

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Sistem Informasi PIDUM Kejaksaan Negeri

Palembang

Kejaksaan Negeri Palembang mempunyai sistem informasi PIDUM (Sistem Informasi Pidana dan Umum). PIDUM dikembangkan dimulai sejak tahun 1990an. Dengan adanya sistem informasi tersebut, pihak kejaksaan Negeri Palembang menginginkan data perkara yang komplit atau menyeluruh bisa disediakan, sistem administrasi perkara bisa diterapkan lebih beraturan, memudahkan sistem monitoring status peningkatan perkara dan kontrol dalam menangani perkara, transparansi semakin berkembang serta akuntabilitas penindakan perkara semakin handal, dalam agenda aktivitas serta sistem dalam mengambil tindakan pihak atasan bisa dikerjakan secepat mungkin, seefektif serta seefisien mungkin.

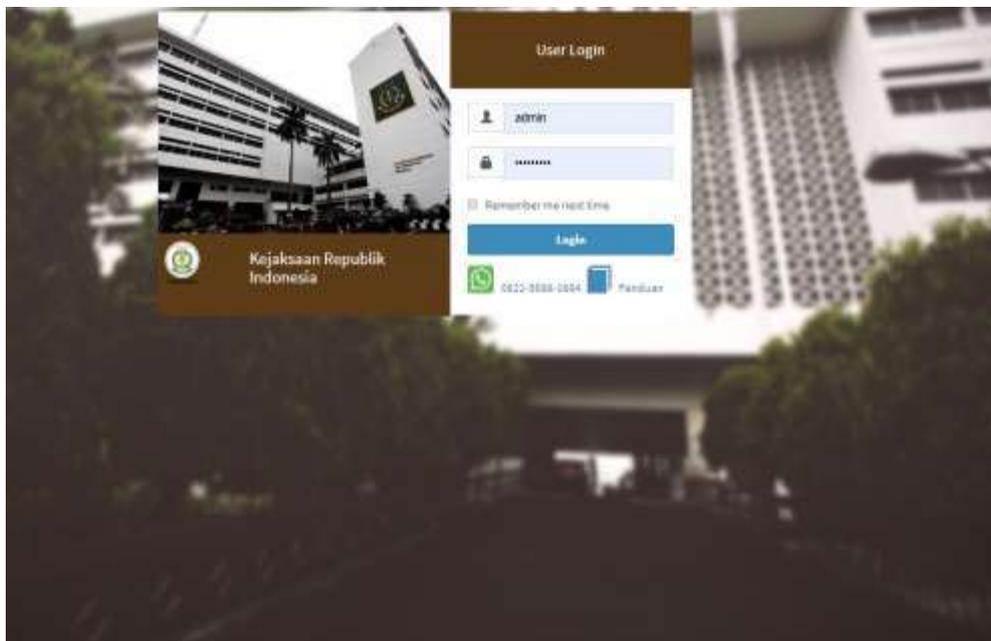
Fasilitas dan sarana prasarana Sistem informasi PIDUM Kejaksaan Negeri Palembang menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam pengelolaan administrasi secara komputerisasi .Pusat Informasi Data Statistik Kriminal dan Teknologi Informasi. Ruang Komputer PIDUM terletak pada ruangan khusus untuk operasional Sistem Informasi PIDUM yang dilengkapi dengan fasilitas pendingin dan listrik yang cukup memadai. Sistem Informasi PIDUM dibangun berbasiskan *Web* yang tidak membutuhkan instalasi pada masing-masing komputer pengguna

(*workstation*) untuk mengakses Sistem Informasi PIDUM hanya membutuhkan *browser*.

Sistem Informasi PIDUM hanya bisa diakses menggunakan jaringan WAN khusus Kejaksaan Negeri (VPN Kejaksaan) sehingga tidak dapat diakses masyarakat umum, hal ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan data PIDUM, oleh sebab itu *user* harus memastikan komputer yang digunakan sudah terkoneksi dengan jaringan VPN PIDUM. Berikut ini adalah tampilan Sistem Informasi PIDUM Kejaksaan Negeri Palembang.

a. Tampilan *login* pengguna sistem informasi PIDUM

Halaman *login* pengguna Sistem informasi PIDUM tidak ada perbedaan ketiganya sama antara lain yaitu Operator terdiri dari tiga (pra penuntutan, penuntutan dan eksekusi) dan admin. Adapun tampilan login pengguna sistem informasi PIDUM dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Form login pengguna Sistem Informasi PIDUM

b. Tampilan beranda admin Sistem Informasi PIDUM

Pada tampilan beranda admin Sistem Informasi PIDUM yang menampilkan info-info yang terdiri dari template persentase, tembusan, wilayah penerbitan surat, penanda tangan, undang –undang, pasal pedoman, jenis pidana, jenis perkara, tutorial penyidik, instansi pelaksana penyidik, pra penuntutan, penuntutan, upaya hukum dan eksekusi. Adapun tampilan beranda admin Sistem Informasi PIDUM dapat dilihat pada Gambar 4.2.

No	Kode SPN, Nomor dan Tanggal	Tempat dan Tanggal Penerbitan	Nomor/Urut dan Pasal	Template	Status
1	POLRESTABES PALDIHARJO SPDP/11/2020/Revisi/ 14-01-2020 Diterima SPDP : 14-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	110-01-01P	ADW YAKSIAM ALLARD EN ABRIKUSUN	Pada
2	POLSEKTA 02BAPAD LUU I SPDP/01/2020/11 18-01-2020 Diterima SPDP : 14-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	110 LUU No 09 Tahun 2008	HEIDRY ALI ESU EN HABU	Pada
3	POLSEKTA LUU THUR I SPDP/01/2020/11 18-01-2020 Diterima SPDP : 18-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	111 dan Pasal 110 LUU No 02 Tahun 2008 Tentang Pembinaan	L. MUHAMMAD MPP EN SUNARI L. TEGAR WISNY IBRAHIM IBRAHIM ADLI	Pada
4	POLSEKTA LUU THUR I SPDP/01/2020/11 18-01-2020 Diterima SPDP : 18-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	2 April 11/11 Danum No 12 Tahun 1981	MUHAMMAD ARSH EN MULHAMMAD ADLI	Pada
5	POLSEKTA LUU THUR I SPDP/01/2020/11 18-01-2020 Diterima SPDP : 18-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	2 April 11/11 Danum No 12 Tahun 1981	AGTYAU SAPUTRA EN RIZKI HARISTO	Pada
6	POLRESTABES PALDIHARJO SPDP/18/2020/Revisi/ 18-01-2020 Diterima SPDP : 18-01-2020	di tempat kerja persidika di lingkungan persidika no 18-01-2020 di tempat persidika 13-01-2020 12-12-2020	8 Juli Pasal 40 LUU No 8 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Koruptor dan Pasal 19/11 dan 12/20 Pasal 11, Pasal No 11/01 No 28 Tahun 2004 Tentang Praktik Rasuah	RAHA DEHA SITI EN SUTOMO	Pada

