



**RENCANA INDUK TIK 2019-2023  
PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO**

**BAGIAN 8  
Organisasi dan Manajemen TIK**

**Pemerintah Kota Probolinggo  
Copyright © 2018 All Rights Reserved  
Confidential - For internal use only**

## **BAGIAN 8**

### **ORGANISASI DAN MANAJEMEN TIK**

Buku ini merupakan bagian dari Rencana Induk TIK Pemerintah Kota Probolinggo untuk 5 (lima) tahun yang menyajikan analisis permasalahan dan kebutuhan pengembangan **Organisasi dan Manajemen TIK** di Pemerintah Kota Probolinggo agar seluruh implementasi Rencana Induk TIK dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR ISI

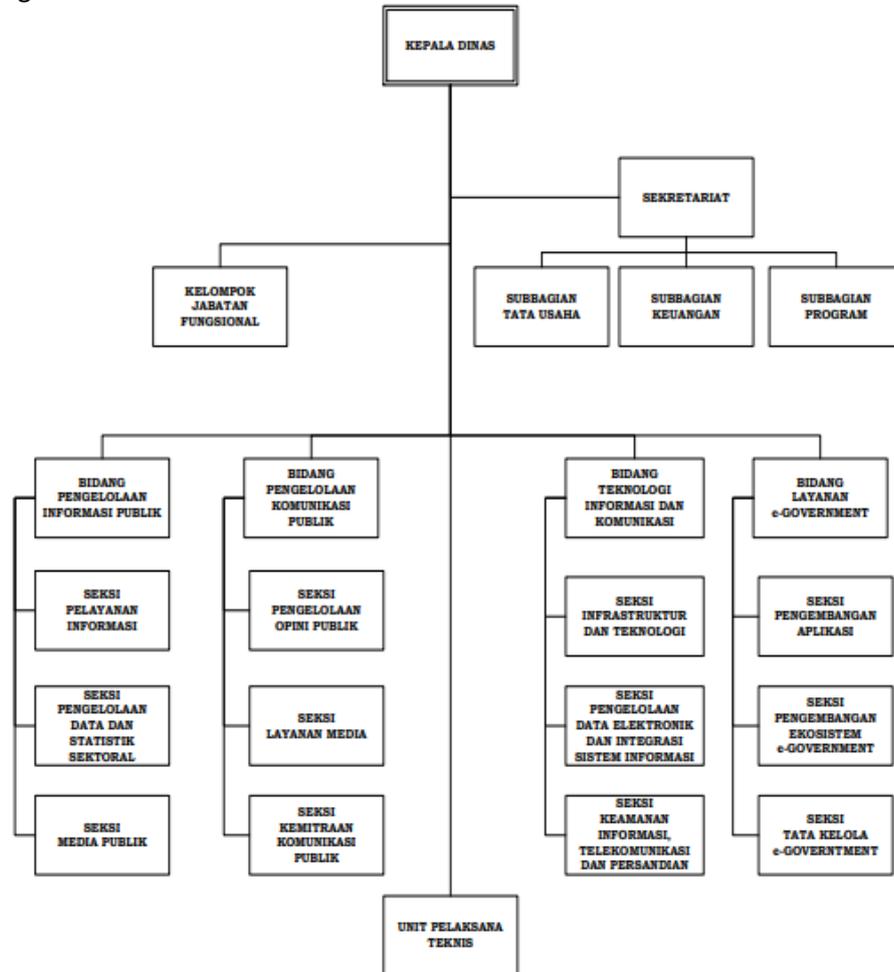
BAGIAN VIII–ORGANISASI DAN MANAJEMEN TIK.....	4
8.1 Organisasi Pengelola TIK Kota Probolinggo.....	4
8.1.1 Struktur Organisasi Pengelola TIK Kota Probolinggo.....	4
8.1.1.1 Bidang Pengelolaan Informasi Publik.....	4
8.1.1.2 Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik .....	5
8.1.1.3 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	5
8.1.1.4 Bidang Layanan e-Government .....	6
8.1.2 Permasalahan Organisasi dan Manajemen TIK .....	6
8.1.2.1 Permasalahan Organisasi dan Manajemen TIK di semua OPD .....	6
8.1.2.2 Masalah dan Harapan Dinas Komunikasi dan Informatika .....	7
8.1.3 Analisa Kesenjangan .....	7
8.1.3.1 Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di Semua OPD .....	7
8.1.3.2 Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di DISKOMINFO .....	14
8.2 Manajemen TIK.....	16
8.2.1 Landasan Implementasi SI / TI .....	16
8.2.2 Kebijakan Manajemen TI .....	16
8.2.2.1 Kesesuaian, Perencanaan dan Pengaturan.....	17
8.2.2.2 Pembangunan, Pengadaan dan Implementasi .....	27
8.2.2.3 Penyerahan, Layanan dan Dukungan .....	35
8.2.2.4 Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian .....	39
8.2.3 Kebijakan Tata Kelola TI .....	41
8.2.3.1 Evaluasi, Pengarahan dan Pengawasan .....	41
8.2.4 Jenis Pekerjaan Organisasi dan Manajemen TIK Mendatang.....	47

## BAGIAN VIII—ORGANISASI DAN MANAJEMEN TIK

### 8.1 Organisasi Pengelola TIK Kota Probolinggo

#### 8.1.1 Struktur Organisasi Pengelola TIK Kota Probolinggo

Pengelola TIK di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Struktur organisasi yang ada di Dinas Kominfo adalah sebagai berikut:



Gambar 8. 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

Dalam Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo terdapat 4 Bidang dan 1 Sekretariat, yaitu:

1. Bidang Pengelolaan Informasi Publik
2. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik
3. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi
4. Bidang Layanan e-Government

##### 8.1.1.1 Bidang Pengelolaan Informasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi Publik mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan, perumusan, penyusunan, pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan pelaporan dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi

layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik. Bidang Pengelolaan Informasi Publik mempunyai tugas :

1. Perumusan rencana kerja dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik;
2. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik;
3. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pembinaan tugas dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik;
4. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik;
5. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang pengelolaan informasi publik yang meliputi layanan informasi, pengelolaan data dan statistik sektoral, serta media publik; dan
6. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **8.1.1.2 Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik**

Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan, perumusan, penyusunan, pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan pelaporan dibidang pengelolaan komunikasi publik yang meliputi pengelolaan opini publik, layanan media, serta kemitraan komunikasi publik. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik mempunyai tugas :

1. Perumusan rencana kerja dibidang pengelolaan komunikasi publik yang meliputi pengelolaan opini publik, layanan media, serta kemitraan komunikasi publik;
2. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang pengelolaan komunikasi publik yang meliputi pengelolaan opini publik, layanan media, serta kemitraan komunikasi publik.
3. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, dan pembinaan tugas dibidang pengelolaan komunikasi publik yang meliputi pengelolaan opini publik, layanan media, serta kemitraan komunikasi publik;
4. Pemrosesan teknis perijinan/rekomendasi pendirian stasiun radio;
5. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang pengelolaan komunikasi publik yang meliputi pengelolaan opini publik, layanan media, serta kemitraan komunikasi publik; dan
6. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **8.1.1.3 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan, perumusan, penyusunan, pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan pelaporan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pengelolaan data elektronik dan sistem informasi dan keamanan informasi, telekomunikasi dan persandian. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas :

1. Perumusan rencana kerja dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pengelolaan data elektronik dan sistem informasi dan keamanan informasi, telekomunikasi dan persandian;

2. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pengelolaan data elektronik dan sistem informasi dan keamanan informasi, telekomunikasi dan persandian;
3. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pembinaan tugas dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pengelolaan data elektronik dan sistem informasi dan keamanan informasi, telekomunikasi dan persandian;
4. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi infrastruktur dan teknologi, pengelolaan data elektronik dan sistem informasi dan keamanan informasi, telekomunikasi dan persandian; dan
5. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **8.1.1.4 Bidang Layanan e-Government**

Bidang Layanan e-Government mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan, perumusan, penyusunan, pelaksanaan pengawasan, evaluasi dan pelaporan dibidang layanan e-government yang meliputi pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem e-government dan tata kelola e-government. Bidang Layanan e-Government mempunyai tugas :

1. Perumusan rencana kerja dibidang layanan e-government yang meliputi pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem e-government dan tata kelola e-government;
2. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang layanan e-government yang meliputi pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem e-government dan tata kelola e-government;
3. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pembinaan tugas dibidang layanan e-government yang meliputi pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem e-government dan tata kelola e-government;
4. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang layanan e-government yang meliputi pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem e-government dan tata kelola e-government; dan
5. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **8.1.2 Permasalahan Organisasi dan Manajemen TIK**

#### **8.1.2.1 Permasalahan Organisasi dan Manajemen TIK di semua OPD**

Dari hasil survey di 39 OPD Pemerintah Kota Probolinggo yang telah dilaksanakan berhasil teridentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan organisasi dan manajemen TIK Kota Probolinggo yaitu:

- Pengolahan data hasil capaian masih bersifat manual.
- Kecepatan internet tidak stabil atau sering lemot.
- Data tidak terdistribusi dengan baik, sehingga OPD sering terlambat atau lama menerima informasi.
- Sumber Daya Manusia masih kurang berpotensi untuk mengaplikasikan TI dalam keseharian.
- Rencana kebutuhan terutama IT masih belum sempurna.
- Distribusi surat-menyurat masih manual.
- Komputer dan printer sering trouble dan penanganan kurang cepat.
- Koneksitas antara bidang dan SKPD belum ada.

- Komputer banyak yang sudah tua.
- Instalasi jaringan internet kurang rapi.
- Banyak aplikasi yang sudah lama tidak diupdate.
- Beberapa OPD sudah memiliki Sistem Informasi manajemen namun belum dipergunakan.
- Beberapa sistem informasi yang ada sering drop, atau lambat loading.
- Beberapa sistem informasi yang ada tidak terintegrasi
- Beberapa OPD belum memiliki aplikasi yang mampu membantu pekerjaan tupoksi.
- Belum adanya informasi online tentang perubahan beberapa data.
- Pelatihan maintenance dan jaringan
- Pelatihan web, mySQL dan software microsoft
- Pelatihan SIM yang digunakan masing-masing OPD

### 8.1.2.2 Masalah dan Harapan Dinas Komunikasi dan Informatika

#### A. Permasalahan

Permasalahan yang berhasil teridentifikasi pada saat survei yang dilakukan khusus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo adalah sebagai berikut:

- Pemancar kadang trouble karena belum memakai fiber optik
- Kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai latar belakang teknologi informasi
- Belum adanya sarana dan prasarana untuk multimedia

#### B. Harapan

Harapan yang berhasil teridentifikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut:

- Jaringan lebih memadai
- Sumber daya manusia ditambah
- Pengadaan sarana dan prasarana untuk multimedia

### 8.1.3 Analisa Kesenjangan

#### 8.1.3.1 Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di Semua OPD

Tabel 8. 1 Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di Semua OPD

No	Kondisi Saat Ini di OPD	Target Mendatang	Analisa Kesenjangan
1	Pengolahan data hasil capaian masih bersifat manual	Terdapat SIM yang mampu mengolah data capaian.	Agar sistem informasi pengolahan data capaian dapat dibangun, maka perlu dilakukan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi aliran informasi secara detail pada OPD terkait.</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak yang terlibat dengan aliran informasi</li> <li>• Identifikasi kebutuhan tenaga operator dan staf yang diperlukan untuk menjalankan masing-masing aplikasi</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi seberapa efisien SIM membantu menjalankan aktivitas</li> <li>• Lakukan pemetaan antara pihak yang terlibat dengan staf yang tersedia di masing-masing OPD</li> <li>• Bangun SIM</li> <li>• Berikan pelatihan bagi pihak yang terlibat dalam pengoperasiannya.</li> </ul>
2	Kecepatan internet tidak stabil atau sering lemot.	Stabilitas kecepatan internet pada seluruh OPD	<p>Ada beberapa tahapan yang perlu dilaksanakan supaya kecepatan internet dapat stabil yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi jumlah SIM pada masing-masing OPD</li> <li>• Identifikasi tingkat kepentingan SIM bagi pelayanan masyarakat</li> <li>• Sampaikan kebutuhan stabilitasi internet pada DISKOMINFO beserta alasan</li> <li>• DISKOMINFO menyampaikan usulan peningkatan jumlah bandwidth secara bertahap kepada walikota</li> <li>• Pendistribusian bandwidth akan dimulai dari OPD yang lebih banyak membutuhkan internet dalam pelayanan terhadap masyarakat</li> </ul>
3	Data tidak terdistribusi dengan baik, sehingga OPD sering terlambat atau lama menerima informasi	Terdapat SIM yang mampu terintegrasi dengan baik pada pihak-pihak terkait.	<p>Agar sistem informasi pengolahan data capaian dapat dibangun, maka perlu dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi aliran informasi secara detail pada OPD terkait.</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak yang terlibat dengan aliran informasi</li> <li>• Identifikasi kebutuhan tenaga operator dan staf yang diperlukan untuk menjalankan masing-masing aplikasi</li> <li>• Identifikasi seberapa efisien SIM membantu menjalankan aktivitas</li> <li>• Lakukan pemetaan antara pihak yang terlibat dengan staf yang tersedia di masing-masing OPD</li> <li>• Bangun SIM</li> <li>• Berikan pelatihan bagi pihak yang terlibat dalam pengoperasiannya.</li> </ul>
4	Beberapa SDM masih kurang berpotensi untuk mengaplikasikan	Peningkatan kualitas SDM dalam menguasai bidang TI sesuai kebutuhan	Supaya SDM menguasai bidang TI sesuai dengan kebutuhan, maka perlu dilakukan:

	TI dalam keseharian.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi jenis pelatihan TI yang diperlukan sesuai dengan jenis SIM yang digunakan</li> <li>• Identifikasi SDM pada masing-masing OPD yang perlu mendapat pelatihan TI</li> <li>• Laksanakan pelatihan TI sesuai kebutuhan</li> </ul>
5	Rencana kebutuhan terutama IT belum sempurna	Menyempurnakan perencanaan IT	<p>Agar perencanaan IT dapat disempurnakan maka perlu dilakukan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi permasalahan dan harapan masing-masing seksi dan bidang tiap OPD</li> <li>• Klasifikasikan masing-masing permasalahan, apakah termasuk permasalahan jaringan, data, dll</li> <li>• Ambil permasalahan dengan klasifikasi terkait kebutuhan IT</li> <li>• Lakukan analisis permasalahan</li> <li>• Identifikasi pihak terkait permasalahan</li> <li>• Lakukan analisis aplikasi atau kebutuhan TI lain yang dapat menyelesaikan permasalahan</li> <li>• Lakukan pemetaan pengguna aplikasi dengan sumber daya yang ada</li> <li>• Lakukan pengusulan pembangunan atau kelengkapan kebutuhan IT pada kepala OPD masing-masing.</li> </ul>
6	Distribusi surat menyurat masih manual	Pendistribusian surat menyurat dapat terotomatisasi	<p>Agar pendistribusian surat menyurat dapat terotomatisasi perlu dilakukan dengan tahapan berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi aliran informasi secara detail pada OPD terkait.</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak yang terlibat dengan aliran informasi</li> <li>• Identifikasi kebutuhan tenaga operator dan staf yang diperlukan untuk menjalankan masing-masing aplikasi</li> <li>• Ajukan pembangunan aplikasi surat-menyurat pada OPD dengan memanfaatkan hasil identifikasi sebagai alasan pendukung pembangunan aplikasi atau SIM</li> </ul>
7	Komputer dan printer sering trouble dan	Mengurangi permasalahan komputer dan	Agar permasalahan terkait komputer dan printer dapat berkurang dan diatasi dengan cepat, ada

	penanganan kurang cepat	printer serta mempercepat penanganan permasalahan	<p>beberapa hal yang dapat dilakukan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi permasalahan apa yang sering terjadi pada komputer dan laptop</li> <li>• Jika permasalahan yang terjadi terbilang <i>simple</i>, ajukan penambahan atau penentuan PIC maintenance komputer atau laptop</li> <li>• Jika permasalahan sudah sering terulang dan sulit untuk diselesaikan, ajukan pengadaan inventaris baru berupa laptop dan komputer</li> <li>• Lakukan maintenance rutin setiap beberapa bulan sekali.</li> </ul>
8	Koneksitas antara bidang dan SKPD belum ada.	Terdapat SIM yang mampu terintegrasi dengan baik pada pihak-pihak terkait.	<p>Agar sistem informasi yang terintegrasi dapat dibangun, maka perlu dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi aliran informasi secara detail pada masing-masing bidang terkait.</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak yang terlibat dengan aliran informasi</li> <li>• Identifikasi kebutuhan tenaga operator dan staf yang diperlukan untuk menjalankan masing-masing aplikasi</li> <li>• Identifikasi seberapa efisien SIM membantu menjalankan aktivitas.</li> <li>• Lakukan pemetaan antara pihak yang terlibat dengan staf yang tersedia di masing-masing OPD</li> <li>• Bangun SIM</li> <li>• Berikan pelatihan bagi pihak yang terlibat dalam pengoperasiannya.</li> </ul>
9	Komputer banyak yang sudah tua	Pengadaan inventaris baru	<p>Supaya pengadaan inventaris baru dapat dilakukan maka perlu dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi permasalahan yang sering terjadi pada komputer</li> <li>• Identifikasi seberapa besar permasalahan yang diakibatkan oleh komputer tua dan kaitannya dengan aktivitas pelayanan masyarakat.</li> <li>• Identifikasi spesifikasi komputer yang sesuai dengan aktivitas yang dijalankan menggunakan komputer.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajukan pengadaan inventaris baru dengan hasil identifikasi sebagai pendukung alasan pengadaan</li> </ul>
10	Instalasi jaringan internet kurang rapi	Perbaiki desain infrastruktur perkabelan pada masing-masing ruangan yang terhubung	<p>Dalam melakukan perbaikan ini, ada 2 alternatif yang dapat dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternatif pertama adalah dengan memanfaatkan SDM yang mengerti teknis jaringan untuk memindahkan dan menyusun kabel jaringan dengan rapi</li> <li>• Alternatif kedua adalah memanggil pihak provider untuk melakukan perbaikan desain infrastruktur pada masing-masing tempat yang terlibat.</li> </ul>
11	Banyak aplikasi yang sudah lama tidak diupdate	Melakukan update aplikasi	<p>Agar update dapat dilakukan, maka beberapa hal yang dapat dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi spesifikasi komputer/laptop apakah tetap dapat menerima aplikasi jika diupdate atau tidak</li> <li>• Jika tidak, ada 2 alternatif yakni pertahankan aplikasi lama atau lakukan identifikasi SDM</li> <li>• Identifikasi kemampuan SDM dalam menjalankan aplikasi, apakah SDM tetap mampu memahami cara pengoperasian aplikasi jika dilakukan update atau tidak</li> <li>• Jika SDM tidak mampu maka pertahankan aplikasi, namun jika SDM mampu, maka lakukan upgrade dan sesuaikan komputer dengan spesifikasi kebutuhan update.</li> </ul>
12	Beberapa OPD sudah memiliki system informasi manajemen namun belum dipergunakan	Menggunakan SIM yang sudah dimiliki	<p>Agar SIM dapat digunakan, maka yang perlu dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi alasan tidak dipergunakannya SIM</li> <li>• Jika permasalahan pada ketidakmampuan komputer atau laptop menampung aplikasi, maka ajukan pengadaan aset baru.</li> <li>• Jika permasalahan terdapat pada ketidakmampuan SDM, maka lakukan pelatihan terkait SIM yang dimiliki.</li> </ul>

13	Beberapa sistem Informasi yang ada sering drop atau lambat loading	Sistem informasi yang ada dapat berjalan dengan lancar	<p>Agar sistem informasi dapat berjalan dengan lancar maka dapat dilakukan dengan tahap sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi apakah laptop/komputer aplikasi memiliki spesifikasi yang memadai atau tidak</li> <li>• Jika tidak, ajukan pergantian komputer atau laptop</li> <li>• Identifikasi versi aplikasi, apakah sudah diupdate atau belum. Jika belum, lakukan update.</li> <li>• Identifikasi bandwidth atau kecepatan internet yang tersambung.</li> <li>• Jika dibawah 1MB kemungkinan ini merupakan penyebab lambatnya SIM. Ajukan penambahan jumlah bandwidth.</li> </ul>
14	Beberapa sistem Informasi yang ada tidak terintegrasi	Sistem informasi yang ada terintegrasi	<p>Untuk mengintegrasikan sistem informasi, hal yang dapat dilakukan antara lain adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan tim integrator</li> <li>• Tentukan data yang perlu diintegrasikan</li> <li>• Undang pemilik data untuk koordinasi</li> <li>• Tentukan standar data dan mekanisme transfer data antar OPD</li> <li>• Buat aplikasi untuk mengelola integrasi data</li> <li>• Sosialisasikan mekanisme integrasi data ke semua OPD</li> </ul>
15	Beberapa bidang OPD belum memiliki aplikasi yang dapat membantu pengerjaan tupoksi	Tersedianya aplikasi yang dapat membantu berjalannya tupoksi	<p>Agar aplikasi yang membantu berjalannya tupoksi dapat dibangun, maka perlu dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi aliran informasi secara detail pada OPD terkait.</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak yang terlibat dengan aliran informasi</li> <li>• Identifikasi kebutuhan tenaga operator dan staf yang diperlukan untuk menjalankan masing-masing aplikasi</li> <li>• Identifikasi seberapa efisien SIM membantu menjalankan aktivitas</li> <li>• Lakukan pemetaan antara pihak yang terlibat dengan staf yang tersedia di masing-masing OPD</li> <li>• Bangun SIM</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berikan pelatihan bagi pihak yang terlibat dalam pengoperasiannya.</li> </ul>
16	Belum adanya informasi online tentang perubahan beberapa data	Tersedianya website informasi online perubahan datan	<p>Untuk pembangunan website informasi online, perlu melakukan beberapa tahap berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi data apa saja yang memerlukan informasi secara online jika terjadi perubahan</li> <li>• Identifikasi pihak-pihak terkait</li> <li>• Ajukan pembuatan website informasi online kepada DISKOMINFO</li> <li>• Pemilihan admin yang akan menjadi pusat pengolah data dan manajemen aliran data pada website</li> <li>• Pembuatan website informasi yang dibutuhkan sesuai dengan data yang berkepentingan.</li> <li>• Lakukan seminar atau pelatihan penggunaan website</li> <li>• Berikasn penjelasan mengenai batasan hak akses website bagi masing-masing pihak disetiap OPD</li> </ul>
17	Pelatihan maintanance dan jaringan	Terlaksananya pelatihan maintanance dan jaringan	<p>Untuk pelaksanaan pelatihan maintanance dan jaringan maka beberapa hal yang perlu dilaksanakan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cari tahu jenis jaringan yang dipakai</li> <li>• Cari tahu jenis kerusakan terkait IT yang sering terjadi</li> <li>• Identifikasi pengguna dan pihak yang bertanggungjawab atas jaringan maupun fasilitas IT tersebut</li> <li>• Identifikasi narasumber yang dapat memberikan pelatihan maintanance dan jaringan</li> <li>• Laksanakan pelatihan dengan cara in-house (di kantor Pemerintah Kota Probolinggo sendiri) atau di tempat lain</li> </ul>
18	Pelatihan Web, mySQL dan software microsoft	Terlaksananya pelatihan web, mySQL dan software microsoft	<p>Untuk pelaksanaan pelatihan web, mySQL dan software microsoft maka beberapa hal yang perlu dilaksanakan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cari tahu tipe web, mySQL dan microsoft yang digunakan</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi pengguna dan pihak yang bertanggungjawab atas masing-masing tipe tersebut</li> <li>• Identifikasi permasalahan yang sering muncul terkait pelatihan yang diminta</li> <li>• Identifikasi narasumber yang dapat memberikan pelatihan maintenance dan jaringan</li> <li>• Laksanakan pelatihan dengan cara in-house (di kantor Pemerintah Kota Probolinggo sendiri) atau di tempat lain</li> <li>• Laksanakan pelatihan dalam waktu yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan, sehingga jika terdapat 1 pihak yang bertanggungjawab atas 2 masalah atau lebih, tetap dapat memegang tanggungjawab tersebut.</li> </ul>
19	Pelatihan SIM yang digunakan oleh masing-masing OPD	Terlaksananya pelatihan SIM yang digunakan oleh masing-masing OPD	<p>Untuk pelaksanaan pelatihan SIM pada masing-masing OPD maka beberapa hal yang perlu dilaksanakan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cari tahu SIM apa saja yang digunakan pada masing-masing OPD</li> <li>• Cari tahu tujuan pembangunan SIM tersebut</li> <li>• Identifikasi pihak yang terkait atau terlibat dalam penggunaan SIM</li> <li>• Identifikasi narasumber yang dapat memberikan pelatihan SIM tersebut</li> <li>• Pelajari cara penggunaan SIM secara jelas dan</li> <li>• Laksanakan pelatihan dengan cara in-house (di kantor Pemerintah Kota Probolinggo sendiri) atau di tempat lain.</li> </ul>

