

**PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PROSES-PROSES *SERVICE OPERATION* BERDASARKAN
KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN PERMENKEU NO.
169/PMK.01/2012 (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA SURABAYA II)**

Mohamad Fajar Budiman¹ Tony Dwi Susanto² Eko Wahyu Tyas D³

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111

E-mail : zarwo.03@gmail.com¹), tonydwisusanto@is.its.ac.id²), tyas.darmaningrat@gmail.com³)

Abstrak

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya II menggunakan perangkat teknologi informasi (TI) dalam menunjang kegiatan operasionalnya. Kualitas layanan TI dapat dijagadengan menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 Service Operation. Pelaksanaan service operation di KPPN Surabaya II selama ini dilakukan oleh Customer Service dan Supervisor tanpamengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Kondisi ini dapat menimbulkan resiko terganggunya layanan TI sehingga dapat mengurangi kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, penting untuk segera dibuatkan SOP proses-proses service operation agar dapat mencegah resiko tersebut terjadi.

Penelitian ini dimulai dengan studi literatur dan pengumpulan data. Selanjutnya melakukan analisis gap antara proses service operation di KPPN Surabaya II dengan service operation menurut ITIL V3. Kemudian membuat SOP, mengimplementasikan, memverifikasi & memvalidasi dokumen SOP.

Hasil akhirnya adalah sebuah dokumen SOP proses service operation dengan standar ITIL V3 yang dapat dijadikan sebagai panduan bagi pegawai KPPN Surabaya II dalam menjalankan tugasnya.

Kata kunci: MLTI, ITIL V3, SOP, service operation, analisis gap

Abstract

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya II use the information technology (IT) to support its operations. IT service quality can be maintain by implementing Information Technology Service Management (ITSM) based on framework ITIL V3 Service Operation. Implementation of the service operation in KPPN Surabaya II carried out by Customer Service Officer (CSO) and Supervisor without refer to Standard Operating Procedure (SOP). This condition can lead to the risk of disruption of IT services provided so it may reduce user satisfaction. Therefore, SOP for service operation processes is important to develop immediately in order to prevent such risks occur.

This research began with the literature study and collecting data. Furthermore, gap analysis between service operation processes in KPPN Surabaya II with the service operation processes according to ITIL V3. Then to develop SOP, implement, verify and validate the SOP.

The final result is a document of Standard Operating Procedure (SOP) service operation processes with ITIL V3 standards that can be used as a guide for employees of KPPN Surabaya II, in carrying out their duties.

Keywords: MLTI, ITIL V3, SOP, service operation, gap analysis

1. PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya II merupakan salah satu instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPPN Surabaya II memberikan pelayanan kepada para *stakeholder* dengan menerapkan prinsip-prinsip *service excellent* pada

bisnis proses seperti *one stop service*, transparan, akuntabel, cepat, menggunakan standar teknologi informasi dan bersih dari KKN serta layanan bebas biaya (*zero cost*).

Dalam menjalankan tugas operasionalnya, KPPN Surabaya II telah memanfaatkan peralatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini membuat TIK sangat berperan penting bagi kelancaran pelaksanaan proses bisnis di KPPN Surabaya II. Melihat ketergantungan proses bisnis pada layanan teknologi informasi yang ada, maka sudah seharusnya KPPN Surabaya II menerapkan suatu manajemen layanan TI yang dapat menjaga kualitas layanan TI di KPPN Surabaya II dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Penerapan manajemen layanan teknologi informasi yang baik tentu didasarkan pada penggunaan kerangka kerja yang telah terbukti dan diakui sebagai praktik terbaik (*best practice*), salah satunya yaitu ITIL. ITIL merupakan singkatan dari *Information Technology Infrastructure Library* adalah sebuah kerangka kerja yang memberikan saran/panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil [1].