Gambar 4. 2 Beranda admin Sistem Informasi PIDUM

c. Tampilan beranda operator eksekusi Sistem Informasi PIDUM

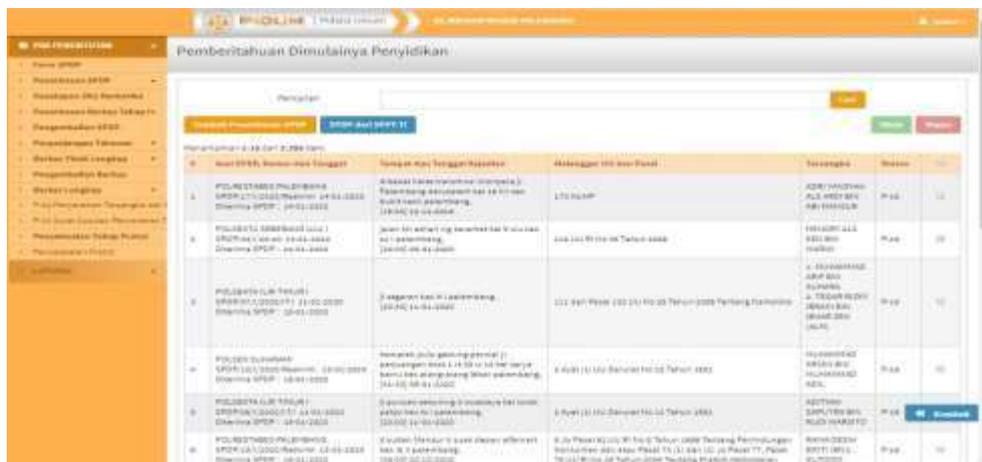
Pada tampilan beranda operator eksekusi Sistem Informasi PIDUM berbeda dengan admin dan lainnya yang menampilkan info – info yang terdiri dari upaya hukum, Eksekusi. Eksekusi badan, Eksekusi sitaan, Eksekusi uang denda dan biaya, dan laporan . Adapun tampilan beranda operator eksekusi Sistem Informasi PIDUM dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Beranda operator eksekusi Sistem Informasi PIDUM

d. Tampilan beranda operator pra penuntutan

Pada tampilan beranda operator pra penuntutan Sistem Informasi PIDUM berbeda dengan admin dan lainnya yang menampilkan info – info yang terdiri dari Form SPDP, penerimaan SPDP, penetapan sitaan narkotika, penerimaan berkas tahap I, pengembalian SPDP, perpanjangan tahanan, berkas tidak lengkap, pengembalian berkas, berkas lengkap, penyelesaian tahap pratut dan laporan. Adapun tampilan beranda operator pra penuntutan Sistem Informasi PIDUM dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Beranda operator pra penuntutan Sistem Informasi PIDUM

e. Tampilan operator penuntutan Sistem Informasi PIDUM

Pada tampilan beranda operator penuntutan Sistem Informasi PIDUM berbeda dengan admin dan lainnya yang menampilkan info – info yang terdiri penerimaan tahap II, status tahanan, status barang bukti, penghentian penuntutan, pelimpahan perkara ke pengadilan, pemeriksaan tambahan, proses persidangan dan p-36 permintaan bantuan pengadilan. Berikut ini ialah tampilan. Adapun tampilan beranda operator penuntutan Sistem Informasi PIDUM dapat dilihat pada Gambar 4.5.

The screenshot shows the 'Perkara Tahap Penuntutan' (Case Stage Tracking) interface. It features a search bar and a table with the following data:

No	Asal Perkara, No. & Tgl Surat	No. & Tgl P/AM (Rencana APD)	No Register Perkara dengan Terbitnya	Status dengan UU & Pasal	Status
1	POLRESTA LUBOBUK SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan
2	POLRESTA PALANGKAH SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan
3	POLRESTA LUBOBUK SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan
4	POLRESTA LUBOBUK SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan
5	POLRESTA PALANGKAH SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan
6	POLRESTA PALANGKAH SP/151/2018/REG/RA/01-01-2018	PR/17/01/18/PP/18/001 1. RIZKA SYAHPUTRA, S.H. 2. RIZKA SYAHPUTRA, S.H.	PM/1404/EP/10/2018 M. JAFAR ALI ALI TAJIB BIN H. ARSAD DEH (AUM)	UU/10/2017/TAHUK/2018 Pasal 111 (3)	Seluruh dituntutan

Gambar 4.5 Beranda operator penuntutan Sistem Informasi PIDUM

4.1.2 Visi dan Misi Kejaksaan Negeri Kota Palembang

4.1.2.1 Visi

“ Kejaksaan menjadi lembaga pendiri kekuasaan yang efektif, bersih ,efisien, transparan, akuntabel, sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima dalam menciptakan supremasi hukum dengan cara proporsional , professional, serta memiliki martabat yang berdasarkan keadilan, kebenaran, serta nilai – nilai ke pautan”.

4.1.2.2 Misi

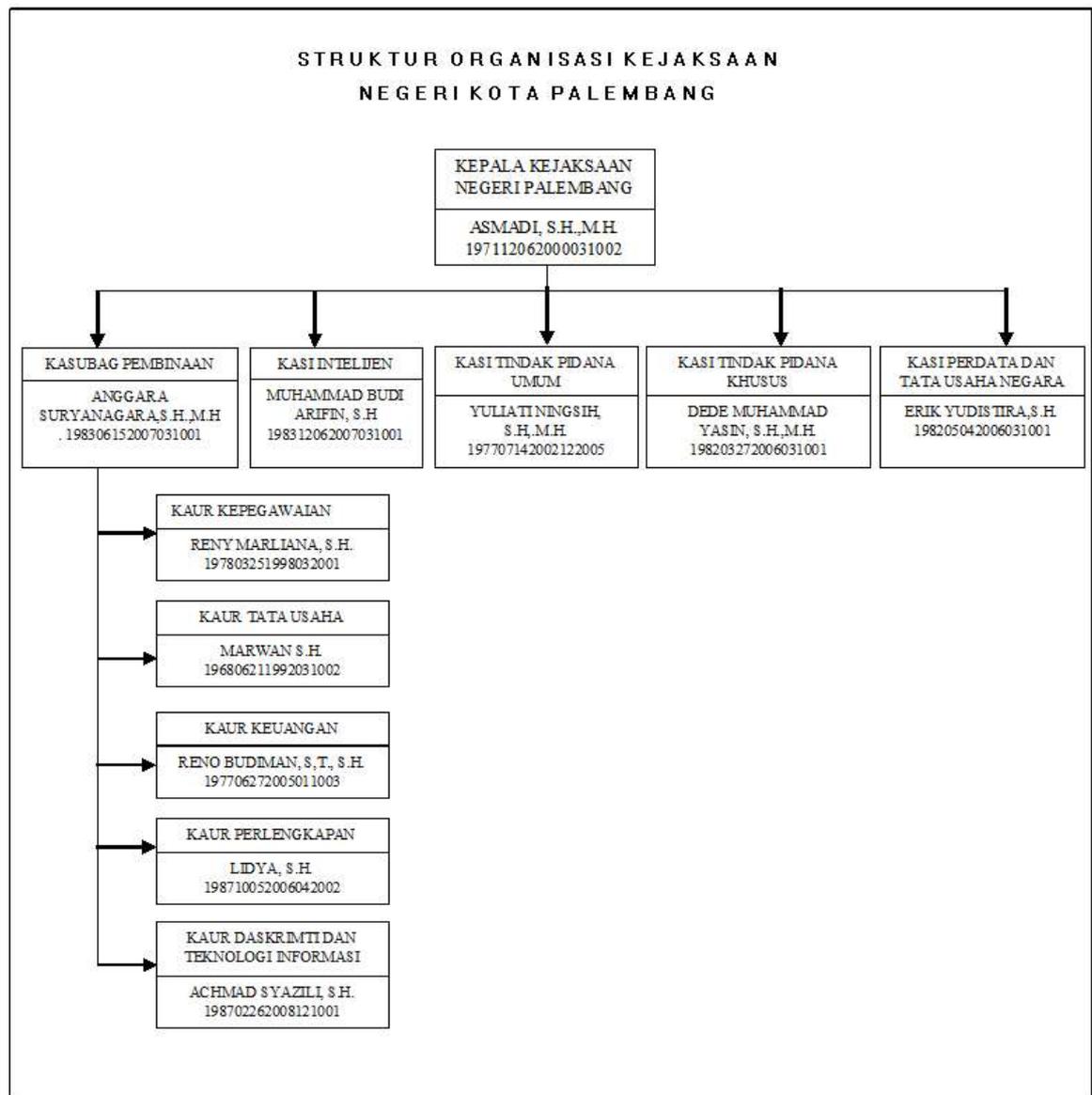
Adapun Misi dari Kejaksaan Negeri Kota Palembang adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan penerapan kewajiban Kejaksaan dalam menjalankan tugas dan otoritas, dari segi kualitas ataupun kuantitas penindakan kasus semua tindak pidana, penindakan kasus Perdata dan Tata Usaha Negara, dan memaksimalkan tindakan intelijen Kejaksaan, dengan professional, proporsional serta memiliki martabat dengan menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang akurat, terarah, efektif serta efisien.
2. Memaksimalkan kontribusi dalam aspek pengawasan dan penyelenggaraan dalam rangka membantu menjalankan peran pada aspek - aspek lainnya, terutama di bidang penegakan hukum.
3. Memaksimalkan fungsi servis publik di bidang hukum dengan tanggung jawab yang besar, efektif , taat azas, ,efisien, dan penghargaan terhadap hak – hak publik.