### 8.1.3.2 Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di DISKOMINFO

Tabel 8.2. Analisa Kesenjangan Organisasi dan Manajemen TIK di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

No	Kondisi Saat Ini	Harapan Mendatang	Analisa Kesenjangan
1	Pemancar kadang trouble karena	Jaringan lebih memadai	Untuk dapat menjadikan jaringan lebih memadai dengan menggunakan fiber optik maka langkah yang perlu dilakukan adalah:

	belum memakai fiber optik		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi masing-masing informasi terkait TI pada DISKOMINFO, baik software, hardware, jaringan, dll.</li> <li>• Identifikasi SIM apa saja yang terdapat pada DISKOMINFO</li> <li>• Identifikasi ruangan atau tempat keberadaan masing-masing SIM</li> <li>• Tentukan ISP dan bandwidth yang diinginkan</li> <li>• Lakukan penggambaran jaringan baru menggunakan fiber optik dengan mempertimbangkan, deskripsi SIM pada masing-masing ruangan dan jarak jangkauan router.</li> <li>• Ajukan perubahan jaringan menjadi fiber optik kepada kepala DISKOMINFO</li> </ul>
2	Kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai latar belakang teknologi informasi	Sumber daya manusia ditambah	<p>Agar penambahan sumber daya manusia berlatar belakang IT bisa dilakukan maka ada beberapa langkah yang perlu dilakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi jumlah SDM yang mengerti IT saat ini</li> <li>• Identifikasi jumlah SDM yang dibutuhkan untuk memahami IT</li> <li>• Lakukan pelatihan penggunaan SIM sesuai dengan bidang masing-masing</li> <li>• Lakukan uji coba SDM setelah dilakukan pelatihan</li> <li>• Jika SDM belum mampu menguasai penggunaan SIM dan IT pada masing-masing bidang, lakukan pengusulan penambahan SDM dengan menjadikan hasil uji coba menjadi pendukung perlunya penambahan SDM</li> </ul>
3	Belum adanya sarana dan prasarana untuk multimedia.	Pengadaan sarana dan prasarana untuk multimedia	<p>Untuk mengadakan sarana dan prasarana multimedia maka perlu dilakukan beberapa tahap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi kegiatan yang memerlukan multimedia</li> <li>• Identifikasi seberapa sering multimedia dibutuhkan dalam melakukan tupoksi</li> <li>• Lakukan perhitungan biaya sewa multimedia berdasarkan jumlah kebutuhan pertahun serta</li> </ul>

			<p>perhitungan pembelian sarana prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandingkan hasil perhitungan</li> <li>• Identifikasi kebutuhan pengadaan aset lain yang lebih mendesak</li> <li>• Bandingkan urgenitas aset lain dan multimedia</li> <li>• Ajukan pengadaan sarana dan prasaran multimedia kepada pimpinan</li> </ul>
--	--	--	--

## 8.2 Manajemen TIK

### 8.2.1 Landasan Implementasi SI / TI

Landasan hukum yang ada saat ini masih memberikan panduan yang umum. Pada tahapan implementasi yang tertinggi, implementasi SI/TI harus mengakomodasi berbagai aktivitas-aktivitas elektronik termasuk tanda-tangan elektronik, pengarsipan elektronik, kebebasan informasi, perlindungan data, kejahatan komputer, dan masalah HAKI dan *copyrights*. Menggunakan aplikasi SI/TI berarti menandatangani kontrak atau perjanjian digital, yang harus dilindungi dan diakui oleh hukum formal, yang melindungi dan mengamankan aktivitas-aktivitas atau proses semacam ini. Perlindungan dan reformasi hukum perlu dilakukan untuk memastikan, diantaranya, privasi, keamanan dan pengakuan hukum dari interaksi elektronik dan tanda tangan elektronik.

Teknologi informasi baik yang bersifat sistem informasi biasa sampai aplikasi SI/TI yang terintegrasi membutuhkan seperangkat regulasi yang lengkap baik dari segi konseptual sampai operasional teknis di level terbawah. Pemikiran ini disebabkan selama ini teknologi informasi masih bersifat “rumit” bagi para birokrat dan jajaran pegawainya, terutama yang sudah berkaitan dengan perubahan proses bisnis.

Oleh karena itu dalam mengimplementasikan SI/TI ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu sebagai berikut:

- Kesiapan seperangkat regulasi pendukung Undang–Undang untuk menjabarkan hal teknis.
- Koordinasi yang kuat antar lintas departemen atau lembaga negara, karena bagaimanapun juga setiap perubahan biasanya mengikutsertakan kerjasama antar departemen dan lembaga negara.
- Kemampuan dan kapabilitas yang mendalam mengenai proses bisnis dan teknologi infomasi dari individu yang terlibat dalam penyusunan regulasi.

### 8.2.2. Kebijakan Manajemen TI

Guna menjamin pengelolaan secara baik selama pengembangan dan pengoperasian implementasi SI/TI, perlu dibuatkan peraturan dan kebijakan tentang Manajemen TI di Pemerintah Kota Probolinggo. Berdasarkan standar COBIT 5.0 maka ada 4 proses TI utama yang berkaitan dengan manajemen TI yaitu proses :

1. Kesesuaian, Perencanaan dan Pengaturan
2. Pembangunan, Pengadaan dan Implementasi
3. Penyerahan, Pelayanan dan Dukungan
4. Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian

#### **8.2.2.1 Kesesuaian, Perencanaan dan Pengaturan**

Pada proses Kesesuaian , Perencanaan dan Pengaturan terdapat 13 sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar yang perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu:

- [1] Pengelolaan framework manajemen TI.
- [2] Pengelolaan strategi.
- [3] Pengelolaan arsitektur *enterprise*.
- [4] Pengelolaan inovasi.
- [5] Pengelolaan portofolio.
- [6] Pengelolaan anggaran dan biaya.
- [7] Pengelolaan sumber daya manusia.
- [8] Pengelolaan hubungan.
- [9] Pengelolaan kesepakatan layanan.
- [10] Pengelolaan supplier.
- [11] Pengelolaan kualitas.
- [12] Pengelolaan resiko.
- [13] Pengelolaan keamanan.

#### **1. Pengelolaan Framework Manajemen TI**

##### ***Deskripsi***

Memperjelas dan mempertahankan pengelolaan visi dan misi TI dalam Pemerintah Kota Probolinggo. Menerapkan dan memelihara mekanisme dan otoritas untuk pengelolaan informasi dan penggunaan TI di Pemerintah Kota Probolinggo dalam mendukung tujuan pemerintahan sejalan dengan petunjuk prinsip-prinsip dan kebijakan.

##### ***Tujuan***

Menyediakan pendekatan manajemen yang konsisten untuk memungkinkan persyaratan tata kelola Pemerintah Kota Probolinggo yang harus dipenuhi, meliputi proses manajemen, struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, kegiatan handal dan berulang, dan keterampilan dan kompetensi.

##### ***Target dalam bidang TI***

- Keselarasan TI dan strategi bisnis.
- Kepatuhan TI dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- IT agility
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan TI.
- Kepatuhan TI dengan kebijakan internal
- Kompetensi dan motivasi personil bisnis dan TI.
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

##### ***Target Proses***

- Kumpulan kebijakan yang efektif didefinisikan dan dipelihara.
- Semua orang menyadari kebijakan dan bagaimana mereka harus dilaksanakan.

### **Sub Proses**

Proses pengelolaan framework Manajemen TI mempunyai beberapa sub proses TI yang memerlukan kebijakan TI dan prosedur. Sub proses tersebut meliputi:

- a) Menentukan struktur organisasi.
- b) Membangun peran dan tanggung jawab.
- c) Menjaga enabler dari sistem manajemen.
- d) Menyampaikan tujuan dan arah manajemen.
- e) Mengoptimalkan penempatan fungsi TI.
- f) Mendefinisikan kepemilikan informasi (data) dan sistem.
- g) Mengelola perbaikan berkesinambungan dari proses.
- h) Menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.

## **2. Pengelolaan Strategi TI**

### **Deskripsi**

Memberikan pandangan holistik dari lingkungan bisnis dan TI saat ini, arah masa depan, dan inisiatif yang dibutuhkan untuk bermigrasi ke lingkungan masa depan yang diinginkan. Pengaruh arsitektur blok dan komponen Pemerintah Kota Probolinggo, termasuk layanan eksternal yang tersedia dan kemampuan terkait untuk memungkinkan respon yang gesit, handal dan efisien untuk tujuan strategis.

### **Tujuan**

Menyelaraskan strategis perencanaan TI dengan tujuan bisnis. Mengkomunikasikan dengan jelas tujuan dan akuntabilitas terkait sehingga mereka dipahami oleh semua pihak, pilihan strategis TI teridentifikasi, terstruktur dan terintegrasi dengan rencana bisnis.

### **Target dalam bidang IT**

- Keselarasan TI dan strategi bisnis.
- Hasil dari layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

### **Target Proses**

- Semua aspek strategi TI selaras dengan strategi Pemerintah Kota Probolinggo.
- Strategi TI bersifat hemat, tepat, realistis, dapat dicapai, sesuai fokus Pemerintah Kota Probolinggo dan seimbang.
- Tujuan jangka pendek yang jelas dan konkret dapat diturunkan, dan ditelusuri kembali dari inisiatif jangka panjang tertentu, dan kemudian dapat diterjemahkan ke dalam rencana operasional.
- TI adalah penggerak penambahan nilai bagi Pemerintah Kota Probolinggo.
- Ada kesadaran dari strategi TI dan tugas yang jelas akuntabilitasnya.

### **Sub Proses**

Proses Pengelolaan Strategi TI mempunyai beberapa sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar TI. Sub proses tersebut meliputi:

- a) Memahami arah Pemerintah Kota Probolinggo.
- b) Menilai lingkungan, kemampuan dan kinerja saat ini.
- c) Menentukan kemampuan target TI.
- d) Melakukan analisis gap.
- e) Menentukan rencana strategis dan road map.
- f) Menyampaikan tujuan dan strategi TI.

### **3. Pengelolaan Arsitektur Enterprise**

#### ***Deskripsi***

Membangun arsitektur yang umum terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan lapisan arsitektur teknologi untuk secara efektif dan efisien menghubungkan strategi Pemerintah Kota Probolinggo dan TI dengan menciptakan model model utama dan praktik yang menjelaskan dasar dan sasaran arsitektur. Menentukan persyaratan untuk taksonomi, standar, pedoman, prosedur, template dan alat-alat, dan menyediakan hubungan untuk komponen ini. Meningkatkan keselarasan, kelincahan, kualitas informasi dan menghasilkan penghematan biaya potensial melalui inisiatif seperti penggunaan kembali komponen.

#### ***Tujuan***

Mewakili komponen yang berbeda yang membentuk Pemerintah Kota Probolinggo dan hubungan antar mereka serta prinsip-prinsip desain dan evolusi mereka dari waktu ke waktu, yang memungkinkan standar, responsif dan efisien dari penyampaian tujuan operasional dan strategis

#### ***Target dalam bidang IT***

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- IT agility
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT

#### ***Target Proses***

- Arsitektur dan standar yang efektif dalam mendukung Pemerintah Kota Probolinggo.
- Sebuah portofolio layanan arsitektur enterprise mendukung perubahan Pemerintah Kota Probolinggo tangkas.
- Adanya arsitektur dan/atau domain yang tepat dan update yang memberikan informasi arsitektur terpercaya.
- Adanya sebuah kerangka arsitektur dan metodologi umum Pemerintah Kota Probolinggo serta repositori arsitektur terintegrasi yang digunakan untuk mengaktifkan efisiensi penggunaan kembali di seluruh Pemerintah Kota Probolinggo.

