

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Tahap 1

#### PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

#### DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu responden

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir jenjang sastra 1 di program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri  
NBI : 1461900082

Bersama ini kami memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat pegawai yang berkaitan dan memiliki kepentingan baik langsung maupun tidak langsung dengan kinerja teknologi informasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Kerahasiaan identitas dan jawaban kuesioner Bapak/Ibu akan di jamin sepenuhnya hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Untuk itu diharap jawaban serta informasi yang diberikan benar-benar objektif. Atas bantuan, waktu serta partisipasi dari Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Pengelola Teknologi Informasi

Peneliti



Tiara Rizky Amanda Putri



Fitria Rizky Aprilina, S.Kom.

## Kuesioner Untuk Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

### 1. Service Strategy

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
<b>SS1</b>	<b>Strategy Management for IT Service</b>												
SS1.1	Layanan sistem informasi sesuai dengan visi misi	X											X
SS1.2	Layanan sistem informasi berjalan sesuai tujuan	X											X
SS1.3	Layanan sistem informasi telah mencapai tujuan yang diinginkan	X											X
SS1.4	Staf/pegawai di bidang teknologi informasi melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi	X											X
<b>SS2</b>	<b>Financial Management for IT Service</b>												
SS2.1	Bidang teknologi informasi dapat mengalokasikan dana dengan baik untuk kebutuhan teknologi informasi			X									X
<b>SS3</b>	<b>Service Portofolio Management</b>												
SS3.1	Mengelompokkan layanan TI berdasarkan service pipeline (layanan dalam tahap usulan), service catalogue (layanan yang sudah	X											X

	tersedia), dan retired service (layanan yang sudah tidak digunakan)																	
SS3.2	Melakukan pertimbangan atau pengembangan suatu layanan		X															X
SS3.3	Melakukan evaluasi pada layanan dengan tujuan mengetahui layanan yang kurang efektif untuk ditampilkan di website layanan sistem informasi		X															X
<b>SS4</b>	<b>Demand Management</b>																	
SS4.1	Melakukan survey mengenai kebutuhan pengunjung	X																X
SS4.2	Melakukan survey pengalaman pengguna terhadap layanan		X															X
<b>SS5</b>	<b>Business Relationship Management</b>																	
SS5.1	Hubungan penyedia layanan dengan pengunjung layanan (apakah pengunjung merasa puas terhadap layanan)			X														X

## 2. Service Design

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
<b>SD1</b>	<b>Service Catalogue Management</b>												

SD1.1	Informasi yang ditampilkan dan detail			X															X
SD1.2	Layanan yang diberikan dapat diakses oleh pengunjung				X														X
SD1.3	Layanan yang diberikan dapat dijangkau dengan mudah oleh pengunjung				X														X
SD1.4	Layanan yang diberikan terlihat secara akurat			X															X
SD1.5	Gambaran yang konsisten dari layanan informasi yang disediakan			X															X
<b>SD2</b>	<b>Service Level Management</b>																		
SD2.1	Memperlakukan seluruh pengunjung dengan setara							X											X
<b>SD3</b>	<b>Capacity Management</b>																		
SD3.1	Infrastuktur teknologi informasi yang dibutuhkan mendukung layanan sistem informasi						X												X
<b>SD4</b>	<b>Availability Management</b>																		
SD4.1	Melakukan pemeliharaan terhadap sistem		X																X
SD4.2	Ketika sistem mengalami downtime, bidang teknologi informasi melakukan				X														X

	penanganan dengan cepat dan tepat																
SD4.3	Bidang teknologi informasi selalu mengusahakan layanan selalu tersedia					X											X
<b>SD5</b>	<b>IT Service Continuity Management</b>																
SD5.1	Strategi dalam menjaga keberlanjutan layanan TI					X											X
SD5.2	Strategi dalam mengurangi resiko yang mungkin terjadi		X														X
SD5.3	Rencana untuk melakukan pemulihan				X												X
<b>SD6</b>	<b>Information Security Management</b>																
SD6.1	Kondisi keamanan layanan sistem informasi	X															X
SD6.2	Tindakan pencegahan insiden keamanan informasi yang dilakukan bidang teknologi informasi		X														X
SD6.3	Tindakan bidang teknologi informasi dalam mengatasi insiden keamanan		X														X
<b>SD7</b>	<b>Supplier Management</b>																
SD7.1	Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memilih supplier sesuai dengan kebutuhan				X												X

SD7.2	Mengevaluasi perjanjian dengan supplier				X											X
SD7.3	Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menjalin hubungan baik dengan supplier		X													X
SD7.4	Memantau dan mengelola supplier dengan baik		X													X