4. Menjalankan perbaikan dan penyusunan kembali struktur organisasi, perbaikan sistem informasi manajemen terutama penerapan program quick wins sehingga bisa segera diakses oleh masyarakat, penataan cetak biru (*blue print*) pembangunan SDM Kejaksaan jangka menengah dan jangka panjang tahun 2025, mempublikasi dan membenahi kembali manajemen administrasi keuangan, pengembangan sarana dan prasarana, serta pengembangan kesejahteraan pegawai melalui tunjangan kinerja atau remunerasi, sehingga kinerja kejaksaan bisa berjalan lebih efisien, efektif, transparan, akuntabel dan maksimal.
5. Menciptakan pegawai Kejaksaan yang kredibel, profesional, tangguh, bermoral, serta beretika dalam membantu melancarkan penerapan fungsi utama, dan kewenangan, terutama dalam upaya penegakan hukum yang berkeadilan serta pekerjaan - pekerjaan lainnya yang berkaitan.

4.1.3 Struktur organisasi

Dibawah ini ialah Gambar 4.6 merupakan struktur organisasi Kejaksaan Negeri Palembang.



Sumber : Kejaksaan Negeri Palembang

Gambar 4.6 Struktur Organisasi Kejaksaan Negeri Palembang

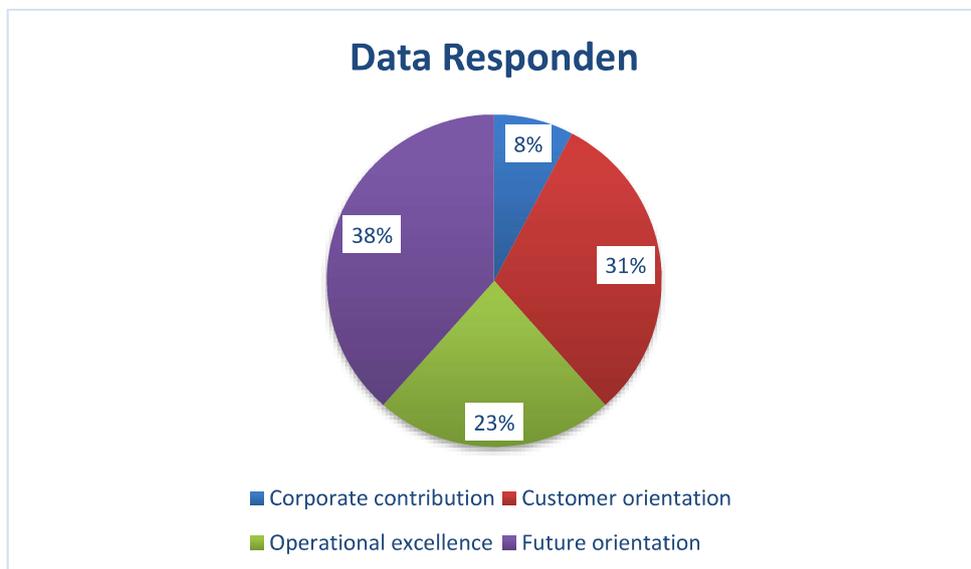
4.2 Identitas responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner yang dijawab oleh 13 responden. Pada Tabel 4.1 Berikut ini adalah rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kuesioner responden, dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Rekapitulasi data responden terhadap 4 perspektif

No	Perspektif	Jumlah	Persentase
1	<i>corporate contribution</i>	1	8%
2	<i>customer orientation</i>	4	31%
3	<i>operational excellence</i>	3	23%
4	<i>future orientation</i>	5	38%

Tabel 4.1 menunjukkan jumlah responden dari 4 perspektif yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 13 responden dari pihak DASKRIMTI. Gambar persentase diagram chart dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4. 7 Diagram data responden berdasarkan 4 perspektif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 1 orang dengan persentase 8% responden kuesioner corporate contribution, 4 atau 31% responden kuesioner customer orientation, 3 atau 23% operational excellence dan 5 atau 38% future orientation.

4.3 Deskripsi Hasil Perhitungan *Capability Maturity Model*

Hasil kuesioner yang telah di sebarakan kepada pihak pegawai DASKRIMTI berdasarkan keempat perspektif tersebut yang telah digunakan dalam penelitian sesuai ketentuan terhadap metode yang digunakan yaitu IT *Balanced Scorecard*. Hasil dari kuesioner yang telah di sebar pada keempat perspektif disebarakan kepada 13 responden yang ada di DASKRIMTI Kejaksaan Negeri Palembang menggunakan perhitungan CMM (*capability maturity model*) untuk mengetahui tingkat kematangan dari kinerja sistem informasi PIDUM pada setiap *objective dan* semakin angkanya tinggi maka semakin baik proses kinerja teknologi informasi tersebut . *Capability maturity model* terdiri dari 1-5 tingkatan kematangan TI yaitu tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeateable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*), tingkat 5 (*optimized*).

