

## PEMBUATAN SOP MENURUT PERMENPAN NO.52 TAHUN 2011 DENGAN *BEST PRACTICE COBIT 5* DAN *ITIL V3*

Miftah Farid<sup>1)</sup>, Tony Dwi Susanto<sup>2)</sup>, Amna Shifia Nisafani<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Jurusan Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

JL.Raya ITS – Kampus ITS Sukolilo, Surabaya 60111

Telp : (031) 5999944, Fax : (031) 5964965

E-mail : [far\\_la@is.its.ac.id](mailto:far_la@is.its.ac.id)<sup>1)</sup>

---

### Abstrak

*Demi tercapainya pelayanan yang prima, Sub Bagian Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi (SBPTST) sebagai salah satu lembaga pemerintahan memerlukan adanya tata kelola teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam pengelolaan operasional. Disamping itu, ketidakterediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang merupakan bagian dari tata kelola teknologi informasi (IT Governance) di SBPTST juga tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permenpan) No.52 Tahun 2011 tentang perlunya SOP dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah. Untuk itu, SBPTST merasa perlu untuk membuat sebuah dokumen SOP khususnya di bidang Operasional IT.*

*Penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data dan penggalian informasi dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi serta telaah terhadap dokumen bisnis. Selanjutnya dilakukan identifikasi kebutuhan SOP dengan mengacu pada Permenpan Nomor 52 Tahun 2011 dan juga identifikasi kebutuhan SOP berdasarkan best practice Cobit 5 Enabling Process dan ITIL v3. Hasil identifikasi kebutuhan SOP kemudian dikembangkan dan dituliskan ke dalam sebuah dokumen SOP. Dokumen SOP yang telah dibuat kemudian diverifikasi untuk memastikan tidak terjadi duplikasi atau tumpang tindih.*

**Kata kunci:** IT Governance, COBIT.5 , SOP, ITIL v3

### Abstract

*In order to achieve service excellence, Sub Division of Technical Services, Code and Telecommunications (SBPTST) as one of the government institutions requires information and communication technologies governance especially in the operational management. In addition, the absence of Standard Operating Procedures (SOP) of information and communication technology (ICT) in SBPTST, which is part of IT governance, does not comply with the government regulation number 52 issued by Ministry of Interior in 2011 (Permenpan No.52, 2011) on the need of SOP in the administration of local government tasks. Hence, SBPTST needs to develop a SOP for its IT Operations. This research begins with the collection of data and extracting information using interviews and observation techniques and the study of business documents. The next is to identify the requirement of the SOP based on Permenpan No.52, 2011 and based on best practice COBIT 5 Enabling Process and ITIL v3. Afterward, the result of SOP requirement identification is developed and written into an SOP document and then is verified to ensure the absence of duplication or overlapping.*

**Keywords:** IT Governance, COBIT.5, SOP, ITIL v3

## 1. PENDAHULUAN

Suksesnya suatu organisasi bergantung pada tercapai tidaknya tujuan bisnis organisasi tersebut. Teknologi informasi (TI) menjadi salah satu penunjang tercapainya tujuan bisnis organisasi. Agar penerapan TI dapat memberikan dampak baik, maka diperlukan adanya keselarasan antara tujuan bisnis dan tujuan TI. Untuk itu, diperlukan adanya Tata Kelola TI atau *IT Governance* yang membimbing penerapan TI sehingga dapat berjalan sesuai prosedur dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan bisnis.

Dalam rangka mewujudkan hal ini, pemerintah telah menerapkan e-government yang membantu mewujudkan pelayanan yang prima tersebut. E-government tidak serta merta dapat berjalan dengan baik jika tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sesuai. Demi tercapainya hal ini diperlukan adanya

sebuah dokumen teknis berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan tingkatan terendah dari struktur Tata Kelola.

Selama ini Sub Bagian Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi (SBPTST) sebagai salah satu instansi pemerintah belum memiliki standar prosedur yang menjadi acuan dalam pelaksanaan e-government dan penggunaan perangkat TIK sehingga perlu adanya sebuah dokumen teknis berupa SOP di bidang operasional TIK sebagai pedoman pelaksanaan pengelolaan operasi di SBPTST. SOP teknis adalah SOP teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. SOP diperlukan oleh SBPTST untuk memaksimalkan kelancaran operasional dan untuk menghindari terjadinya gangguan/kerusakan akibat dari kelalaian pelaksanaan operasional di bidang TIK.

