akses baru maka tidak perlu diisi	<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input type="radio"/> Pegawai Level 4	Beban yang diubah	<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input type="radio"/> Pegawai Level 4
CATATAN			
[.....]			
DISETUJUI OLEH :		DIKETAHUI OLEH :	
[.....]		[.....]	

Gambar 6.8 Formulir Pemberian Akses (FRM-Akses-003)

- **Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004)**

Formulir ini digunakan oleh Admin SKPD dalam melakukan perekaman pemberian akses yang telah disetujui oleh Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal penerimaan formulir pemberian akses, saluran ketika formulir diterima, jenis pemberian akses yang dapat dilakukan, identitas pegawai, beban yang diajukan, beban yang diubah, SK pegawai, PIC Admin SKPD dan status verifikasi. Adapun kolom status verifikasi diisi oleh Petugas *Service Desk*.

 BAGIAN EDNA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PEREKAMAN PEMBERIAN AKSES (FRM-Akses-004)											
No	Tanggal (Tanggal penerimaan pemberian akses)	Saluran (E- mail/Telepon (Offline)	Jenis Pemberian Akses (Pembuatan Baru/Perubahan Lama)	Nama Pegawai	Asal SKPD	NP	Jabatan	Esensi	Profil Kebe- huan Saat ini (Super Admin, Bina Program, Admni SKPD,Pe- jabat Level 1/Pejabat Level 2/Pejabat Level 3/Pegawai Level 4)	Kategori Yang diubah (Super Admin Bina Program,Ad- mni SKPD,Peja- bat Level 1/Pejabat Level 2/Pejabat Level 3/Pegawai Level 4)	SK (Ada/ Tidak)	NO. (Nomor & Termin g)	Status Verifikasi
													<input type="checkbox"/>
													<input type="checkbox"/>
													<input type="checkbox"/>
													<input type="checkbox"/>
													<input type="checkbox"/>

Gambar 6.9 Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004)

6.3.2 Prosedur Pengelolaan Akses

Dalam prosedur pengelolaan akses, terdapat tiga prosedur didalamnya, yaitu SOP Pemantauan Status Identitas, SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja dan SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses.

6.3.2.1 SOP Pemantauan Status Identitas

Prosedur pemantauan status identitas merupakan panduan yang digunakan untuk mengelola proses pemantauan status identitas akses pegawai pada aplikasi *E-Performance* yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3 dan kontrol akses pada ISO/IEC 27002:2005.

1. Definisi

- Pemantauan Status Identitas

Pemantauan status identitas merupakan tahapan ketiga dalam pengelolaan akses. Di dalam tahapan pemantauan status identitas terdapat dua prosedur yang dapat dilakukan, yaitu perubahan status identitas dan pengelolaan status identitas. Pemantauan status identitas yang dilakukan juga terkait dengan formulir yang digunakan sebagai pendokumentasian proses.

- **Status Identitas Pengguna**
 Status identitas pengguna perlu didefinisikan dengan tujuan agar manajemen akses dapat mengetahui status pegawai yang terkait dengan akses pada aplikasi. Hal ini bertujuan agar hak akses pegawai sesuai dengan wewenang yang dimilikinya dan mempermudah manajemen akses dalam melakukan pendokumentasian proses pemantauan status identitas pengguna. Berikut adalah status identitas pengguna beserta penjabaran dari masing-masing status :

Tabel 6.9 Status Identitas Pemantauan Status Identitas

STATUS	DESKRIPSI
Aktif	Pengguna menggunakan akses sesuai dengan peran yang dimiliki
Sakit	Pengguna telah mengajukan izin yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Cuti	Pengguna telah mengajukan izin yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mutasi	Pengguna telah mengalami perpindahan area atau wilayah berbeda yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mengundurkan Diri	Pengguna telah mengundurkan diri yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Diberhentikan	Pengguna telah mengalami pemberhentian peran yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Pensiun	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pemantauan status identitas adalah untuk mengetahui kesesuaian status identitas pegawai dan akses pegawai.

Dalam prosedur pemantauan status identitas terdapat dua sub prosedur, yaitu :

- a. Sub Prosedur Perubahan Status Identitas

- Merupakan panduan dalam melakukan perubahan status identitas dikarenakan adanya permintaan perubahan status
- b. Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas
Merupakan panduan dalam melakukan *monitoring* status identitas setiap 1 minggu sekali dan tidak dikarenakan adanya permintaan perubahan status
3. Deskripsi dan Informasi SOP

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA	Nomor SOP	SOP-Akses-003
	Nama SOP	SOP PEMANTAUAN STATUS IDENTITAS
	Tanggal Pembuatan
	Tanggal Revisi
	Tanggal Berlaku
	Disahkan Oleh
DESKRIPSI SOP		KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA
<p>SOP Pemantauan Status Identitas merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam melakukan aktivitas pemantauan akses identitas pengguna aplikasi E-Performance. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan pemantauan status identitas pengguna.</p>		<p>DAFTAR PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna Aplikasi (Pegawai Level 1, Pegawai Level 2, Pegawai Level 3 dan Pegawai Level 4) - Admin SKPD <p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki wawasan dalam melakukan monitoring status aplikasi - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dalam melakukan monitoring status aplikasi
KETERKAITAN		PERLENGKAPAN/PERSYARATAN
<ul style="list-style-type: none"> - SOP Penghapusan dan Pembatasan Akses 		<ul style="list-style-type: none"> - Media Komunikasi: Email/Telepon - Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-005) - Menjalankan Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas setiap 1 minggu sekali
REFERENSI		PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Access Management ITIL V3</i> - <i>ISO/IEC 27002:2005 Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i> 		<ul style="list-style-type: none"> - Mendokumentasikan pemantauan status identitas pengguna dalam data elektronik maupun dokumen manual
PERINGATAN		
<p>Jika SOP ini tidak dijalankan maka pemantauan pengelolaan akses tidak dapat dilakukan.</p>		

Gambar 6.10 Deskripsi dan Informasi SOP Pemantauan Status Identitas

4. Alur Prosedur

Sub Prosedur Perubahan Status Identitas

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Syarat	Waktu
1.	Mengirimkan informasi perubahan status identitas pegawai kepada Admin SKPD			SK terkait	2 menit
2.	Menerima informasi perubahan status identitas pegawai				1 menit
3.	Melakukan pengecekan kesesuaian informasi perubahan dan SK terkait			SK terkait	2 menit
4.	Melakukan perubahan status identitas pegawai				5 menit
5.	Mengirimkan informasi perubahan status identitas pegawai kepada pegawai yang bersangkutan				1 menit
6.	Mencatat hasil perubahan status identitas pegawai pada formulir perekaman pemantauan status identitas (tanggal, identitas pegawai, status, SK, PIC, keterangan)			Formulir perekaman pemantauan status identitas	2 menit

Gambar 6.11 Alur Prosedur SOP Pemantauan Status Identitas (1)

Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku	
		Admin SKPD		Syarat	Waktu
1.	Melakukan pengecekan akses pegawai			Log in aplikasi	2 menit
2.	Melihat log aktivitas pegawai dalam aplikasi			Log aktivitas pegawai	3 menit
3.	Melakukan pengecekan kesesuaian akses pegawai dengan masing-masing role pegawai				2 menit
4.	Apakah terjadi perubahan? <ul style="list-style-type: none"> - Jika ya, melihat prosedur penghapusan dan pembatasan akses - Jika tidak, lakukan aktivitas no. 5 				
5.	Mencatat hasil pemantauan status identitas pegawai pada formulir perekaman pemantauan status identitas			Formulir perekaman pemantauan status identitas	3 menit

Gambar 6.12 Alur Prosedur SOP Pemantauan Status Identitas (2)

6.3.2.2 SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

Prosedur pemantauan akses tes perilaku kerja merupakan panduan yang digunakan untuk mengelola proses pemantauan akses saat proses tes perilaku kerja untuk tipe pejabat tertentu pada aplikasi *E-Performance* yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3 dan kontrol akses pada ISO/IEC 27002:2005

1. Definisi

- Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja**
 Pemantauan akses tes perilaku kerja merupakan tahapan keempat dalam pengelolaan akses. Dalam tahapan ini terdapat kegiatan dalam melakukan pemantauan akses ketika proses tes perilaku kerja berlangsung. Hal ini dilakukan untuk memastikan pihak yang berwenang dalam melakukan proses tes perilaku kerja sesuai dengan hak akses yang dimilikinya. Pemantauan akses tes perilaku kerja yang dilakukan juga terkait dengan formulir yang digunakan sebagai pendokumentasian proses.
- Status Identitas Pengguna**
 Status identitas pengguna perlu didefinisikan dengan tujuan agar manajemen akses dapat mengetahui status pegawai yang terkait dengan akses pada aplikasi. Hal ini bertujuan agar hak akses pegawai sesuai dengan wewenang yang dimilikinya dan mempermudah manajemen akses dalam melakukan pendokumentasian proses pemantauan akses tes perilaku kerja. Berikut adalah status identitas pengguna beserta penjabaran dari masing-masing status :

Tabel 6.10 Status Identitas Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

STATUS	DESKRIPSI
Aktif	Pengguna menggunakan akses sesuai dengan peran yang dimiliki
Sakit	Pengguna telah mengajukan izin yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi

STATUS	DESKRIPSI
Cuti	Pengguna telah mengajukan izin yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mutasi	Pengguna telah mengalami perpindahan area atau wilayah berbeda yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mengundurkan Diri	Pengguna telah mengundurkan diri yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Diberhentikan	Pengguna telah mengalami pemberhentian peran yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Pensiun	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pemantauan akses tes perilaku kerja adalah untuk mengetahui kesesuaian akses pegawai ketika proses tes perilaku kerja berlangsung untuk tipe pejabat tertentu, yaitu pejabat level 1, pejabat level 2 dan beberapa pejabat level 3.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

 <p>BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA</p>	Nomor SOP	SOP-Akses-004
	Nama SOP	SOP PEMANTAUAN AKSES TES PERILAKU KERJA
	Tanggal Pembuatan
	Tanggal Revisi
	Tanggal Berlaku
	Disahkan Oleh
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam melakukan aktivitas pemantauan akses identitas pengguna pada saat proses pemberian tes perilaku kerja oleh tipe pejabat tertentu. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan pemantauan status identitas pengguna dalam aktivitas tes perilaku kerja.	DAFTAR PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 3 dan Pejabat Level 5) - Admin SKPD - Super Admin Bina Program 	
KETERKAITAN	KUALIFIKASI PELAKSANA <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki wewenang dalam melakukan monitoring akses saat aktivitas tes perilaku kerja berlangsung - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dalam melakukan monitoring akses aplikasi - Memiliki pemahaman mengenai aktivitas tes perilaku kerja 	
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Access Management ITIL V3</i> - ISO IEC 27002:2005 <i>Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Media komunikasi: Email Telepon - Formulir Perolehan Pemantauan Pemulihan Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006) - Menjalankan Prosedur Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja setiap 3 bulan sekali dan pada 1 minggu awal bulan 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan pengelolaan akses tidak dapat dilakukan.	<ul style="list-style-type: none"> - Mendokumentasikan pemantauan status identitas pengguna dalam data elektronik maupun dokumen manual 	

Gambar 6.14 Deskripsi dan Informasi SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

4. Alur Prosedur

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
1.	Mengirimkan informasi jadwal tes perilaku kerja					1 menit
2.	Menerima informasi jadwal tes perilaku kerja dan meneruskannya kepada pegawai				Jadwal awal tes perilaku kerja pegawai	1 menit
3.	Menerima informasi jadwal tes perilaku kerja dari Admin SKPD terkait					1 menit
4.	Melakukan koordinasi dengan pihak Super Admin Bina Program dalam kesangupaan jadwal tes perilaku kerja					Kondisional
5.	Apakah pegawai menyanggupi jadwal tes perilaku kerja? - Jika pegawai menyanggupi, lakukan aktivitas no. 9 - Jika pegawai tidak menyanggupi, lakukan aktivitas no. 6					
6.	Meminta surat persetujuan penggantian jadwal kepada pegawai					1 menit
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
7.	Menerima permintaan Super Admin Bina Program dan memberikan surat persetujuan penggantian jadwal kepada Super Admin Bina Program					Kondisional
8.	Menerima surat persetujuan penggantian jadwal				Surat persetujuan penggantian jadwal pegawai yang ditandatangani oleh pejabat SKPD terkait	1 menit
9.	Melakukan pendataan pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dalam formulir perekaman pemantauan penilaian tes perilaku kerja (tanggal, identitas pegawai, jadwal tes, status, SK)				Jadwal akhir tes perilaku kerja pegawai dan nomor token	3 menit
10.	Melakukan pembatasan akses pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dengan pemberian nomor token sebelum proses tes perilaku kerja berlangsung				List data pegawai dalam formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja serta	5 menit
11.	Menjalankan tes perilaku kerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau jadwal pengganti yang telah disepakati					Kondisional

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baik	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
12.	Melengkapi formulir perekaman pemantauan penilaian tes perilaku kerja (Pemberian token, PIC, keterangan)				Formulir perekaman pemantauan penilaian tes perilaku kerja	3 menit

Gambar 6.15 Alur Prosedur SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

5. Formulir

Dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja, terdapat satu formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja.