### 3. Service Transition

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan									
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5			
<b>ST1</b>	<b>Transition Planning &amp; Support</b>															
ST1.1	Melakukan perencanaan terhadap pengimplementasian suatu sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi		X													X
ST1.2	Melakukan koordinasi terhadap pengimplementasian suatu sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi		X													X
ST1.3	Melakukan identifikasi, mengelola dan mengendalikan resiko kegagalan dan gangguan di seluruh kegiatan transisi sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi		X													X

<b>ST2</b>	<b>Change Management</b>											
ST2.1	Memperhatikan sebuah rincian target dan ketersediaan layanan karena perubahan dilakukan		X									X
<b>ST3</b>	<b>Service Asset &amp; Configuration Management</b>											
ST3.1	Melakukan pemeliharaan terhadap asset TI			X								X
<b>ST4</b>	<b>Release &amp; Deployment Management</b>											
ST4.1	Melakukan pelatihan atau pengenalan terhadap staf/karyawan yang bersangkutan terhadap sistem		X									X
<b>ST5</b>	<b>Service Validation &amp; Testing</b>											
ST5.1	Melakukan sebuah validasi sistem dengan tujuan sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan atau tidak		X									X
ST5.2	Melakukan sebuah testing terhadap sistem setelah menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan yang sudah ada	X										X
<b>ST6</b>	<b>Change Evaluation</b>											
ST6.1	Mengenalkan layanan tersebut kepada pengguna setelah menambahkan layanan baru		X									X

ST6.2	Melakukan evaluasi perubahan terhadap layanan baru		X															X	
<b>ST7</b>	<b>Knowledge Management</b>																		
ST7.1	Melakukan transfer pengetahuan atau sharing pengetahuan terhadap teknologi yang sedang berkembang			X															X

#### 4. Service Operation

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan												
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5						
<b>SO1</b>	<b>Event Management</b>																		
SO1.1	Melakukan evaluasi terhadap layanan sistem informasi setiap satu tahun sekali					X													X
SO1.2	Melakukan <i>backup</i> data setiap satu bulan sekali					X													X
SO1.3	Melakukan pemeliharaan data asset infrastruktur TI				X														X
SO1.4	Melakukan identifikasi perlindungan infrastruktur TI dari ancaman resiko				X														X
<b>SO2</b>	<b>Incident Management</b>																		
SO2.1	Melakukan pencatatan identifikasi penyebab saat terjadi insiden		X																X









## Lampiran 2 Wawancara Penelitian

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitria Rizky Aprilina, S.Kom.  
Jabatan : Pengelola Teknologi Informasi

Menerangkan bahwa :

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri  
NBI : 1461900082

Dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika telah melakukan kegiatan riset atau observasi berupa wawancara mengenai perkembangan teknologi informasi yang ada saat ini, dengan saya sebagai narasumber penelitian yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Agustus 2022



Fitria Rizky Aprilina, S.Kom.

## **BUTIR PERTANYAAN WAWANCARA DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR**

### **1. Service Strategy**

#### **SS1 Strategy Management for IT Service**

SS1.1 Apakah bidang teknologi informasi memiliki visi misi?

**Jawab:** Visi misi dari bidang teknologi informasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mengikuti visi misi dari gubernur Jawa Timur, tidak memiliki visi misi yang spesifik di bidang teknologi informasi itu sendiri

SS1.2 Apakah bidang teknologi informasi memiliki tujuan yang ingin dicapai?

**Jawab:** Karena pada pemerintah sendiri terdapat isu yang sedang banyak di kerjakan saat ini adalah tentang reformasi birokrasi salah satunya adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk itu tujuan yang ingin dicapai adalah website sejalan dengan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

SS1.3 Apakah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur sudah berjalan sesuai dengan tujuan ?

**Jawab:** Website belum ada perubahan terkait hal tersebut

SS1.4 Apakah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki rencana untuk mencapai tujuan yang diinginkan?

**Jawab:** Belum ada

SS1.5 Apakah ada kendala yang mungkin menghalangi untuk mencapai tujuan?

**Jawab:** Kendalanya yaitu staf/pegawai pada bidang TI hanya satu orang

SS1.6 Bagaimana struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab bidang teknologi informasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Struktur organisasi dari bidang teknologi informasi masuk pada bagian sekretariat dan pengelola bidang teknologi informasi hanya satu orang.

SS1.7 Bagaimana kondisi layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur saat ini?

**Jawab:** Kondisi saat ini berjalan sebagaimana mestinya dan tidak ada perkembangan dari website itu sendiri dan website sempat di hack oleh orang yang tidak bertanggung jawab

SS1.8 Layanan apa yang diberikan oleh bidang teknologi informasi?