Disamping itu SBPTST juga merujuk pada [1] sebagai landasan hukum dalam pembuatan SOP di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan isi dari peraturan tersebut di atas [1], maka dokumen SOP harus memuat prinsip-prinsip seperti tercantum dibawah ini.

- a. Efisiensi dan efektifitas
- b. Berorientasi pada pengguna
- c. Kejelasan dan kemudahan
- d. Keselarasan
- e. Keterukuran
- f. Dinamis
- g. Kepatuhan hukum
- h. Kepastian hukum

Salah satu faktor yang melatarbelakangi dibuatnya standar operasional prosedur ini adalah sebagai *explicitknowledge* dari bentuk penerapan *knowledgemanagement*. Menurut Tiwana [2], *ExplicitKnowledge* merupakan komponen dari *knowledge* yang dapat dikodekan dan ditransmisikan kedalam sebuah bahasa yang resmi dan sistematis seperti dokumen, database, web, email, dan grafik. Selama ini yang terjadi adalah seringkali pegawai yang bertugas di SBPTST Pemerintah Kabupaten XYZ mendapatkan tugas belajar, namun kemudian setelah selesai melaksanakan tugas belajar mereka tidak kembali ke lingkungan kerja mereka melainkan dipindahkan atau dimutasikan ke bagian lainnya. Kejadian demikian ini membuat sebagian *knowledge* hilang bersamaan dengan berpindahnya lingkungan kerja pegawai tersebut. Harapan dari dibuatnya SOP ini adalah sebagai *explicitknowledge* yang mempermudah dan mempercepat proses transfer *knowledge* kepada pegawai karena mereka dapat mempelajarinya secara independen.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi ( IT Governance)

Tata kelola adalah rangkaian proses, aturan serta kebijakan yang menjadi dasar pedoman dalam pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi. Begitu pula pada tata kelola teknologi informasi yang merupakan berbagai aturan dan kebijakan yang menggabungkan *best practice* untuk dijadikan arahan bagi manajemen dalam menjalankan fungsi teknologi informasi di sebuah organisasi berjalan dengan efektif dan efisien.

### 2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

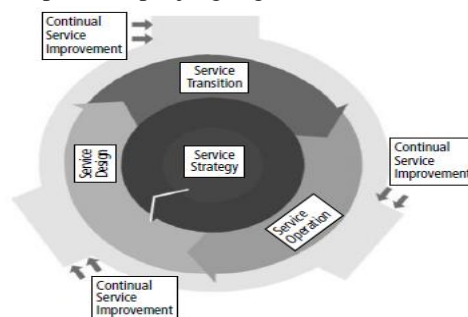
Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja [3].

Secara umum, SOP dibagi menjadi dua jenis : SOP Teknis dan SOP Administratif. SOP Teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan kemungkinan variasi lain. Dalam penyelenggaraan administrasi

pemerintahan, SOP teknis dapat diterapkan pada bidang-bidang antara lain: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan, kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya. SOP Administratif adalah standar prosedur yang diperuntukkan bagi jenis-jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam lingkup mikro, SOP administratif disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai level unit organisasi yang paling kecil sampai pada level organisasi secara utuh, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