- **Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006)**

Formulir ini digunakan oleh Super Admin Bina Program dalam melakukan perekaman status identitas pegawai ketika proses tes perilaku kerja, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal melakukan pemantauan, identitas pegawai, jadwal tes pegawai, SK penggantian jadwal, pemberian token telah diberikan atau belum diberikan, PIC, dan keterangan penunjang.

 FORMULIR PEREKAMAN PEMANTAUAN PENILAIAN TES PERILAKU KERJA (FRM-Akses-006)												
BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA												
No	Tanggal (Tanggal pemantauan perilaku)	Nama Pegawai	Aksi SKPD	NIP	Jabatan	Email	Jadwal Tes Perilaku Kerja (Tanggal, Subur-Tahun)	Status Perencanaan Jadwal (Ada Tidak)	Status Saat Ini (Aktif/Sekir/Out/Mutasi/Disempatkan/Diur/Dibe riantukan/Parent)	Pemberian Token	PIC (Nama Terang)	Keterangan
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		
										<input type="checkbox"/>		

Gambar 6.16 Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006)

6.3.2.3 SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses

Prosedur penghapusan atau pembatasan akses merupakan panduan yang digunakan untuk mengelola proses penghapusan atau pembatasan akses yang ada pada aplikasi *E-Performance* yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3 dan kontrol akses pada ISO/IEC 27002:2005.

1. Definisi

- Penghapusan atau Pembatasan Akses
Penghapusan atau pembatasan akses merupakan tahapan kelima dalam pengelolaan akses. Dalam tahapan ini terdapat kegiatan dalam melakukan penghapusan atau pembatasan akses kepada pegawai dikarenakan alasan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memastikan pihak-pihak yang sudah tidak berhak memiliki akses tidak dapat melakukan akses di kemudian hari sehingga keamanan data dan informasi tetap terjamin. Penghapusan atau pembatasan akses yang dilakukan juga terkait dengan formulir yang digunakan sebagai pendokumentasian proses.
- Status Penghapusan atau Pembatasan Akses
Status penghapusan atau pembatasan akses bertujuan sebagai *monitoring* dalam penanganan layanan manajemen akses. Berikut adalah status penghapusan atau pembatasan akses, yaitu :

Tabel 6.11 Status Penghapusan atau Pembatasan Akses

STATUS	KETERANGAN
<i>Open</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses diterima dan menunggu penanganan layanan akses
<i>Pending</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses masih tertunda penanganannya
<i>Completed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah terselesaikan

<i>Closed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah dinyatakan selesai dan ditutup
---------------	---

- **Status Identitas Pengguna**
 Status identitas pengguna perlu didefinisikan dengan tujuan agar manajemen akses dapat mengetahui status pegawai yang terkait dengan akses pada aplikasi. Hal ini bertujuan agar hak akses pegawai sesuai dengan wewenang yang dimilikinya dan mempermudah manajemen akses dalam melakukan pendokumentasian proses penghapusan atau pembatasan akses. Berikut adalah status identitas pengguna beserta penjabaran dari masing-masing status :

Tabel 6.12 Status Identitas Penghapusan atau Pembatasan Akses

STATUS	DESKRIPSI
Meninggal Dunia	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Promosi / Penurunan Jabatan	Pengguna telah mengalami perubahan peran yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mengundurkan Diri	Pengguna telah mengundurkan diri yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Diberhentikan	Pengguna telah mengalami pemberhentian peran yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Pensiun	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi

2. Tujuan Utama

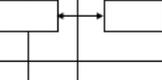
Tujuan utama dari prosedur penghapusan atau pembatasan akses adalah untuk memastikan bahwa setiap penghapusan atau pembatasan akses yang masuk telah tersimpan dan tercatat serta dilaksanakan sesuai standar acuan.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA	Nomor SOP	SOP-Akses-005
	Nama SOP	SOP PENGHAPUSAN ATAU PEMBATASAN AKSES
	Tanggal Pembuatan
	Tanggal Revisi
	Tanggal Berlaku
	Disahkan Oleh
DESKRIPSI SOP		KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA
<p>SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam melakukan aktivitas penghapusan atau pembatasan akses disebabkan syarat tertentu. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan penghapusan atau pembatasan akses.</p>		<p>DAFTAR PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admin EKPI - Super Admin Bina Program - Tim Manajemen Kinerja <p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki wewenang dalam melakukan penghapusan maupun pembatasan akses - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dalam melakukan penghapusan dan pembatasan akses - Memiliki akses ke dalam aplikasi
KETERKAITAN		
: SOP Pemantauan Status Identitas		
REFERENSI		PERLENGKAPAN/PERSYARATAN
<ul style="list-style-type: none"> - Access Management ITIL V3 - ISO/IEC 27002:2005 <i>Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i> 		<ul style="list-style-type: none"> - Media komunikasi: Email/Telepon - Formulir Perikaman Pemantauan Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-003) - Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007) - Formulir Perikaman Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-008)
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Jika SOP ini tidak dijalankan maka aktivitas penghapusan maupun pembatasan akses tidak dapat dilakukan dan akan mengakibatkan kerentanan dalam keamanan informasi pada aplikasi.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Mendokumentasikan penghapusan atau pembatasan akses dalam data elektronik maupun dokumen manual - Menorot identitas penanggung jawab penghapusan atau pembatasan akses

Gambar 6.17 Deskripsi dan Informasi SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses

4. Alur Prosedur

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
1.	Mengunduh formulir penghapusan atau pembatasan akses pada halaman utama aplikasi untuk penghapusan atau pembatasan akses				Masuk ke halaman utama aplikasi	1 menit
2.	Mengisikan formulir penghapusan atau pembatasan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, beban, status identitas pegawai, ttd admin SKPD dan nama terane)				Formulir terunduh	4 menit
3.	Mengirimkan formulir penghapusan atau pembatasan akses beserta SK terkait kepada Super Admin Bina Program melalui email				Formulir dan SK terkait terunggah dalam email	2 menit
4.	Menginformasikan pengiriman formulir kepada Super Admin Bina Program					1 menit
5.	Menerima informasi permintaan formulir dari Admin SKPD					1 menit
No.	Uraian Prosedur	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
6.	Membuka email dan mengunduh formulir penghapusan atau pembatasan akses yang masuk				Login email	2 menit
7.	Melakukan pengecekan kesesuaian informasi dalam formulir dan SK terkait				Formulir dan SK terkait	3 menit
8.	Melakukan persetujuan pada formulir				Bukti tanda tangan dan nama terane Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja	3 menit
9.	Melakukan penghapusan atau pembatasan akses				Formulir terverifikasi dan tervalidasi oleh Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja	5 menit
10.	Mengirimkan informasi telah terselesaikannya penghapusan atau pembatasan akses kepada Admin SKPD					1 menit
11.	Melakukan pencatatan dalam formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses (tanggal, sahur, status formulir, identitas pegawai, beban, status pegawai, SK, PIC, status verifikasi)				Formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses	5 menit

Gambar 6.18 Alur Prosedur SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses

5. Formulir

Dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses, terdapat dua formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian

prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses.

- **Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007)**

Formulir ini digunakan oleh Admin SKPD dalam melakukan permintaan untuk penghapusan atau pembatasan akses, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal melakukan pengisian formulir, waktu pengajuan formulir, identitas pegawai, beban pegawai saat ini, status identitas pegawai, catatan dan tanda tangan serta nama terang Admin SKPD.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PENGHAPUSAN ATAU PEMBATASAN AKSES (FRM-Akses-007)	
		Tanggal	____/____/____
Waktu	____ WIB		
Status	<input type="radio"/> Open <input type="radio"/> Pending <input type="radio"/> Completed <input type="radio"/> Closed		
SALURAN			
<input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input type="radio"/> Offline			
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai	_____		
Asal SKPD	_____		
NIP	_____		
Jabatan	_____		
Email	_____		
No. HP	_____		
PENGHAPUSAN ATAU PEMBATASAN AKSES			
Beban saat ini	<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input type="radio"/> Pegawai Level 4	Status Identitas Pegawai	<input type="radio"/> Mengundurkan Diri (<i>Retirement</i>) <input type="radio"/> Diberhentikan (<i>Disciplinary action</i>) <input type="radio"/> Pensiun (<i>Resignation</i>) <input type="radio"/> Meninggal Dunia (<i>Death</i>) <input type="radio"/> Promosi / Penurunan Jabatan (<i>Promotions or Demotions</i>)
PERSYARATAN			
*Harap menyertakan Surat Keputusan terikat saat menyerahkan formulir kepada petugas			
CATATAN			
<small> (Catatan: Untuk keperluan ini, formulir ini harus diserahkan ke bagian Bina Program SKPD secara fisik) </small>			
DIAJUKAN OLEH :	DISETUJUI OLEH :	DIKETAHUI OLEH :	
_____	_____	_____	

Gambar 6.19 Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007)

Pencatatan dan pelacakan akses merupakan tahapan keenam dalam pengelolaan akses. Di dalam tahapan pencatatan dan pelacakan akses terdapat dua prosedur yang dapat dilakukan, yaitu pelaporan permasalahan akses dan pelacakan akses. Pencatatan dan pelacakan akses yang dilakukan juga terkait dengan formulir yang digunakan sebagai pendokumentasian proses.

- Status Pelaporan Permasalahan Akses
Status pelaporan permasalahan akses bertujuan sebagai *monitoring* dalam penanganan layanan manajemen akses. Berikut adalah status pelaporan permasalahan akses, yaitu :

Tabel 6.13 Status Pelaporan Permasalahan Akses

STATUS	KETERANGAN
<i>Open</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses diterima dan menunggu penanganan layanan akses
<i>Pending</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses masih tertunda penanganannya
<i>Completed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah terselesaikan
<i>Closed</i>	Status yang diberikan ketika layanan akses telah dinyatakan selesai dan ditutup

- Status Identitas Pengguna
Status identitas pengguna perlu didefinisikan dengan tujuan agar manajemen akses dapat mengetahui status pegawai yang terkait dengan akses pada aplikasi. Hal ini bertujuan agar hak akses pegawai sesuai dengan wewenang yang dimilikinya dan mempermudah manajemen akses dalam melakukan pendokumentasian proses pencatatan dan pelacakan akses. Berikut adalah status identitas pengguna beserta penjabaran dari masing-masing status :

Tabel 6.14 Status Identitas Pencatatan dan Pelacakan Akses

STATUS	DESKRIPSI
Meninggal Dunia	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Promosi / Penurunan Jabatan	Pengguna telah mengalami perubahan peran yang dapat mempengaruhi akses dalam aplikasi
Mengundurkan Diri	Pengguna telah mengundurkan diri yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Diberhentikan	Pengguna telah mengalami pemberhentian peran yang mempengaruhi akses dalam aplikasi
Pensiun	Pengguna telah meninggalkan peran yang dimiliki yang mempengaruhi akses dalam aplikasi

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pencatatan dan pelacakan akses adalah untuk mengetahui adanya akses yang mencurigakan dan pendokumentasian atas laporan terkait permasalahan akses.

Dalam prosedur pencatatan dan pelacakan akses terdapat dua sub prosedur, yaitu :

- a. Sub Prosedur Pelaporan Permasalahan Akses
Merupakan panduan dalam melakukan pelaporan terkait permasalahan akses yang dialami pegawai
- b. Sub Prosedur Pelacakan Akses
Merupakan panduan dalam melakukan pelacakan akses dan mendeteksi ketidaksesuaian dalam akses setiap 1 minggu sekali
- c. Sub Prosedur Rekapitulasi Pencatatan Akses
Merupakan panduan dalam melakukan rekapitulasi pencatatan akses terhadap semua formulir perekaman akses yang digunakan dalam manajemen akses

3. Deskripsi dan Informasi SOP

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA	Nomor SOP	SOP-Akses-006
	Nama SOP	SOP PENCATATAN DAN PELACAKAN AKSES
DESKRIPSI SOP SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses merupakan panduan yang digunakan oleh Bagian Bina Program Kota Surabaya dalam melakukan aktivitas penyelesaian permasalahan terkait akses dan pendokumentasian akses. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan pencatatan dan pelacakan akses.	Tanggal Pembuatan	_____
	Tanggal Revisi	_____
	Tanggal Berlaku	_____
	Disahkan Oleh	_____
		(.....)
KETERKAITAN 	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
	DAFTAR PELAKSANA - Penguser Aplikasi (Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3 dan Pegawai Level 4) - Admin SKPD - Super Admin Bina Program - Tim Manajemen Kinerja - Sistem - Petugas Service Desk	
REFERENSI - Access Management ITIL V3 - ISO/IEC 27002:2005 <i>Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management</i>	KUALIFIKASI PELAKSANA - Memiliki wewenang dalam melakukan pencatatan dan pelacakan akses - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dalam hal keamanan data dan informasi - Memiliki akses ke dalam aplikasi	
	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN - Media komunikasi: Email/Telepon - Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009) - Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010) - Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011) - Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi (FRM-Akses-012) - Menjalankan Sub Prosedur Pelacakan Akses setiap 1 minggu sekali - Menjalankan Sub Prosedur Rekapitulasi Pencatatan Akses setiap 3 bulan sekali	
PERINGATAN Jika SOP ini tidak dijalankan maka aktivitas pencatatan dan pelacakan akses tidak dapat dilakukan dan akan mengakibatkan kerentanan dalam keamanan informasi pada aplikasi	PENCATATAN DAN PENDATAAN - Mendokumentasikan pencatatan dan pelacakan akses dalam data elektronik maupun dokumen manual	

Gambar 6.21 Deskripsi dan Informasi SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses

4. Alur Prosedur

Sub Prosedur Pelaporan Permasalahan Akses

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
1.	Mengunduh Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009) pada halaman utama aplikasi untuk pelaporan permasalahan akses					Masuk ke halaman utama aplikasi	1 menit
2.	Mengisi Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009) dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, deskripsi permasalahan akses, ttd pegawai dan nama terane)					Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009) terunduh	3 menit
3.	Mengirimkan formulir yang telah terisi melalui <i>email</i> kepada Service Desk					Formulir terunggah dalam <i>email</i>	1 menit
4.	Menginformasikan pengiriman formulir kepada Service Desk						1 menit
5.	Menerima informasi pengiriman formulir dan membuka <i>email</i> serta mengunduh formulir pelaporan permasalahan akses yang masuk						1 menit
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
6.	Mencatat pelaporan permasalahan akses yang masuk dalam Formulir Perekaman Permasalahan Akses (tanggal penerimaan, saluran, status, identitas pegawai dan deskripsi permasalahan)					Formulir terunduh dari <i>email</i> dan Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010)	3 menit
7.	Mengirimkan Formulir Perekaman Permasalahan Akses kepada Super Admin Bina Program melalui <i>email</i> dan menginformasikan pengiriman formulir						1 menit
8.	Menerima informasi pengiriman formulir dan mengunduh formulir dari <i>email</i>						1 menit
9.	Melakukan penelusuran permasalahan akses berdasarkan informasi dalam formulir						Kondisional
10.	Menemukan tindakan penyelesaian permasalahan akses						Kondisional
11.	Mencatat dalam Formulir Perekaman Permasalahan Akses (hasil pelacakan dan solusi)					Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010)	5 menit
12.	Mengirimkan Formulir Perekaman Permasalahan Akses kepada Service Desk dan menginformasikan pengiriman formulir						1 menit
13.	Menerima informasi pengiriman formulir dan mengunduh formulir dari <i>email</i>						1 menit
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
14.	Menginformasikan penyelesaian permasalahan akses kepada pengguna						1 menit
15.	Menerima informasi penyelesaian permasalahan akses						1 menit

Gambar 6.22 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (1)
Sub Prosedur Pelacakan Akses

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Sistem	Syarat	Waktu
1.	Melakukan penyimpanan log akses pegawai dan log histori akses modul					
2.	Menginformasikan pesan <i>error</i> apabila terdapat ketidaksesuaian dalam sistem				Log akses pegawai dan log histori akses modul	
3.	Menerima informasi pesan <i>error</i>					
4.	Melihat log akses pegawai dan log histori akses modul					3 menit
5.	Melakukan pengecekan log akses pegawai dan log histori akses modul untuk mencari adanya akses yang mencurigakan				Log akses pegawai dan log histori akses modul	5 menit
6.	Menentukan tindakan keamanan aset informasi					Kondisional
7.	Menyusun laporan tindakan keamanan aset informasi dalam Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi (FRM-Akses-012)				Formulir Laporan Keamanan Tindakan Informasi (FRM-Akses-012)	Kondisional

Gambar 6.23 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (2)
Sub Prosedur Rekapitulasi Pencatatan Akses

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Admin SKPD	Service Desk	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
1.	Mengirimkan seluruh Formulir Perekaman kepada Super Admin Bina Program melalui <i>email</i> dan menginformasikan pengiriman keseluruhan formulir 1. Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002) 2. Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004) 3. Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-005)					Formulir Perekaman Permintaan Akses (FRM-Akses-002), Formulir Perekaman Pemberian Akses (FRM-Akses-004), Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas Pengguna (FRM-Akses-005), Super Admin Bina Program yang telah ditunjuk untuk melakukan penyusunan laporan	Kondisional
2.	Menerima informasi pengiriman seluruh Formulir Perekaman dari Admin SKPD dan Service Desk						1 menit
3.	Membuka <i>email</i> dan mengunduh Formulir Perekaman yang dikirimkan					<i>Login email</i>	2 menit
4.	Mengisikan informasi pada kolom-kolom Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011) berdasarkan data dalam Formulir Perekaman yang dikirimkan oleh Admin SKPD serta Service Desk dan Formulir					Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011), Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006),	Kondisional

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin SKPD	Service Desk	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
	Perakaman yang dimiliki oleh Super Admin Bina Program. Formulir Perakaman yang dimiliki oleh Super Admin Bina Program adalah : 1. Formulir Perakaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006) 2. Formulir Perakaman Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-008) 3. Formulir Perakaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010)					Formulir Perakaman Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-008), Formulir Perakaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010)	
5.	Mengirimkan Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011) kepada Tim Manajemen Kinerja dan menginformasikan pengiriman formulir						2 menit
7.	Menerima informasi pengiriman formulir dan mengunduh formulir.						1 menit
8.	Melakukan verifikasi data dalam Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011)				Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011)	Kondisional	

Gambar 6.24 Alur Prosedur SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses (2)

5. Formulir

Dalam SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses, terdapat empat formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses.

- **Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009)**

Formulir ini digunakan oleh pegawai dalam melakukan pelaporan atas permasalahan akses, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal melakukan pengisian formulir, waktu pengajuan formulir, identitas pegawai, deksripsi permasalahan akses yang dialami pegawai, dan tanda tangan serta nama terang pegawai.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PELAPORAN PERMASALAHAN AKSES (FRM-Akses-009)	
Tanggal		_ / _ / _ (dd/mm/yyyy)	
Waktu		_ : _ WIB	
Status		<input type="radio"/> Open <input type="radio"/> Pending <input type="radio"/> Completed <input type="radio"/> Closed	
SALURAN		<input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input type="radio"/> Offline	
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai	(tentorolokan nama pegawai terolok)		
Asal SKPD	(tentorolokan SKPD terolok terolok)		
NIP	(tentorolokan NIP terolok terolok)		
Jabatan	(tentorolokan jabatan pegawai terolok)		
Email	(tentorolokan email pegawai terolok)		
No. HP	(tentorolokan No. HP pegawai terolok)		
DESKRIPSI PERMASALAHAN AKSES			
(tentorolokan deskripsi permasalahan akses terolok terolok)			
DITERIMA OLEH :		DIJUKAN OLEH :	
(tentorolokan nama pegawai terolok)		(tentorolokan nama pegawai terolok)	

Gambar 6.25 Formulir Pelaporan Permasalahan Akses (FRM-Akses-009)

- **Formulir Perekaman Permasalahan Akses (FRM-Akses-010)**

Formulir ini digunakan oleh Petugas *Service Desk* dalam melakukan pencatatan terhadap laporan permasalahan akses yang diterima, dalam formulir ini terdapat kolom tanggal penerimaan formulir, saluran penerimaan formulir, identitas pegawai, deksripsi permasalahan akses yang dialami pegawai, hasil pelacakan atas permasalahan akses, solusi permasalahan, PIC yang bertanggung jawab dan status verifikasi permasalahan akses.

 BAGIAN BIDANA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR LAPORAN PENCATATAN AKSES (FRM-Akses-011)	
		Tahun	Tanggal
No.	Prosedur	Jumlah	
Pemintaan Akses			
1	Jumlah Permintaan Pembuatan Akses baru melalui		
	a. Online (Web/Email)	=	
	b. Offline	=	
	Total	=	
2	Jumlah Permintaan Perubahan Akses lama melalui		
	a. Online (Web/Email)	=	
	b. Offline	=	
	Total	=	
3	Jumlah Permintaan Akses yang masuk dengan status		
	a. Open	=	
	b. Completed	=	
	c. Pending	=	
	d. Closed	=	
	Total	=	
Verifikasi dan Pemberian Akses			
1	Jumlah Pemberian Akses termasuk Permintaan Pembuatan Akses baru		
	a. Super Admin Bina Program	=	
	b. Admin SKPD	=	
	c. Pejabat Level 1	=	
	d. Pejabat Level 2	=	
	e. Pejabat Level 3	=	
	f. Pegawai Level 4	=	
	Total	=	
2	Jumlah Pemberian Akses termasuk Permintaan Perubahan Akses lama		
	a. Super Admin Bina Program	=	
	b. Admin SKPD	=	
	c. Pejabat Level 1	=	
	d. Pejabat Level 2	=	
	e. Pejabat Level 3	=	
	f. Pegawai Level 4	=	

Gambar 6.27 Formulir Laporan Pencatatan Akses (FRM-Akses-011)

- **Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi (FRM-Akses-012)**

Formulir ini digunakan oleh Tim Manajemen Kinerja dalam melakukan penyusunan laporan terkait tindakan keamanan dan informasi yang perlu dilakukan dalam Prosedur Pelacakan Akses. Di dalam formulir ini terdapat kolom tanggal pengisian

formulir, waktu pengisian formulir, jenis beban yang bermasalah, deksripsi masalah, tindakan perbaikan, dampak perbaikan, catatan terkait formulir, dan tandatangan serta nama terang Tim Manajemen Kinerja.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA	FORMULIR LAPORAN TINDAKAN KEAMANAN INFORMASI (FRM-Akses-012)	
	Tanggal	__/__/____
	Waktu	___ WIB
JENIS BEBAN		
<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1		<input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input type="radio"/> Pegawai Level 4
DESKRIPSI MASALAH <small>(Dasar dengan deskripsi permasalahan yang muncul)</small>		
TINDAKAN PERBAIKAN <small>(Dasar dengan tindakan perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi masalah)</small>		
DAMPAK PERBAIKAN <small>(Dasar dengan dampak yang dihasilkan dari perbaikan masalah)</small>		
CATATAN <small>(Catatan perbaikan permasalahan)</small>		
DISETUJUI OLEH :		

Gambar 6.28 Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi (FRM-Akses-012)

6.4 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 staf bagian bina

program / Super Admin Bina Program aplikasi *E-Performance*. Hasil verifikasi SOP secara lengkap dilampirkan pada **LAMPIRAN D**. Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, terdapat beberapa perbaikan dalam dokumen SOP. Perbaikan tersebut adalah :

1. Penambahan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, perlu dilakukan penambahan aktivitas pada awal prosedur. Aktivitas tersebut adalah mengirimkan informasi jadwal tes perilaku kerja oleh Super Admin Bina Program kepada Admin SKPD.

• Sebelum Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
1.	Mengirimkan informasi jadwal tes perilaku kerja kepada pegawai				Jadwal awal tes perilaku kerja pegawai	1 menit
2.	Menerima informasi jadwal tes perilaku kerja oleh Admin SKPD terkait					1 menit
3.	Melakukan koordinasi dengan pihak Super Admin Bina Program dalam kesanggupan jadwal tes perilaku kerja					Kondisional
4.	Apakah pegawai menyanggupi jadwal tes perilaku kerja? - Jika pegawai menyanggupi, lakukan aktivitas no. 8 - Jika pegawai tidak menyanggupi, lakukan aktivitas no. 5					
5.	Meminta surat persetujuan penggantian jadwal kepada pegawai					1 menit
6.	Menerima permintaan Super Admin Bina Program dan memberikan surat persetujuan penggantian jadwal kepada Super Admin Bina Program					Kondisional

Gambar 6.29 Penambahan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sebelum Perubahan)

- Sesudah Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
1.	Mengirimkan informasi jadwal tes perilaku kerja					1 menit
2.	Menerima informasi jadwal tes perilaku kerja dan meneruskannya kepada pegawai				Jadwal awal tes perilaku kerja pegawai	1 menit
3.	Menerima informasi jadwal tes perilaku kerja dari Admin SKPD terkait					1 menit
4.	Melakukan koordinasi dengan pihak Super Admin Bina Program dalam kesanggupan jadwal tes perilaku kerja					Kondisional
5.	Apakah pegawai menyanggupi jadwal tes perilaku kerja? - Jika pegawai menyanggupi, lakukan aktivitas no. 9 - Jika pegawai tidak menyanggupi, lakukan aktivitas no. 6					
6.	Meminta surat persetujuan penggantian jadwal kepada pegawai					1 menit

Gambar 6.30 Penambahan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sesudah Perubahan)

2. Perbaiki Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, perlu dilakukan perbaikan aktivitas pada prosedur. Pada aktivitas pendataan pegawai yang melakukan tes perilaku kerja terdapat perbaikan berupa pemberian token sebagai bukti pembatasan akses.

- Sebelum Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mtu Baku	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
7.	Menerima surat persetujuan penggantian jadwal				Surat persetujuan penggantian jadwal pegawai yang ditandatangani oleh pejabat SKPD terkait	1 menit
8.	Melakukan pendataan pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dalam formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja					3 menit
9.	Melakukan pembatasan akses pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja				Litr data pegawai dalam formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja	5 menit
10.	Menginformasikan kepastian jadwal tes perilaku kerja kepada pegawai				Jadwal akhir tes perilaku kerja pegawai	2 menit
11.	Menerima informasi kepastian jadwal tes perilaku kerja					1 menit
12.	Menjalankan tes perilaku kerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau jadwal pengganti yang telah disepakati					Kondisional
13.	Mengisi formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja				Formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja	3 menit

Gambar 6.31 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sebelum Perubahan)

- Sesudah Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baik	
		Pengguna	Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Syarat	Waktu
7.	Menerima permintaan Super Admin Bina Program dan memberikan surat persetujuan penggantian jadwal kepada Super Admin Bina Program					Kondisional
8.	Menerima surat persetujuan penggantian jadwal				Surat persetujuan penggantian jadwal pegawai yang ditandatangani oleh pejabat SKPD terkait	1 menit
9.	Melakukan pendataan pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dalam formulir perekaman pemantauan penilaian tes perilaku kerja (tanggal, identitas pegawai, jadwal tes, status, SK)				Jadwal akhir tes perilaku kerja pegawai dan nomor token	3 menit
10.	Melakukan pembatasan akses pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dengan pemberian nomor token sebelum proses tes perilaku kerja berlangsung				List data pegawai dalam formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja serta	5 menit
11.	Menjalankan tes perilaku kerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau jadwal pengganti yang telah disepakati					Kondisional

Gambar 6.32 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja (Sesudah Perubahan)

3. Perbaikan Aktivitas dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses

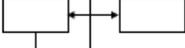
Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, perlu dilakukan perbaikan pada aktivitas penghapusan atau pembatasan akses. Aktor yang melakukan penghapusan atau pembatasan akses sebelumnya dilakukan oleh Admin SKPD diperbaiki menjadi Super Admin Bina Program.