**Jawab:** Di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur secara layanan itu hanya STRTTK, selebihnya hanya berupa memberikan rekomendasi saja seperti pada halaman public corner atau tanya jawab

SS1.9 Apakah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur saat ini sudah sesuai dengan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)?

**Jawab:** Website belum pernah melakukan analisis terkait peraturan pemerintah tentang SPBE

## **SS2 Financial Management for IT Service**

SS2.1 Bagaimana proses akuntansi yang terjadi di bidang teknologi informasi saat ini?

**Jawab:** Bidang teknologi informasi mengalokasikan ketika Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)

SS2.2 Apakah bidang teknologi informasi dapat mengalokasikan dana dengan baik untuk kebutuhan teknologi informasi?

**Jawab:** Karena bidang teknologi informasi mengalokasikan Ketika APBD yang dimana merupakan daftar rincian mengenai rencana keuangan selama satu tahun mendatang, dana untuk pihak ketiga contohnya jasa pengembangan atau pemeliharaan, seringnya aplikasi secara tiba-tiba muncul tanpa perencanaan yang baik.

## **SS3 Service Portfolio Management**

SS3.1 Apakah bidang teknologi informasi memiliki dokumen portfolio layanan sistem informasi? Dokumen portfolio berisi service pipeline (layanan dalam tahap usulan), service catalogue (layanan yang sudah tersedia), dan retired service (layanan yang sudah tidak digunakan)

**Jawab:** Tidak ada dokumen portfolio layanan sistem informasi, jadi saat layanan tahap usulan, layanan yang sudah tersedia dan layanan yang sudah tidak digunakan kembali tidak dicatat dalam dokumen portfolio

SS3.2 Jenis pelayanan apa yang masih dalam fase pertimbangan atau pengembangan, tetapi belum disediakan kepada pengunjung?

**Jawab:** Belum ada perencanaan terkait hal tersebut

SS3.3 Jenis pelayanan apa saja yang aktif, termasuk pelayanan yang sudah disediakan kepada pengunjung dan pelayanan yang sedang dalam fase pengembangan namun bisa diimplementasikan kepada pengunjung?

**Jawab:** Layanan STRTTK, layanan rekomendasi seperti public corner atau tanya jawab

SS3.4 Jenis pelayanan apa saja yang sudah tidak digunakan lagi serta mengapa pelayanan tersebut tidak digunakan?

**Jawab:**

- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Cabang Penyalur Alat Kesehatan (PAK)
- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Cabang Ukot
- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Cabang PBF
- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit Kelas B

- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Operasional Laboratorium Klinik Madya

Pelayanan tersebut masih dilakukan namun standar pelayanan tersebut menjadi satu di DPMPTSP, jadi pada website utama dinkes tidak diperlukan kembali

#### **SS4 Demand Management**

SS4.1 Jenis layanan apa saja yang sering digunakan oleh pengunjung?

**Jawab:** Layanan public corner atau tanya jawab

SS4.2 Apakah sebelumnya Dinas Kesehatan Provinsi Jawa sudah melakukan survey mengenai kebutuhan pengunjung?

**Jawab:** Belum ada

#### **SS5 Business Relationship Management**

SS5.1 Apakah sebelumnya Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur sudah melakukan survey mengenai tingkat kepuasan pengunjung dalam menggunakan sebuah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Untuk survey kepuasan sudah dikelola oleh biro organisasi, websitenya yaitu SuKMa-e Jatim. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yaitu 84.895

SS5.2 Bagaimana Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur merencanakan tindakan apa yang harus dilakukan disaat ada penanganan keluhan?

**Jawab:** Sejauh ini belum ada keluhan yang masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

## **2. Service Design**

#### **SD1 Service Catalogue Management**

SD1.1 Jenis pelayanan apa saja yang aktif, termasuk pelayanan yang sudah disediakan kepada pengunjung dan pelayanan yang sedang dalam fase pengembangan namun bisa diimplementasikan kepada pengunjung?

**Jawab:** Layanan STRTTK, layanan rekomendasi seperti public corner atau tanya jawab

SD1.2 Apakah bidang teknologi informasi sudah melakukan analisis kondisi saat ini dan kebutuhan layanan?

**Jawab:** Belum pernah melakukan analisis

#### **SD2 Service Level Management**

SD2.1 Bagaimana tugas pokok dan fungsi dari bidang teknologi informasi?

**Jawab:** Mengelola website,

SD2.2 Bagaimana hubungan penyedia layanan dengan pengunjung? Apakah terdapat pengunjung yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan?