Pada tahun 2014, KPPN Surabaya II melayani 195 satuan kerja. Setiap satuan kerja tersebut menggunakan tujuh buah aplikasi yang berkaitan dengan pengelolaan dana APBN. Segala permasalahan yang terkait dengan aplikasi-aplikasi tersebut termasuk jenis layanan TI oleh KPPN Surabaya II. Dengan rata-rata jumlah yang dilayani mencapai 10-20 orang per hari, sudah tentu petugas CSO harus memiliki kemampuan yang cukup handal untuk menangani permasalahan-permasalahan tersebut, begitu pula dengan petugas *supervisor* yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional TI pada KPPN Surabaya II. Namun, tidak semua pegawai memiliki pengalaman dalam menangani permasalahan TI tersebut sehingga akan menyulitkan setiap pegawai yang diberikan tugas sebagai CSO atau *supervisor* di masa awal bertugas jika tidak ada prosedur terkait layanan TI yang dapat dijadikan sebagai acuan.

Mengingat tingginya frekuensi mutasi pegawai di KPPN Surabaya II tentu akan menyulitkan bagi pegawai yang ditugaskan sebagai *customer service* atau *supervisor* yang baru dalam melaksanakan tugasnya jika tidak ada prosedur yang dapat dijadikan panduan dalam menjalankan tugas tersebut sehingga dapat mengakibatkan terganggunya layanan TI. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut, dan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan TI serta meningkatkan kepuasan pengguna, maka diperlukan adanya suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) proses-proses operasional layanan TI berdasarkan ITIL V3 *Service Operation*.

Selain itu, setiap layanan TI yang telah dilakukan selama ini belum didokumentasikan sehingga akan menyulitkan jika ingin mengetahui laporan terkait hal tersebut, yang merupakan kewajiban petugas CSO sebagaimana diatur dalam Perdirjen Perbendaharaan Nomor 38 Tahun 2013 [2]. Hal ini dapat diatasi jika KPPN Surabaya II menggunakan aplikasi *helpdesk* yang tepat. Untuk itu perlu dibuat sebuah dokumen SOP proses-proses *service operation* serta merekomendasikan aplikasi *helpdesk* yang nantinya diharapkan dapat menjadi panduan bagi pegawai KPPN Surabaya II dalam meningkatkan kualitas layanan TI dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan TI yang ada.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, diuraikan dan dijelaskan teori-teori dan bahan penelitian lain yang diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran atau konsep yang akan digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

2.1. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah [4]. KPPN terdiri dari lima tipe antara lain KPPN Tipe A1, KPPN Tipe A2, KPPN Tipe Khusus Pinjaman dan Hibah, KPPN Tipe Khusus Penerimaan, KPPN Tipe Khusus Investasi [3]. KPPN Surabaya II merupakan salah satu KPPN Tipe A1 yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPPN Tipe A1 terdiri atas Subbagian Umum, Seksi Pencairan Dana, Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal, Seksi Bank, Seksi Verifikasi dan Akuntansi, dan Kelompok Jabatan Fungsional [4]. KPPN memiliki unit untuk memberikan pelayanan TI, yaitu Seksi Manajemen Satuan Kerja dan Kepatuhan Internal (MSKI) yang terdiri dari seorang Kepala Seksi, seorang CSO, seorang *supervisor*, dan dua orang pegawai lain.

2.2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

Manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) merupakan kemampuan mengelola layanan agar memberikan nilai kepada pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan dengan mengintegrasikan desain, organisasi,

pengendalian, pengadaan, dukungan dan peningkatan layanan TI sesuai kebutuhan pengguna. Salah satu kerangka kerja dalam hal ini yaitu ITIL V3, yang merupakan *best practice* dalam bidang manajemen layanan TI. Proses-proses manajemen layanan TI dikelompokkan ke dalam lima siklus utama [4] antara lain: *Service strategy, Service design, Service transition, Service operation, Continual service improvement*.