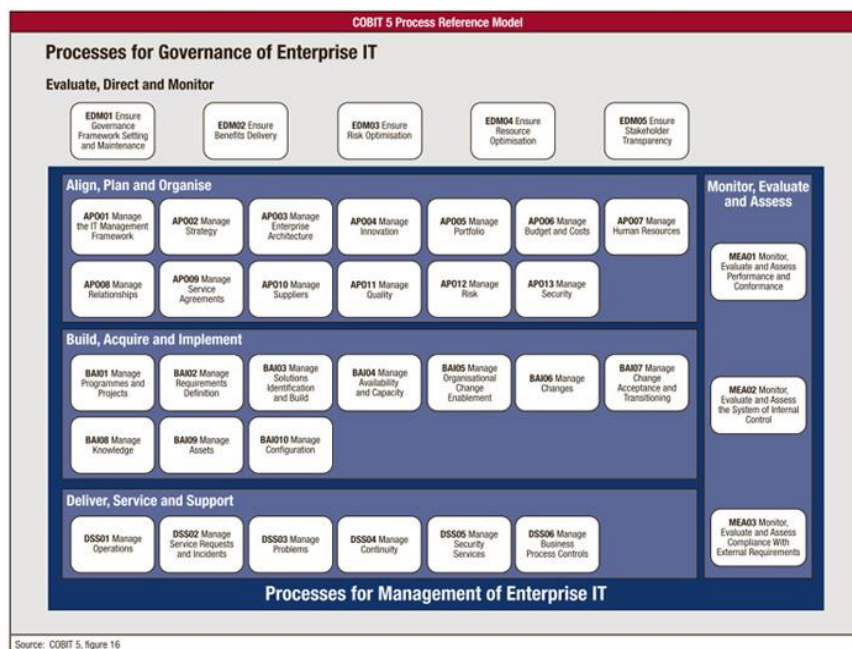
### 2.3 ITIL v3

ITIL adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, 'membungkus layanan', dan berfokus pada pengukuran terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan. Fokus ini merupakan faktor utama dalam keberhasilan ITIL di seluruh dunia dan telah memberikan kontribusi untuk penggunaan produktif dan memberikan manfaat yang diperoleh organisasi dengan pengembangan teknik dan proses sepanjang organisasi ada [4].



Gambar 1. Lifecycle ITIL

### 2.4 Cobit 5 Enabling Process



Gambar 2. Kerangka Kerja Cobit 5 Enabling Process [6]

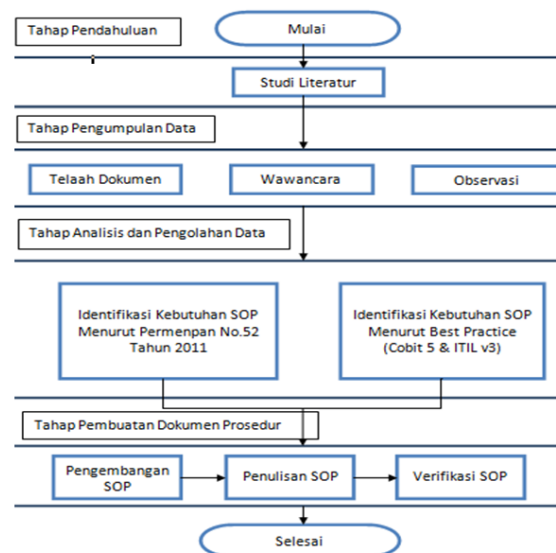
*Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi best practices untuk IT governance yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan control dan masalah-masalah teknis IT. COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam mengidentifikasi IT control issues. COBIT berguna bagi para IT users karena memperoleh keyakinan atas kehandalan system aplikasi yang di pergunakan. Sedangkan para manager memperoleh manfaat dalam keputusan investasi di bidang IT serta infrastrukturnya, menyusun strategi IT plan, menentukan *information architecture*, dan keputusan

atas *procurement*. Disamping itu, dengan kehandalan sistem informasi yang ada pada perusahaan diharapkan berbagai keputusan bisnis dapat didasarkan atas informasi yang ada [5].

Model proses pada COBIT.5 membagi proses tata kelola dan manajemen IT perusahaan menjadi dua domain proses utama:

- a. Governance - berisi 5 proses tata kelola yang terdapat pada domain *evaluate, direct and monitor practices*, dimana didalamnya terdapat definisi untuk masing-masing proses
- b. Management- Empat domain, sesuai dengan bidang tanggung jawab *Plan, Build, Run dan Monitor (PBRM)*, menyediakan cakupan end-to-end IT. Domain ini merupakan evolusi dari struktur 4,1 COBIT domain dan proses:
  - Align, Plan and Organise (APO)
  - Build, Acquire and Implement (BAI)
  - Deliver, Service and Support (DSS)
  - Monitor, Evaluate and Assess (MEA)

### 3. METODE PENELITIAN



Gambar 3. Metode Penelitian

### 4. ANALISIS DATA

Berdasarkan [1] ada beberapa prinsip dasar yang harus diterapkan dalam mengidentifikasi kebutuhan SOP, yaitu

- a. Prosedur kerja yang mengacu pada SOTK, tugas dan fungsi satuan unit kerja
- b. Prosedur kerja pokok yang menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi
- c. Aktivitas yang dikerjakan secara rutin dan atau berulang-ulang
- d. Prosedur kerja yang akan di SOP kan mempunyai tahapan kerja yang jelas
- e. Mempunyai output yang jelas

Disamping itu dalam melakukan identifikasi kebutuhan SOP juga harus mempertimbangkan beberapa aspek, diantaranya :

1. Kondisi internal organisasi ( Lingkungan Operasional )
2. Peraturan perundang-undangan;
3. Kebutuhan organisasi dan stakeholder-nya

Hasil identifikasi kebutuhan SOP nantinya akan disusun menjadi daftar inventarisasi Judul SOP untuk selanjutnya dikembangkan dan dituliskan sebagai sebuah standar operasional prosedur sesuai dengan format yang telah ditentukan pada lampiran II [1].