**Jawab:** Belum ada pengunjung yang tidak puas

### **SD3 Capacity Management**

SD3.1 Apakah infrastuktur TI yang dibutuhkan di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mendukung layanan sistem informasi ini?

**Jawab:** Infrastruktur TI sudah mendukung layanan sistem informasi

SD3.2 Apakah layanan sistem informasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki informasi kapasitas dan kinerja yang telah dikumpulkan secara konsisten?

**Jawab:** Tidak ada

### **SD4 Availability Management**

SD4.1 Apakah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mengalami kendala terhadap sistem yang digunakan?

**Jawab:** Kendala pada sisi keamanan dan tampilan website yang kurang update

SD4.2 Bagaimana bidang teknologi informasi melakukan pemeliharaan terhadap sistem?

**Jawab:** Jika terdapat kebutuhan saja, namun data setiap bulan di *backup*

SD4.3 Seberapa sering layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mengalami downtime?

**Jawab:** Tidak sering mengalami downtime, kurang lebih dua tahun sekali

SD4.4 Berapa lama sistem dapat kembali bekerja setelah mengalami downtime?

**Jawab:** Kurang dari 24 jam

SD4.5 Jika layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mengalami downtime, bagaimana bidang teknologi informasi menanggapi permasalahan tersebut?

**Jawab:** Dimatikan terlebih dahulu apache dan di cek pada log apache, server dimatikan, kemudian di cek permasalahannya ada dimana, jika tidak bisa menangani permasalahan tersebut bidang IT dibantu oleh Koinfo

SD4.6 Jika pengunjung membutuhkan layanan yang tidak tersedia di website layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, bagaimana bidang teknologi informasi menanggapi permasalahan tersebut?

**Jawab:** Belum ada permintaan

### **SD5 IT Service Continuity Management**

SD5.1 Jika mengalami sebuah bencana baik bencana alam atau bencana yang disebabkan oleh manusia itu sendiri, apakah bidang teknologi informasi memiliki rencana untuk memulihkan layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Terdapat file backup untuk pemulihan jika terjadi bencana dan terdapat server cadangan agar website selalu tersedia



SD5.2 Bagaimana bidang teknologi informasi menjaga keberlanjutan layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Mengembangkan sesuai dengan teknologi saat ini, seperti mengupdate software agar tidak ketinggalan perkembangan teknologi

SD5.3 Bagaimana bidang teknologi informasi dalam mengurangi resiko?

**Jawab:** Tidak menginstall plugin sembarangan kemudian cek terlebih dahulu ketika deployment pengembangan

### **SD6 Information Security Management**

SD6.1 Bagaimana kondisi keamanan layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur saat ini?

**Jawab:** Terdapat celah pada website pada bagian public corner, karena layanan tersebut berupa pengisian form jadi orang dapat menempati celah tersebut untuk melakukan hack pada sistem

SD6.2 Bagaimana tindakan pencegahan insiden keamanan informasi yang dilakukan bidang teknologi informasi?

**Jawab:** Jika terdapat insiden, celah untuk melakukan hack pada sistem dimatikan terlebih dahulu

SD6.3 Apakah bidang teknologi informasi memiliki rencana untuk memulihkan layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur jika mengalami insiden keamanan?

**Jawab:** Tentu saja, jika tidak memiliki rencana sistem akan terhenti dan tidak bisa digunakan Kembali

### **SD7 Supplier Management**

SD7.1 Apakah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki supplier untuk mendukung berjalannya layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Website saat ini dikembangkan oleh pihak ketiga, namun sudah lama tidak menjalin kerja sama dan pengelola TI di dinkes sudah berganti

SD7.2 Bagaimana bidang teknologi informasi dapat memantau dan mengelola kinerja dari supplier itu sendiri?

**Jawab:** Tidak ada pemantauan karena sudah tidak berhubungan dengan supplier

SD7.3 Bagaimana bidang teknologi informasi mengevaluasi perjanjian dengan supplier?

**Jawab:** Tidak ada evaluasi dengan supplier

## **3. Service Transition**

### **ST1 Transition Planning & Support**

ST1.1 Apakah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur terdapat masalah yang belum teratasi hingga saat ini?

**Jawab:** Mengurangi celah agar keamanan tidak mudah diretas

ST1.2 Apakah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki rencana untuk menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan?

**Jawab:** Pengamanan public corner, website tampilannya diperbarui agar menarik minat pengunjung, admin website saat ini sedikit susah untuk dikelola dan sering terjadi error

ST1.3 Jika Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki rencana rencana untuk menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan, apakah memiliki kriteria mengenai layanan baru atau modifikasi layanan?