Untuk menentukan batas kelas yang dimiliki dalam pengukuran. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval dapat dilihat sebagai berikut.

$$i = \frac{r}{k} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Ketika perhitungan sudah dilakukan maka, diperoleh panjang kelas interval dari setiap *level* ialah 0.8. Untuk melihat panjang interval pada CMM dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Panjang Interval pada Level CMM

Level	Panjang Interval	Keterangan
1	1 - 1.80	<i>Initial</i>
2	1.81 - 2.60	<i>Repeatable</i>
3	2.61 -3.40	<i>Defined</i>
4	3.41 - 4.20	<i>Managed</i>
5	4.21 - 5.00	<i>Optimizing</i>

4.3.1 Deskripsi Hasil Perhitungan CMM Dari Perspektif Corporate Contribution

Berikut ini ialah hasil perhitungan dari setiap objektif terhadap perspektif *corporate contirbution* yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 *Capability Maturity Model Objective* Penelitian pada *Perspektif Corporate Contribution*

Objective	Indeks Capability Maturity Model	Level CMM	Keterangan
<i>Business / IT</i>	4.0	4	<i>Managed</i>
<i>Value Delivery</i>	3.0	3	<i>Defined</i>
<i>Cost Management</i>	3.0	3	<i>Defined</i>
<i>Risk Management</i>	3.33	3	<i>Defined</i>
<i>Inter-Company Synergy Achievment</i>	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Penjelasan pada Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa hampir setiap *objective* memiliki Hasil indeks CMM terdapat pada *level 3 Defined* yaitu *value delivery*, *Cost Management*, *Risk Management* dan *Inter-Company Synergy Achievment* yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah 3 dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut. Sedangkan *Business / IT* berada pada *level 4 Managed* yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian tersebut

4.3.1.1 Hasil Perhitungan *CMM Objective Business/IT*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Business/IT* yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi jawaban responden pada *Business/IT*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
Business/IT (Penyelarasan Bisnis/IT)	Rencana Operasional persetujuan anggaran	-	-	-	1	-	1

Pada Tabel 4.4 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *objective Business/IT* yang memiliki 1 *measures* (ukuran). Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *Capability Maturity Model* dari setiap ukuran. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *Capability Maturity Model* dalam setiap *measures* (ukuran) pada *objective Business/IT* :

$$\begin{aligned} \text{B. IT} &= \frac{1 \times 4}{1} \\ &= \frac{4}{1} = 4.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut adalah hasil perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Business/IT* dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Business/IT*

Kode	Pernyataan	<i>Indeks Capability Maturity Model</i>	Level	Keterangan
B/IT	Rencana Operasional atau Persetujuan Anggaran	4.0	4	<i>Managed</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.5 memperlihatkan bahwa pada pernyataan Rencana operasional atau persetujuan anggaran berada pada *level 4* yang memiliki arti *Managed*, yang berarti dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian tersebut.

4.3.1.2 Hasil Perhitungan *CMM Objective Value Delivery*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Value Delivery* yang dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Rekapitulasi jawaban responden pada *Value Delivery*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Value Delivery</i> (Pengiriman Nilai/Penayangan Nilai)	Diukur dalam kinerja unit bisnis	-	-	1	-	-	1

Pada Tabel 4.6 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *objective Value Delivery* yang memiliki 1 *measures* (ukuran). Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *Capability Maturity Model* dari setiap ukuran. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *Capability Maturity Model* dalam setiap *measures* (ukuran) pada *objective Value Delivery*:

$$\begin{aligned} \text{VAD1} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Value Delivery* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4. 7 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Value Delivery*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
VAD1	Diukur dalam kinerja unit bisnis	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.7 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan diukur dalam kinerja unit bisnis berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.1.3 Hasil Perhitungan *CMM Objective Cost Management*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Cost Management* yang dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Rekapitulasi jawaban responden pada *Cost Management*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
Cost Management (Manajemen Biaya)	Pencapaian target biaya dan pemulihan	-	-	1	-	-	1
	Pencapaian target biaya unit	-	-	1	-	-	1

Pada Tabel 4.8 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *objective Cost Management* yang memiliki 2 *measures* (ukuran). Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *Capability Maturity Model* dari setiap ukuran. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *Capability Maturity Model* dalam setiap *measures* (ukuran) pada *objective Cost Management*:

- a. *Cost Management*, Pencapaian target biaya dan pemulihan

$$\begin{aligned} \text{COM1} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

- b. *Cost Management*, Pencapaian target biaya unit

$$\begin{aligned} \text{COM2} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Cost Management* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Cost Management*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
COM1	Pencapaian target biaya dan pemulihan	3.0	3	<i>Defined</i>
COM2	Pencapaian target biaya unit	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan diukur dalam Pencapaian target biaya dan Pencapaian target biaya unit berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti Aktivitas pengelolaan dan terstandarisasi dan terdokumentasi, dan terintegrasi dengan organisasi.

4.3.1.4 Hasil Perhitungan *CMM Objective Risk Management*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Risk Management* yang dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Rekapitulasi jawaban responden pada *Risk Management*

Objective (Tujuan)	Pernyataan Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Risk Management</i> (Manajemen Resiko)	Hasil audit internal	-	-	1	-	-	1
	Pelaksanaan Inisiatif Keamanan	-	-	-	1	-	1
	Penilaian pemulihan bencana	-	-	1	-	-	1

Pada Tabel 4.10 memberi penjelasan jawaban terhadap responden pada *objective Risk Management* yang memiliki 3 *measures* (ukuran) Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *Capability Maturity Model* dari setiap ukuran. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *Capability Maturity Model* dalam setiap *measures* (ukuran) pada *objective Risk Management*:

a. *Risk Management*, Hasil audit internal

$$\begin{aligned} \text{RIM1} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Risk Management*, Pelaksanaan inisiatif keamanan

$$\begin{aligned} \text{RIM2} &= \frac{1 \times 4}{1} \\ &= \frac{4}{1} = 4.0 \end{aligned}$$

c. *Risk Management*, Penilaian pemulihan bencana

$$\begin{aligned} \text{RIM3} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Risk Management* dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Risk Management*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
RIM1	Hasil audit internal	3.0	3	<i>Defined</i>
RIM2	Pelaksanaan inisiatif keamanan	4.0	4	<i>Managed</i>
RIM3	Penilaian pemulihan bencana	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.11 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan Hasil audit internal dan Penilaian pemulihan bencana berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut. Sedangkan pada pernyataan Pelaksanaan inisiatif keamanan di *level 4* yang memiliki arti *Managed*, yang berarti dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian tersebut.

4.3.1.5. Hasil Perhitungan *CMM Objective Inter-Company Synergy Achievement*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *Objective Inter-Company Synergy Achievement* yang dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Rekapitulasi jawaban responden pada *Inter-Company Synergy*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Inter-Company Synergy Achievement</i> (Sinergi Antara Prestasi dan Perusahaan)	Solusi sistem tunggal	-	-	1	-	-	1
	Persetujuan arsitektur target	-	-	1	-	-	1
	Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan	-	-	1	-	-	1
	Integrasi organisasi IT	-	-	1	-	-	1

Pada Tabel 4.12 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *objective Inter-Company Synergy Achievement* yang memiliki 4 *measures* (ukuran) Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *Capability Maturity Model* dari setiap ukuran. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *Capability Maturity Model* dalam setiap *measures* (ukuran) pada *Inter-Company Synergy Achievement*:

a. *Inter-Company Synergy Achievement*, Solusi sistem tunggal

$$\begin{aligned} \text{ICSA1} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Inter-Company Synergy Achievement*, Persetujuan arsitektur target

$$\begin{aligned} \text{ICSA2} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

c. *Inter-Company Synergy Achievement*, Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan

$$\begin{aligned} \text{ICSA3} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

d. *Inter-Company Synergy Achievement*, Integrasi organisasi IT

$$\begin{aligned} \text{ICSA4} &= \frac{1 \times 3}{1} \\ &= \frac{3}{1} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Inter-Company Synergy Achievement* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Inter-Company Synergy Achievement*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
ICSA1	Solusi sistem tunggal	3.0	3	<i>Defined</i>
ICSA2	Persetujuan arsitektur target	3.0	3	<i>Defined</i>
ICSA3	Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan	3.0	3	<i>Defined</i>
ICSA4	Integrasi organisasi IT	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.13 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan diukur dalam Solusi sistem tunggal, Persetujuan arsitektur target, Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan dan Integrasi organisasi IT berada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.2 Deskripsi Hasil Perhitungan CMM Dari Perspektif *Customer Orientation*