- Sebelum Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
12.	Melakukan penghapusan atau pembatasan akses sesuai dengan SK terkait				SK terkait	
13.	Mengirimkan informasi telah terselesaikannya penghapusan atau pembatasan akses kepada Super Admin Bina Program					
14.	Menerima informasi telah terselesaikannya penghapusan atau pembatasan akses oleh Admin SKPD dan menutup akses login penghapusan atau pembatasan akses					
15.	Melakukan pencatatan dalam formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses				Formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses	

Gambar 6.33 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses (Sebelum Perubahan)

- Sesudah Perubahan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku	
		Admin SKPD	Super Admin Bina Program	Tim Manajemen Kinerja	Syarat	Waktu
6.	Membuka <i>email</i> dan mengunduh formulir penghapusan atau pembatasan akses yang masuk				<i>Login email</i>	2 menit
7.	Melakukan pengecekan kesesuaian informasi dalam formulir dan SK terkait				Formulir dan SK terkait	3 menit
8.	Melakukan persetujuan pada formulir				Bukti tanda tangan dan nama terang Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja	3 menit
9.	Melakukan penghapusan atau pembatasan akses				Formulir terverifikasi dan tervalidasi oleh Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja	5 menit
10.	Mengirimkan informasi telah terselesaikannya penghapusan atau pembatasan akses kepada Admin SKPD					1 menit
11.	Melakukan pencatatan dalam formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses (tanggal, sahur, status formulir, identitas pegawai, beban, status pegawai, SK, PIC, status verifikasi)				Formulir perekaman penghapusan atau pembatasan akses	5 menit

Gambar 6.34 Perbaikan Aktivitas dalam SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses (Sesudah Perubahan)

3. Perubahan nama “Bulan” menjadi “Triwulan” pada Formulir Laporan Pencatatan Akses.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR LAPORAN PENCATATAN AKSES (FRM-Akses-011)	
		Tahun	
		Triwulan	
No.	Prosedur	Jumlah	
	Permintaan Akses		
1	Jumlah Permintaan Pembuatan Akses baru melalui		
	a. Online (Web/Email)	=	
	b. Offline	=	
	Total	=	
2	Jumlah Permintaan Perubahan Akses lama melalui		
	a. Online (Web/Email)	=	
	b. Offline	=	
	Total	=	
3	Jumlah Permintaan Akses yang masuk dengan status		
	a. Open	=	
	b. Completed	=	
	c. Pending	=	
	d. Closed	=	
	Total	=	
	Verifikasi dan Pemberian Akses		
1	Jumlah Pemberian Akses terdapat Benar/Benar/Benar Pembuatan Akses baru		
	a. Super Admin Bina Program	=	
	b. Admin SKPD	=	
	c. Pejabat Level 1	=	
	d. Pejabat Level 2	=	
	e. Pejabat Level 3	=	
	f. Pegawai Level 4	=	
	Total	=	
2	Jumlah Pemberian Akses terdapat Benar/Benar/Perubahan Akses lama		
	a. Super Admin Bina Program	=	
	b. Admin SKPD	=	
	c. Pejabat Level 1	=	
	d. Pejabat Level 2	=	
	e. Pejabat Level 3	=	
	f. Pegawai Level 4	=	

Gambar 6.37 Perubahan nama “Bulan” menjadi “Triwulan”

LAMPIRAN A- INTERVIEW PROTOCOL

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview : Mendapatkan informasi terkait aplikasi *E-Performance* serta pendefinisian aktor dan *role* aplikasi *E-Performance* yang digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya

Tanggal :
Waktu :
Lokasi :
Narasumber :
Jabatan :
Topik :
1. Tentang Aplikasi *E-Performance*
2. Pendefinisian Aktor dan *Role* Aplikasi *E-Performance*

Notes:

Sasaran :

- detail mengenai aplikasi *E-Performance*.
- detail aktor dan *role* yang terlibat dalam aplikasi *E-Performance*.

Tabel A. 1 Hasil Interview Protocol (1)

Tentang Aplikasi <i>E-Performance</i>	
1.	Adakah dasar hukum/kebijakan terkait penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> ?
2.	Siapa saja yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i> ?
3.	Apa fungsi dari aplikasi <i>E-Performance</i> ?
4.	Bagaimana alur penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> ?

5.	Modul apa saja yang tersedia dalam aplikasi <i>E-Performance</i> ?
6.	Bagaimana proses penilaian kinerja PNSD Kota Surabaya?
7.	Bagaimana proses penggajian PNSD Kota Surabaya?
Pendefinisian Aktor dan Role Aplikasi <i>E-Performance</i>	
8.	Siapa saja aktor yang diberikan hak akses dalam aplikasi <i>E-Performance</i> ?
9.	Apa saja role masing-masing aktor yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i> ?

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview : Mendapatkan informasi terkait kondisi *existing* dan kondisi ekspektasi dari manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* yang digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya

Tanggal :
 Waktu :
 Lokasi :
 Narasumber :
 Jabatan :
 Topik : 1. Identifikasi Kondisi *Existing* dan Kondisi Ekspektasi

Notes:

Sasaran :

- kondisi *existing* perihal pengelolaan hak akses .
- kondisi ekspektasi perihal pengelolaan hak akses.

Tabel A. 2 Hasil Interview Protocol (2)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
D. Pembuatan Akses	
	<p>Bagaimana proses pembuatan hak akses saat ini?</p> <p>g. Permintaan Akses</p> <p>h. Verifikasi Akses</p> <p>i. Pemberian Akses</p>
	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pembuatan akses?
	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan hak akses?
	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pembuatan akses?
	Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?
	Adakah kebijakan terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?
E. Pencatatan dan Pelacakan Akses	
	Bagaimana proses pencatatan dan pelacakan hak akses saat ini?
	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?
	Apakah terdapat periode waktu tertentu dalam melakukan proses pencatatan dan pelacakan akses ?
	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?
F. Pengelolaan Akses	

	<p>Bagaimana proses pengelolaan hak akses saat ini?</p> <p>e. Pemantauan Status Identitas Akses</p> <p>f. Penghapusan dan Pembatasan Akses</p>
	<p>Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan akses?</p>
	<p>Adakah proses penjadwalan dalam melakukan pengelolaan hak akses?</p>
	<p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan hak akses?</p>
	<p>Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan akses?</p>
	<p>Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pengelolaan akses?</p>
<p>Identifikasi Kondisi Ekspektasi</p>	
<p>D. Pembuatan Akses</p>	
	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pembuatan hak akses?</p> <p>j. Permintaan Akses</p> <p>k. Verifikasi Akses</p> <p>l. Pemberian Akses</p>
<p>E. Pencatatan dan Pelacakan Akses</p>	
	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pencatatan dan pelacakan hak akses?</p>
<p>F. Pengelolaan Akses</p>	
	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan hak akses?</p> <p>g. Pemantauan Status Identitas Akses</p> <p>h. Penghapusan dan Pembatasan Akses</p>

LAMPIRAN B- HASIL WAWANCARA

HASIL WAWANCARA 1

- Tujuan : Mendapatkan informasi terkait aplikasi *E-Performance* serta pendefinisian aktor dan
Interview : *role* aplikasi *E-Performance* yang digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya
- Tanggal : 18 Maret 2016
Waktu : 14.30 WIB
Lokasi : Bagian Bina Program Kota Surabaya
Narasumber : M.RR. Ekkie Noorisma A, SE dan Enik Supristiyowati, ST.
Jabatan : Super Admin Bina Program Aplikasi *E-Performance*
Topik : 1. Tentang Aplikasi *E-Performance*
2. Pendefinisian Aktor dan Role Aplikasi *E-Performance*

Notes:

Sasaran :

- detail aplikasi *E-Performance*.
- detail aktor dan *role* yang terlibat dalam aplikasi *E-Performance*.

Tabel B. 1 Hasil Wawancara (1)

Tentang Aplikasi <i>E-Performance</i>	
1.	<p>Adakah dasar hukum/kebijakan terkait penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dasar hukum / kebijakan yang terkait dengan penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Peraturan-peraturan tersebut mewajibkan pada seluruh Pegawai Negeri Sipil Daerah Kota Surabaya untuk menggunakan aplikasi <i>E-Performance</i>.</p>
2.	<p>Siapa saja yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i> adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Daerah Kota Surabaya. Sehingga dari jabatan terendah (staf) hingga jabatan tertinggi pun dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i></p>
3.	<p>Apa fungsi dari aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p>

	<p>Fungsi aplikasi <i>E-Performance</i> secara umum adalah untuk mengukur kinerja PNSD Kota Surabaya dan sebagai dasar pemberian tunjangan kinerja bagi PNSD Kota Surabaya. Selain itu aplikasi ini juga berfungsi sebagai alat untuk memonitor aktivitas PNSD oleh atasan terhadap bawahan maupun bawahan terhadap atasan.</p>
4.	<p>Bagaimana alur penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Alur penggunaan aplikasi <i>E-Performance</i> disesuaikan terhadap masing-masing aktor. Karena masing-masing aktor memiliki role yang berbeda-beda dan modul yang dapat diakses pun berbeda-beda.</p>
5.	<p>Modul apa saja yang tersedia dalam aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Terdapat 11 macam modul yang terdapat dalam aplikasi <i>E-Performance</i>. Modul-modul tersebut adalah Home, SKPD, User, Aktivitas, Penugasan, Indikator Kinerja, SKP, Pemetaan, Tes Perilaku Kerja, Laporan dan Daftar Antrian. Namun tidak semua modul akan tampil pada semua aktor, sehingga modul-modul tersebut berdasarkan tipe aktor yang mengakses aplikasi. Selain itu 11 modul tersebut akan berbeda nama tampilan pada aktor tertentu. Sebagai contoh, pada aktor Admin SKPD terdapat modul Generate Report. Modul tersebut memiliki makna sama dengan Daftar Antrian yang terdapat dalam Super Admin Bina Program.</p>

6.	<p>Bagaimana proses penilaian kinerja PNSD Kota Surabaya?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dalam melakukan penilaian kinerja, masing-masing PNSD memiliki tanggung jawab untuk menilai atasan maupun bawahannya. Selain itu, ketika PNSD telah selesai melakukan penilaian kinerja maka akan dilakukan <i>review</i> oleh atasannya serta dilakukan pengecekan ulang oleh Admin SKPD. Penilaian kinerja dilakukan setiap triwulan (3 bulan) sekali dan waktu dalam melakukan penilaian kinerja dilaksanakan pada 2 minggu awal pada tiap triwulan selanjutnya. Skor penilaian kinerja disesuaikan dengan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.</p> <p>Salah satu variabel dalam penilaian kinerja adalah tes perilaku kerja, ketika PNSD melakukan tes perilaku kerja maka dapat langsung menggunakan aplikasi <i>E-Performance</i> dalam melakukan tes perilaku kerja. Namun untuk Pejabat Level 1 dan Pejabat Level 2 harus melakukan tes perilaku kerja di Bina Program Kota Surabaya. Sehingga untuk tipe aktor tersebut akan dilakukan pembatasan IP Address dan hanya dapat diakses dalam jaringan internal Bina Program. Dalam melakukan tes perilaku kerja setiap PNSD akan mendapatkan token yang hanya dapat digunakan 1x dan sudah terdapat jadwal dalam melakukan tes perilaku kerja.</p>
7.	<p>Bagaimana proses penggajian PNSD Kota Surabaya?</p>

	<p>Jawaban :</p> <p>Penghitungan gaji PNSD disesuaikan dengan performa masing-masing pegawai. Performa tersebut didapatkan dari hasil penilaian kinerja serta hasil tes perilaku kerja. Dalam menentukan berapa gaji yang diterima pegawai, digunakan acuan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</p>
<p>Pendefinisian Aktor dan <i>Role</i> Aplikasi <i>E-Performance</i></p>	
8.	<p>Siapa saja aktor yang diberikan hak akses dalam aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Seluruh PNSD dapat melakukan akses ke dalam aplikasi <i>E-Performance</i>, namun keseluruhan PNSD tersebut dapat dikategorikan ke dalam 2 tipe aktor. Aktor-aktor tersebut adalah Pejabat Struktural dan Pejabat Non Struktural. Pejabat Struktural merupakan tingkatan Pejabat Level 1, Pejabat Level 2 dan Pejabat Level 3. Sedangkan Pejabat Non Struktural merupakan Pegawai Level 4.</p>
9.	<p>Apa saja role masing-masing aktor yang dapat mengakses aplikasi <i>E-Performance</i>?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Role masing-masing aktor tersebut disesuaikan dengan tipe aktor. Adapun role yang terdapat dalam aplikasi adalah Super Admin Bina Program, Admin SKPD, Pejabat Level 1, Pejabat Level</p>