#### 4.1 Identifikasi Kebutuhan SOP Mengacu Pada Tugas Pokok dan Fungsi Subbag Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi

Table 1. Tabel Identifikasi Kebutuhan SOP Mengacu Pada Tupoksi

No.	Judul SOP	Acuan
1.	SOP Perumusan Kebijakan IT	Tupoksi dan Analisis Jabatan
2.	SOP Penanganan Permintaan Layanan IT	Analisis Jabatan
3.	SOP Pemenuhan Permintaan Layanan IT	Analisis Jabatan
4.	SOP Monitoring Perangkat IT	Tupoksi dan Analisis Jabatan
5.	SOP Pemeliharaan Perangkat IT	Tupoksi dan Analisis Jabatan
6.	SOP Pengamanan Perangkat IT	Tupoksi dan Analisis Jabatan
7.	SOP Distribusi Berita dan Sandi	Analisis Jabatan dan Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Sandi dan Telekomunikasi
8.	SOP Pemeriksaan Pengadaan Software SKPD	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Software
9.	SOP Penanganan Aduan Gangguan Layanan IT	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Hardware
10.	SOP Pemenuhan Aduan Gangguan Layanan IT	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Hardware
11.	SOP Penyediaan Bandwith	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Jaringan
12.	SOP Penitipan Server	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Jaringan
13.	SOP Pengelolaan Content Website <a href="http://www.xyzkab.go.id">www.xyzkab.go.id</a>	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Website
14.	SOP Permintaan SubDomain <a href="http://www.sidoarjo.kab.go.id">www.sidoarjo.kab.go.id</a>	Aktivitas Rutin Bidang Pelayanan Website

#### 4.2 Identifikasi Kebutuhan SOP Menurut Best Practice (Cobit 5 & ITIL v3)

Table 2. Tabel Identifikasi Kebutuhan SOP Menurut Best Practice

No.	Best Practice	Identifikasi Kebutuhan SOP
1.	• DSS 01. Manage Operations - 01.03 Monitor IT infrastructure.	SOP Monitoring Infrastruktur IT
2.	• DSS 01. Manage Operations – 05 Manage facilities.	SOP Pengelolaan Fasilitas IT
3.	• DSS02 Manage Service Requests and Incidents • SO 4.2 Incident Management	SOP Pengelolaan Insiden IT
4.	• DSS02 Manage Service Requests and Incidents • SO 4.3 Request Fulfilment	SOP Pemenuhan Layanan IT
5.	• DSS03 Manage Problems • SO 4.4 Problem Management	SOP Pengelolaan Permasalahan IT

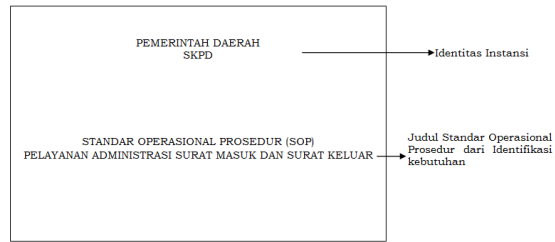
#### 4.3 Pemetaan Kebutuhan SOP

Table 3. Tabel Pemetaan Kebutuhan SOP

Kebutuhan SOP Menurut Best Practice	Kebutuhan SOP menurut Permenpan No.52 Tahun 2011
SOP Monitoring Infrastruktur IT	SOP Monitoring Perangkat IT
SOP Pengelolaan Fasilitas IT	SOP Pemeliharaan Perangkat IT SOP Pengamanan Perangkat IT
SOP Pengelolaan Insiden IT	SOP Penanganan Aduan Gangguan Layanan IT SOP Pemenuhan Aduan Gangguan Layanan IT
SOP Pemenuhan Layanan IT	SOP Penanganan Permintaan Layanan IT SOP Pemenuhan Permintaan Layanan IT SOP Rekomendasi Pengadaan Software SKPD SOP Pemeriksaan Pengadaan Software SKPD SOP Penyediaan Bandwith SOP Penitipan Server SOP Pengelolaan Content Website <a href="http://www.xyzkab.go.id">www.xyzkab.go.id</a> SOP Permintaan SubDomain <a href="http://www.xyzkab.go.id">www.xyzkab.go.id</a>
SOP Pengelolaan Permasalahan IT	SOP Perumusan Kebijakan IT
	SOP Distribusi Berita dan Sandi