Berikut ini ialah hasil perhitungan dari setiap objektif dari perspektif *customer orientation* yang dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4. 14 *Capability Maturity Model* Objective Penelitian pada *Perspektif Customer Orientation*

Objective	Indeks Capability Maturity Model	Tingkat CMM	Keterangan
<i>Customer Satisfaction</i>	2.93	3	<i>Defined</i>
<i>Competitive Cost</i>	2.87	3	<i>Defined</i>
<i>Development Service Performance</i>	3.12	3	<i>Defined</i>
<i>Operational Service Performance</i>	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Penjelasan pada Tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa setiap *objective* memiliki Hasil indeks CMM pada *level 3 Defined* Yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.2.1 Hasil Perhitungan CMM Objective *Customer Satisfaction*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Customer Satisfaction* yang dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi jawaban responden pada *Customer Satisfaction*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan pelanggan)	Transparansi dan tingkat biaya	-	-	-	1	3	4
	Kualitas layanan dan respon	-	2	-	2	-	4
	Saran dan dukungan IT	-	2	-	2	-	4
	Kontribusi untuk tujuan bisnis	4	-	-	-	-	4

Pada Tabel 4.15 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *customer satisfaction* yang memiliki 4 *measures* (ukuran), Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures* . Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Customer Satisfaction*:

a. *Customer Satisfaction*, Transparansi dan tingkat biaya

$$\begin{aligned} \text{CUS1} &= \frac{1x4 + 3x5}{4} \\ &= \frac{4 + 15}{4} \\ &= \frac{19}{4} = 4.75 \end{aligned}$$

b. *Customer Satisfaction*, Kualitas layanan dan respon

$$\begin{aligned} \text{CUS2} &= \frac{2x2 + 2x4}{4} \\ &= \frac{4 + 8}{4} \\ &= \frac{12}{4} = 3.0 \end{aligned}$$

c. *Customer Satisfaction*, Saran dan dukungan IT

$$\begin{aligned} \text{CUS3} &= \frac{2x2 + 2x4}{4} \\ &= \frac{4 + 8}{4} \\ &= \frac{12}{4} = 3.0 \end{aligned}$$

d. *Customer Satisfaction*, Kontribusi untuk tujuan bisnis

$$\begin{aligned} \text{CUS4} &= \frac{4 \times 1}{4} \\ &= \frac{4}{4} = 1.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Customer Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4. 16 Hasil Capability Maturity Model pada pernyataan *Customer Satisfaction*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
CUS1	Transparansi dan tingkat biaya	4.75	5	<i>Optimizing</i>
CUS2	Kualitas layanan dan respon	3.0	3	<i>Defined</i>
CUS3	Saran dan dukungan IT	3.0	3	<i>Defined</i>
CUS4	Kontribusi untuk tujuan bisnis	1.0	1	<i>Initial</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.16 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan Transparansi dan tingkat biaya berada pada *level 5* yang memiliki arti *Optimizing*, yang berarti dalam proses sudah dikatakan sangat baik jadi perlunya memikirkan proses kedepannya terhadap inovasi –inovasi di masa mendatang .Dan pada Kontribusi untuk tujuan bisnis.berada pada level 1 yang memiliki arti *initial* yang berarti dalam prosesnya sangatlah buruk karena belum dijalankan tujuan tersebut..Sedangkan pada Kualitas layanan dan respon IT dan Saran dan dukungan berada pada *level 3* yang memiliki arti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.2.2 Hasil Perhitungan *CMM Objective Competitive Cost*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Competitive Cost* yang dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4. 17 Rekapitulasi jawaban responden pada *Competitive Cost*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Competitive Cost</i> (biaya kompetitif)	Pencapaian target biaya unit	-	1	2	1	-	4
	Tingkat kerja rata-rata	-	1	3	-		4

Pada Tabel 4.17 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *competitive cost* yang memiliki 2 *measures* (ukuran), yaitu *measures* pencapaian target biaya unit dan *measures* tingkat kerja rata-rata, Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Competitive Cost* :

a. *Competitive Cost*, Pencapaian target biaya unit

$$\begin{aligned} \text{COC1} &= \frac{1 \times 2 + 2 \times 3 + 1 \times 4}{4} \\ &= \frac{2 + 6 + 4}{4} \\ &= \frac{12}{4} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Competitive Cost*, Tingkat kerja rata-rata

$$\begin{aligned} \text{COC2} &= \frac{1 \times 2 + 3 \times 3}{4} \\ &= \frac{2 + 9}{4} = 2.75 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang telah ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* dalam *Competitive Cost* dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Competitive Cost*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
COC1	Pencapaian target biaya unit	3.0	3	<i>Defined</i>
COC2	Tingkat kerja rata-rata	2.75	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.18 memperlihatkan bahwa hasil pada pernyataan Pencapaian target biaya unit dan tingkat kerja rata-rata berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.2.3 Hasil Perhitungan *CMM Objective Development Service Performance*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *Development Service Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Rekapitulasi jawaban responden pada *Development Service Performance*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Development Service Performance</i> (Kinerja Layanan Pengembangan)	Nilai keberhasilan proyek utama	-	1	1	2	-	4
	Pencapaian tujuan yang ditargetkan	-	-	3	1	-	4
	Kepuasan pengguna	-	1	2	1	-	4
	Kepuasan tata kelola proyek	1	-	1	2	-	4

Pada Tabel 4.19 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *development service performance* yang memiliki 4 *measures* (ukuran) Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Development Service Performance*:

a. *Development Service Performance*, Nilai keberhasilan proyek utama

$$\begin{aligned} \text{DSP1} &= \frac{1x2 + 1x3 + 2x4}{4} \\ &= \frac{2 + 3 + 8}{4} \\ &= \frac{13}{4} = 3.25 \end{aligned}$$

b. *Development Service Performance*, Pencapaian tujuan yang ditargetkan

$$\begin{aligned} \text{DSP2} &= \frac{3x3 + 1x4}{4} \\ &= \frac{9 + 4}{4} \\ &= \frac{13}{4} = 3.25 \end{aligned}$$

c. *Development Service Performance*, Kepuasan pengguna

$$\begin{aligned} \text{DSP3} &= \frac{1x2 + 2x3 + 1x4}{4} \\ &= \frac{2 + 6 + 4}{4} \\ &= \frac{12}{4} = 3.0 \end{aligned}$$

d. *Development Service Performance*, Kepuasan tata kelola proyek

$$\begin{aligned} \text{DSP4} &= \frac{1x1 + 1x3 + 2x4}{4} \\ &= \frac{1 + 3 + 8}{4} \\ &= \frac{12}{4} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Development Service Performance* dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Development Service Performance*

Kode	Pernyataan	Indeks Kematangan	Level	Keterangan
DSP1	Nilai keberhasilan proyek utama	3.25	3	<i>Defined</i>
DSP2	Pencapaian tujuan yang ditargetkan	3.25	3	<i>Defined</i>
DSP3	Kepuasan Pengguna	3.0	3	<i>Defined</i>
DSP4	Kepuasan tata kelola proyek	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.20 memperlihatkan bahwa hasil pada 4 pernyataan yakni nilai keberhasilan proyek utama, pencapaian tujuan yang ditargetkan, kepuasan pengguna dan kepuasan tata kelola proyek berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.2.4 Hasil Perhitungan *CMM Objective Operational Service Performance*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Operational Service Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4. 21 Rekapitulasi jawaban responden pada *Operational Service Performance*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Operational Service Performance</i> (Kinerja Layanan Operasional)	Pencapaian tingkat layanan yang ditargetkan	-	1	2	1	-	4