#### ***Sub Proses***

Proses Pengelolaan Arsitektur Enterprise mempunyai beberapa sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar TI. Sub proses tersebut meliputi:

- a) Mengembangkan visi arsitektur enterprise.
- b) Mendefinisikan referensi arsitektur.
- c) Memilih peluang dan solusi.
- d) Mendefinisikan implementasi arsitektur.
- e) Menyediakan layanan arsitektur enterprise.

#### **4. Pengelolaan Inovasi**

##### ***Deskripsi***

Menjaga kesadaran akan tren teknologi informasi dan layanan terkait, mengidentifikasi peluang inovasi, dan merencanakan cara untuk mendapatkan keuntungan dari inovasi dalam kaitannya dengan kebutuhan bisnis. Analisis peluang untuk inovasi bisnis atau perbaikan yang dapat dibuat dengan teknologi, layanan atau inovasi bisnis dengan TI, serta melalui teknologi yang telah ada dan melalui inovasi proses bisnis dan TI. Hal ini dapat mempengaruhi perencanaan strategis dan keputusan arsitektur Pemerintah Kota Probolinggo .

##### ***Tujuan***

Mencapai keunggulan kompetitif, inovasi bisnis, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

##### ***Target dalam bidang IT***

- Menyadari keuntungan dari investasi TI dan layanannya.
- Penggunaan yang memadai dari aplikasi, informasi dan solusi teknologi
- IT agility
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan TI
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

##### ***Target Proses***

- Nilai Pemerintah Kota Probolinggo diciptakan melalui pengkualifkasian dan penggunaan inovasi dalam teknologi, metode TI dan solusi.
- Tujuan Pemerintah Kota Probolinggo terpenuhi dengan peningkatan manfaat kualitas dan/atau pengurangan biaya sebagai hasil dari identifikasi dan implementasi solusi yang inovatif.
- Inovasi dipromosikan dan digunakan sebagai bagian dari budaya Pemerintah Kota Probolinggo.

##### ***Sub Proses***

Proses Pengelolaan Inovasi mempunyai beberapa sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar TI. Sub proses tersebut meliputi:

- a) Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi.
- b) Menjaga pemahaman tentang lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
- c) Memonitor lingkungan teknologi.
- d) Menilai potensi teknologi yang muncul dan ide-ide inovasi.
- e) Merekomendasikan lebih lanjut inisiatif sesuai.
- f) Memantau pelaksanaan dan menggunakan inovasi.

#### **5. Mengelola Portfolio**

##### ***Deskripsi***

Mengeksekusi arah strategis investasi yang ditetapkan untuk sejalan dengan visi arsitektur Pemerintah Kota Probolinggo dan karakteristik yang diinginkan dari portofolio investasi dan layanan terkait, dan mempertimbangkan berbagai kategori investasi dan sumber daya dan kendala pendanaan. Mengevaluasi, memprioritaskan dan menyeimbangkan program dan layanan, mengelola permintaan atas sumber daya dan dana, berdasarkan keselarasan mereka dengan tujuan strategis, kelayakan dan resiko Pemerintah Kota Probolinggo. Memindahkan program yang dipilih ke dalam portofolio layanan aktif untuk eksekusi. Memantau kinerja portofolio layanan dan program secara keseluruhan, mengusulkan penyesuaian yang diperlukan dalam menanggapi program dan kinerja pelayanan atau mengubah prioritas Pemerintah Kota Probolinggo.

### ***Tujuan***

Mengoptimalkan kinerja portofolio keseluruhan program dalam menanggapi program dan kinerja pelayanan dan mengubah prioritas dan tuntutan Pemerintah Kota Probolinggo.

### ***Target dalam bidang TI***

- Keselarasan TI dan strategi bisnis.
- Memperoleh manfaat dari pelaksanaan investasi penggunaan dan layanan TI.
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas.

### ***Target Proses***

- Campuran investasi yang tepat didefinisikan dan diselaraskan dengan strategi Pemerintah Kota Probolinggo.
- Sumber pendanaan investasi dapat diidentifikasi dan tersedia.
- Program program bisnis dievaluasi dan diprioritaskan sebelum dana dialokasikan.
- Sebuah pandangan yang komprehensif dan akurat dari kinerja portofolio investasi yang ada.
- Perubahan program investasi tercermin dalam layanan TI, aset dan sumber daya portofolio yang relevan.
- Manfaat telah terwujud karena manfaat pemantauan.

### ***Sub Proses***

- a) Membangun kombinasi target investasi.
- b) Menentukan ketersediaan dan sumber dana.
- c) Mengevaluasi dan memilih program untuk mendanai.
- d) Memantau, mengoptimalkan dan melaporkan kinerja portofolio investasi.
- e) Menjaga portofolio.
- f) Mengelola manfaat prestasi.

## **6. Mengelola Anggaran dan Biaya**

### ***Deskripsi***

Mengelola keuangan yang berkaitan dengan TI untuk kegiatan dalam fungsi bisnis dan TI, meliputi anggaran, biaya dan manajemen manfaat, dan prioritas pengeluaran melalui penggunaan praktik penganggaran formal dan sistem yang adil dan merata mengalokasikan biaya untuk Pemerintah Kota Probolinggo. Berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

untuk mengidentifikasi dan mengendalikan total biaya dan manfaat dalam konteks rencana strategis dan taktis TI, dan melakukan tindakan korektif jika diperlukan.

### **Tujuan**

Membantu perkembangan kemitraan antara TI dan stakeholder Pemerintah Kota Probolinggo untuk memungkinkan penggunaan sumber daya TI terkait yang efektif dan efisien dan memberikan transparansi dan akuntabilitas biaya dan nilai bisnis dari solusi dan layanan. Memungkinkan Pemerintah Kota Probolinggo untuk membuat keputusan tentang penggunaan solusi dan layanan TI

### **Target dalam bidang TI**

- Memperoleh manfaat dari pelaksanaan investasi penggunaan dan layanan TI.
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko TI.

### **Target Proses**

- Sebuah anggaran yang transparan dan lengkap untuk TI secara akurat yang mencerminkan pengeluaran yang direncanakan.
- Alokasi sumber daya TI untuk inisiatif TI diprioritaskan berdasarkan kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo.
- Biaya untuk layanan dialokasikan secara adil.
- Anggaran dapat secara akurat dibandingkan dengan biaya yang sebenarnya.

### **Sub Proses**

- a) Mengelola keuangan dan akuntansi.
- b) Memprioritaskan alokasi sumber daya.
- c) Membuat dan mengelola anggaran.
- d) Memodelkan dan mengalokasikan biaya.
- e) Mengelola biaya.

## **7. Mengelola Sumber Daya Manusia**

### **Deskripsi**

Memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan optimal, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia. Ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab didefinisikan, belajar dan perencanaan pertumbuhan, dan ekspektasi kinerja, didukung dengan orang-orang yang kompeten dan termotivasi.

### **Tujuan**

Mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan Pemerintah Kota Probolinggo.

### **Target dalam bidang TI**

- Keselarasan TI dan strategi bisnis.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan TI.
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas.

- Adanya karyawan yang kompeten dan memiliki motivasi tinggi dalam bisnis dan TI.
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

#### **Target Proses**

- Struktur organisasi IT dan hubungan - hubungannya fleksibel dan responsif.
- Sumber daya manusia secara efektif dan efisien dikelola.

#### **Sub Proses**

- a) Mempertahankan staf yang memadai dan tepat.
- b) Mengidentifikasi personil kunci TI.
- c) Mempertahankan keterampilan dan kompetensi personil.
- d) Mengevaluasi kinerja kerja karyawan.
- e) Merencanakan dan melacak penggunaan TI dan sumber daya manusia.
- f) Mengelola kontrak staf.

### **8. Mengelola Hubungan**

#### **Deskripsi**

Mengelola hubungan antara bisnis dan TI secara formal dan transparan yang menjamin fokus pada pencapaian tujuan bersama dan berbagi hasil Pemerintah Kota Probolinggo yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi risiko. Berdasarkan hubungan saling percaya, menggunakan istilah terbuka dan dimengerti dan bahasa yang sama dan kemauan untuk mengambil kepemilikan dan akuntabilitas untuk keputusan-keputusan kunci.

#### **Tujuan**

Menghasilkan nilai yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan diri, kepercayaan di bidang IT dan penggunaan sumber daya secara efektif.

#### **Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Pemberdayaan dan dukungan dari proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis.
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

#### **Target Proses**

- Strategi bisnis, rencana dan kebutuhan dipahami dengan baik, didokumentasikan dan disetujui.
- Hubungan yang baik antara Pemerintah Kota Probolinggo dan TI.
- Pemangku kepentingan bisnis yang sadar keuntungan/kesempatan yang diperoleh dari teknologi.

#### **Sub Proses**

- a) Memahami ekspektasi bisnis.
- b) Mengidentifikasi peluang, risiko dan kendala untuk IT untuk meningkatkan bisnis.

- c) Mengelola hubungan bisnis.
- d) Koordinasi dan Komunikasi.
- e) Memberikan masukan kepada perbaikan berkesinambungan dari layanan.

## **9. Mengelola Service Agreements**

### ***Deskripsi***

Menyelaraskan layanan dan tingkat layanan dengan kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo dan harapan, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan, dan monitoring layanan TI, tingkat layanan dan indikator kinerja TI.

### ***Tujuan***

Memastikan bahwa layanan TI dan tingkat layanan memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo saat ini dan masa depan.

### ***Target dalam bidang TI***

- Hasil dari layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

### ***Target Proses***

- Pemerintah Kota Probolinggo dapat secara efektif memanfaatkan layanan TI seperti yang didefinisikan di katalog.
- Perjanjian layanan mencerminkan kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo dan kemampuan TI.
- Layanan TI tampil sebagaimana diatur dalam perjanjian layanan.

### ***Sub Proses***

- a) Mengidentifikasi layanan TI.
- b) Mencatat layanan TI yang diperoleh dalam katalog.
- c) Mendefinisikan dan mempersiapkan perjanjian layanan.
- d) Memantau dan melaporkan tingkat layanan.
- e) Meninjau perjanjian layanan dan kontrak.

## **10. Mengelola Supplier**

### ***Deskripsi***

Mengelola TI terkait layanan yang disediakan oleh semua jenis pemasok untuk memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo, termasuk pemilihan pemasok, manajemen hubungan, manajemen kontrak, dan meninjau dan pemantauan kinerja pemasok untuk efektivitas dan kepatuhan.

### ***Tujuan***

Meminimalkan risiko yang terkait dengan supplier yang kurang baik dan memastikan harga yang kompetitif.

**Target dalam bidang TI**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan TI.
- Hasil dari layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- IT agility

**Target Proses**

- Supplier melakukan pekerjaan sesuai perjanjian.
- Risiko pemasok dinilai dan ditangani dengan benar.
- Hubungan dengan supplier berjalan dengan baik.

**Sub Proses**

- a) Mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan dan kontrak dengan supplier.
- b) Mengelola hubungan dan kontrak dengan supplier.
- c) Mengelola risiko supplier.
- d) Memantau kinerja dan kepatuhan supplier.

**11. Mengelola Kualitas**

**Deskripsi**

Mendefinisikan dan menjabarkan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil yang terkait dalam Pemerintah Kota Probolinggo, termasuk kontrol, pemantauan, dan penggunaan praktik dan standar dalam perbaikan dan upaya efisiensi yang terus menerus.

**Tujuan**

Memastikan pengiriman konsisten solusi dan layanan untuk memenuhi persyaratan kualitas Pemerintah Kota Probolinggo dan memenuhi kebutuhan stakeholder.

**Target dalam bidang TI**

- Adanya manfaat dari pelaksanaan investasi penggunaan dan layanan TI.
- Hasil dari TI sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas.

**Target Proses**

- Pihak pihak dalam Pemerintah Kota Probolinggo puas dengan kualitas solusi dan layanan.
- Hasil dari proyek dan layanan dapat diprediksi.
- Persyaratan kualitas diimplementasikan dalam semua proses.

**Sub Proses**

- a) Membangun sistem manajemen mutu(QMS).
- b) Mendefinisikan dan mengelola kualitas standar, praktek dan prosedur.
- c) Manajemen mutu fokus pada pelanggan.
- d) Lakukan pemantauan kualitas, kontrol dan ulasan.