## 5. PEMBUATAN DOKUMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### 5.1 Halaman Judul SOP



Gambar 4. Halaman Judul SOP

### 5.2 Informasi Prosedur yang Distandarkan

<div>Logo Pemerintah Daerah</div> <div>SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH</div>	Nomor Standar Operasional Prosedur	.....
	Tgl Pembuatan	.....
	Tgl Revisi	.....
	Tgl Pengesahan	.....
	Disahkan Oleh	.....
	Nama Standar Operasional Prosedur	.....
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. ....		
2. ....		
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
1. ....		
2. ....		
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. ....		
2. ....		

Gambar 5. Informasi Prosedur yang Distandarkan

### 5.3 Uraian Prosedur

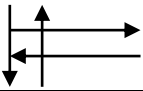
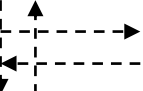
Uraian Prosedur		Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelaks 1	Pelaks 2	Pelaks 3	Pers/ Klkn	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

Gambar 5. Uraian Prosedur

### 5.4 Diagram Alir (Flowchart)

Table 4. Tabel Diagram Alir (Flowchart)

Simbol	Sebutan	Definisi
	Terminator	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal/mulai dan akhir suatu bagan alir.
	Proses	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.
	Pengambilan Keputusan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan.
	Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.
	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam satu halaman.
	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda.

Simbol	Sebutan	Definisi
	Garis alir	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.
	Garis alir putus-putus	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pemberitahuan informasi

## 6. VERIFIKASI

Dalam pelaksanaannya verifikasi ini menggunakan teknik wawancara terhadap *decision maker* di SBPTSTKabupaten XYZ. Sehubungan dengan itu maka dilakukan verifikasi dokumen SOP dengan dua orang *decisionmaker* di SBPTST yaitu Kasubbag Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi dan Kasubbag Pengembangan Telekomunikasi dan Informatika. Dari hasil proses verifikasi terhadap kedua *decision maker* tersebut, maka terdapat beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat dan berikut adalah hasil verifikasi dokumen SOP yang tertuang dalam tabel dibawah ini.

Table 5. Tabel Catatan Perubahan Hasil Verifikasi

Nama SOP	Catatan Perubahan Hasil Verifikasi
SOP Perumusan Kebijakan IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumpulan data harus dimulai dengan perintah dari Kabag selaku pimpinan, kemudian kasubag menunjuk staf pelaksana pengumpulan data.</li> <li>• Pengumpulan data juga meliputi regulasi terbaru yang berkaitan dengan penyelenggaraan teknologi informasi di pemerintahan</li> </ul>
SOP Penanganan Permintaan Layanan IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap permintaan layanan IT yang masuk melalui surat harus melalui staf administrasi untuk kemudian diserahkan kepada Kabag. Selanjutnya Kabag mendisposisikan surat permintaan kepada Kasubag.</li> <li>• Meneliti dan mengklasifikasikan permintaan layanan IT dilakukan oleh Kasubag, bukan oleh Staf</li> </ul>
SOP Pemenuhan Permintaan Layanan IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifikasi permintaan layanan IT dilakukan oleh Kasubag, bukan oleh staf.</li> <li>• Tidak perlu ada persetujuan mengenai pembiayaan pelaksanaan layanan IT, karena pembiayaan ditanggung oleh pemohon. Pihak subbag pelayanan hanya sebagai pelaksana.</li> </ul>
SOP Monitoring Perangkat IT	-
SOP Pemeliharaan Perangkat IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivitas pemeliharaan perangkat IT dimulai dengan Kabag memerintahkan Kasubag untuk memeriksa jadwal pemeliharaan infrastruktur IT</li> <li>• Aktivitas pemeriksaan jadwal pemeliharaan infrastruktur IT dan penentuan infrastruktur apa saja yang perlu dilakukan perawatan dilakukan oleh Kasubag bukan oleh staf.</li> <li>• Koordinasi dengan pihak SKPD atau Dinas terkait pemeliharaan perangkat IT dilakukan oleh Kasubag bukan oleh staf</li> <li>• Staf hanya sebagai pelaksana pemeliharaan perangkat IT</li> </ul>
SOP Pengamanan Perangkat IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivitas pengamanan perangkat IT dimulai dengan Kabag memerintahkan kasubag untuk melakukan pengamanan perangkat IT</li> <li>• Aktivitas inventarisasi dan pendataan perangkat IT dilakukan oleh Kasubag bukan oleh sraf</li> </ul>
SOP Distribusi Berita dan Sandi	-
SOP Pemeriksaan Pengadaan Software SKPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan masuk ke bagian telematika harus melalui staf administrasi untuk kemudian diserahkan kepada Kabag.</li> </ul>
SOP Penanganan Aduan Gangguan Layanan IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aduan gangguan layanan IT masuk melalui staf administrasi</li> <li>• Kasubag melaksanakan kategorisasi insiden dan menentukan urgensi serta prioritas penanganan insiden</li> </ul>