Pada Tabel 4.21 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *customer satisfaction* yang memiliki 1 *measures* (ukuran), Dan kuesioner telah terjawab oleh responden. Kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Operational Service Performance*:

$$\begin{aligned}
 \text{OSP1} &= \frac{1 \times 2 + 2 \times 3 + 1 \times 4}{4} \\
 &= \frac{2 + 6 + 4}{4} \\
 &= \frac{12}{4} = 3.0
 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Operational Service Performance* dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4. 22 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Operational Service Performance*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
OSP1	Pencapaian tingkat layanan yang ditargetkan	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.22 memperlihatkan bahwa hasil pada 1 pernyataan yakni Pencapaian tingkat layanan yang ditargetkan berada pada *level 3* yang memiliki arti *Defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.3 Deskripsi Hasil Perhitungan *CMM* Dari Perspektif *Operational Excellence*

Berikut ini ialah perhitungan setiap objektif dari perspektif *operatioal excellence* yang dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4. 23 *Capability Maturity Model Objective* Penelitian pada *Perspektif operatioal excellence*

Objective	Indeks Capability Maturity Model	Tingkat CMM	Keterangan
<i>Development Process Performance</i>	3.10	3	<i>Defined</i>
<i>Operational Process Performance</i>	3.08	3	<i>Defined</i>
<i>Process Maturity</i>	2.91	3	<i>Defined</i>
<i>Enterprise Architecture Management</i>	2.88	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Penjelasan pada Tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa setiap *objective* memiliki Hasil indeks CMM tersebut seluruhnya terdapat pada *level 3 Defined*. Yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.3.1 Hasil Perhitungan *CMM Objective Development Process Performance*

Berikut adalah rekapitulasi jawaban responden terhadap *objective Development Process Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4. 24 Rekapitulasi jawaban responden pada *Development Process Performance*

<i>Objective</i> (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Development Process Performance</i> (Kinerja proses pengembangan)	Produktivitas	-	-	3	-	-	3
	Kualitas	-	-	1	2	-	3
	Penyampaian informasi	-	1	2	-	-	3

Pada Tabel 4.24 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *objective Development Process Performance* yang memiliki 3 *measures* (ukuran), Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*.Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Development Process Performance* :

a. *Development Process Performance*, Produktivitas

$$\begin{aligned} \text{DPP1} &= \frac{3 \times 3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Development Process Performance*, Kualitas

$$\begin{aligned} \text{DPP2} &= \frac{1 \times 3 + 2 \times 4}{3} \\ &= \frac{3 + 8}{3} \\ &= \frac{11}{3} = 3.66 \end{aligned}$$

c. *Development Process Performance*, Pemyampaian informasi

$$\begin{aligned}
 DPP3 &= \frac{1 \times 2 + 2 \times 3}{3} \\
 &= \frac{2 + 6}{3} \\
 &= \frac{8}{3} = 2.66
 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Development Process Performance* dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4. 25 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Development Process Performance*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
DPP1	Produktivitas	3.0	3	<i>Defined</i>
DPP2	Kualitas	3.66	4	<i>Managed</i>
DPP3	Penyampaian informasi	2.66	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.25 memperlihatkan bahwa hasil pada 2 pernyataan yakni Produktivitas dan penyampaian informasi berada pada *level 3* yang memiliki arti *defined* yang berarti Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut sedangkan kualitas berada pada *level 4* yang memiliki arti *Managed* yang berarti dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian objek tersebut.

4.3.3.2 Hasil Perhitungan *CMM Objective Operational Process Performance*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *Operational Process Performance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4. 26 Rekapitulasi jawaban responden pada *Operational Process Performance*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Operational Process Performance</i> (Kinerja proses operasional)	Produktivitas	-	-	3	-	-	3
	Responsif	-	1	1	1	-	3
	Perubahan efektifitas manajemen	-	-	2	1	-	3
	Tingkat terjadinya insiden	-	-	3	-	-	3

Pada Tabel 4.26 menjabarkan jawaban responden pada *Operational Process Performance* yang memiliki 4 *measures* (ukuran), yaitu *measures* produktivitas, *measures* responsif, *measures* perubahan efektifitas manajemen dan *measures* tingkat terjadinya insiden, setelah mendapatkan jawaban dari responden maka dapat dilakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Berikut adalah perhitungan indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Operational Process Performance* :

a. *Operational Process Performance*, Produktivitas

$$\begin{aligned} \text{OPP1} &= \frac{3 \times 3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Operational Process Performance, Responsif*

$$\begin{aligned} \text{OPP2} &= \frac{1x2 + 1x3 + 1x4}{3} \\ &= \frac{2 + 3 + 4}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

c. *Operational Process Performance, Perubahan efektifitas manajemen*

$$\begin{aligned} \text{OPP3} &= \frac{2x3 + 1x4}{3} \\ &= \frac{6 + 4}{3} \\ &= \frac{10}{3} = 3.33 \end{aligned}$$

d. *Operational Process Performance, Tingkat terjadinya insiden*

$$\begin{aligned} \text{OPP4} &= \frac{3x3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Operational Process Performance* dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4. 27 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Operational Process Performance*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
OPP1	Produktivitas	3.0	3	<i>Defined</i>
OPP2	Responsif	3.0	3	<i>Defined</i>
OPP3	Perubahan efektifitas manajemen	3.33	3	<i>Defined</i>
OPP4	Tingkat terjadinya insiden	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.27 memperlihatkan bahwa hasil pada 4 pernyataan yakni nilai produktivitas, responsif, perubahan efektifitas manajemen dan tingkat terjadinya insiden berada pada *level 3* yang memiliki arti *defined*, berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.3.3 Hasil Perhitungan *CMM Objective Process Maturity*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *Process Maturity* yang dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4. 28 Rekapitulasi jawaban responden pada *Process Maturity*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Process Maturity</i> (Kematangan proses)	Perencanaan dan pengorganisasian	-	1	1	1	-	3
	Akuisisi dan implementasi	-	1	2	-	-	3
	Pengiriman dan dukungan	-	-	3	-	-	3
	<i>Monitoring</i>	-	-	3	-	-	3

Pada Tabel 4.28 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *Process Maturity* yang memiliki 4 *measures* (ukuran) dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Process Maturity*:

a. *Process Maturity*, Perencanaan dan pengorganisasian

$$\begin{aligned} \text{PM1} &= \frac{1x2 + 1x3 + 1x4}{3} \\ &= \frac{2 + 3 + 4}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

b. *Process Maturity*, Akuisisi dan implementasi

$$\begin{aligned} \text{PM2} &= \frac{1x2 + 2x3}{3} \\ &= \frac{2 + 6}{3} \\ &= \frac{8}{3} = 2.66 \end{aligned}$$

c. *Process Maturity*, Pengiriman dan dukungan

$$\begin{aligned} \text{PM3} &= \frac{3x3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

d. *Process Maturity*, Monitoring

$$\begin{aligned} \text{PM4} &= \frac{3x3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Process Maturity* dapat dilihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4. 29 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Process Maturity*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
PM1	Perencanaan dan pengorganisasian	3.0	3	<i>Defined</i>
PM2	Akuisisi dan implementasi	2.66	3	<i>Defined</i>
PM3	Pengiriman dan dukungan	3.0	3	<i>Defined</i>
PM4	<i>Monitoring</i>	3.0	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.29 memperlihatkan bahwa hasil pada 4 pernyataan yakni nilai perencanaan dan pengorganisasian, akuisisi dan implementasi, pengiriman dan dukungan dan *monitoring* berada pada *level 3* yang memiliki arti *defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.3.4 Hasil Perhitungan *CMM Objective Enterprise Architecture Management*