- e) Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi untuk pengembangan dan penerapan layanan.
- f) Mempertahankan perbaikan berkelanjutan.

## **12. Mengelola Resiko**

### ***Deskripsi***

Mengidentifikasi, menilai dan mengurangi resiko terkait TI dalam tingkat toleransi yang ditetapkan oleh manajemen Pemerintah Kota Probolinggo eksekutif secara berkelanjutan.

### ***Tujuan***

Mengintegrasikan risiko Pemerintah Kota Probolinggo terkait TI dengan keseluruhan manajemen resiko Pemerintah Kota Probolinggo , dan menyeimbangkan biaya dan manfaat dari pengelolaan TI.

### ***Target dalam bidang TI***

- Kepatuhan TI dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal .
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan TI.
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko TI.
- Keamanan informasi, infrastruktur kegiatan proses dan aplikasi
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas

### ***Target Proses***

- Resiko yang berkaitan dengan IT di identifikasi, analisa, dikelola dan dilaporkan.
- Adanya profile resiko saat ini dan resiko yang sudah ditangani.
- Semua aktifitas manajemen resiko yang yang penting sudah dikelola dan ditangani.
- Tindakan manajemen risiko telah dilaksanakan secara efektif.

### ***Sub Proses***

- a) Pengumpulan data.
- b) Analisa resiko.
- c) Mengelola profil resiko.
- d) Menjelaskan resiko.
- e) Mendefinisikan manajemen resiko dan tindakan yang dilakukan.
- f) Menanggapi resiko.

## **13. Mengelola Keamanan**

### ***Deskripsi***

Mendefinisikan, mengoperasikan dan memonitor sistem manajemen keamanan informasi.

### ***Tujuan***

Menjaga dampak dan terjadinya insiden keamanan informasi dalam tingkat resiko yang dimaklumi dalam Pemerintah Kota Probolinggo.

### **Target dalam bidang IT**

- Kepatuhan IT dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko IT.
- Keamanan informasi, infrastuktur kegiatan proses dan aplikasi.
- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

### **Target Proses**

- Tersedianya sebuah sistem yang tanggap dan efektif menangani persyaratan keamanan informasi Pemerintah Kota Probolinggo
- Rencana keamanan telah dibentuk, diterima dan dikomunikasikan di seluruh Pemerintah Kota Probolinggo.
- Solusi keamanan informasi diimplementasikan dan dioperasikan secara konsisten di seluruh Pemerintah Kota Probolinggo.

### **Sub Proses**

- a) Membangun dan memelihara sistem manajemen keamanan informasi (ISMS).
- b) Mendefinisikan dan mengelola rencana penanganan resiko keamanan informasi.
- c) Memantau dan meninjau ISMS.

## **8.2.2.2 Pembangunan, Pengadaan dan Implementasi**

Pada proses Pembangunan, Pengadaan dan Implementasi terdapat 10 sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar yang perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu:

- [1] Mengelola program dan proyek.
- [2] Mengelola pendefinisian kebutuhan.
- [3] Mengelola identifikasi dan pembuatan solusi.
- [4] Mengelola tingkat kesediaan dan kapasitas.
- [5] Mengelola pemberdayaan perubahan organisasi.
- [6] Mengelola perubahan.
- [7] Mengelola tingkat penerimaan perubahan dan proses transisi.
- [8] Mengelola pengetahuan.
- [9] Mengelola aset.
- [10] Mengelola konfigurasi.

### **1. Mengelola Program dan Proyek**

#### **Deskripsi**

Mengelola semua program dan proyek dari portofolio investasi sesuai dengan strategi dan standar Pemerintah Kota Probolinggo. Dimulai dari awal, perencanaan, kontrol, eksekusi/pelaksanaan sampai akhir/penutupan program dan proyek dilakukan review post-Implementasi.

#### **Tujuan**

Menyadari manfaat bisnis dan mengurangi resiko dari hal-hal yang tak terduga, biaya dan pengurangan nilai dengan meningkatkan komunikasi dan keterlibatan bisnis dan pengguna, Menjamin nilai dan kualitas dari proyek dengan memaksimalkan kontribusinya ke portofolio investasi dan layanan.

**Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Adanya manfaat dari pelaksanaan investasi penggunaan dan layanan IT.
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas .

**Target Proses**

- Stakeholder yang terkait terlibat dalam program dan proyek.
- Ruang lingkup dan hasil dari program dan proyek layak dan sesuai dengan tujuan.
- Aktivitas – aktivitas program dan proyek dilakukan sesuai rencana.
- Sumber daya program dan proyek cukup untuk melakukan kegiatan sesuai dengan rencana.
- Manfaat program dan proyek yang diharapkan tercapai dan sesuai dengan yang diharapkan.

**Sub Proses**

- a) Membuat pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek.
- b) Memulai program.
- c) Mengelola pihak – pihak yang terlibat.
- d) Membuat dan mengelola rencana program.
- e) Melakukan dan menjalankan program.
- f) Monitor, kontrol dan melaporkan hasil dari program.
- g) Memulai dan menjalankan proyek dalam program.
- h) Merencanakan proyek.
- i) Mengelola kualitas program dan proyek.
- j) Mengelola resiko program dan proyek.
- k) Monitor dan kontrol proyek.
- l) Mengelola sumber daya untuk proyek dan paket kerja dalamnya.
- m) Menutup proyek atau proyek lanjutan .
- n) Menutup program.

**2. Mengelola Pendefinisian Kebutuhan**

**Deskripsi**

Mengidentifikasi dan menganalisa kebutuhan sebelum pelaksanaan program untuk menjamin kesesuaian dengan kebutuhan strategis Pemerintah Kota Probolinggo yang mencakup proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur dan layanan. Berkoordinasi dengan pihak – pihak yang terlibat mengenai review kemampuan yang meliputi biaya, keuntungan, analisa resiko dan persetujuan kebutuhan dan solusi yang ditawarkan.

**Tujuan**

Menciptakan solusi yang optimal dan layak yang memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo dan meminimalkan risiko

**Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Hasil dari IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Pemberdayaan dan dukungan dari proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis.

**Target Proses**

- Kebutuhan bisnis secara fungsional dan teknis mencerminkan kebutuhan dan target Pemerintah Kota Probolinggo .
- Solusi yang diajukan memenuhi kebutuhan bisnis secara fungsional dan teknis.
- Resiko yang terkait dengan kebutuhan telah dibahas dan disesuaikan dalam solusi yang direncanakan.
- Kebutuhan dan solusi yang direncanakan sesuai dengan tujuan bisnis (nilai yang diharapkan dan biaya yang layak)

**Sub Proses**

- a) Mendefinisikan dan membuat kebutuhan bisnis secara fungsional dan teknis.
- b) Melakukan studi/penelitian kelayakan dan membuat solusi alternative.
- c) Mengelola kebutuhan resiko.
- d) Memperoleh persetujuan atas kebutuhan dan solusi.

**3. Mengelola Identifikasi dan Pembuatan Solusi**

**Deskripsi**

Membangun dan mengelola solusi yang terindikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis yang mencakup desain, pembangunan, pengadaan dan kerjasama dengan supplier atau vendor. Menangani konfigurasi, persiapan uji coba, uji coba, manajemen dan pengelolaan kebutuhan proses bisnis, aplikasi, informasi/ data, infrastuktur dan layanan.

**Tujuan**

Membuat solusi yang efektif/efisien yang mampu mendukung strategi Pemerintah Kota Probolinggo dan tujuan operasional.

**Target dalam bidang IT**

- Menyediakan layanan TI sejalan dengan kebutuhan bisnis.

**Target Proses**

- Desain solusi, termasuk komponen yang relevan, memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo, sejalan dengan standar dan menangani semua risiko teridentifikasi.
- Solusi sesuai dengan desain, standar organisasi, dan memiliki kontrol keamanan dan pertanggung jawaban yang tepat.
- Solusi memiliki kualitas yang layak dan telah di uji coba.
- Persetujuan akan perubahan kebutuhan yang diterapkan dalam solusi.

- Mengelola aktivitas yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dan teknologi.

#### **Sub Proses**

- a) Desain solusi tingkat tinggi.
- b) Desain komponen solusi secara detail.
- c) Membangun komponen solusi.
- d) Pengadaan komponen solusi.
- e) Membangun solusi.
- f) Menjamin kualitas solusi.
- g) Persiapan untuk uji coba.
- h) Pelaksanaan uji coba untuk solusi.
- i) Mengelola perubahan kebutuhan.
- j) Mengelola solusi.
- k) Mendefinisikan layanan IT dan mengelola portofolio layanan.

### **4. Mengelola Tingkat Ketersediaan dan Kapasitas**

#### **Deskripsi**

Menyeimbangkan kebutuhan sekarang dan masa depan dalam hal kemampuan, performansi dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biayanya. Melingkupi penilaian kemampuan saat ini, perkiraan kebutuhan masa depan, analisa dampak bisnis dan penilaian resiko untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk memenuhi kebutuhan.

#### **Tujuan**

Menjaga ketersediaan layanan, manajemen sumber daya yang efisien, dan optimalisasi kinerja sistem melalui prediksi kebutuhan kinerja dan kapasitas masa depan.

#### **Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.
- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan

#### **Target Proses**

- Ketersediaan rencana dalam mengantisipasi kebutuhan bisnis yang kritis.
- Kapasitas, kinerja dan ketersediaan memenuhi persyaratan.
- Ketersediaan, kinerja dan kapasitas masalah diidentifikasi dan diselesaikan secara rutin.

#### **Sub Proses**

- a) Menilai kemampuan, kinerja dan kapasitas saat ini dan membuat standar tolak ukur.
- b) Menilai dampak bisnis.
- c) Perencanaan untuk kebutuhan baru atau perubahan kebutuhan dari layanan.
- d) Monitor dan review kemampuan dan kapasitas layanan.
- e) Investigasi dan menentukan isu kemampuan, performansi dan kapasitas.

## **5. Mengelola Pemberdayaan Perubahan Organisasi**

### ***Deskripsi***

Memaksimalkan kemungkinan kesuksesan penerapan untuk perubahan organisasi dalam Pemerintah Kota Probolinggo yang terjadi dengan mengurangi resiko, meliputi siklus perubahan yang mempengaruhi pihak – pihak dalam bisnis dan TI.

### ***Tujuan***

Mempersiapkan dan meyakinkan pihak – pihak terkait mengenai perubahan bisnis dan menangani resiko kegagalan.

### ***Target dalam bidang IT:***

- Penggunaan yang memadai dari aplikasi, informasi dan solusi teknologi.
- Hasil dan keuntungan dari program tepat waktu, sesuai budget dan memenuhi kebutuhan dan standar kualitas.
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

### ***Target Proses***

- Keinginan stakeholder untuk perubahan telah tercapai.
- Tim Implementasi kompeten dan mampu mendorong perubahan.
- Perubahan yang diinginkan dipahami dan diterima oleh stakeholder.
- Pihak penting dalam bisnis diberdayakan untuk memberikan perubahan.
- Pihak penting dalam bisnis mampu mengoperasikan, menggunakan dan mengelola perubahan.
- Perubahan tertanam dan berkelanjutan.

### ***Sub Proses***

- a) Membangun keinginan untuk berubah.
- b) Membentuk tim implementasi yang efektif.
- c) Mengkomunikasikan visi yang diinginkan.
- d) Memberdayakan pihak – pihak penting dan mengidentifikasi solusi jangka pendek.
- e) Mengaktifkan pengoperasian dan penggunaan.
- f) Menanamkan pendekatan baru.
- g) Mempertahankan perubahan.

## **6. Mengelola Perubahan**

### **Deskripsi**

Mengelola semua perubahan dengan cara yang terkendali, termasuk perubahan standar dan pemeliharaan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi dan infrastruktur. Termasuk standar perubahan dan prosedur, penilaian dampak, prioritas dan otorisasi, perubahan darurat, pelacakan, pelaporan, penutupan dan dokumentasi.

### **Tujuan**

Memungkinkan penanganan yang cepat dan handal dari perubahan bisnis dan penanganan risiko yang berdampak negatif terhadap stabilitas atau integritas perubahan.

### **Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Keamanan informasi, infrastuktur kegiatan proses dan aplikasi.