2.3. Service Operation Menurut ITIL V3

Service operation adalah tahapan siklus hidup layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI [1]. *Service operation* bertanggung jawab mengoperasikan layanan dan menjaga layanan TI yang dimiliki dapat tetap hidup dan bekerja sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna/pelanggan [1]. Tujuannya yaitu pengoperasian layanan TI dan pengelolaan teknologi pendukung layanan TI. Sebagian besar aktivitasnya adalah bagaimana memahami dan mengelola komponen-komponen teknologi seperti *server, mainframe*, jaringan komputer, komunikasi, basis data, media penyimpan, sistem *desktop*, dan *software* [1]. Proses dan fungsi dalam *service operation* antara lain: *event management, incident management, request fulfilment, problem management, access management, monitoring and control, IT operations*, dan *service desk*[1].

2.4. Analisis GAP

Analisis GAP merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dan untuk mengetahui tingkat kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar yang dijadikan acuan. Dalam menilai kualitas layanan, terdapat lima macam gap yang dikembangkan, yaitu: GAP 1, Antara harapan *customer* dan persepsi manajemen; GAP 2, Antara persepsi manajemen dan standar kualitas layanan; GAP 3, Antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan; GAP 4, Antara penyampaian layanan dan komunikasi; dan GAP 5, Antara persepsi pengguna dan ekspektasi pengguna [5]. Penulis menggunakan GAP 2 sebagai acuan dalam pembuatan SOP proses-proses *service operation*.

2.5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan [6]. SOP Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku [6]. SOP dapat dibedakan menjadi dua jenis [1], yaitu SOP Teknis dan SOP Administratif.

2.6. Omnitracker

Omnitracker adalah aplikasi *helpdesk* profesional, *service management, CRM* dan "*Action and Request*" *tracking system*, yang dapat diaplikasikan secara luas di beberapa organisasi yang berbeda dan dapat diadaptasi dengan cepat, mudah, dan ekonomis untuk menyesuaikan dengan sistem pelanggan dan proses bisnis. Aplikasi ini dikembangkan oleh perusahaan Omninet yang telah berdiri sejak tahun 1993.

Aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Omnitracker* versi 10.3.200 yang memiliki beberapa keuntungan antara lain: konsep aplikasi yang unik; ketersediaan sejumlah solusi *out-of-the-box*; fleksibilitas tinggi dan mudah diadaptasi; bersifat terbuka, tatap muka yang terstandar; kemampuan integrasi tinggi; kemampuan memiliki *multi-client*; dukungan yang komprehensif melalui *Omninet*.

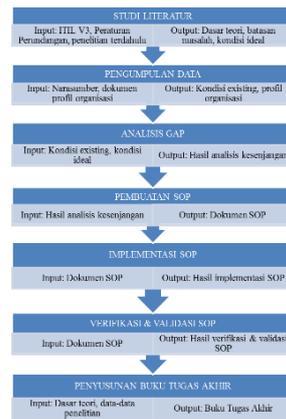
3. METODOLOGI PENELITIAN

4. ANALISIS GAP

Berdasarkan hasil analisis gap maka dapat diketahui bahwa proses *service operation* pada KPPN Surabaya II yang memiliki nilai persentase kesesuaian dengan ITIL v3 paling rendah adalah proses *problem management* yaitu sebesar 0%. Hal ini disebabkan oleh belum diterapkannya proses tersebut pada KPPN Surabaya II. Persentase kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\% \text{ Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Aktivitas existing sesuai ITIL}}{\sum \text{Aktivitas menurut ITIL}} \times 100 \%$$

Proses-proses lain telah dilakukan namun prosedurnya belum ada. Oleh karena itu, penulis akan membuat SOP proses-proses *service operation* yang akan diusulkan kepada KPPN Surabaya II dengan tujuan untuk membantu meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh KPPN Surabaya II khususnya terkait layanan TI.