Berikut adalah rekapitulasi jawaban responden terhadap *objective Enterprise Architecture Management* yang dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4. 30 Rekapitulasi jawaban responden pada *Enterprise Architecture Management*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Enterprise Architecture Management</i> (Manajemen arsitektur perusahaan)	Persetujuan arsitektur proyek	-	-	3	-	-	3
	Akuisisi produk	-	-	3	-	-	3
	Penilaian terhadap infrastruktur teknologi	-	1	2	-	-	3

Pada Tabel 4.30 menjabarkan jawaban responden pada *objective Enterprise Architecture Management* yang memiliki 3 *measures* (ukuran), yaitu *measures* persetujuan arsitektur proyek, *measures* akuisisi produk dan *measures* penilaian terhadap infrastruktur teknologi. Setelah mendapatkan jawaban dari responden maka dapat dilakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Berikut adalah perhitungan indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Enterprise Architecture Management* :

a. *Enterprise Architecture Management*, Persetujuan arsitektur proyek

$$\begin{aligned}
 EAM1 &= \frac{3 \times 3}{3} \\
 &= \frac{9}{3} = 3.0
 \end{aligned}$$

b. *Enterprise Architecture Management*, Akuisisi produk

$$\begin{aligned} \text{EAM2} &= \frac{3 \times 3}{3} \\ &= \frac{9}{3} = 3.0 \end{aligned}$$

c. *Enterprise Architecture Management*, Penilaian terhadap infrastruktur teknologi

$$\begin{aligned} \text{EAM3} &= \frac{1 \times 2 + 2 \times 3}{3} \\ &= \frac{2 + 6}{3} \\ &= \frac{8}{3} = 2.66 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Enterprise Architecture Management*, dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4. 31 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Enterprise Architecture Management*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
EAM1	Persetujuan arsitektur proyek	3.0	3	<i>Defined</i>
EAM2	Akuisisi produk	3.0	3	<i>Defined</i>
EAM3	Penilaian terhadap infrastruktur teknologi	2.66	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.31 memperlihatkan bahwa hasil pada 3 pernyataan yakni Persetujuan arsitektur proyek, akuisisi produk dan penilaian terhadap infrastruktur teknologi berada pada *level 3* yang berarti *defined*, artinya dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.4 Deskripsi Hasil Perhitungan CMM Dari Perspektif *Future Orientation*

Berikut ini ialah hasil perhitungan setiap objektif dari perspektif *future orientation* yang dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4. 32 *Capability Maturity Model Objective* Penelitian pada Perspektif *Future Orientation*

Objective (Tujuan)	Indeks Capability Maturity Model	Tingkat CMM	Keterangan
<i>Human Resource Management</i>	3.25	3	<i>Defined</i>
<i>Employee Satisfaction</i>	3.16	3	<i>Defined</i>
<i>Knowledge Management</i>	3.40	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Penjelasan pada Tabel 4.32 dapat disimpulkan bahwa setiap *objective* memiliki Hasil indeks CMM tersebut seluruhnya terdapat pada *level 3 Defined*. Yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.4.1 Hasil Perhitungan CMM Objective *Human Resource Management*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap *Human Resources Management* yang dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4. 33 Rekapitulasi jawaban responden pada *Human Resource Management*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Human Resources Management</i> (Manajemen sumber daya)	Adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff	-	-	3	1	1	5
	Pergantian staff	-	1	2	2	-	5
	Rasio Staff dapat dididik	-	2	1	2	-	5
	Pengembangan profesional Harian Per anggota staff	-	1	2	2	-	5

Pada Tabel 4.33 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *Human Resource Management* yang memiliki 4 *measures* (ukuran). Dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Human Resource Management* :

a. *Human Resource Management*, Adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff

$$\begin{aligned} \text{HRM1} &= \frac{3 \times 3 + 1 \times 4 + 1 \times 5}{5} \\ &= \frac{9 + 4 + 5}{5} \\ &= \frac{18}{5} = 3.6 \end{aligned}$$

b. *Human Resource Management*, Pergantian staff

$$\begin{aligned} \text{HRM2} &= \frac{1 \times 2 + 2 \times 3 + 2 \times 4}{5} \\ &= \frac{2 + 6 + 8}{5} \\ &= \frac{16}{5} = 3.2 \end{aligned}$$

c. *Human Resource Management*, Staff dapat didik

$$\begin{aligned} \text{HRM3} &= \frac{2 \times 2 + 1 \times 3 + 2 \times 4}{5} \\ &= \frac{4 + 3 + 8}{5} \\ &= \frac{15}{5} = 3.0 \end{aligned}$$

d. *Human Resource Management*, Pengembangan profesional harian per anggota staff

$$\begin{aligned} \text{HRM4} &= \frac{1x2 + 2x3 + 2x4}{5} \\ &= \frac{2 + 6 + 8}{5} \\ &= \frac{16}{5} = 3.2 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Human Resource Management* dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4. 34 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Human Resource Management*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
HRM1	Adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff	3.60	4	<i>Managed</i>
HRM2	Pergantian staff	3.20	3	<i>Defined</i>
HRM3	Staff dapat dididik	3.0	3	<i>Defined</i>
HRM4	Pengembangan profesional harian per anggota staff	3.20	3	<i>Defined</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.34 memperlihatkan bahwa hasil pada 1 pernyataan yakni adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff berada pada *level 4* yang memiliki arti *Managed*, artinya dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian objek tersebut. Sedangkan pada 3 pernyataan yakni pergantian staff, staff dapat dididik dan pengembangan profesional harian per anggota staff berada pada *level 3* yang memiliki arti *defined*, artinya dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.4.2 Hasil Perhitungan *CMM Objective Employee Satisfaction*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Employee Satisfaction* yang dapat dilihat pada Tabel 4.35.

Tabel 4. 35 Rekapitulasi jawaban responden pada *Employee Satisfaction*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Employee Satsifaction</i> (Kepuasan karyawan)	Kompensasi	-	2	2	1	-	5
	Iklm Kerja	-	-	3	2	-	5
	<i>Feedback</i>	-	1	1	3	-	5
	Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki	-	1	4	-	-	5
	Mencapai visi dan tujuan	-	-	4	1	-	5

Pada Tabel 4.35 memberi penjelasan jawaban dari responden *Employee Satsifaction* yang memiliki 5 *measures* (ukuran), dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Employee Satisfaction* :

a. *Employee Satisfaction*, Kompensasi

$$\begin{aligned} \text{EMS1} &= \frac{22 + 2x3 + 1x4}{5} \\ &= \frac{4 + 6 + 4}{5} \\ &= \frac{14}{5} = 2.8 \end{aligned}$$

b. *Employee Satisfaction*, Iklm kerja

$$\begin{aligned} \text{EMS2} &= \frac{3x3 + 2x4}{5} \\ &= \frac{9 + 8}{5} \\ &= \frac{17}{5} = 3.4 \end{aligned}$$

c. *Employee Satisfaction, Feedback*

$$\begin{aligned} \text{EMS3} &= \frac{1x2 + 1x3 + 3x4}{5} \\ &= \frac{2 + 3 + 12}{5} \\ &= \frac{17}{5} = 3.4 \end{aligned}$$

d. *Employee Satisfaction, Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki*

$$\begin{aligned} \text{EMS4} &= \frac{1x3 + 3x4}{5} \\ &= \frac{3 + 12}{5} \\ &= \frac{15}{5} = 3.0 \end{aligned}$$

e. *Employee Satisfaction, Mencapai visi dan tujuan*

$$\begin{aligned} \text{EMS5} &= \frac{1x2 + 4x3}{5} \\ &= \frac{2 + 12}{5} \\ &= \frac{14}{5} = 2.8 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang telah ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Employee Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4.36.