	<p>2, Pejabat Level 3, Pegawai Level 4. Role masing-masing tipe aktor berkaitan dengan modul yang dapat diakses oleh aktor tersebut. Sehingga tidak semua modul dapat diakses oleh aktor. Tergantung atas role nya dan hak akses terhadap modul dalam aplikasi. Saat ini, terdapat 20 orang Super Admin Bina Program yang bertanggung jawab dalam keseluruhan proses yang ada dalam aplikasi dan masing-masing orang mengelola maksimal 4 SKPD.</p>
10.	<p>Apakah terdapat ketentuan khusus dalam pendefinisian aktor dan role ?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Aktor merupakan Pejabat Struktural dan Pejabat Non Struktural. Untuk penunjukkan Pejabat Struktural dan Pejabat Non Struktural telah disesuaikan dengan SK terkait dan pejabat yang berwenang. Sedangkan untuk penunjukkan masing-masing role berdasarkan tingkat jabatannya. Adapun untuk Super Admin Bina Program haruslah merupakan Pegawai Level 4 pada Bagian Bina Program dengan jabatan Teknis. Selain pegawai Bagian Bina Program maka tidak diperkenankan menjadi Super Admin Bina Program. Sedangkan Admin SKPD merupakan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Badan atau Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas dalam suatu unit SKPD. Namun jika dalam suatu unit SKPD tidak terdapat struktur jabatan tersebut, maka pejabat terkait dalam SKPD tersebut berhak menunjuk Pegawai Level 4 dengan jabatan Teknis sebagai Admin SKPD. Contoh unit SKPD yang tidak terdapat Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah Bagian, Satuan dan UPTD</p>

HASIL WAWANCARA 2

- Tujuan : Mendapatkan informasi terkait kondisi *existing* dan kondisi ekspektasi dari manajemen akses pada aplikasi E-Performance yang digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya
- Interview : 20 Maret 2016
- Tanggal : 12.30 WIB
- Waktu : Bagian Bina Program Kota Surabaya
- Lokasi : M.RR. Ekkie Noorisma A, SE. dan Enik Supristiyowati, ST.
- Narasumber : Super Admin Bina Program Aplikasi *E-Performance*
- Jabatan : 1. Identifikasi Kondisi *Existing* dan Kondisi Ekspektasi
- Topik :

Notes:

Sasaran :

- kondisi *existing* perihal pengelolaan hak akses .
- kondisi ekspektasi perihal pengelolaan hak akses.

Tabel B. 2 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi <i>Existing</i>	
A. Pembuatan Akses	
1.	Bagaimana proses pembuatan hak akses saat ini?

- a. Permintaan Akses
- b. Verifikasi Akses
- c. Pemberian Akses

Jawaban :

- a. Permintaan Akses

Dalam melakukan permintaan akses, PNSD baru akan didata oleh masing-masing Admin SKPD. Kemudian Admin SKPD akan mengirimkan list PNSD baru tersebut kepada Super Admin Bina Program agar Super Admin Bina Program dapat membuka akses login admin SKPD untuk membuat pegawai baru. Setelah hak akses baru selesai dibuat, pihak admin SKPD akan menginformasikan kepada pegawai baru melalui email pegawai baru. Selain itu Super Admin Bina Program juga akan mendapatkan list dari BKD selaku badan yang mengelola pegawai. Data dari BKD dan masing-masing Admin SKPD akan dicek kesesuaiannya apakah sama atau tidaknya.

- b. Verifikasi Akses

Dalam melakukan verifikasi akses, admin SKPD berperan besar dalam melakukan verifikasi. Karena admin SKPD yang melakukan pembuatan akses pegawai maupun perubahan status pegawai. Sedangkan Super Admin Bina Program hanya berperan sebagai validator dari akses yang dibuat oleh admin SKPD. Setiap terjadi perubahan

	<p>(cuti/mutasi/meninggal dunia) maka akan dilakukan verifikasi ulang oleh admin SKPD.</p> <p>c. Pemberian Akses</p> <p>Pegawai yang memiliki akses wajib mentaati peraturan PNSD Kota Surabaya. Sehingga apabila terdapat penyalahgunaan akses maka PNSD memahami hukuman atau sanksi yang akan diterimanya. Selain itu dalam proses pemberian akses admin SKPD akan mengkomunikasikan kepada PNSD terkait.</p>
2.	<p>Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pembuatan akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Aktor yang terlibat secara langsung dalam proses pembuatan akses adalah PNSD, admin SKPD di tempat PNSD dan Super Admin Bina Program. Sedangkan aktor yang tidak terlibat secara langsung adalah Tim Manajemen Kinerja yang merupakan tim pengawas dari aplikasi E-Performance.</p>
3.	<p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan hak akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Proses pembuatan hak akses paling lama memakan waktu selama 3 jam dan paling cepat 5 menit. Tergantung kondisi dari orang yang bertanggung jawab dalam melakukan pembuatan hak akses.</p>

4.	<p>Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pembuatan akses?</p> <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none">- Proses verifikasi masih secara manual dan berlandaskan SK terkait.- Proses verifikasi hanya dilakukan oleh admin SKPD
5.	<p>Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Dokumen terkait dalam proses pembuatan hak akses adalah Surat Keputusan pegawai yang diterbitkan untuk pegawai tersebut.</p>
6.	<p>Adakah kebijakan terkait yang diperlukan dalam proses pembuatan hak akses saat ini?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Kebijakan yang mengatur secara spesifik mengenai proses pembuatan hak akses belum ada, namun disesuaikan dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya</p>
<p>B. Pencatatan dan Pelacakan Akses</p>	

7.	<p>Bagaimana proses pencatatan dan pelacakan hak akses saat ini?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Pencatatan dan pelacakan dilakukan ketika ada laporan yang dilaporkan kepada Super Admin Bina Program maupun admin SKPD dan monitoring rutin pada waktu rapat dengan Tim Manajemen Kinerja. Berlandaskan laporan maka akan ditindaklanjuti penyebab masalah yang dilaporkan. Adapun masalah yang muncul seperti kecurangan dalam melakukan penilaian kinerja berdasarkan IP Address. Yang dapat dicatat oleh sistem adalah log waktu akses aplikasi.</p>
8.	<p>Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Aktor yang terlibat dalam proses pencatatan dan pelacakan adalah admin SKPD dan Super Admin Bina Program, namun Tim Manajemen Kinerja ikut memantau proses tersebut.</p>
9.	<p>Apakah terdapat periode waktu tertentu dalam melakukan proses pencatatan dan pelacakan akses ?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Pada waktu rapat atau monitoring rutin dengan Tim Manajemen Kinerja setiap minggunya. Namun setiap minggunya dapat berlangsung hingga 3x tiap minggu. Tergantung pada jumlah rapat tiap minggunya.</p>

10.	<p>Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan dan pelacakan akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Hambatan saat ini terkait dengan kemampuan seseorang dalam melakukan pencatatan dan pelacakan akses. Sehingga proses penyelesaian suatu masalah dapat berlangsung agak lama dikarenakan ketidakmampuan sumber daya manusia terkait. Selain itu dikarenakan adanya penggunaan session maka apabila PNSD tidak menggunakan aplikasi lebih dari 5 menit secara otomatis sistem akan mengakhiri session PNSD. Sehingga apabila lebih dari 5 menit maka tidak akan dicatat pada log akses.</p>
<p>C. Pengelolaan Akses</p>	
11.	<p>Bagaimana proses pengelolaan hak akses saat ini?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemantauan Status Identitas Aksesb. Penghapusan dan Pembatasan Akses <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemantauan Status Identitas Akses <p>Pemantauan status identitas akses dilakukan saat proses pencatatan dan pelacakan akses berlangsung. Sehingga proses yang dilakukan sama dengan proses pencatatan dan pelacakan akses.</p>

	<p>b. Penghapusan dan Pembatasan Akses</p> <p>Dalam melakukan penghapusan maupun pembatasan akses, admin SKPD maupun Super Admin Bina Program akan menggunakan dasar Surat Keputusan dalam melakukan penghapusan maupun pembatasan akses. Sehingga ketika SK PNSD terkait diterima oleh admin SKPD maupun Super Admin Bina Program dan benar adanya maka dapat dilakukan penghapusan maupun pembatasan akses. Namun data PNSD yang telah dihapus tidak akan dihapus secara permanen, tetap akan disimpan dalam basis data aplikasi. Hal ini dapat digunakan untuk <i>history</i> PNSD terkait.</p>
12.	<p>Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan akses adalah admin SKPD dan Super Admin Bina Program. Selain itu Tim Manajemen Kinerja juga ikut memantau proses tersebut.</p>
13.	<p>Adakah proses penjadwalan dalam melakukan pengelolaan hak akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Tidak ada, tergantung pada permintaan PNSD dan laporan dari Tim Manajemen Kinerja terkait temuan yang ditemukan.</p>
14.	<p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan hak akses?</p> <p>Jawaban :</p>

	Proses penghapusan hak akses paling lama memakan waktu selama 3 jam dan paling cepat 5 menit. Tergantung kondisi dari orang yang bertanggung jawab dalam melakukan pembuatan hak akses.
15.	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan akses? Jawaban : <ul style="list-style-type: none">- Belum terdapat prosedur resmi dalam melakukan pemantauan status identitas akses- Belum adanya <i>tools</i> yang dapat digunakan untuk memantau status identitas akses
16.	Adakah dokumen terkait yang diperlukan dalam proses pengelolaan akses? Jawaban : Dokumen terkait dalam proses pembuatan hak akses adalah Surat Keputusan pegawai yang diterbitkan untuk pegawai tersebut.
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
A. Pembuatan Akses	
17.	Bagaimana harapan kedepan terkait proses pembuatan hak akses? <ul style="list-style-type: none">a. Permintaan Aksesb. Verifikasi Aksesc. Pemberian Akses

	<p>Jawaban :</p> <p>Terdapat sebuah pencatatan atas permintaan akses baru yang masuk, list akses yang telah dihasilkan, dll. Selain itu dalam pemberian akses, akses yang dibuat benar-benar sesuai dengan tingkat jabatan PNSD tersebut dan PNSD tersebut memahami aturan terkait akses. Namun, secara garis besar proses pembuatan hak akses nantinya sesuai dengan standar acuan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir. Sehingga kedepannya dapat meningkatkan proses pengelolaan akses aplikasi dan juga meningkatkan <i>value</i> Bina Program Kota Surabaya dalam mendukung ketercapaian E-Government.</p>
B. Pencatatan dan Pelacakan Akses	
18.	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pencatatan dan pelacakan hak akses?</p> <p>Jawaban :</p> <p>Log akses dapat digunakan untuk mengetahui asal pengguna melakukan akses. Selain itu akan lebih baik jika dapat mengetahui modul apa saja yang diakses. Namun, secara garis besar proses pencatatan dan pelacakan hak akses adalah dapat mengakomodasi pelaporan permasalahan akses dan sesuai dengan standar acuan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir. Sehingga kedepannya dapat meningkatkan proses pengelolaan akses aplikasi dan juga meningkatkan <i>value</i> Bina Program Kota Surabaya dalam mendukung ketercapaian E-Government.</p>

C. Pengelolaan Akses	
19.	<p>Bagaimana harapan kedepan terkait proses pengelolaan hak akses?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemantauan Status Identitas Aksesb. Penghapusan dan Pembatasan Akses <p>Jawaban :</p> <p>Pemantauan status identitas akses sangatlah penting dalam proses penilaian tes perilaku kerja oleh pejabat level 1 ,pejabat level 2 dan pejabat level 3. Karena pejabat level 1 ,pejabat level 2 dan pejabat level 3 hanya dapat melakukan penilaian dari ruangan khusus di Bagian Bina Program dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Selain tipe pejabat tersebut dapat mengisikannya dimana saja dan kapan saja. Sehingga akan lebih baik jika ada pencatatan ketika proses tersebut. Selain itu dalam penghapusan maupun pembatasan akses terdapat dokumentasi mengenai akses apa saja yang dihapus, alasan penghapusan, verifikasi oleh Tim Manajemen Kinerja, dll. Namun, secara garis besar proses pengelolaan hak akses adalah sesuai dengan standar acuan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir. Sehingga kedepannya dapat meningkatkan proses pengelolaan akses aplikasi dan juga meningkatkan <i>value</i> Bina Program Kota Surabaya dalam mendukung ketercapaian E-Government.</p>

LAMPIRAN C- RELEVANSI KONTROL DAN AKTIVITAS PADA PROSEDUR SOP

Tabel C. 1 Relevansi Kontrol dan Aktivitas Pada Prosedur SOP

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
Pembuatan Akses	<i>Requesting Access</i>	<i>11.2.1 User registration</i>	- ID pengguna yang bersifat <i>unique</i>	- Membuat akun email pegawai dengan domain <i>surabaya.go.id</i>	Terletak pada aktivitas no. 11 pada SOP Permintaan Akses , Sub Prosedur Pembuatan Akses Baru
			- Memastikan pengguna memiliki otorisasi akses	- Membuat akun aplikasi <i>E-Performance</i> dengan <i>username</i> berdasarkan NIP Pegawai dan <i>password</i> awal secara acak	Terletak pada aktivitas no. 12 pada SOP Permintaan Akses , Sub Prosedur Pembuatan Akses Baru