### **Target Proses**

- Perubahan resmi dibuat pada waktu yang tepat dan dengan kesalahan minimal.
- Penilaian dampak mengungkapkan pengaruh perubahan pada semua komponen yang terkena dampak.
- Semua perubahan darurat ditinjau dan disahkan setelah perubahan.
- Pihak – pihak utama diinformasikan mengenai semua aspek perubahan.

### **Sub Proses**

- a) Evaluasi, memprioritaskan dan mengotorisasi permintaan perubahan.
- b) Mengelola perubahan darurat.
- c) Melacak dan melaporkan perubahan status.
- d) Menutup dan mendokumentasikan perubahan.

## **7. Mengelola Tingkat Penerimaan Perubahan dan Proses Transisi**

### **Deskripsi**

Menerima dan membuat solusi baru operasional, termasuk perencanaan pelaksanaan, sistem dan konversi data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi produksi proses bisnis baru atau diubah dan layanan TI, dukungan produksi awal, dan review pasca implementasi.

### **Tujuan**

Menerapkan solusi yang aman dan sesuai dengan yang telah disepakati mengenai harapan dan hasil.

### **Target dalam bidang IT**

- Penggunaan yang memadai dari aplikasi, informasi dan solusi teknologi.
- Pemberdayaan dan dukungan dari proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi ke dalam proses bisnis

### **Target Proses**

- Pengujian penerimaan memenuhi persetujuan stakeholder dan memperhitungkan semua aspek dari rencana implementasi dan konversi.
- Kesiapan untuk promosi ke produksi dengan kesiapan dan dukungan pemangku kepentingan.
- Rilis berhasil dipromosikan, stabil dan memenuhi harapan
- Pelajaran mengenai rilis selanjutnya

### **Sub Proses**

- a) Membuat rencana implementasi.
- b) Merencanakan proses bisnis, sistem dan konversi data.
- c) Merencanakan uji coba kelayakan.
- d) Membuat lingkungan uji coba..
- e) Melakukan ujicoba kelayakan.
- f) Menaikkan ke produksi dan persiapan rilis.
- g) Menyediakan layanan awal untuk produksi/rilis.
- h) Melakukan review setelah implementasi.

## **8. Mengelola Pengetahuan**

### **Deskripsi**

Menjaga ketersediaan pengetahuan yang relevan, tervalidasi dan dapat diandalkan untuk mendukung semua kegiatan proses dan memfasilitasi pengambilan keputusan. Merencanakan identifikasi, pengumpulan, pengorganisasian, mempertahankan, penggunaan dan penghapusan pengetahuan.

### **Tujuan**

Memberikan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung semua staf dalam kegiatan pekerjaan mereka dan untuk pengambilan keputusan dan meningkatkan produktivitas.

### **Target dalam bidang IT**

- IT agility
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

### **Target Proses**

- Sumber informasi teridentifikasi dan terklasifikasi.
- Pengetahuan digunakan dan dibagikan.
- Penyebaran pengetahuan ditanamkan dan menjadi budaya dalam Pemerintah Kota Probolinggo.
- Pengetahuan diperbaharui dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan.

### **Sub Proses**

- a) Memelihara dan memfasilitasi budaya berbagi pengetahuan.
- b) Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sumber-sumber informasi.
- c) Mengatur dan kontekstualisasi informasi menjadi pengetahuan.
- d) Menggunakan dan berbagi pengetahuan.

- e) Mengevaluasi dan menghapus informasi.

## **9. Mengelola Aset**

### ***Deskripsi***

Mengelola aset TI sesuai siklus hidupnya untuk memastikan bahwa penggunaannya memberikan nilai dengan biaya yang optimal, tetap beroperasi sesuai dengan tujuan, dilindungi secara fisik, dan aset-aset yang sangat penting untuk mendukung kemampuan layanan tersedia dan handal. Mengelola lisensi perangkat lunak untuk memastikan bahwa nilai optimal yang diperoleh, mempertahankan dan mengembangkan hubungannya dengan penggunaan dalam bisnis, dan perangkat lunak yang diinstal memenuhi perjanjian lisensi.

### ***Tujuan***

Mengelola semua aset IT dan mengoptimasi nilai yang diberikan aset aset tersebut.

### ***Target dalam bidang IT***

- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko IT..
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.

### ***Target Proses***

- Lisensi disesuaikan dan diselaraskan dengan kebutuhan bisnis.
- Aset dikelola secara optimal.

### ***Sub Proses***

- a) Identifikasi dan mencatat semua aset yang tersedia.
- b) Mengelola aset – aset penting.
- c) Mengelola siklus hidup aset.
- d) Mengoptimasi biaya aset.
- e) Mengelola lisensi.

## **10. Mengelola Konfigurasi**

### ***Deskripsi***

Mendefinisikan dan memelihara deskripsi dan hubungan antara sumber daya kunci dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan layanan IT yang layak, termasuk mengumpulkan informasi konfigurasi, membangun baseline, verifikasi dan informasi konfigurasi audit, dan memperbarui repositori konfigurasi

### ***Tujuan***

Memberikan informasi yang memadai tentang aset layanan untuk memungkinkan layanan untuk secara efektif dikelola, menilai dampak perubahan dan menangani insiden layanan.

### ***Target dalam bidang IT***

- Kepatuhan IT dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.

- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan

**Target Proses**

- Repositori konfigurasi akurat, lengkap dan up to date

**Sub Proses**

- a) Menyediakan dan merawat model konfigurasi
- b) Menyediakan dan merawat repository dan dasar konfigurasi
- c) Merawat dan mengontrol configuration items
- d) Membuat laporan konfigurasi dan status .
- e) Verifikasi dan review integritas repository konfigurasi

**8.2.2.3 Penyerahan, Layanan dan Dukungan**

Pada proses Penyerahan, Layanan dan Dukungan terdapat 6 sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar yang perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu:

- [1] Mengelola operasi.
- [2] Mengelola permintaan layanan dan insiden
- [3] Mengelola masalah.
- [4] Mengelola kontinuitas.
- [5] Mengelola layanan keamanan.
- [6] Mengelola kontrol proses bisnis.

**1. Mengelola Operasi**

**Deskripsi**

Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk layanan IT secara internal dan outsourcing, termasuk pelaksanaan standar prosedur operasi yang telah ditetapkan dan kegiatan monitoring yang diperlukan.

**Tujuan**

Memberikan hasil pelayanan operasional IT seperti yang direncanakan.

**Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.

**Target Proses**

- Kegiatan operasional dilakukan sesuai kebutuhan dan jadwal.
- Operasi dimonitor, diukur, dilaporkan dan diganti rugi jika ada kerugian.

**Sub Proses**

- a) Melakukan prosedur operasional.
- b) Mengelola layanan IT yang bersifat outsource.
- c) Monitor infrastruktur IT.
- d) Mengelola lingkungan.
- e) Mengelola fasilitas.

## **2. Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden**

### ***Deskripsi***

Memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dan resolusi dari semua jenis insiden. Memulihkan layanan normal; catatan dan memenuhi permintaan pengguna; dan merekam, menyelidiki, mendiagnosa, meningkat dan menyelesaikan insiden.

### ***Tujuan***

Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat dari permintaan pengguna dan insiden.

### ***Target dalam bidang IT***

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.

### ***Target Proses***

- Layanan yang berhubungan dengan IT tersedia untuk digunakan.
- Insiden diselesaikan sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati.
- Permintaan layanan yang ditangani sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati untuk kepuasan pengguna.

### ***Sub Proses***

- a) Mendefinisikan insiden dan skema klasifikasi layanan permintaan.
- b) Merekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.
- c) Verifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.
- d) Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden.
- e) Mengatasi dan memperbaiki insiden.
- f) Menutup permintaan layanan dan insiden.
- g) Melacak status dan menghasilkan laporan.

## **3. Mengelola Masalah**

### ***Deskripsi***

Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya serta memberikan solusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

### ***Tujuan***

Meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.

### ***Target dalam bidang IT***

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.
- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

**Target Proses**

- Masalah yang berhubungan dengan IT diselesaikan sehingga mereka tidak terjadi kembali.

**Sub Proses**

- a) Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah.
- b) Menyelidiki dan mendiagnosa masalah.
- c) Meningkatkan kesalahan yang diketahui.
- d) Menyelesaikan dan menutup masalah.
- e) Melakukan manajemen masalah yang bersifat proaktif.

#### **4. Mengelola Kontinuitas**

**Deskripsi**

Membangun dan memelihara rencana yang menghubungkan bisnis dan IT untuk menanggapi insiden dan gangguan untuk melanjutkan operasi proses bisnis kritis dan layanan IT yang dibutuhkan dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dibutuhkan oleh Pemerintah Kota Probolinggo.

**Tujuan**

Melanjutkan operasi bisnis penting dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima untuk Pemerintah Kota Probolinggo dalam hal gangguan signifikan.

**Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

**Target Proses**

- Informasi bisnis penting tersedia untuk bisnis, sejalan dengan tingkat pelayanan minimum yang diperlukan.
- Ketahanan yang cukup untuk layanan penting.
- Layanan tes secara berlanjut telah diverifikasi sesuai efektivitas rencana.
- Rencana berkesinambungan yang update untuk mencerminkan kebutuhan bisnis saat ini.
- Pihak internal dan eksternal telah dilatih dalam rencana kesinambungan.

**Sub Proses**

- a) Menentukan kebijakan berkelanjutan, tujuan dan ruang lingkup bisnis.
- b) Mempertahankan strategi kesinambungan.
- c) Mengembangkan dan menerapkan respon kelangsungan bisnis.
- d) Melatih, menguji dan meninjau BCP.
- e) Meninjau, memelihara dan meningkatkan rencana yang berkesinambungan.
- f) Melakukan pelatihan rencana berkesinambungan.
- g) Mengelola pengaturan backup.
- h) Melakukan kajian untuk pasca keberlanjutan.

#### **5. Mengelola Layanan Keamanan**

**Deskripsi**

Melindungi informasi Pemerintah Kota Probolinggo untuk mempertahankan tingkat risiko keamanan informasi diterima oleh Pemerintah Kota Probolinggo sesuai dengan kebijakan keamanan. Membangun dan mempertahankan hak informasi peran keamanan dan akses dan melakukan pemantauan keamanan.

**Tujuan**

Meminimalkan dampak bisnis dari kerentanan operasional dan insiden keamanan informasi.

**Target dalam bidang IT**

- Kepatuhan IT dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Keamanan informasi, infrastruktur kegiatan proses dan aplikasi.

**Target Proses**

- Keamanan jaringan dan komunikasi kebutuhan bisnis dipenuhi.
- Informasi yang diproses, disimpan dan dikirimkan oleh perangkat dilindungi.
- Semua pengguna secara unik diidentifikasi dan memiliki hak akses sesuai dengan peran bisnis mereka.
- Tindakan fisik telah dilaksanakan untuk melindungi informasi dari akses yang tidak sah, kerusakan dan gangguan saat sedang diproses, disimpan atau dikirimkan.
- Informasi elektronik dijamin ketika disimpan, ditransmisikan atau dihancurkan.

**Sub Proses**

- a) Perlindungan terhadap malware.
- b) Mengelola keamanan jaringan dan konektivitas.
- c) Mengelola keamanan endpoint.
- d) Mengelola identitas pengguna dan akses logis.
- e) Mengelola akses fisik ke aset IT.
- f) Mengelola dokumen dan perangkat output yang sensitif.
- g) Memonitor infrastruktur untuk kegiatan yang berhubungan dengan keamanan.

## **6. Mengelola Kontrol Proses Bisnis**

**Deskripsi**

Mendefinisikan dan memelihara kontrol proses bisnis yang tepat untuk memastikan informasi yang terkait dengan dan diproses oleh proses bisnis internal maupun outsourcing memenuhi semua persyaratan kontrol informasi yang relevan. Mengidentifikasi persyaratan kontrol informasi yang relevan dan mengelola dan mengoperasikan kontrol yang memadai untuk memastikan bahwa informasi dan pengolahan informasi memenuhi persyaratan.

**Tujuan**

Menjaga integritas informasi dan keamanan aset informasi ditangani dalam proses bisnis di Pemerintah Kota Probolinggo atau outsourcing.

**Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Hasil dari layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.

### **Target Proses**

- Cakupan dan efektivitas kunci pengendalian untuk memenuhi kebutuhan bisnis untuk memproses informasi yang lengkap.
- Tersedia peran, tanggung jawab dan hak akses sesuai dengan kebutuhan bisnis yang berwenang.
- Transaksi bisnis disimpan secara benar dan sesuai kebutuhan dalam log.