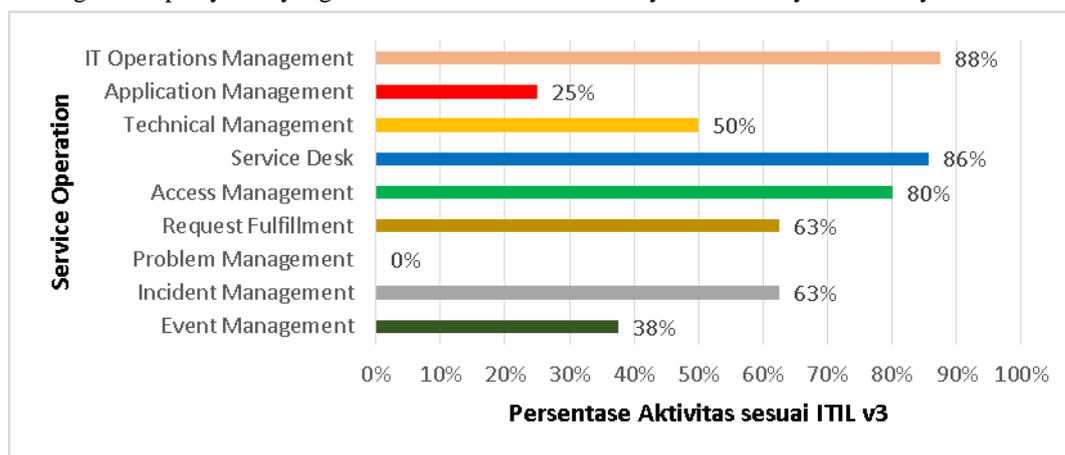
Gambar 1. Metodologi Penelitian

4. ANALISIS GAP

Berdasarkan hasil analisis gap maka dapat diketahui bahwa proses *service operation* pada KPPN Surabaya II yang memiliki nilai persentase kesesuaian dengan ITIL v3 paling rendah adalah proses *problem management* yaitu sebesar 0%. Hal ini disebabkan oleh belum diterapkannya proses tersebut pada KPPN Surabaya II. Persentase kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\% \text{ Kesesuaian} = \frac{\sum \text{Aktivitas existing sesuai ITIL}}{\sum \text{Aktivitas menurut ITIL}} \times 100 \%$$

Proses-proses lain telah dilakukan namun prosedurnya belum ada. Oleh karena itu, penulis akan membuat SOP proses-proses *service operation* yang akan diusulkan kepada KPPN Surabaya II dengan tujuan untuk membantu meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh KPPN Surabaya II khususnya terkait layanan TI.

Gambar 2. Analisis Gap *Service Operation* di KPPN Surabaya II dengan *Service Operation* menurut ITILv3

5. PEMBUATAN DOKUMEN SOP

Pembuatan prosedur dalam penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL v3 *service operation* dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Prosedur-prosedur yang akan dibuat adalah berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari analisis gap, yakni: SOP Penanganan *Event* Layanan TI, SOP Penanganan Insiden Layanan TI, SOP Penanganan Problem Layanan TI, SOP Penanganan Permintaan Layanan TI, SOP Penanganan Hak Akses Aplikasi. Pembuatan Dokumen SOP dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Contoh *cover*SOP yang telah dihasilkan dapat dilihat pada gambar berikut:

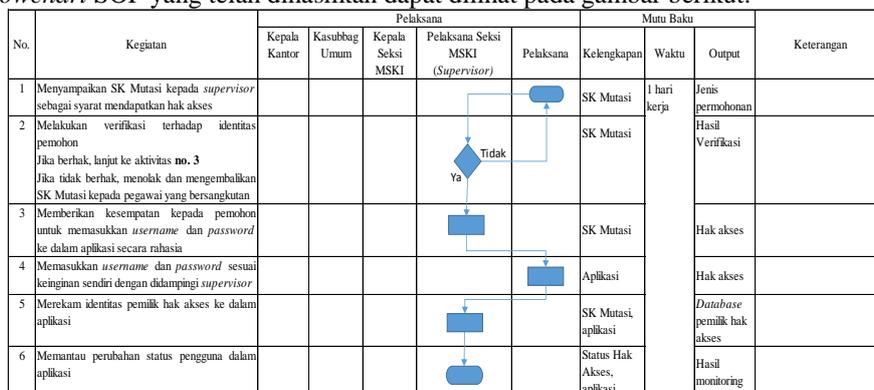
 KEMENTERIAN KEUANGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN KANTOR WILAYAH DITJEN PERBENDAHARAAN PROVINSI JAWA TIMUR KPPN SURABAYA II		NOMOR SOP : TGL. PEMBUATAN : TGL. REVISI : TGL. EFEKTIF : DISAHKAN OLEH : Kepala KPPN Surabaya II Arvi Risawati NIP. 196812041995012001 NAMA SOP : PENANGANAN HAK AKSES APLIKASI
DASAR HUKUM		DESKRIPSI
1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) di Lingkungan Departemen Keuangan 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) di Lingkungan Departemen Keuangan 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan 4. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor 38 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara		SOP Penanganan Hak Akses Aplikasi merupakan panduan yang akan digunakan oleh <i>customer service/supervisor</i> dalam hal memberikan hak akses aplikasi. Tujuannya untuk menjaga keamanan data dari pihak yang tidak berwenang dan menentukan pihak yang bertanggung jawab terhadap keamanan data.
REFERENSI		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 Service Operation</i>		1. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi lisan dan tulisan 2. Memiliki pemahaman terhadap peraturan, kebijakan, prosedur, dan 3. Memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang TI 4. Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain
KETERKAITAN		PERSYARATAN DAN KELENGKAPAN
1. SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TI 2. SOP Penatausahaan Surat Keluar		1. Surat Permohonan/SK Mutasi 2. Komputer/Server/Printer/Scanner 3. Jaringan LAN/Internet
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
1. Apabila SOP ini tidak dijalankan maka pertanggungjawaban terhadap keamanan data menjadi tidak jelas		1. Mencatat identitas pemilik hak akses secara jelas dan lengkap 2. Mencatat <i>password</i> yang telah diberikan 3. Mencatat respon yang dilakukan

Gambar 3. Cover SOP Penanganan Hak Akses Aplikasi

Bagian *cover* dalam SOP diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nomor SOP AP**, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah;
- Tanggal Pembuatan**, tanggal pertama kali SOP AP dibuat berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- Tanggal Revisi**, tanggal SOP AP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP AP yang bersangkutan;
- Tanggal Efektif**, tanggal mulai diberlakukan SOP AP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP AP;
- Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja**. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;
- Nama SOP AP**, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- Dasar Hukum**, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
- Keterkaitan**, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan.
- Peringatan**, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan;
- Deskripsi**, memberikan gambaran tentang maksud dan tujuan dari dokumen SOP;
- Kualifikasi Pelaksana**, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan;
- Peralatan dan Perlengkapan**, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;
- Pencatatan dan Pendataan**, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu.

Contoh *flowchart* SOP yang telah dihasilkan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Prosedur Pemberian Hak Akses bagi Pegawai KPPN

Bagian *flowchart* menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi: Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana

yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan; Mutu Baku yang berisi kelengkapan, waktu, output dan keterangan sebagai standar kinerja yang diharapkan. Simbol yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Simbol Kapsul / *Terminator* (☉) untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- 2) Simbol Kotak / *Process* (□) untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- 3) Simbol Belah Ketupat / *Decision* (◇) untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- 4) Simbol Anak Panah / Panah / *Arrow* (↓) untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);

6. IMPLEMENTASI, VERIFIKASI DAN VALIDASI SOP

Pelaksanaan implementasi dilakukan sesuai jadwal dengan cara sebagai berikut: menyebarluaskan salinan/*copy* SOP sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial, menjelaskan maksud dan tujuan SOP pada setiap pegawai yang terlibat dalam SOP, melakukan pendampingan selama implementasi khususnya terkait penggunaan aplikasi yang diusulkan, menjalankan skenario yang telah direncanakan sebelumnya, melakukan monitoring dan evaluasi, menggunakan aplikasi *helpdesk*. Hasilnya yaitu istilah yang digunakan dalam SOP sudah sesuai dengan kondisi KPPN Surabaya II, aktivitas-aktivitas yang ada sudah lengkap dan padat, data yang disajikan mudah dimengerti; SOP sudah bagus dan dapat diterapkan; *Interface* dan prosedur perekaman data pada aplikasi *Omnitracker* perlu disederhanakan (sesuai dengan pendapat dari pelaksana yang melaksanakan SOP).