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			- Pencatatan pengguna yang melakukan permintaan akses	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman permintaan akses	Terletak pada aktivitas no. 6 dan 15 pada SOP Permintaan Akses , Sub Prosedur Pembuatan Akses Baru. Terletak pada aktivitas no. 8 pada SOP Permintaan Akses , Sub Prosedur Perubahan Akses Lama
	<i>Verification</i>	<i>8.1.1 Roles and responsibilities</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses terhadap masing-masing aktor	- Melakukan peninjauan terhadap kesesuaian akses masing-masing aktor dan rolenya dari daftar acuan role	Terletak pada aktivitas no. 2 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			- Melindungi asset informasi dari akses yang tidak terotorisasi	- Memastikan bahwa role dan akses yang dimiliki pegawai telah sesuai	Terletak pada aktivitas no. 5,6, dan 7 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
		<i>11.3.1 Password use</i>	- Menjamin kerahasiaan password	- Memastikan password pegawai telah terenkripsi dan tercatat dalam database	Terletak pada aktivitas no. 1 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
		<i>11.5.2 User identification and authentication</i>	- Melakukan pengecekan ID pengguna dan status pengguna	- Melihat kesesuaian antara SK Pegawai dengan akses yang diberikan kepada pegawai dengan melihat database identitas pegawai	Terletak pada aktivitas no. 1 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
			- Melakukan verifikasi dan otentikasi ID pengguna	- Mengirimkan link verifikasi kepada email pegawai sebagai bukti bahwa akses yang akan diberikan sesuai dengan identitas pegawai	Terletak pada aktivitas no. 11 dan 12 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
	<i>Providing rights</i>	<i>6.1.5 Confidentiality agreements</i>	- Memastikan pengguna menyetujui perjanjian kerahasiaan informasi	- Memberikan daftar kebijakan terkait manajemen akses kepada masing-masing pegawai beserta sanksi terkait	Terletak pada aktivitas no. 11 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
		<i>11.2.2 Privilege management</i>	- Memastikan pengguna memahami hak akses yang diperolehnya	- Memberikan daftar modul yang dapat diakses serta yang tidak dapat diakses kepada masing-masing pegawai - Menekan link verifikasi yang diberikan kepada pegawai	Terletak pada aktivitas no. 11 dan 13 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			- Pencatatan pengguna yang telah diberikan akses	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman pemberian akses	Terletak pada aktivitas no. 8 dan 19 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
		<i>11.2.3 User password management</i>	- Memastikan pengguna memahami aturan mengenai manajemen password	- Memberikan daftar acuan kepada pegawai mengenai kebijakan dalam penggantian password dan konten password yang sesuai dengan standar acuan	Terletak pada aktivitas no. 11 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
		<i>11.4.1 Policy on use of network services</i>	- Memastikan pengguna memahami kebijakan terkait layanan akses	- Memberikan daftar acuan mengenai layanan akses yang dapat diakses dari jaringan umum maupun khusus	Terletak pada aktivitas no. 11 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses
Pengelolaan Akses	<i>Monitoring identity status</i>	<i>11.1.1 Access control policy</i>	- Melakukan pengecekan kesesuaian akses pengguna berdasarkan kebijakan kontrol akses	- Memastikan akses pegawai sesuai dengan kontrol-kontrol dalam acuan	Terletak pada aktivitas no. 2 dan 3 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
		<i>11.2.4 Review of user access rights</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan peninjauan ulang terhadap hak akses pengguna secara berkala 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengecekan akses pegawai secara berkala - Melakukan pencacatan status pegawai dalam proses penilaian tes perilaku kerja - Mencatat hasil pemantauan status identitas dalam formulir 	<ul style="list-style-type: none"> -Terletak pada aktivitas no. 1 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas - Terletak pada aktivitas no. 9 pada SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja -Terletak pada aktivitas no. 5 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			- Pencatatan perubahan identitas status pengguna	- Melakukan pencatatan pada formulir pemantauan status identitas pengguna	<p>-Terletak pada aktivitas no. 5 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Pengelolaan Status Identitas</p> <p>-Terletak pada aktivitas no. 6 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Perubahan Status Identitas</p> <p>-Terletak pada aktivitas no. 9 pada SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja</p>

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
	<i>Removing or restricting rights</i>	<i>8.3.3 Removal of access rights</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan hak akses telah dihapus atau dibatasi sesaat setelah kontrak benar-benar selesai 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perubahan role berdasarkan SK pegawai terkait - Melakukan pengecekan perubahan role sesuai dengan status identitas pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> -Terletak pada aktivitas no. 9 pada SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses - Terletak pada aktivitas no. 3,4 dan 5 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Perubahan Status Identitas
			<ul style="list-style-type: none"> - Pencatatan penghapusan maupun pembatasan akses pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencatatan pada formulir perekaman penghapusan maupun pembatasan akses 	<ul style="list-style-type: none"> Terletak pada aktivitas no. 11 pada SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
		<i>11.6.1 Information access restriction</i>	- Memastikan kontrol akses berdasarkan <i>read, write, delete</i> dan <i>execute</i>	- Memastikan bahwa role dan akses yang dimiliki pegawai telah sesuai - Melakukan pengecekan perubahan role sesuai dengan status identitas pegawai	- Terletak pada aktivitas no. 5,6, dan 7 pada SOP Verifikasi dan Pemberian Akses - Terletak pada aktivitas no. 3,4 dan 5 pada SOP Pemantauan Status Identitas , Sub Prosedur Perubahan Status Identitas
Pencatatan dan Pelacakan Akses	<i>Logging and tracking access</i>	<i>11.5.1 Secure logon procedures</i>	- Memastikan kesesuaian akses pengguna	- Melakukan pengecekan username dan password pegawai ketika mengakses dan memberikan informasi <i>error</i>	Terletak pada aktivitas no. 2 pada SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses , Sub Prosedur Pelacakan Akses

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			<p>- Menampilkan informasi <i>warning</i> yang menyatakan bahwa komputer tersebut hanya dapat diakses oleh pengguna yang terotorisasi</p>	<p>apabila terdapat ketidaksesuaian</p> <p>- Melakukan tindakan apabila terdapat laporan permasalahan akses yang tidak sesuai</p> <p>- Melakukan pengecekan log aktivitas pegawai</p> <p>- Melakukan penelusuran terhadap akses yang mencurigakan dengan teknologi terkait</p>	<p>- Terletak pada aktivitas no. 7 dan 8 pada SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses , Sub Prosedur Pelaporan Permasalahan Akses</p> <p>- Terletak pada aktivitas no. 4 pada SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses , Sub Prosedur Pelacakan Akses</p> <p>- Terletak pada aktivitas no. 7 dan 8 pada SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses , Sub Prosedur</p>

Kategori Aktivitas	Aktivitas Access Management	Kontrol ISO 27002	Deskripsi Kontrol	Aktivitas pada Prosedur	Keterangan
			- Pencatatan perekaman permasalahan akses pengguna	- Melakukan pencatatan pada formulir perekaman permasalahan akses apabila terdapat permasalahan akses	Pelaporan Permasalahan Akses - Terletak pada aktivitas no. 6 dan 9 pada SOP Pencatatan dan Pelacakan Akses , Sub Prosedur Pelaporan Permasalahan Akses

C - 14 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN D- VERIFIKASI SOP

Verifikasi SOP diajukan kepada staf Bagian Bina Program untuk melakukan verifikasi terhadap dokumen SOP Manajemen Akses aplikasi *E-Performance* yang telah dihasilkan. Verifikasi SOP telah dilaksanakan pada :

Tanggal : 19 Mei 2016

Narasumber : Enik Supristiyowati, ST.

Jabatan : Super Admin Bina Program / Staf Bagian Bina Program

Tempat : Bagian Bina Program Kota Surabaya

Tujuan : Verifikasi SOP Manajemen Akses

Tabel D. 1 Verifikasi SOP

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah penjelasan mengenai pendahuluan SOP Manajemen Akses telah sesuai dengan kondisi di Bagian Bina Program ?	Secara umum sudah sesuai, namun terdapat beberapa perubahan seperti tanggung jawab pada Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian yang seharusnya melakukan pengelolaan aplikasi <i>E-Procurement, E-Project, E-Controlling</i> dan <i>E-Delivery</i> pada GRMS
2.	Apakah terdapat aktivitas di dalam masing-masing alur prosedural yang perlu ditambahkan maupun diperbaiki ?	Ada beberapa yang perlu diperbaiki : 1. Pada SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja terdapat penambahan aktivitas yaitu mengirimkan informasi jadwal dari Super Admin Bina Program kepada Admin SKPD. Setelah diterima oleh Admin SKPD, selanjutnya Admin SKPD akan memberikan kepada masing-

No	Pertanyaan	Jawaban
		<p>masing pegawai. Kemudian terkait pembatasan akses ketika proses tes perilaku kerja berlangsung, pembatasan dilakukan berdasarkan nomor token yang diberikan kepada pegawai sebelum tes perilaku kerja berlangsung</p> <p>2. Pada SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses untuk status identitas pegawai yang sifatnya kontrak habis sebaiknya dihilangkan saja, karena di Pemkot Surabaya tidak ada pegawai kontrak yang tertera dalam aplikasi <i>E-Performance</i>. Seluruh pegawai yang terdata dalam aplikasi adalah PNSD. Kemudian terkait penghapusan atau pembatasan akses, yang melakukannya adalah Super Admin. Admin SKPD hanya memberikan daftar pegawai dan hak aksesnya perlu dihapus atau dibatasi.</p>
3.	Apakah struktur dan konten dalam seluruh formulir telah sesuai ?	<p>Ya, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Pada formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja, kolom pembatasan akses akan lebih baik diganti dengan pemberian token. Sehingga Super Admin dapat mengetahui apakah token telah diberikan kepada pegawai yang melakukan tes perilaku kerja atau belum.</p>

No	Pertanyaan	Jawaban
4.	Apakah kebijakan manajemen <i>password</i> , daftar acuan <i>role</i> serta daftar acuan modul telah sesuai ?	Ya, telah sesuai dengan kondisi saat ini pada aplikasi.

D - 4 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN E- VALIDASI SOP

Tanggal : 31 Mei 2016
Validator : Sudadi, ST.
NIP : 197905052005011017
Jabatan : Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
Tempat : Bagian Bina Program Kota Surabaya
Tujuan : Melakukan skenario validasi SOP Manajemen Akses

Validasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi aktivitas dan pengisian formulir yang tertera pada masing-masing SOP. Berikut adalah hasil validasi SOP.

Berikan tanda (√) pada kolom Checklist apabila skenario telah selesai dilaksanakan

Tabel E. 1 Validasi SOP

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Pengguna melakukan pengisian formulir permintaan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu,	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai	Untuk Formulir Perekaman ditambahkan no. NIP Pegawai

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	identitas pegawai, jenis permintaan akses, ttd pengaju dan nama terang)		
√	Admin SKPD melakukan pencatatan pada formulir perekaman permintaan akses (tanggal penerimaan, identitas pegawai, saluran, jenis permintaan akses, SK dan status penerimaan)	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai	Untuk Formulir Perekaman ditambahkan no. NIP Pegawai
√	Admin SKPD membuat akun aplikasi	Simulasi sesuai dan sudah dilakukan	-
√	Admin SKPD melengkapi formulir perekaman permintaan akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)	Sesuai	-
√	Admin SKPD memberikan list data pegawai yang mengalami promosi/penurunan jabatan dan SK terkait	Sudah dilakukan	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Super Admin Bina Program memberikan konfirmasi persetujuan perubahan akses	Sudah dilakukan	-
√	Admin SKPD melengkapi formulir perekaman permintaan akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program melakukan pengisian formulir pemberian akses dengan melengkapi semua kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, jenis pemberian akses, beban)	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja melakukan persetujuan pada formulir pemberian akses (ttd super admin dan nama terang,	Sesuai	-

E - 4 -

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	ttd tim manajemen kinerja dan nama terang)		
√	Admin SKPD memberikan <i>role</i> berdasarkan hak akses pegawai dan SK terkait	Simulasi dilakukan dan sesuai	-
√	Admin SKPD mengisi formulir pemberian akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal penerimaan , identitas pegawai, saluran, jenis pemberian akses , SK dan beban)	Sesuai	Penambahan kolom NIP Pegawai
√	Admin SKPD melengkapi formulir perekaman pemberian akses (beban, PIC, status verifikasi)	Sesuai	Penambahan kolom NIP Pegawai
√	Admin SKPD melakukan perubahan status identitas pegawai	Sesuai	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Admin SKPD mencatat hasil perubahan status identitas pegawai pada formulir perekaman pemantauan status identitas (tanggal, identitas pegawai, status, SK, PIC, keterangan)	Sesuai	Penambahan NIP Pegawai
√	Super Admin Bina Program melakukan koordinasi dengan pegawai terkait jadwal Tes Perilaku Kerja	Simulasi sesuai prosedur dan dilakukan dengan baik	-
√	Super Admin Bina Program melakukan pendataan pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dalam formulir perekaman pemantauan penilaian tes perilaku kerja (tanggal, identitas pegawai, jadwal tes, status, SK)	Simulasi sesuai prosedur dan dilakukan dengan baik	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Pengguna melakukan tes perilaku kerja	Simulasi tidak bisa dilakukan	Tes perilaku kerja belum dilaksanakan
√	Admin SKPD melakukan pengisian formulir penghapusan atau pembatasan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, beban, status identitas pegawai, ttd admin SKPD dan nama terang)	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja melakukan persetujuan pada formulir	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program melakukan penghapusan atau pembatasan akses	Simulasi sudah dilakukan dengan baik	-
√	Super Admin Bina Program melakukan pencatatan dalam formulir perekaman	Sesuai	Catatan Formulir sama seperti prosedur yang lain

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	penghapusan atau pembatasan akses (tanggal, saluran, status formulir, identitas pegawai, beban, status pegawai, SK, PIC, status verifikasi)		
√	Pengguna melakukan pengisian formulir pelaporan permasalahan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, deskripsi permasalahan akses, ttd pengaju dan nama terang)	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program mencatat pelaporan permasalahan akses yang masuk dalam formulir perekaman permasalahan akses (tanggal penerimaan, saluran,	Sudah dilakukan dan sesuai dengan prosedur	Penambahan NIP Pegawai

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	status, identitas pegawai dan deskripsi permasalahan)		
√	Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja menentukan tindakan penyelesaian permasalahan akses	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program mencatat dalam formulir perekaman permasalahan akses (hasil pelacakan dan solusi)	Sudah dilakukan	-
√	Super Admin Bina Program melakukan pelacakan akses dengan melihat log akses pegawai dan log akses modul	Sesuai	-
√	Super Admin Bina Program melakukan rekapitulasi pencatatan akses dengan melakukan pengisian dalam	Sudah dilakukan dan sesuai	Kolom bulan diganti "Triwulan"

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	Formulir Laporan Pencatatan Akses		
√	Tim Manajemen Kinerja menentukan tindakan keamanan informasi yang perlu dilakukan dan mendeskripsikannya dalam Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi	Sesuai	-

Berikut dilampirkan beberapa hasil pengisian Formulir pada saat validasi SOP.