### **Sub Proses**

- a) Menyelaraskan kegiatan pengendalian yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan Pemerintah Kota Probolinggo.
- b) Mengontrol pengolahan informasi.
- c) Mengontrol pengolahan peran information Manager, tanggung jawab, hak akses dan tingkat kewenangan.
- d) Mengelola kesalahan dan pengecualian.
- e) Memastikan ketertelusuran peristiwa informasi dan akuntabilitas.
- f) Mengamankan aset informasi.

#### **8.2.2.4 Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian**

Pada proses Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian terdapat 6 sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar yang perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu:

- [1] Pengawasan , evaluasi dan nilai performa dan kesesuaian.
- [2] Pengawasan , evaluasi dan nilai sistem kontrol internal.
- [3] Pengawasan , evaluasi dan nilai pemenuhan dari kebutuhan external.

#### **1. Pengawasan, Evaluasi dan Nilai Performa dan Kesesuaian**

##### **Deskripsi**

Mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi bisnis, IT dan tujuan dan metrik proses. Memantau bahwa proses bekerja sesuai kinerja yang disepakati dan kesesuaian tujuan dan metrik dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.

##### **Tujuan**

Memberikan keterbukaan akan kinerja dan kesesuaian dan pendorong tercapainya tujuan.

##### **Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Menyediakan layanan TI sejalan dengan kebutuhan bisnis.
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT.
- Kepatuhan TI dengan kebijakan internal.

##### **Target Proses**

- Tujuan dan metrik disetujui oleh pihak – pihak yang terkait.
- Proses disesuaikan dengan tujuan dan metrik yang disepakati.
- Monitoring, penilaian dan penginfomasi dalam perusahaan dilakukan dengan pendekatan efektif dan operasional
- Tujuan dan metrik terintegrasi dengan sistem monitoring perusahaan.
- Proses pelaporan performa dan kesesuaian tepat waktu dan jelas.

### **Sub Proses**

- a) Membangun pendekatan pemantauan.
- b) Menentukan target performa dan kesesuaian.
- c) Mengumpulkan dan memproses data performa dan kesesuaian.
- d) Menganalisa data performa dan kesesuaian.
- e) Menjamin penerapan dilakukan secara benar.

## **2. Pengawasan, Evaluasi dan Nilai Sistem Kontrol Internal**

### **Deskripsi**

Memantau dan mengevaluasi lingkungan pengendalian serara rutin, termasuk penilaian diri dan ulasan jaminan independen. Memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kekurangan dan ketidak efisienan kontrol serta memulai tindakan perbaikan. Merencanakan, mengatur dan mempertahankan standar untuk penilaian pengendalian internal dan kegiatan pertanggung jawaban.

### **Tujuan:**

Mendapatkan transparansi bagi para pemangku kepentingan kunci pada sistem pengendalian internal sehingga memberikan kepercayaan dalam operasi, kepercayaan dalam pencapaian tujuan perusahaan dan pemahaman yang memadai tentang risiko residual.

### **Target dalam bidang IT**

- Kepatuhan IT dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Kepatuhan TI dengan kebijakan internal.

### **Target Proses**

- Proses, sumber daya dan informasi sesuai dengan persyaratan dalam sistem pengendalian internal perusahaan.
- Semua inisiatif dijamin direncanakan dan dilaksanakan secara efektif
- Adanya jaminan independen bahwa sistem pengendalian internal operasional dan efektif tersedia.
- Pengendalian internal dibuat dan kekurangan diidentifikasi dan dilaporkan.

### **Sub Proses**

- a) Monitor kontrol internal.
- b) Review kontrol proses bisnis secara efektif.
- c) Melakukan kontrol penilaian internal.
- d) Mengidentifikasi dan melaporkan kekurangan kontrol.
- e) Menjamin bahwa penyedia bersifat independen dan berkualitas.
- f) Merancang inisiatif jaminan.
- g) Membuat ruang lingkup inisiatif jaminan.
- h) Melaksanakan inisiatif jaminan.

### 3. Monitor, Evaluasi dan Nilai Pemenuhan Kebutuhan Eksternal

#### Deskripsi

Evaluasi mengenai proses TI dan proses bisnis IT yang didukung telah sesuai dengan undang-undang, peraturan dan persyaratan kontrak. Memperoleh keyakinan bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipenuhi, dan mengintegrasikan IT sesuai dengan kepatuhan perusahaan secara keseluruhan.

#### Tujuan:

Memastikan bahwa perusahaan kompatibel dengan semua persyaratan eksternal yang berlaku.

#### Target dalam bidang IT

- Kepatuhan IT dan dukungan untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal.
- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.

#### Target Proses

- Semua persyaratan kepatuhan eksternal diidentifikasi.
- Persyaratan kepatuhan eksternal memadai.

#### Sub Proses

- a) Mengidentifikasi kebutuhan kepatuhan eksternal.
- b) Mengoptimalkan penanganan kebutuhan eksternal.
- c) Konfirmasi kepatuhan eksternal.
- d) Memperoleh keyakinan kepatuhan eksternal.

## 8.2.3 Kebijakan Tata Kelola TI

Berdasarkan COBIT 5.0 maka proses utama TI yang berkaitan dengan tata kelola TI yaitu Evaluasi, Pengarahan dan Pengawasan. Pemerintah Kota Probolinggo perlu membuat berbagai kebijakan dan standar operasional prosedur yang berkaitan dengan proses evaluasi, pengarahan dan pengawasan dari semua investasi TI.

### 8.2.3.1 Evaluasi, Pengarahan dan Pengawasan

Pada proses Evaluasi, Pengarahan dan Pengawasan terdapat 5 sub proses TI yang memerlukan kebijakan dan prosedur operasional standar yang perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo yaitu:

- [1] Menjamin aturan dan pemeliharaan tata kelola
- [2] Menjamin penyaluran keuntungan
- [3] Menjamin optimasi resiko
- [4] Menjamin optimasi sumber daya
- [5] Menjamin keterbukaan *stakeholder*

## 1. Menjamin Aturan dan Pemeliharaan Tata Kelola

### **Deskripsi**

Proses menganalisa dan menggambarkan kebutuhan tata kelola IT dalam Pemerintah Kota Probolinggo dan menyesuaikan tata kelola IT dengan struktur, strategi, proses dan kegiatan yang terjadi dalam Pemerintah Kota Probolinggo untuk mencapai visi dan misi serta target dan tujuan Pemerintah Kota Probolinggo.

### **Tujuan**

Menyediakan pendekatan yang terintegrasi dan sesuai dengan tata kelola Pemerintah Kota Probolinggo. Menjamin keputusan dalam IT sesuai dengan strategi dan tujuan Pemerintah Kota Probolinggo. Serta menjamin proses yang berhubungan dengan IT bersifat efektif dan transparan, sesuai dengan aturan yang ada dan kebutuhan terpenuhi, serta memenuhi kebutuhan tata kelola direksi.

### **Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Komitmen bagian manajemen eksekutif dalam pembuatan kebijakan IT.
- Hasil dari IT sesuai dengan kebutuhan bisnis.

### **Target Proses**

- Adanya model pembuatan keputusan strategi untuk IT yang bersifat efektif dan sesuai dengan kondisi internal dan eksternal Pemerintah Kota Probolinggo serta kebutuhan *stakeholder*.
- Sistem Tata kelola IT diterapkan dalam Pemerintah Kota Probolinggo.
- Diperoleh jaminan mengenai sistem tata kelola IT berjalan dengan efektif.

### **Sub Proses**

- a) Evaluasi sistem tata kelola
- b) Mengarahkan sistem tata kelola
- c) Mengawasi sistem tata kelola

#### **a) Evaluasi sistem tata kelola**

Pengidentifikasi dan penyesuaian peran *stakeholder*, pencatatan kebutuhan yang disepakati dan penilaian mengenai keadaan tata kelola IT saat ini dan rancangan kedepannya

#### **Aktivitas:**

- Analisa dan identifikasi faktor internal dan eksternal dan tren dalam bisnis yang berpengaruh dengan rancangan tata kelola
- Penentuan tujuan dan peran IT sesuai dengan bisnis
- Mengukur kebijakan dari luar seperti peraturan pemerintah, hukum dan kewajiban yang ada serta bagaimana kebijakan itu dapat dipraktekkan dalam tata kelola IT
- Menghubungkan penggunaan dan pemrosesan informasi dan dampaknya dalam lingkungan sosial, alam dan kepentingan internal dan eksternal *stakeholder* dengan tujuan, visi misi dan target Pemerintah Kota Probolinggo.
- Menentukan dampak dari seluruh lingkungan kontrol Pemerintah Kota Probolinggo yang berhubungan dengan IT.
- Diskusikan prinsip yang akan menentukan rancangan tata kelola dan pengambilan keputusan dalam IT.

- Membuat pengertian mengenai budaya atau cara pengambilan keputusan dan menentukan model pengambilan keputusan yang optimal dalam IT
- Menentukan level yang tepat untuk peran dan hak termasuk dalam penentuan aturan untuk keputusan IT

**b) Mengarahkan sistem tata kelola**

Menginformasikan pemimpin dan memperoleh dukungan dan komitmen mereka. Petunjuk dalam struktur, proses dan praktek untuk tata kelola TI sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola Pemerintah Kota Probolinggo, model pengambilan keputusan dan tingkat manajemen. Mendefinisikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

**c) Mengawasi sistem tata kelola**

Memonitor efektivitas dan kinerja tata kelola IT dalam Pemerintah Kota Probolinggo. Menilai apakah sistem tata kelola IT dan pelaksanaan elemennya (termasuk struktur, prinsip dan proses) dilakukan secara efektif dan tepat dalam Pemerintah Kota Probolinggo.

## **2. Menjamin Penyaluran Keuntungan**

**Deskripsi**

Proses untuk mengoptimalkan kontribusi nilai tambah (keuntungan) ke dalam bisnis yang berasal dari kegiatan bisnis, penggunaan IT dan investasi aset di bidang IT yang sesuai dengan biaya yang digunakan.

**Tujuan**

Menjaga nilai optimal dari penggunaan IT, aset, biaya yang efisien dari solusi dan servis serta ukuran yang akurat dan terpercaya dari biaya, yang dihubungkan dengan keuntungan sehingga kebutuhan bisnis dapat didukung secara efektif dan efisien.

**Target dalam bidang IT**

- Keselarasan IT dan strategi bisnis.
- Realisasi keuntungan dari investasi penggunaan IT dan portfolio layanan.
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko IT.
- Menyediakan layanan TI sejalan dengan kebutuhan bisnis
- Adanya pengetahuan, keahlian dan inisiatif untuk inovasi bisnis.

**Target Proses**

- Pemerintah Kota Probolinggo memperoleh keuntungan optimal dari portfolionya yang dihasilkan dari penyediaan, penggunaan dan investasi aset IT.
- Memperoleh keuntungan optimal dari investasi IT melalui pengefisienan kegiatan manajemen dalam Pemerintah Kota Probolinggo.
- Pengoptimalan hasil dari investasi IT secara individu.

**Sub Proses**

- a) Evaluasi optimasi keuntungan
- b) Mengarahkan optimasi keuntungan
- c) Mengawasi optimasi keuntungan

**a) Evaluasi optimasi keuntungan**

Evaluasi dilakukan secara kontinyu terhadap portofolio investasi, layanan dan asset TI untuk menentukan probabilitas capaian obyektif Pemerintah Kota Probolinggo dan untuk mengetahui nilai tambah yang telah dicapai.

Identifikasi dan pembuatan kebijakan terhadap sebarang perubahan untuk mengarahkan kebutuhan manajemen untuk mengoptimalkan pembuatan nilai.

**b) Mengarahkan optimasi benefit.**

Prinsip dan penerapan manajemen nilai secara langsung akan mengoptimalkan realisasi nilai atas investasi TI dalam keseluruhan siklus ekonomis.

**c) Mengawasi optimasi benefit.**

Memonitor tujuan utama dan metric untuk menentukan pengembangan bisnis yang telah memberikan nilai dan mafaat yang diharapkan dari hasil investasi dan layanan TI yang telah dilakukan.