Pelaksanaan verifikasi dan validasi dilakukan dengan cara: menganalisis kesesuaian SOP dengan ITIL v3, dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169 Tahun 2012, dan dengan kebijakan manajemen layanan TI di KPPN Surabaya II; melakukan wawancara dan observasi untuk mengetahui apakah SOP dapat dijalankan (*executable*); memberikan kuesioner terhadap pengguna SOP untuk mengetahui kepuasan mereka terhadap SOP; menjalankan skenario yang telah dibuat. Hasil verifikasi dan validasi antara lain perubahan batas waktu penyelesaian proses, penambahan status permintaan, penambahan aktivitas pada SOP Penanganan Permintaan Layanan TI, perubahan aktivitas dan mutu baku pada SOP Penanganan Hak Akses Aplikasi.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pengerjaan tugas akhir dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil analisis gap maka dapat diketahui bahwa proses-proses *service operation* pada KPPN Surabaya II telah dilakukan namun tidak ada prosedur yang dapat dijadikan panduan;
- Berdasarkan hasil perhitungan kesesuaian antara aktivitas *service operation* yang dilakukan oleh KPPN Surabaya II jika dibandingkan dengan aktivitas *service operation* menurut ITIL v3 maka dapat diketahui bahwa proses yang memiliki persentase kesesuaian dengan ITIL v3 paling rendah adalah *problem management* yaitu sebesar 0%. Hal ini disebabkan oleh belum diterapkannya proses tersebut pada KPPN Surabaya II. Sedangkan proses yang memiliki persentase kesesuaian dengan ITIL v3 paling tinggi adalah proses *access management* yaitu sebesar 80%;
- Pembuatan SOP proses-proses *service operation* mengacu pada ITIL v3 dan Permenkeu No. 169/PMK.01/2012, sedangkan format SOP mengacu pada Permenpan Nomor 35 Tahun 2012;
- SOP yang dihasilkan antara lain: SOP Penanganan *Event* Layanan TI, SOP Penanganan Insiden Layanan TI, SOP Penanganan Problem Layanan TI, SOP Penanganan Permintaan Layanan TI, SOP Penanganan Hak Akses Aplikasi;
- Berdasarkan implementasi dokumen SOP yang telah dilakukan di KPPN Surabaya II yang didokumentasikan dengan menggunakan aplikasi *Omnitracker*, diperoleh hasil bahwa aplikasi *Omnitracker* dapat digunakan untuk membantu penerapan SOP proses *service operation* termasuk monitoring indikator kinerja utama proses-proses tersebut;

7.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Dengan dibuatnya dokumen SOP ini maka dapat dijadikan panduan bagi KPPN Surabaya II khususnya seksi MSKI dalam melakukan operasional layanan TI;

- 2) Metode untuk mendapatkan kondisi kekinian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis gap, sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain yang dapat menghasilkan dokumen SOP yang lebih baik;
- 3) Aplikasi yang direkomendasikan dalam penelitian ini ternyata cukup kompleks untuk suatu unit organisasi yang tidak terlalu besar, sehingga bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama sebaiknya mencari aplikasi sesuai dengan unit organisasi yang akan dijadikan objek penelitian.

8. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanto, Tony Dwi, **Manajemen Layanan Teknologi Informasi**, Surabaya, 2014.
- [2] Direktur Jenderal Perbendaharaan, **Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor: PER 38/PB/2013 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara**, Jakarta, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, 2013.
- [3] Menteri Keuangan RI, **Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan**, Jakarta, Kementerian Keuangan RI, 2012.
- [4] Office of Government Commerce (OGC), **Foundation of IT Service Management Based on ITIL V3**, Ed. Jayne Wilkinson, Amsterdam, Van Haren Publishing, 2007.
- [5] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, **Journal of Retailing**, Vol. 64, No. 1, Spring, 1985, pp. 12-40.
- [6] Menteri PAN & RB RI, **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan**, Jakarta, Kementerian PAN & RB RI, 2014.