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PERMINTAAN AKSES (FRM-Akses-001)	
		Tanggal	25 / 5 / 2016
Status	<input checked="" type="radio"/> Open <input type="radio"/> Pending <input type="radio"/> Completed <input type="radio"/> Closed	SALURAN (diisi petugas)	<input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input checked="" type="radio"/> Offline
JENIS PERMINTAAN AKSES <input checked="" type="radio"/> Pembuatan Akses Baru (diisi pegawai) <input type="radio"/> Perubahan Akses Lama (diisi petugas)			
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai	Hani Banowati		
Asal SKPD	Kec. Subotiko		
NIP	196610152007012013		
Jabatan	Staff		
Email	hani@gmail.com		
No. HP	-		
PERMINTAAN AKSES			
Beban yang diinginkan (diisi pegawai)	<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input checked="" type="radio"/> Pegawai Level 4		
PERSYARATAN			
*Harap menyertakan Surat Keputusan terkait saat menyerahkan formulir kepada petugas			
CATATAN			
Catatan: Petugas akan menandatangani formulir ini di bagian Sub Bagian jika sudah selesai.			
DITERIMA OLEH :		DISETJUI OLEH :	
 Enik		 Hani Banowati	

Gambar E. 1 Hasil Pengisian Formulir Permintaan Akses (FRM-Akses-001)

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PEREKAMAN PEMANTAUAN PENILAIAN TES PERILAKU KERJA (FRM-Akses-006)									
No.	Tanggal	Nama Pegawai	Asal SKPD	Jabatan	Email	Jadwal Tes Perilaku Kerja	Surat Persetujuan Penggantian Jadwal (Ada/Tidak)	Status Saat Ini	Pemberian Token	PIC	Keterangan
1.	2 Juli 2016	Novi	Badan Permasyarakatan	kebid. hidup	novi@gmail.com	4 Juli 2016	Tidak	Selesai	<input checked="" type="checkbox"/>	Devi	-
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		
									<input type="checkbox"/>		

Keterangan
 *Pemberian Token diisi centang (V) apabila Telah dilakukan pemberian token dan silang (X) apabila Belum dilakukan pemberian token

Gambar E. 6 Hasil Pengisian Formulir Perekaman Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja (FRM-Akses-006)

 BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA		FORMULIR PENGHAPUSAN ATAU PEMBATAAN AKSES (FRM-Akses-007)	
Tanggal		20/5/2016 (01/05/2016)	
Waktu		13.00 WIB	
Status		<input type="radio"/> Open <input type="radio"/> Pending <input type="radio"/> Completed <input checked="" type="radio"/> Closed	
SALURAN		<input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Telepon <input checked="" type="radio"/> Offline	
IDENTITAS PEGAWAI			
Nama Pegawai		Riyanto	
Asal SKPD		Dinas Kesehatan & Paramedis	
NIP		196712092007011013	
Jabatan		Staff	
Email		riyanto@gmail.com	
No. HP		-	
PENGHAPUSAN ATAU PEMBATAAN AKSES			
Beban saat ini		<input type="radio"/> Super Admin Bina Program <input type="radio"/> Admin SKPD <input type="radio"/> Pejabat Level 1 <input type="radio"/> Pejabat Level 2 <input type="radio"/> Pejabat Level 3 <input checked="" type="radio"/> Pegawai Level 4	
Status Identitas Pegawai		<input type="radio"/> Mengundurkan Diri (Retirement) <input type="radio"/> Diberhentikan (Disciplinary Action) <input type="radio"/> Pension (Resignation) <input checked="" type="radio"/> Meninggal Dunia (Death) <input type="radio"/> Promosi / Penurunan Jabatan (Promotions or Demotions)	
PERSYARATAN			
*Harap menyertakan Surat Keputusan terkait saat menyerahkan formulir kepada petugas			
CATATAN			
(1 x) Disepakat karena tidak dapat menjalankan kewajibannya sebagai PNS dengan hasil:			
DISETUI OLEH:  (td) Devi		DIKETAHUI OLEH:  (td) Riyanto	
DISETUI OLEH:  (td) Riyanto		DIKETAHUI OLEH:  (td) Devi	

Gambar E. 7 Hasil Pengisian Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses (FRM-Akses-007)

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN F-HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI SOP

Verifikasi Dokumen SOP

Kegiatan verifikasi SOP Manajemen Akses aplikasi E-Performance telah dilaksanakan pada :

Tanggal : 19 Mei 2016
 Pukul : 08:00 – 12:00
 Narasumber : Enik Supriyowati, ST.
 Jabatan : Super Admin Bina Program / Staf Bagian Bina Program
 Tempat : Bagian Bina Program Kota Surabaya
 Tujuan : Verifikasi SOP Manajemen Akses
 - Pengecekan dokumen SOP
 - Kesesuaian aktivitas dalam masing-masing alur prosedur
 - Kesesuaian struktur dan konten formulir
 - Kesesuaian kebijakan manajemen *password*, daftar acuan modul dan daftar acuan *role*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah penjelasan mengenai pendahuluan SOP Manajemen Akses telah sesuai dengan kondisi di Bagian Bina Program ?	Secara umum sudah sesuai, namun terdapat beberapa perubahan seperti tanggung jawab pada Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian yang seharusnya melakukan pengelolaan aplikasi <i>E-Procurement</i> , <i>E-Project</i> , <i>E-Controlling</i> dan <i>E-Delivery</i> pada GRMS
2.	Apakah terdapat aktivitas di dalam masing-masing alur prosedural yang perlu ditambahkan maupun diperbaiki ?	Ada beberapa yang perlu diperbaiki : 1. Pada SOP Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja terdapat penambahan aktivitas yaitu mengirimkan informasi jadwal dari Super Admin Bina Program kepada Admin SKPD. Setelah diterima oleh Admin SKPD, selanjutnya Admin SKPD akan memberikan kepada masing-masing pegawai. Kemudian terkait pembatasan akses ketika proses tes perilaku kerja berlangsung, pembatasan dilakukan berdasarkan nomor token yang diberikan kepada pegawai sebelum tes perilaku kerja berlangsung 2. Pada SOP Penghapusan atau Pembatasan Akses untuk status identitas pegawai yang sifatnya kontrak habis sebaiknya dihilangkan saja, karena di Pemkot Surabaya tidak ada pegawai kontrak yang tertera dalam aplikasi <i>E-Performance</i> . Seluruh pegawai yang terdapat dalam aplikasi adalah PNSD. Kemudian terkait penghapusan atau pembatasan akses, yang melakukannya adalah Super Admin. Admin SKPD hanya memberikan daftar pegawai dan hak aksesnya perlu dihapus atau dibatasi.

No	Pertanyaan	Jawaban
3.	Apakah struktur dan konten dalam seluruh formulir telah sesuai ?	Ya, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki. Pada formulir perekaman pemantauan akses tes perilaku kerja, kolom pembatasan akses akan lebih baik diganti dengan pemberian token. Sehingga Super Admin dapat mengetahui apakah token telah diberikan kepada pegawai yang melakukan tes perilaku kerja atau belum.
4.	Apakah kebijakan manajemen <i>password</i> , daftar acuan <i>role</i> serta daftar acuan modul telah sesuai ?	Ya, telah sesuai dengan kondisi saat ini pada aplikasi.

Mengetahui,

Staf Bagian Bina Program

Enik Supristiyowati, ST.

Gambar F. 1 Hasil Pelaksanaan Verifikasi SOP

LAMPIRAN G-HASIL PELAKSANAAN VALIDASI SOP

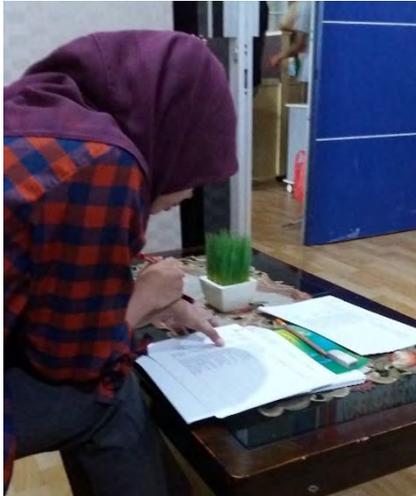
Skenario Validasi Dokumen SOP

Berikan tanda (✓) pada kolom Checklist apabila skenario telah selesai dilaksanakan

Checklist	Prosedur	Formulir	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan	
✓	Permintaan Akses	Formulir Permintaan Akses	Pengguna melakukan pengisian formulir permintaan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, jenis permintaan akses, ttd pengaju dan nama terang)	Simulasi sudah dilaku-kan dan baik akan hasil	Untuk Form Peraka-man ditambahkan no. rtp pegawai	
✓		Formulir Perekaman Permintaan Akses	Admin SKPD melakukan pencatatan pada formulir perekaman permintaan akses (tanggal penerimaan, identitas pegawai, saluran, jenis permintaan akses, SK dan status penerimaan)	- - -	- - -	
✓			Admin SKPD membuat akun aplikasi	Simulasi selesai dan sudah dilakukan	-	
✓		Formulir Perekaman Permintaan Akses	Admin SKPD melengkapi formulir perekaman permintaan akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)	Selesai	-	
✓			Admin SKPD memberikan list data pegawai yang mengalami promosi/penerunan jabatan dan SK terkait	Selesai dilakukan	-	
✓			Super Admin Bina Program memberikan konfirmasi persetujuan perubahan akses	Selesai dilakukan	-	
✓			Admin SKPD melengkapi formulir perekaman permintaan akses (permintaan role/beban, status permintaan, PIC)	Selesai	-	
✓		Verifikasi dan Pemberian Akses	Formulir Pemberian Akses	Super Admin Bina Program melakukan pengisian formulir pemberian akses dengan melengkapi semua kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, jenis pemberian akses, beban)	Selesai	-
✓	Formulir Pemberian Akses		Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja melakukan persetujuan pada formulir pemberian akses (ttd super admin dan nama terang, ttd tim manajemen kinerja dan nama terang)	Selesai	-	
✓			Admin SKPD memberikan role berdasarkan hak akses pegawai dan SK terkait	Simulasi dilakukan dan selesai	-	
✓	Formulir Pemberian Akses		Admin SKPD mengisi formulir pemberian akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal penerimaan, identitas pegawai, saluran, jenis pemberian akses, SK dan beban)	Selesai	Penambahan kolom rtp Pegawai	
✓	Formulir Pemberian Akses		Admin SKPD melengkapi formulir perekaman pemberian akses (beban, PIC, status verifikasi)	Selesai	-	
✓	Pemantauan Status Identitas			Admin SKPD melakukan perubahan status identitas pegawai	Selesai	-
✓			Formulir Perekaman Pemantauan Status Identitas	Admin SKPD mencatat hasil perubahan status identitas pegawai pada formulir perekaman pemantauan status identitas (tanggal, identitas pegawai, status, SK, PIC, keterangan)	Selesai	Penambahan rtp Pegawai