### **3. Menjamin optimasi resiko**

#### **Deskripsi**

Kegiatan untuk menjamin resiko Pemerintah Kota Probolinggo masih dalam tingkat yang dapat ditoleransi dan diinginkan, dapat di komunikasikan dan resiko yang berkaitan dengan IT dapat diidentifikasi dan ditangani.

#### **Tujuan**

Menjamin resiko IT dalam Pemerintah Kota Probolinggo tidak melebihi tingkat toleransi dan yang diinginkan, serta dampak dari resiko dapat diidentifikasi dan ditangani, serta kesalahan yang potensial dapat dikurangi

#### **Target dalam bidang IT**

- Penanganan resiko bisnis yang berhubungan dengan IT.
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko IT.
- Keamanan informasi, infrastruktur kegiatan proses dan aplikasi
- Kesesuaian IT dengan kebijakan internal

#### **Target Proses**

Batas resiko berhasil ditentukan dan dikomunikasikan serta resiko utama IT diketahui Pemerintah Kota Probolinggo menangani resiko IT yang kritis secara efektif dan efisien. Resiko Pemerintah Kota Probolinggo dalam bidang IT tidak melebihi resiko yang diinginkan dan dampak dari resiko dapat diidentifikasi dan ditangani

#### **Sub Proses**

- a) Evaluasi manajemen resiko.
- b) Mengarahkan manajemen resiko.
- c) Mengawasi manajemen resiko.

**a) Evaluasi manajemen resiko.**

Secara kontinyu menguji dan membuat kebijakan terhadap dampak resiko saat ini dan mendatang terhadap penggunaan TI di Pemerintah Kota Probolinggo. Pertimbangkan apakah resiko dan nilai dari Pemerintah Kota Probolinggo berkaitan dengan penggunaan TI teridentifikasi dan dikelola.

**b) Mengarahkan manajemen resiko.**

Secara langsung membangun praktek manajemen resiko untuk memberikan jaminan yang masuk akal bahwa resiko TI yang terjadi tidak melampaui perkiraan para pimpinan.

**c) Mengawasi manajemen resiko.**

Memonitor tujuan utama dan metric dari proses manajemen resiko dan membuat bagaimana deviasi atau problem akan teridentifikasi, ditelusuri dan dilaporkan untuk perbaikan.

#### **4. Menjamin Optimasi Sumber Daya**

**Deskripsi**

Kegiatan untuk menjamin sumber daya IT (orang, proses dan teknologi) memadai dan cukup serta dapat mendukung tujuan Pemerintah Kota Probolinggo dalam biaya yang optimal.

**Tujuan**

Menjamin sumber daya yang dibutuhkan Pemerintah Kota Probolinggo sesuai dengan yang diinginkan , biaya IT optimal dan terdapat kesadaran dan kesiapan untuk perubahan kedepannya.

**Target dalam bidang IT**

- IT agility
- Optimasi dalam aset, sumber daya dan kemampuan IT
- Adanya karyawan yang kompeten dan memiliki motivasi tinggi dalam bisnis dan IT

**Tujuan**

- Kebutuhan sumber daya dalam Pemerintah Kota Probolinggo bersifat optimal.
- Sumber daya dapat dialokasikan sesuai dengan prioritas Pemerintah Kota Probolinggo dalam lingkup pembiayaan.
- Penggunaan sumber daya secara optimal dicapai melalui siklus hidup ekonomi Pemerintah Kota Probolinggo.

**Sub Proses**

**a) Evaluasi manajemen sumber daya.**

Secara kontinyu menguji dan membuat kebijakan kebutuhan sumber daya TI saat ini dan mendatang, opsi sumber daya (termasuk strategi sumber daya) , dan alokasi dan prinsip manajemen untuk memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Probolinggo secara optimal.

**b) Mengarahkan manajemen sumber daya.**

Menjamin adopsi prinsip manajemen sumber daya supaya penggunaan sumber daya TI dapat optimal dalam keseluruhan siklus hidup ekonomis.

**c) Mengawasi manajemen sumber daya.**

Memonitor tujuan utama dan metric proses manajemen sumber daya dan membangun bagaimana penyimpangan atau problem yang diidentifikasi, ditelusuri dan dilaporkan untuk perbaikan.

#### **5. Menjamin Keterbukaan Stakeholder**

**Deskripsi**

Kegiatan untuk menjamin performa dan tingkat kesesuaian laporan IT dalam Pemerintah Kota Probolinggo bersifat transparan dimana stakeholders menyetujui target , metrik dan kebutuhan akan aksi yang dilakukan.

**Tujuan**

Menjamin komunikasi antara stakeholder bersifat efektif, tepat waktu dan pelaporan dilakukan untuk meningkatkan performa dan perkembangan serta menjamin tujuan dan strategi IT sesuai dengan strategi Pemerintah Kota Probolinggo.

**Target dalam bidang IT**

- Komitmen bagian manajemen eksekutif dalam pembuatan kebijakan IT
- Transparansi biaya, keuntungan serta resiko IT.
- Menyediakan layanan TI sejalan dengan kebutuhan bisnis

**Target Proses**

- Laporan *Stakeholder* sesuai kebutuhan *stakeholder*.
- Laporan yang lengkap, tepat waktu dan akurat.
- Komunikasi yang efektif dan kepuasan *stakeholder*.

**Sub Proses EDM05**

- a) Evaluasi kebutuhan laporan stakeholder
- b) Mengarahkan laporan dan komunikasi stakeholder
- c) Mengawasi komunikasi stakeholder

**a) Evaluasi kebutuhan laporan stakeholder.**

Secara berkelanjutan menguji dan melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan saat ini dan mendatang terhadap komunikasi dan pelaporan, termasuk kebutuhan pelaporan yang wajib (misal kebijakan) dan komunikasi dengan stakeholder lain. Membuat prinsip komunikasi.

**b) Mengarahkan laporan dan komunikasi stakeholder.**

Menjamin terbentuknya komunikasi dan pelaporan terhadap stakeholder yang efektif, termasuk mekanisme untuk menjamin kualitas dan kelengkapan informasi, termasuk pelaporan yang wajib, dan menciptakan sebuah strategi komunikasi terhadap stakeholder.

**c) Mengawasi komunikasi stakeholder.**

Memonitor efektifitas komunikasi stakeholder. Penilaian mekanisme terhadap jaminan akurasi, kehandalan dan efektifitas, dan jaminan bahwa kebutuhan stakeholder yang berbeda dapat dipenuhi.

## 8.2.4 Jenis Pekerjaan Organisasi dan Manajemen TIK Mendatang

Berdasarkan uraian bagian sebelumnya maka jenis pekerjaan yang berkaitan dengan aspek Organisasi dan Manajemen TIK yang perlu dilaksanakan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 8.3. Jenis Pekerjaan Organisasi dan Manajemen TIK Mendatang

Kategori Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	Deskripsi Pekerjaan
Pelatihan	Pelatihan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen	Pelatihan ditujukan kepada staf/ operator yang masih merasa kesulitan mempergunakan sistem informasi tertentu
	Pelatihan maintenance	Pelatihan ini ditujukan kepada para karyawan bagian IT untuk memperbaiki permasalahan terkait software maupun hardware dalam skala menengah kebawah, termasuk pelatihan pengenalan bagian-bagian hardware komputer dan laptop, instalasi, dll.
	Pelatihan Jaringan	Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pengelolaan infrastruktur TIK, setting jaringan, trouble shooting, instalasi dll
	Pelatihan TIK	Pelatihan TI yang diselenggarakan dapat bervariasi dan diikuti oleh staf untuk meningkatkan kompetensi TI staf yang ada di semua OPD. Jenis pelatihan TI dapat bervariasi seperti: Pelatihan pemrograman website, pelatihan mySQL, pelatihan software microsoft, pelatihan manajemen proyek TI, pelatihan audit sistem informasi, pelatihan tata kelola TI, dll
	Pelatihan SIM	Pelatihan ini diperlukan untuk memberikan pengetahuan kepada staf dalam menggunakan SIM yang terdapat pada OPD masing-masing. Pelatihan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan, baik keuangan, surat-menyurat, arsip, dll. Sehingga SIM yang telah dibangun dapat dipergunakan se-efektif mungkin untuk membantu pelayanan pemerintah terhadap rakyat
Pengelolaan SDM	Rotasi Staf	Pekerjaan ini diperlukan dalam rangka menempatkan staf sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Selain itu rotasi staf diperlukan untuk menangani komplain dari website.
	Pembagian PIC	Pekerjaan ini diperlukan agar masing-masing SDM memiliki tanggungjawab. Sehingga dapat lebih fokus dan mendalami permasalahan terkait tanggungjawab masing-masing. Dan menghindari adanya 2 tanggungjawab besar atau lebih yang dipegang oleh 1 orang.

Kategori Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	Deskripsi Pekerjaan
	Penambahan karyawan yang <i>qualified</i>	Pekerjaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa fasilitas yang disediakan pada masing-masing OPD dapat dijalankan seefektif mungkin, sehingga jika dibutuhkan, diperlukan penambahan SDM yang qualified untuk mengelolanya.
	Pembentukan tim sinergi TI antar OPD	Tim ini bertugas untuk mengelola sinergi TI antar OPD. Tim berasal dari perwakilan Dinas Kominfo dan OPD lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo
Dokumentasi	Penyusunan standar dokumen pengadaan TI	Target pekerjaan ini adalah menghasilkan berbagai template dokumen dapat dipergunakan oleh semua OPD yang akan melaksanakan pengadaan bidang Teknologi Informasi
	Penyusunan standar layanan TI	Target pekerjaan ini adalah menghasilkan berbagai dokumen yang diperlukan untuk Manajemen Layanan TI untuk setiap layanan antara lain: Service Level Requirement, Service Level Agreement, dll. Untuk standarisasi dokumen dapat dipergunakan standar ITIL.
Peraturan dan Kebijakan	Penyusunan peraturan dan kebijakan untuk pengisian data LPSE	Pekerjaan ini adalah membuat peraturan pengisian data LPSE bagi. Peraturan ini diperuntukan semua OPD. Setelah peraturan dibuat perlu disosialisasikan ke semua OPD. Dan dimonitor pelaksanaannya.
	Penyusunan peraturan dan kebijakan evaluasi laporan secara reguler	Peraturan ini diperlukan supaya semua pihak yang berkaitan dengan evaluasi laporan dapat melakukan evaluasi secara reguler setiap 3,6 dan 12 bulan.
	Penyusunan peraturan dan kebijakan manajemen TI	Ada 4 jenis peraturan dan kebijakan yang harus dipersiapkan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian, perencanaan dan pengorganisasian</li> <li>• Pembuatan, Pengadaan dan Implementasi</li> <li>• Penyerahan, Pelayanan dan Dukungan</li> <li>• Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian</li> </ul>
	Penyusunan peraturan dan kebijakan tata kelola TI	Peraturan dan kebijakan yang harus dipersiapkan berkaitan dengan proses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi, pengarahan dan pengawasan</li> </ul>
Sosialisasi	Sosialisasi Peraturan	Peraturan yang berkaitan dengan TI perlu disosialisasikan ke seluruh OPD. Pelaksanaan peraturan perlu dimonitor dan dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana OPD memahami peraturan yang sudah dibuat.

Kategori Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	Deskripsi Pekerjaan
	Sosialisasi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik	Sosialisasi ini bertujuan memberikan pencerahan bagi seluruh staf perwakilan OPD mengenai Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diberlakukan di Indonesia.
	Sosialisasi SIM	Pekerjaan ini untuk memberikan pencerahan bagi siapa saja yang terkait SIM tersebut agar mengetahui adanya fasilitas yang diberikan untuk mempermudah pekerjaan mereka sekaligus memperkenalkan bagaimana cara penggunaannya.
Pengembangan	Penyempurnaan rencana kebutuhan IT	Pekerjaan ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyimpulkan rencana kebutuhan IT secara lebih jelas dan detail untuk memperoleh suatu gambaran kebutuhan IT yang secara efektif dan efisien dapat membantu pekerjaan para karyawan dalam melayani masyarakat.
	Pembangunan aplikasi	Pekerjaan ini bertujuan untuk melakukan perencanaan hingga pembangunan aplikasi yang dibutuhkan oleh unit tertentu dengan tujuan mempercepat pelayanan masyarakat.
	Peningkatan bandwidth	Pekerjaan ini bertujuan untuk menambah kecepatan internet yang sering lambat atau lemot, hingga mengganggu pekerjaan karyawan.