**Jawab:** Keamanan website terjamin, website responsive, dan fiturnya berguna bagi masyarakat

## **ST2 Change Management**

ST2.1 Apakah bidang teknologi informasi memiliki rincian perubahan yang terjadi di dalam layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Tidak ada

## **ST3 Service Asset & Configuration Management**

ST3.1 Apakah bidang teknologi informasi melakukan proses mencatat dan memelihara semua komponen infrastruktur TI?

**Jawab:** Sudah melakukan proses mencatat dan memelihara

## **ST4 Release & Deployment Management**

ST4.1 Pada layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur saat ini, apakah terdapat pelatihan atau pengenalan terhadap staf/karyawan yang bersangkutan terhadap sistem tersebut?

**Jawab:** Tentu saja ada

## **ST5 Service Validation & Testing**

ST5.1 Ketika layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan yang sudah ada, apakah bidang teknologi informasi melakukan sebuah validasi sistem dengan tujuan sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan atau tidak?

**Jawab:** Tentu saja dilakukan, karena jika tidak sesuai dengan kebutuhan, layanan tersebut tidak terlalu berguna

ST5.2 Ketika layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan yang sudah ada, apakah bidang teknologi informasi melakukan sebuah testing terhadap sistem?

**Jawab:** Melakukan agar tidak terjadi kesalahan yang besar ketika sudah digunakan masyarakat

### **ST6 Change Evaluation**

ST6.1 Saat layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menambahkan layanan baru, apakah bidang teknologi informasi mengenalkan layanan tersebut kepada pengguna?

**Jawab:** Tentu saja agar layanan tersebut diketahui kepada pengguna dan agar pengguna bisa menggunakan layanan tersebut sebagaimana mestinya

ST6.2 Apakah bidang teknologi informasi melakukan evaluasi perubahan terhadap layanan baru? Sebagai contoh setelah layanan baru diimplementasikan, untuk memverifikasi apakah perubahan telah memenuhi tujuan dan dicatat untuk dipelajari kembali apapun yang didapat dari perubahan ini.

**Jawab:** Tentu saja

### **ST7 Knowledge Management**

ST7.1 Ketika terdapat staf/karyawan baru, bagaimana bidang teknologi informasi memperkenalkan sebuah layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Memperkenalkan saat rapat

ST7.2 Apakah dalam bidang teknologi informasi melakukan transfer pengetahuan atau sharing pengetahuan terhadap teknologi yang sedang berkembang?

**Jawab:** Iya agar pengetahuan terus berkembang

ST7.3 Jika bidang teknologi informasi melakukan transfer pengetahuan atau sharing pengetahuan, bagaimana bidang teknologi informasi melakukan hal tersebut?

**Jawab:** Dilakukan saat rapat

## **4. Service Operation**

### **SO1 Event Management**

SO1.1 Apakah bidang teknologi informasi melakukan kegiatan memonitor semua kejadian yang terjadi di seluruh infrastruktur TI, dengan tujuan memastikan semua layanan TI yang sedang berjalan selalu termonitor, memfilter dan mengkategorisasi setiap kondisi/kejadian layanan TI untuk diambil tindakan yang tepat?

**Jawab:** Tidak selalu

SO1.2 Apakah bidang teknologi informasi melakukan *backup* data dari layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Tentu saja agar data tidak hilang ketika terjadi insiden

SO1.3 Apakah bidang teknologi informasi melakukan pemeliharaan data asset infrastruktur TI?

**Jawab:** Ya melakukan

SO1.4 Apakah bidang teknologi informasi melakukan perlindungan infrastruktur TI dari ancaman resiko?

**Jawab:** Tentu saja

### **SO2 Incident Management**

SO2.1 Apakah bidang teknologi informasi melakukan pencatatan identifikasi penyebab saat terjadi insiden?

**Jawab:** Selalu agar tidak terjadi insiden yang serupa

SO2.2 Apakah bidang teknologi informasi melakukan pencatatan solusi penyebab saat terjadi insiden?

**Jawab:** Ya supaya ketika terjadi masalah yang serupa sudah paham penyelesaiannya bagaimana

SO2.3 Apakah bidang teknologi informasi memiliki standar yang telah ditetapkan untuk melakukan penanganan insiden?

**Jawab:** Belum ada standar yang ditetapkan

### **SO3 Request Fulfilment**

SO3.1 Apakah dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menyediakan layanan khusus pengaduan untuk pengguna layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Belum ada

SO3.2 Apakah pada layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki penilaian kepuasan pengunjung terhadap sistem?