Checklist	Prosedur	Formulir	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
✓	Pemantauan Akses Tes Perilaku Kerja		Super Admin Bina Program melakukan koordinasi dengan pegawai terkait jadwal Tes Perilaku Kerja	Sesuai sesuai prosedur dan dilakukannya	-
✓		Formulir Perencanaan Pemantauan Penilaian Tes Perilaku Kerja	Super Admin Bina Program melakukan pendataan pegawai yang akan melakukan tes perilaku kerja dalam formulir perencanaan pemantauan penilaian tes perilaku kerja (tanggal, identitas pegawai, jadwal tes, status, SK)		
✓			Pegawai melakukan tes perilaku kerja	Tes perilaku kerja bina dilaksanakan	Simulasi tes bina dilakukan
✓	Penghapusan atau Pembatasan Akses	Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses	Admin SKPD melakukan pengisian formulir penghapusan atau pembatasan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, beban, status identitas pegawai, ttd admin SKPD dan nama terang)	Sesuai	-
✓		Formulir Penghapusan atau Pembatasan Akses	Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja melakukan persetujuan pada formulir	Sesuai	
✓			Super Admin Bina Program melakukan penghapusan atau pembatasan akses	Simulasi sudah dilakukan dg baik	-
✓		Formulir Perencanaan Penghapusan atau Pembatasan Akses	Super Admin Bina Program melakukan pencatatan dalam formulir perencanaan penghapusan atau pembatasan akses (tanggal, saluran, status formulir, identitas pegawai,	- Sesuai	Catatan Form sama seperti prosedur yg lain
Checklist	Prosedur	Formulir	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
			beban, status pegawai, SK, PIC, status verifikasi)		
✓	Pencatatan dan Pelacakan Akses	Formulir Laporan Permasalahan Akses	Pegawai melakukan pengisian formulir laporan permasalahan akses dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, deskripsi permasalahan akses, ttd pegawai dan nama terang)	Sesuai	-
✓		Formulir Perencanaan Permasalahan Akses	Super Admin Bina Program mencatat laporan permasalahan akses yang masuk dalam formulir perekaman permasalahan akses (tanggal penerimaan, saluran, status, identitas pegawai dan deskripsi permasalahan)	Sudah dilakukan dan sesuai dg prosedur	Penambahan rfp pegawai
✓			Super Admin Bina Program dan Tim Manajemen Kinerja menentukan tindakan penyelesaian permasalahan akses	Sesuai	-
✓		Formulir Perencanaan Permasalahan Akses	Super Admin Bina Program mencatat dalam formulir perencanaan permasalahan akses (hasil pelacakan dan solusi)	Sesuai dilakukannya	-
✓			Super Admin Bina Program melakukan pelacakan akses dengan melihat log akses pegawai dan log akses modul	Sesuai	-
Checklist		Prosedur	Formulir	Skenario	Hasil Simulasi
✓		Formulir Laporan Pencatatan Akses	Super Admin Bina Program melakukan rekapitulasi pencatatan akses dengan melakukan pengisian dalam Formulir Laporan Pencatatan Akses	Sudah dilakukan dan sesuai	Kolon Bulan diganti "triwulan"
✓		Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi	Tim Manajemen Kinerja menentukan tindakan keamanan informasi yang perlu dilakukan dan mendeskripsikannya dalam Formulir Laporan Tindakan Keamanan Informasi	Sesuai	-

Gambar G. 1 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP



Gambar G. 2 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (1)



Gambar G. 3 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (2)

BAB VII PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah disusun sebelumnya dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Kondisi kekinian *Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance*

Kondisi kekinian manajemen akses pada aplikasi *E-Performance* terdapat enam *role* dan dua tipe aktor. Aktor tersebut adalah Pejabat Struktural dan Pejabat Non Struktural. Pejabat Struktural dapat memiliki jenis *role* Pejabat Level 1, Pejabat Level 2, Pejabat Level 3 maupun Admin SKPD. Namun *role* Admin SKPD hanya dapat dimiliki oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, sedangkan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian merupakan *role* Pejabat Level 3. Oleh karena itu Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dapat memiliki *role* Pejabat Level 3 dan Admin SKPD. Pejabat Non Struktural dapat memiliki jenis *role* Super Admin Bina Program, Admin SKPD dan Pegawai Level 4. *Role* Super Admin Bina Program hanya dapat dimiliki oleh pegawai Bagian Bina Program, sedangkan Admin SKPD dapat dikelola oleh pegawai dengan syarat unit SKPD tersebut adalah Bagian, Satuan dan UPTD. Kemudian terkait proses manajemen akses, kondisi saat ini adalah seorang Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang memiliki *role* Admin SKPD

dapat meminta kepada Super Admin Bina Program yang ia ketahui untuk pembuatan akses baru maupun perubahan status identitas pegawai. Akan tetapi hal tersebut adalah kewajiban bagi Admin SKPD yang bersangkutan dan tidak seharusnya Super Admin Bina Program melakukan hal tersebut. Terdapat permasalahan dalam pemisahan tugas antara Admin SKPD dan Super Admin Bina Program dalam pengelolaan akses. Selain itu, belum adanya penanggung jawab dari Super Admin Bina Program yang khusus menangani permasalahan manajemen akses.

2. Kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian *Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* dengan kondisi ekspektasi dan kondisi ideal berdasarkan *Access Management ITIL V3* dan *ISO 27002*

Terdapat satu aktivitas tambahan yang terkait dengan kondisi saat ini, yaitu aktivitas dalam melakukan pemantauan status saat proses tes perilaku kerja berlangsung. Hasil analisis kesenjangan terkait *process* juga menunjukkan beberapa hal, yakni :

1. Perubahan struktur dan peran SDM terkait pengelolaan akses, seperti penambahan tupoksi Tim Manajemen Kinerja dan Admin SKPD dalam penerapan manajemen akses serta adanya unit/fungsi *service desk* sesuai dengan standar acuan ITIL.
 2. Penambahan kebijakan dalam pengelolaan manajemen akses yang digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam mendukung pelaksanaan manajemen akses, seperti kebijakan manajemen *password*, kebijakan layanan jaringan akses, dan kebijakan penerapan manajemen akses.
- 3. Hasil pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure (SOP) Access Management Government Resources Management Systems (GRMS)* pada aplikasi *E-Performance* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3**

dan ISO 27002 dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan

Di dalam beberapa prosedur manajemen akses terdapat sub prosedur. Dalam menentukan sub prosedur, didasarkan pada perbedaan aktivitas dalam prosedur dan keterlibatan aktor dalam prosedur. Sedangkan dalam menentukan prosedur, didasarkan pada aktivitas manajemen akses sesuai dengan standar acuan. Di dalam SOP juga terdapat formulir yang mendukung prosedur. Dalam menyusun formulir, penentuan konten formulir didasarkan pada penggalan data dan kontrol ISO 27002.

4. Hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure (SOP) Access Management Government Resources Management Systems (GRMS) pada aplikasi E-Performance*

Terdapat beberapa perbaikan yang diakibatkan adanya perbedaan format antara peneliti dengan pihak Bagian Bina Program. Contoh format yang berbeda adalah terkait peletakan NIP dan pangkat Kepala Sub Bagian maupun Kepala Bagian pada produk SOP manajemen akses. Kemudian terkait identitas pegawai dalam formulir, Bagian Bina Program menghendaki adanya kolom NIP pegawai di dalam formulir.

7.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, dilakukan pembatasan terhadap pengidentifikasian kontrol yang terdapat dalam ISO/IEC 27002:2005 sebelum dilakukan analisis kesenjangan. Sehingga yang terjadi adalah terdapat kontrol diluar batasan yang dapat digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pembatasan pengidentifikasian kontrol setelah dilakukan analisis kesenjangan untuk

memastikan kontrol sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

2. Penelitian ini tidak melakukan pemantauan terhadap penggunaan SOP di dalam aktivitas sehari-hari. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penilaian kinerja dan evaluasi terhadap penerapan SOP yang nantinya dapat mengetahui keefektifan SDM terkait dalam menunjang penerapan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Walikota Surabaya, “Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.” Pemerintah Kota Surabaya, 2013.
- [2] Bina Program Kota Surabaya, “Dokumen Profil Bagian Bina Program Kota Surabaya.” Bina Program Kota Surabaya, 2015.
- [3] Pemerintah Kota Surabaya, “E-Performance,” 2015. [Online]. Available: <https://epformance.surabaya.go.id/2015/>. [Accessed: 25-Jan-2016].
- [4] Badan Kepegawaian Daerah Kota Surabaya, “Kondisi Umum Kepegawaian,” 2015. [Online]. Available: <http://bkd.surabaya.go.id/content.php?page=10>. [Accessed: 16-Jan-2016].
- [5] A. Rachmi, “Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang),” *Jur. Sist. Inf. ITS*, vol. 1, p. 22, 2013.
- [6] M. Farid, “Pembuatan SOP Menurut Permenpan No. 52 Tahun 2011 dengan Best Practice COBIT 5 dan ITIL V3,” *Jur. Sist. Inf. ITS*, vol. 1, p. 8, 2013.
- [7] A. Meitya Arifin, Murahartawaty, and R. Hanafi, “Analisis dan Perancangan ITSM Domain Service Operation Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3,” *SI Sist. Inf. Univ. Telkom*, vol. 1, p. 6, 2014.
- [8] S. Wahyu Restiana, “Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan TI Berdasarkan GAP Analysis dan ITIL 2011 Level Service Operation pada Jurusan Sistem Informasi ITS,” *Jur. Sist. Inf. ITS*, vol. 1, p. 27, 2015.
- [9] I. Ulya Ataina, “Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan ISO 27002 (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember),” *Jur. Sist. Inf. ITS*, vol. 1, 2015.
- [10] Bina Program Kota Surabaya, “Dokumen Internal Bina Program ‘Aplikasi E-Performance.’” Pemerintah Kota Surabaya, 2015.

- [11] R. W. Griffin, *Manajemen*, 7th ed. Jakarta: Erlangga, 2004.
- [12] T. Atmoko, “Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah.” [Online]. Available: <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf>. [Accessed: 16-Jan-2016].
- [13] “A. PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | nuer kariisma - Academia.edu.” [Online]. Available: https://www.academia.edu/8634744/A._PENGERTIAN_STANDAR_OPERASIONAL_PROSEDUR. [Accessed: 16-Jan-2016].
- [14] M. Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.
- [15] Menteri HAM Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.” Kementrian HAM Republik Indonesia, 2012.
- [16] Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang, “Pedoman Penyusunan Administrasi Pemerintahan.” BKD Kota Semarang, 2012.
- [17] A. Carrtlidge, A. Hanna, and C. Rudd, *An Introductory Overview of ITIL® V3*, Version 1.0. UK : The UK Chapter of the itSMF, 2007.
- [18] UCISA, “ITIL – Introducing Service Operation.” University of Oxford, 2002.
- [19] UCISA, “ITIL – A Guide to Access Management.” University of Oxford, 2002.
- [20] International Standard Organization (ISO), *ISO/IEC 27002 Information technology — Security techniques — Code of practice for information security controls*, First Edition. Switzerland, 2005.
- [21] IT Governance Institute, “Aligning CobiT®4.1, ITIL ®V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit.” United States, 2008.
- [22] J. Murray, “A GAP Analysis Process To Improve IT Management,” *Auerbach*, vol. 1, no. 4, p. 35, 2000.
- [23] Boundless, “Leave Feedback: The Gap Model | Boundless Marketing.” [Online]. Available: <https://www.boundless.com/marketing/textbooks/boundless-marketing-textbook/services-marketing-6/service-quality->

- 51/the-gap-model-254-4140/issues/new/. [Accessed: 15-Jan-2016].
- [24] F. Sudarsono, "Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif," in *Makalah Lokakarya Penyusunan Proposal Penelitian TP FIP UNY*, 2004.
 - [25] R. K. Yin, *Case Study Research Design and Methods*, Second., vol. 5. London: International Educational and Professional.
 - [26] C. Schell, "The Value of the Case Study as a Research Strategy," *Manch. Bus. Sch.*, Jan. 1992.
 - [27] Office of Government Commerce (OCG), *ITIL Version 3 Service Design*. United Kingdom : The Stationery Office, 2007.
 - [28] Office of Government Commerce (OCG), *ITIL Version 3 Service Operation*. United Kingdom : The Stationery Office, 2007.
 - [29] Office of Government Commerce (OCG), *ITIL Version 3 Service Transition*. United Kingdom : The Stationery Office, 2007.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BIODATA PENULIS



Penulis yang lahir di Surabaya pada tanggal 24 Agustus 1994 ini merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDIS Al-Muslim Sidoarjo, SMPN 1 Surabaya, SMAN 4 Surabaya, dan akhirnya masuk menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2012 melalui Jalur Tes Tulis. 5212 100 059 adalah NRP dari penulis sebagai mahasiswa JSI-ITS. Selama menempuh masa perkuliahan, penulis aktif dalam dalam unit kegiatan mahasiswa Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi sebagai staf KWU pada tahun 2013-2014, UKM TDC ITS sebagai staf ERD tahun pada 2013-2014, Information Systems Expo sebagai koordinator Kamjin pada tahun 2014-2015, volunteer Surabaya Youth Carnival pada tahun 2015, dan lain sebagainya . Penulis juga pernah menjadi juara favorit 1 dalam kompetisi yang diselenggarakan oleh Katadata dan Bank Indonesia pada tahun 2015. Penulis juga berhasil memperoleh sertifikasi yang diselenggarakan oleh EC-Council pada tahun 2016, sehingga berhak menyandang *Certified Internet Marketing Practitioner* yang merupakan sertifikasi dalam bidang *internet marketing* .Pada tahun terakhir penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI) dengan topik tugas akhir manajemen akses ITIL V3. Penulis juga pernah menjalani Kerja Praktik selama 2 bulan di Telkomsel yang terletak di Jakarta Pusat. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail: wildanradista@gmail.com.