

**PENYUSUNAN DOKUMEN PEDOMAN DAN INSTRUKSI KERJA
MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)**

Studi Kasus: Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov)
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Oleh:

SITI LAILATUL ZAHROTUN NISAK	NPM : 19082010035
MUHAMMAD EVAN HOEDIANSYAH	NPM : 19082010059
INAS SYARIFAH ABIDAH	NPM : 19082010089

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
SURABAYA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN PKL

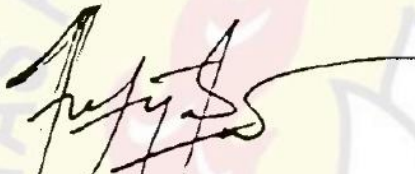
Judul : PENYUSUNAN DOKUMEN PEDOMAN DAN INSTRUKSI KERJA
MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) STUDI KASUS:
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Oleh : Siti Lailatul Zahrotun Nisak NPM. 19082010035
Muhammad Evan Hoediansyah NPM. 19082010059
Inas Syarifah Abidah NPM. 19082010089

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Pembina Lapangan



Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267



Yudha Febriadi, S.Kom., M.T.
NIP. 19830223 200604 1 007

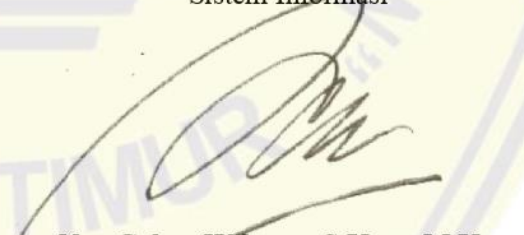
Mengetahui,

Dekan

Koordinator Program Studi

Fakultas Ilmu Komputer

Sistem Informasi



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom
NIPPPK. 19790317 2021211 002

Judul : Penyusunan Dokumen Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Dosen Pembimbing : Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya (DINKOMINFO) merupakan sebuah lembaga pemerintahan daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan salah satu fokus manajemen tata kelola teknologi informasi yaitu Manajemen Perubahan. Namun, di dalam pelaksanaannya DINKOMINFO kota Surabaya masih belum memiliki sebuah standar baku dan resmi yang berfungsi sebagai pedoman dalam implementasi dari proses manajemen perubahan baik di lingkup organisasi maupun layanan teknologi informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu, diperlukan penyusunan sebuah dokumen Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan yang bertujuan untuk mengelola dan menjalankan setiap perubahan ataupun pembaharuan dari sebuah proses, alat, dan teknik secara efektif di dalam individu, tim dan sistem yang luas pada pengimplementasian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di DINKOMINFO kota Surabaya sehingga dapat terdokumentasi dengan baik. Pedoman pelaksanaan Manajemen Perubahan ini dimaksudkan sebagai petunjuk dan pegangan bagi setiap aktor di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat pelaksanaan proses manajemen perubahan. Hasil dari penyusunan dokumen manajemen perubahan ini adalah dalam bentuk Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terhadap ruang lingkup yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya berdasarkan kerangka kerja ITIL V4.

Kata Kunci: *manajemen perubahan, instruksi kerja, SPBE, ITIL V4*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “Penyusunan Dokumen Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya”. Adapun tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan salah satunya merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dan pembuatan laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban kami terhadap berlangsungnya pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Tak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
2. Orang tua, yang telah memberi dukungan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
3. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
4. Bapak Yudho Febriadi, S.Kom., M.T. selaku Kepala Bidang Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik (e-Gov) sekaligus pembimbing lapangan yang telah membantu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
5. Ibu Mona Syahmi S.Kom. selaku pembimbing lapangan yang selalu membantu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
6. Ibu Herliana Widyaningrum, S.T., M.T. selaku Kepala Seksi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov) sekaligus pembimbing lapangan yang selalu membantu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Surabaya.

7. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses mengajar.
8. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2019 yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini.
9. Kakak senior mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Praktik Kerja Lapangan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan, bantuan, nasihat, serta bimbingan yang bermanfaat bagi kami.