Nama SOP	Catatan Perubahan Hasil Verifikasi
SOP Pemenuhan Aduan Gangguan Layanan IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penentuan urgensi insiden dan prioritas insiden dilakukan oleh Kasubag pada tahap SOP Penanganan Aduan Gangguan Layanan IT</li> </ul>
SOP Penyediaan Bandwith	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan masuk ke bagian telematika harus melalui staf administrasi untuk kemudian diserahkan kepada Kabag.</li> <li>• Aktivitas melakukan cek ketersediaan bandwidth dilakukan oleh Kasubag, bukan oleh staf.</li> <li>• Konfirmasi kepada pihak SKPD dilakukan oleh Kasubag</li> </ul>
SOP Penitipan Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan masuk ke bagian telematika harus melalui staf administrasi untuk kemudian diserahkan kepada Kabag</li> <li>• Aktivitas memeriksa daftar ketersediaan tempat dan listrik pada Ruang Server dan juga mengecek spesifikasi, bentuk server, nama domain dilakukan oleh Kasubag bukan oleh staf</li> <li>• Konfirmasi kepada pihak pemohon/SKPD dilakukan oleh Kasubag</li> </ul>
SOP Pengelolaan Content Website www.xyzkab.go.id	-
SOP Permintaan SubDomain www.xyzkab.go.id	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan masuk ke bagian telematika harus melalui staf administrasi untuk kemudian diserahkan kepada Kabag</li> <li>• Verifikasi permintaan subdomain dilakukan oleh Kasubag, bukan oleh staf</li> <li>• Konfirmasi kepada SKPD/Dinas dilakukan oleh Kasubag, bukan oleh staf</li> </ul>

## 7. SIMPULAN DAN SARAN

### 7.1 Simpulan

Dari hasil pembuatan dokumen Standar Operasional Prosedur yang dilakukan pada Subbag Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari hasil analisis penyusunan SOP yang disesuaikan dengan Permenpan dan mengadopsi COBIT 5 dan ITIL v3, didapatkan sebanyak empat belas (14) SOP yang sesuai dengan kebutuhan SBPTST di Kabupaten XYZ.
2. Tidak semua tahapan yang ada pada best practice dapat diterapkan pada studi kasus. Karena dibutuhkan penyesuaian terhadap lingkungan yang ada pada Subbag Pelayanan Teknis, Sandi dan Telekomunikasi.

### 7.2 Saran

Kelemahan dari penelitian ini adalah SOP yang disusun hanya berdasarkan pada Permenpan dan tupoksi di SBPTST di Kabupaten XYZ. Seharusnya SOP disusun berdasarkan tata kelola yang sudah ada sebelumnya. Akan tetapi, di Kabupaten XYZ belum tersedia tata kelola TI. Sehingga, fokus ke depan dari penelitian ini adalah penyusunan tata kelola di mana akan ada mekanisme verifikasi dua arah antara tata kelola yang disusun dengan SOP yang telah dibuat sebelumnya.

## 8. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Permenpan No.52 Tahun 2011 tentang Pembuatan Dokumen Prosedur di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- [2] Tiwana, A., 2002. *The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms (2nd Edition)*. Upper Saddle River: Prentice Hall PTR
- [3] Atmoko, Tjipto. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*
- [4] itSMF. 2007. An Introductory Overview of ITIL® V3
- [5] Gondodiyoto, S., 2003. *Audit Sistem Informasi: pendekatan CobIT*. Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta
- [6] ISACA. 2012. *Cobit.5 Enabling Process Reference Guide*