**Jawab:** Kepuasan sudah dikelola oleh biro organisasi, websitenya yaitu SuKMa-e Jatim jadi di Dinkes sendiri tidak diperlukan

SO3.3 Jika terdapat pengunjung melakukan permintaan layanan, apakah permintaan pengunjung dapat terpenuhi dengan baik?

**Jawab:** Sejauh ini belum ada permintaan layanan dari pengunjung

SO3.4 Apakah bidang teknologi informasi melakukan evaluasi terhadap layanan permintaan yang telah diajukan oleh pengunjung?

**Jawab:** Belum ada permintaan dari pengunjung

### **SO4 Problem Management**

SO4.1 Jika terdapat masalah pada sistem, apakah bidang teknologi informasi melakukan analisis penyebab untuk menentukan dan menyelesaikan masalah tersebut?

**Jawab:** Iya karena untuk menyelesaikan masalah dibutuhkan analisis penyebab terjadinya terlebih dahulu

SO4.2 Setelah menemukan penyebab masalah itu terjadi, apakah bidang teknologi informasi melakukan tindakan pencegahan agar meminimalisir masalah tersebut muncul kembali?

**Jawab:** Tentu saja sudah pasti dilakukan

### **SO5 Access Management**

SO5.1 Pada layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, siapa saja yang memiliki akses untuk mengelola layanan tersebut?

**Jawab:** Bagian TI dan pengelola data

SO5.2 Apakah seluruh pengelola layanan diberikan akses sepenuhnya untuk mengelola layanan tersebut?

**Jawab:** Tidak, sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi

## **5. Continual Service Improvement**

### **CSI1 7-Step Improvement Process**

SCI1.1 Apakah bidang teknologi informasi melakukan perbaikan dan peningkatan layanan terus menerus untuk memenuhi tujuan?

**Jawab:** Tentu saja, karena teknologi semakin hari semakin berkembang harus selalu melakukan perbaikan dan peningkatan agar tidak tertinggal

SCI1.2 Apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur?

**Jawab:** Orang yang berkompeten dalam pengembangan teknologi

SCI1.3 Apakah bidang teknologi informasi melakukan analisis data untuk mengidentifikasi tren dan isu-isu?

**Jawab:** Tidak melakukan

## Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Tahap 2

### **PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN DI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu responden

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir jenjang sastra 1 di program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri  
NBI : 1461900082

Bersama ini kami memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan alat untuk menggali informasi mengenai pendapat pegawai yang berkaitan dan memiliki kepentingan baik langsung maupun tidak langsung dengan kinerja teknologi informasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Kerahasiaan identitas dan jawaban kuesioner Bapak/Ibu akan di jamin sepenuhnya hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Untuk itu diharap jawaban serta informasi yang diberikan benar-benar objektif. Atas bantuan, waktu serta partisipasi dari Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti



Tiara Rizky Amanda Putri

Surabaya, 8 Desember 2022  
Pengelola Teknologi Informasi



Fitria Rizky Aprilina, S.Kom.

## Kuesioner Untuk Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

### 1. Service Strategy

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
<b>SS1</b>	<b>Strategy Management for IT Service</b>												
SS1.1	Layanan sistem informasi sesuai dengan visi misi		X										X
SS1.2	Layanan sistem informasi berjalan sesuai tujuan		X										X
SS1.3	Layanan sistem informasi telah mencapai tujuan yang diinginkan		X										X
SS1.4	Staf/pegawai di bidang teknologi informasi melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi		X										X
<b>SS2</b>	<b>Financial Management for IT Service</b>												
SS2.1	Bidang teknologi informasi dapat mengalokasikan dana dengan baik untuk kebutuhan teknologi informasi				X								X
<b>SS3</b>	<b>Service Portofolio Management</b>												
SS3.1	Mengelompokkan layanan TI berdasarkan service pipeline (layanan dalam tahap usulan), service catalogue (layanan yang sudah tersedia), dan retired		X										X

	service (layanan yang sudah tidak digunakan)														
SS3.2	Melakukan pertimbangan atau pengembangan suatu layanan						X								X
SS3.3	Melakukan evaluasi pada layanan dengan tujuan mengetahui layanan yang kurang efektif untuk ditampilkan di website layanan sistem informasi						X								X
<b>SS4</b>	<b>Demand Management</b>														
SS4.1	Melakukan survey mengenai kebutuhan pengunjung						X								X
SS4.2	Melakukan survey pengalaman pengguna terhadap layanan						X								X
<b>SS5</b>	<b>Business Relationship Management</b>														
SS5.1	Hubungan penyedia layanan dengan pengunjung layanan (apakah pengunjung merasa puas terhadap layanan)						X								X