Kami sadar bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan Laporan Praktik. Kami berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan kami, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, September 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PKL	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Manajemen Perubahan	6
2.2 Tinjauan Instruksi Kerja.....	7
2.3 Tinjauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	8
2.4 Tinjauan ITIL	9
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI DAN PELAKSANAAN PKL ..	11
3.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	11
3.2 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	11
3.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	12
3.3.1 Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	12
3.3.2 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	12
3.4 Struktur Organisasi.....	13
3.4.1 Kepala Dinas	13
3.4.2 Sekretariat	14
3.4.3 Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov).....	14
3.4.4 Bidang Keamanan dan Infrastruktur Teknologi Informasi	15
3.4.5 Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Serta Statistik.....	15
3.4.6 UPTD	16
3.4.7 Kelompok Jabatan Fungsional	16
3.5 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	16
3.5.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan	16
3.5.2 Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	16

3.5.3	Uraian dan Pembagian Kerja	17
3.5.4	Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	18
3.5.4.1	Studi Literatur.....	19
3.5.4.2	Observasi	19
3.5.4.3	Wawancara	19
3.5.4.4	Penentuan Framework dan Regulasi	20
3.5.4.5	Penyusunan Pedoman Manajemen Perubahan	20
3.5.4.6	Pembuatan Dokumentasi Pedoman Manajemen Perubahan	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		22
4.1	Sistematika Pengumpulan Data dalam Penyusunan Dokumen Pedoman Manajemen Perubahan	22
4.2	Kondisi Terkini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	23
4.3	Penggunaan <i>Framework</i> dan Regulasi dalam Penyusunan Dokumen Pedoman Manajemen Perubahan	23
4.4	Penyusunan Dokumen Pedoman Manajemen Perubahan	24
4.5	Proses Bisnis Setelah Disusunnya Pedoman dan SOP Manajemen Perubahan	26
4.5.1	Perencanaan.....	27
4.5.2	Analisis.....	27
4.5.3	Pengembangan	28
4.5.4	Implementasi	32
4.5.5	Pemantauan	36
4.5.6	Evaluasi	39
BAB V PENUTUP.....		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN.....		43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rincian Jadwal Kegiatan.....	16
Tabel 3.2 Pembagian Tugas Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	17
Tabel 4.1 RACI <i>Chart</i> lingkup Organisasi Perangkat Daerah.....	30
Tabel 4.2 Kategori Pelaksanaan Manajemen Perubahan	31
Tabel 4.3 Skala Penilaian	40
Tabel 4.4 Skala Persentase	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur SVS ITIL V4.....	10
Gambar 3.1 Bagan Susunan Organisasi.....	13
Gambar 3.2 Diagram Alur PKL.....	18
Gambar 4.1 Alur Manajemen Perubahan.....	26
Gambar 4.2 Form Permintaan Perubahan Organisasi.....	28
Gambar 4.3 Form Pemetaan Aktor.....	29
Gambar 4.4 Form SOP Perubahan Organisasi.....	32
Gambar 4.5 Form SOP Perubahan Organisasi Standar.....	33
Gambar 4.6 Form SOP Perubahan Organisasi Normal.....	34
Gambar 4.7 Form SOP Perubahan Organisasi Darurat.....	35
Gambar 4.8 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Standar.....	36
Gambar 4.9 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Normal.....	37
Gambar 4.10 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Darurat.....	38
Gambar 4.11 Form Kuesioner Evaluasi Manajemen Perubahan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Permintaan Perubahan Organisasi	43
Lampiran 2 Form Pemetaan Aktor.....	44
Lampiran 3.1 Form SOP Perubahan Organisasi	45
Lampiran 3.2 Form SOP Perubahan Organisasi Standar	46
Lampiran 3.3 Form SOP Perubahan Organisasi Normal	47
Lampiran 3.4 Form SOP Perubahan Organisasi Darurat	48
Lampiran 4.1 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Standar	49
Lampiran 4.2 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Normal	50
Lampiran 4.3 Form <i>Checklist</i> Pemantauan Perubahan Organisasi Darurat	51
Lampiran 5 Form Kuesioner Evaluasi Manajemen Perubahan.....	52
Lampiran 6 Dokumentasi Pelaksanaan PKL	53