

**PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* 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 :

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Real Ananda Kristi | 19082010003 |
| Ida Ayu Putu Laras Chantika | 19082010068 |
| Fajar Wirahadi Kusuma | 19082010072 |

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PKL

Judul : PENYUSUNAN DOKUMEN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) STUDI KASUS :
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Oleh : Real Anandra Kristi NPM. 19082010003
Ida Ayu Putu Laras Chantika NPM. 19082010068
Fajar Wirahadi Kusuma NPM. 19082010072

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,

Pembina Lapangan,



Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom

NPT. 378050702181



Yudho Febriadi, S.Kom., M.T.

NIP. 19830223 200604 1 007

Mengetahui,

Dekan

Koordinator Program Studi

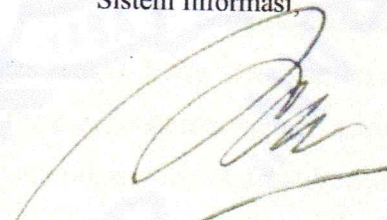
Fakultas Ilmu Komputer,

Sistem Informasi,



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.

NIP. 19650731 199203 2 001



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom

NIPPPK. 19790317 2021211 002

Judul PKL : Penyusunan *Standard Operating Procedure*
Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Dosen Pembimbing : Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Namun pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya belum menerapkan salah satu dari Manajemen SPBE tersebut yakni manajemen perubahan. Manajemen perubahan TI diperlukan untuk mengatur dan mengelola perubahan - perubahan ruang lingkup dalam Peraturan Presiden tersebut terhadap kondisi sebelum dan setelah dilakukannya perubahan tersebut. Untuk melakukan pengelolaan terhadap perubahan tersebut, diperlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai manajemen perubahan terhadap ruang lingkup yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya yakni meliputi organisasi, aplikasi, infrastruktur, proses bisnis, layanan, data dan informasi, keamanan, dan arsitektur berdasarkan kerangka kerja ITIL V4. Hasil akhir dari penelitian tugas praktik kerja lapangan ini adalah dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai manajemen perubahan terhadap ruang lingkup yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya berdasarkan kerangka kerja dan ITIL V4. Pembuatan SOP diharapkan dapat memberikan standarisasi yang jelas terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dalam pengelolaan pengembangan ruang lingkup yang ada.

Kata Kunci : *Standard Operating Procedure* (SOP), ITIL 4, Manajemen Perubahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penyusunan laporan ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban penulis terhadap Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya yang berjudul **“Penyusunan Standard Operating Procedure Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”**.

Ucapan terima kasih juga disampaikan ke berbagai pihak yang turut membantu memperlancar penyelesaian Praktek Kerja Lapangan, yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam memperoleh ilmu sejauh ini.
2. Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya.
3. 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.
4. 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.
5. 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,

6. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku koordinator program studi Sistem Informasi yang selalu memberikan dukungan dan arahan.
7. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar mengajar pada jam perkuliahan maupun diluar jam perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta bantuan yang bermanfaat bagi penulis.

Surabaya, Oktober 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN PKL | i |
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan..... | 3 |
| 1.4 Manfaat..... | 3 |
| 1.5 Batasan Permasalahan | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4)</i> | 4 |
| 2.2 <i>Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT 5)</i> | 5 |
| 2.3 Manajemen Perubahan (<i>Change Management</i>) | 6 |
| BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI | 8 |
| 3.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya..... | 8 |
| 3.2 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya..... | 8 |
| 3.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya..... | 9 |
| 3.3.1 Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya..... | 9 |
| 3.3.2 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya..... | 10 |
| 3.4 Struktur Organisasi..... | 10 |
| 3.4.1 Kepala Dinas | 11 |
| 3.4.2 Sekretariat | 11 |
| 3.4.3 Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov)..... | 12 |
| 3.4.4 Bidang Keamanan dan Infrastruktur Teknologi Informasi | 12 |
| 3.4.5 Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Serta Statistik..... | 13 |
| 3.4.6 UPTD | 13 |
| 3.4.7 Kelompok Jabatan Fungsional | 13 |

| | |
|---|----|
| BAB IV PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN | 15 |
| 4.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL | 15 |
| 4.1.1 PKL | 15 |
| 4.1.2 Waktu PKL | 15 |
| 4.2 Uraian dan Pembagian Kerja..... | 15 |
| 4.3 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan..... | 16 |
| 4.3.1 Studi Literatur | 16 |
| 4.3.2 Observasi..... | 16 |
| 4.3.3 Pengumpulan Data | 17 |
| 4.3.4 Penentuan Domain | 17 |
| 4.3.5 Pemetaan RACI Chart..... | 17 |
| 4.3.6 Pembuatan Alat Pengukuran..... | 18 |
| 4.3.7 Pembuatan Laporan..... | 18 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 19 |
| 5.1 Sistematika Pengumpulan Data dalam Penyusunan Standar Operating Procedure..... | 19 |
| 5.2 Analisis Kesenjangan..... | 20 |
| 5.3 Identifikasi Dampak dan Solusi..... | 25 |
| 5.4 Penyusunan Dokumen Standard Operating Procedure Manajemen Perubahan..... | 26 |
| 5.4.1 Usulan dan Deskripsi SOP | 26 |
| 5.4.2 Pihak - Pihak yang terlibat dalam Proses Manajemen Perubahan .. | 29 |
| 5.4.3 Menilai dan Mengevaluasi Perubahan | 32 |
| 5.4.4 Kategori Pelaksanaan Manajemen Perubahan | 33 |
| 5.4.5 Menilai dan Mengevaluasi Perubahan | 36 |
| 5.5 Hasil Pembuatan Dokumen SOP | 36 |
| BAB 6 PENUTUP | 41 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 41 |
| 6.2 Saran..... | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA | 42 |
| LAMPIRAN | 45 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan..... | 15 |
| Tabel 5.1 Analisis Kesenjangan..... | 21 |
| Tabel 5.2 Identifikasi Dampak dan Solusi | 25 |
| Tabel 5.3 Penanganan Perubahan Darurat | 27 |
| Tabel 5.4 Hierarki Otorisasi Perubahan..... | 30 |
| Tabel 5.5 RACI Chart lingkup Organisasi Perangkat Daerah | 32 |
| Tabel 5.6 Kategori Pelaksanaan Manajemen Perubahan | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Cobit 5 Framework | 6 |
| Gambar 3.1 Bagan Susunan Organisasi | 11 |
| Gambar 5.1 Formulir Permintaan Perubahan..... | 38 |