## 2. Service Design

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan								
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
<b>SD1</b>	<b>Service Catalogue Management</b>														
SD1.1	Informasi yang ditampilkan jelas dan detail						X								X



SD1.2	Layanan yang diberikan dapat diakses oleh pengunjung						X												X
SD1.3	Layanan yang diberikan dapat dijangkau dengan mudah oleh pengunjung						X												X
SD1.4	Layanan yang diberikan terlihat secara akurat						X												X
SD1.5	Gambaran yang konsisten dari layanan sistem informasi yang disediakan						X												X
<b>SD2</b>	<b>Service Level Management</b>																		
SD2.1	Memperlakukan seluruh pengunjung dengan setara						X												X
<b>SD3</b>	<b>Capacity Management</b>																		
SD3.1	Infrastuktur teknologi informasi yang dibutuhkan mendukung layanan sistem informasi						X												X
<b>SD4</b>	<b>Availability Management</b>																		
SD4.1	Melakukan pemeliharaan terhadap sistem				X														X
SD4.2	Ketika sistem mengalami downtime, bidang teknologi informasi melakukan penanganan dengan cepat dan tepat					X													X
SD4.3	Bidang teknologi informasi selalu						X												X

	mengusahakan layanan selalu tersedia																
<b>SD5</b>	<b>IT Service Continuity Management</b>																
SD5.1	Strategi dalam menjaga keberlanjutan layanan TI						X										X
SD5.2	Strategi dalam mengurangi resiko yang mungkin terjadi						X										X
SD5.3	Rencana untuk melakukan pemulihan						X										X
<b>SD6</b>	<b>Information Security Management</b>																
SD6.1	Kondisi keamanan layanan sistem informasi						X										X
SD6.2	Tindakan pencegahan insiden keamanan informasi yang dilakukan bidang teknologi informasi						X										X
SD6.3	Tindakan bidang teknologi informasi dalam mengatasi insiden keamanan						X										X
<b>SD7</b>	<b>Supplier Management</b>																
SD7.1	Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memilih supplier sesuai dengan kebutuhan						X										X
SD7.2	Mengevaluasi perjanjian dengan supplier						X										X
SD7.3	Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur			X													X

	menjalin hubungan baik dengan supplier													
SD7.4	Memantau dan mengelola supplier dengan baik			X										X

### 3. Service Transition

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan							
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	
<b>ST1</b>	<b>Transition Planning &amp; Support</b>													
ST1.1	Melakukan perencanaan terhadap pengimplementasian suatu sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi						X							X
ST1.2	Melakukan koordinasi terhadap pengimplementasian suatu sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi						X							X
ST1.3	Melakukan identifikasi, mengelola dan mengendalikan resiko kegagalan dan gangguan di seluruh kegiatan transisi sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi						X							X
<b>ST2</b>	<b>Change Management</b>													
ST2.1	Memperhatikan sebuah rincian target dan ketersediaan layanan karena perubahan dilakukan						X							X

<b>ST3</b>	<b>Service Asset &amp; Configuration Management</b>												
ST3.1	Melakukan pemeliharaan terhadap asset TI					X							X
<b>ST4</b>	<b>Release &amp; Deployment Management</b>												
ST4.1	Melakukan pelatihan atau pengenalan terhadap staf/karyawan yang bersangkutan terhadap sistem				X								X
<b>ST5</b>	<b>Service Validation &amp; Testing</b>												
ST5.1	Melakukan sebuah validasi sistem dengan tujuan sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan atau tidak						X						X
ST5.2	Melakukan sebuah testing terhadap sistem setelah menambahkan layanan baru atau memodifikasi layanan yang sudah ada						X						X
<b>ST6</b>	<b>Change Evaluation</b>												
ST6.1	Mengenalkan layanan tersebut kepada pengguna setelah menambahkan layanan baru				X								X
ST6.2	Melakukan evaluasi perubahan terhadap layanan baru						X						X
<b>ST7</b>	<b>Knowledge Management</b>												
ST7.1	Melakukan transfer pengetahuan atau sharing pengetahuan				X								X

terhadap teknologi yang sedang berkembang																		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 4. Service Operation

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan											
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5					
<b>SO1</b>	<b>Event Management</b>																	
SO1.1	Melakukan evaluasi terhadap layanan sistem informasi setiap satu tahun sekali						X											X
SO1.2	Melakukan <i>backup</i> data setiap satu bulan sekali						X											X
SO1.3	Melakukan pemeliharaan data asset infrastruktur TI					X												X
SO1.4	Melakukan identifikasi perlindungan infrastruktur TI dari ancaman resiko					X												X
<b>SO2</b>	<b>Incident Management</b>																	
SO2.1	Melakukan pencatatan identifikasi penyebab saat terjadi insiden			X														X
SO2.2	Melakukan pencatatan solusi penyebab saat terjadi insiden			X														X
SO2.3	Melaporkan pemecahan masalah saat terjadinya insiden dilakukan				X													X

	dengan cepat dan tepat																	
SO2.4	Mengurutkan insiden dari yang utama atau paling penting sampai dengan insiden ringan yang tidak terlalu mengganggu jalannya sebuah layanan		X															X
SO2.5	Penanganan ketika terjadi <i>downtime</i> layanan dapat diselesaikan kurang dari 24 jam					X												X
SO2.6	Penanganan insiden dilakukan oleh teknisi yang berada pada bidangnya					X												X
SO2.7	Penanganan suatu insiden dilakukan berdasarkan standar yang telah ditetapkan					X												X
<b>SO3</b>	<b>Request Fulfilment</b>																	
SO3.1	Adanya penilaian kepuasan pengunjung terhadap layanan						X											X
SO3.2	Adanya layanan khusus pengaduan untuk pengunjung						X											X
SO3.3	Penyedia layanan melayani pengunjung selama jam kerja				X													X
SO3.4	Permintaan pengunjung dapat						X											X

	terpenuhi dengan baik													
SO3.5	Melakukan diskusi saat adanya permintaan dari pengunjung						X							X
SO3.6	Melakukan evaluasi terhadap layanan saat adanya permintaan dari pengunjung						X							X
<b>SO4</b>	<b>Problem Management</b>													
SO4.1	Identifikasi masalah langsung dilakukan oleh pihak penyedia layanan						X							X
SO4.2	Membuat laporan penyelesaian masalah dilakukan Ketika masalah telah diselesaikan				X									X
SO4.3	Melakukan pengoptimalan sumber daya dari sisi pekerja maupun tools untuk menangani masalah				X									X
SO4.4	Adanya penanggung jawab disaat menyelesaikan masalah				X									X
SO4.5	Adanya pelatihan khusus yang disediakan untuk meningkatkan kualitas kinerja staf/pegawai			X										X
<b>SO5</b>	<b>Access Management</b>													
SO5.1	Hak akses yang diberikan sesuai				X									X

dengan tugas pokok dan fungsi														
-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### 5. Continual Service Improvement

No	Daftar Pertanyaan	Level saat ini					Level yang di harapkan							
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	
<b>CSI</b>	<b>7-Step Improvement Process</b>													
CSI.1	Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan terus menerus untuk memenuhi tujuan						X							X
CSI.2	Melakukan analisis data untuk mengidentifikasi tren dan isu-isu						X							X

### Deskripsi Maturity Model

<i>Maturity Level</i>	Deskripsi
Level 0 ( <i>Non Existent</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sama sekali tidak ada proses IT yang diidentifikasi</li> <li>b. Instansi belum menyadari adanya isu yang harus dibahas</li> </ul>
Level 1 ( <i>Initial</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Instansi sudah mulai mengenali proses TI.</li> <li>b. Belum ada standarisasi, dilakukan secara individual dan tidak terorganisasi.</li> <li>c. Terdapat bukti yang memperlihatkan instansi telah menyadari adanya isu yang perlu dibahas.</li> <li>d. Tidak ada proses yang baku, sebagai gantinya ada pendekatan khusus yang cenderung diterapkan per kasus.</li> <li>e. Pendekatan manajemen secara keseluruhan. Tidak ada proses yang baku, sebagai gantinya ada pendekatan khusus yang cenderung diterapkan per kasus.</li> <li>f. Pendekatan manajemen secara keseluruhan.</li> </ul>



<p>Level 2 <i>(Repetable)</i></p>	<p>a. Instansi sudah mulai memiliki prosedur dalam proses TI tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut</p> <p>b. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan</p>
<p>Level 3 <i>(Defined Proses)</i></p>	<p>a. Prosedur di instansi sudah distandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak.</p> <p>b. Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada.</p>
<p>Level 4 <i>(Managed And Measureable)</i></p>	<p>a. Instansi dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan.</p> <p>b. Proses yang ada sudah berjalan dengan baik dan konstan.</p> <p>c. Otomasi dan perangkat TI yang digunakan terbatas.</p>
<p>Level 5 <i>(Optimized)</i></p>	<p>a. Proses yang ada sudah mencapai best practice melalui proses perbaikan yang terus menerus.</p> <p>b. Teknologi informasi yang sudah digunakan terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja dalam instansi, meningkatkan kualitas, efektivitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap instansi</p>