Tabel 4. 36 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Employee Satisfaction*

Kode	Pernyataan	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
EMS1	Kompensasi	2.80	3	Defined
EMS2	Iklim kerja	3.40	3	Defined
EMS3	Feedback	3.40	3	Defined
EMS4	Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki	3.0	3	Defined
EMS5	Mencapai visi dan tujuan	3.20	3	Defined

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.36 memperlihatkan bahwa hasil pada 5 pernyataan yakni kompensasi, iklim kerja, *feedback*, pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki dan mencapai visi dan tujuan berada pada *level 3 defined*, yang berarti dalam penjelasan tersebut ialah dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut.

4.3.4.3 Hasil Perhitungan *CMM Objective Knowledge Management*

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi jawaban terhadap responden mengenai *objective Knowledge Management* yang dapat dilihat pada Tabel 4.37.

Tabel 4. 37 Rekapitulasi jawaban responden pada *Knowledge Management*

Objective (Tujuan)	Diukur Dari :	CMM					Total
		1	2	3	4	5	
<i>Knowledge Management</i> (Manajemen pengetahuan)	Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna	-	2	-	3	-	5
	Implementasi materi yang dipelajari	-	-	3	1	1	5

Pada Tabel 4.37 memberi penjelasan jawaban dari responden pada *Knowledge Management* yang memiliki 2 *measures* (ukuran), dan kuesioner telah terjawab oleh responden kita dapat melakukan pengukuran dan perhitungan menggunakan *CMM* dari setiap *measures*. . Dibawah ini ialah perhitungan dari indeks *CMM* dalam setiap *measures* pada *Knowledge Management* :

a. *Knowledge Management*, Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna

$$\begin{aligned} \text{KNM1} &= \frac{2x2 + 3x4}{5} \\ &= \frac{4 + 12}{5} \\ &= \frac{16}{5} = 3.20 \end{aligned}$$

b. *Knowledge Management*, Implementasi materi yang dipelajari

$$\begin{aligned} \text{KNM2} &= \frac{3x3 + 1x4 + 1x5}{5} \\ &= \frac{9 + 4 + 5}{5} \\ &= \frac{18}{5} = 3.60 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan indeks kematangan termasuk ke dalam kategori berdasarkan panjang interval yang ditentukan untuk mengetahui indeks kematangan tersebut. Berikut ini ialah hasil dari perhitungan *measures* (ukuran) dalam *Knowledge Management* dapat dilihat pada Tabel 4.38.

Tabel 4. 38 Hasil *Capability Maturity Model* pada *Measures Knowledge Management*

Kode	Measures	Indeks Capability Maturity Model	Level	Keterangan
KNM1	Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna	3.20	3	<i>Defined</i>
KNM2	Implementasi materi yang dipelajari	3.60	4	<i>Managed</i>

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2016)

Pada Tabel 4.38 memperlihatkan bahwa hasil pada 2 pernyataan Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna dan Implementasi materi yang dipelajari berada pada *level* yang berbeda yaitu pernyataan Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk pengguna berada di *level* 3 yang memiliki arti *defined*, yang berarti dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut. Sedangkan Implementasi materi yang dipelajari berada pada *level* 4 yang memiliki arti *Managed*, yang berarti dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian objek tersebut

4.4 Pengukuran Kinerja Sistem Informasi PIDUM pada setiap perspektif

Mekanisme perhitungan untuk masing-masing perspektif :

1. Menyusun Pembobotan

Dalam pembahasan penyusunan pembobotan, ada banyak tahap yang dilakukan ialah:

a. Survei

Dalam survei ini dilakukan kepada 13 pegawai DASKRIMTI pada Kejaksaan Negeri Palembang. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner dalam penentuan ranking atau yang menjadi prioritas parameter (ukuran) pada setiap perspektif *IT Balanced Scorecard*. Survei bertujuan untuk menentukan prioritas serta bobot pada setiap kerangka/bagan dalam suatu parameter. Bobot diketahui setelah menotal kan semua nilai terakumulasi pada masing-masing kerangka/bagan.

b. Menentukan skor dan *range* setiap kerangka (*objective*)

Setelah mengetahui nilai masing-masing kerangka (*objective*), maka dilakukan penentuan skor dan *range* setiap kerangka. Skor didapatkan dari nilai akhir hasil survei pada masing-masing matriksnya.

2. Menghitung hasil dari pembobotan

a. Bobot = Suatu nilai atau skor yang sudah dihitung (hasil perhitungan *dari* CMM) bobot bersumber dari pihak Kejaksaan Negeri Palembang setelah dilakukannya survei penyebaran kuisisioner.

b. Total bobot = jumlah bobot keseluruhan

c. Hasil ukuran = hasil rata-rata dari pencapaian pengolahan data dengan bersumber dari setiap perspektif *IT Balanced Scorecard*. Nilai diperoleh dari setiap perspektif akan menggambarkan kinerja dari sistem informasi PIDUM. Berikut ini ialah hasil rekapitulasi pengukuran sistem informasi PIDUM pada perspektif *corporate contribution*, dapat dilihat pada Tabel 4.39.

Tabel 4. 39 Hasil Pengukuran kinerja sistem informasi PIDUM pada perspektif *Corporate Contribution*

Objective (Tujuan)	Measures (Ukuran)	Bobot Objective (Tujuan)	Bobot Measures (Ukuran)
<i>Business/IT</i>	Rencana operasional / persetujuan anggaran	4.0	4.0
<i>Value Delivery</i>	Diukur dalam kinerja unit bisnis	3.0	3.0
<i>Cost management</i>	Pencapaian target biaya dan pemulihan	3.0	3.0
	Pencapaian target biaya unit		3.0
<i>Risk management</i>	Hasil audit internal	3.33	3.0
	Pelaksanaan inisiatif keamanan		4.0
	Penilaian pemulihan bencana		3.0
<i>Inter-company synergy achievement</i>	Solusi sistem tunggal	3.0	3.0
	Persetujuan arsitektur target		3.0
	Pencapaian pengurangan biaya		3.0
	Integrasi organisasi IT		3.0
Total bobot			35.0
Hasil perspektif <i>corporate contribution</i>			3.18
Level = 3 (Defined) Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut			

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi pengukuran sistem informasi PIDUM pada perspektif *customer orientation*, dapat dilihat pada Tabel 4.40.

Tabel 4. 40 Hasil Pengukuran kinerja sistem informasi PIDUM pada perspektif *Customer Orientation*

Objective (Tujuan)	Measures (Ukuran)	Bobot Objective (Tujuan)	Bobot Measures (Ukuran)
Customer Satisfaction	Transparansi dan tingkat biaya	2.93	4.75
	Kualitas layanan dan respon		3.0
	Saran dan dukungan IT		3.0
	Kontribusi untuk tujuan bisnis		1.0
Competitive Cost	Pencapaian target biaya unit	2.87	3.0
	Tingkat kerja rata-rata		2.75
Development Service Performance	Nilai keberhasilan proyek utama	3.12	3.25
	Pencapaian tujuan yang ditargetkan		3.25
	Kepuasan pengguna		3.0
	Kepuasan tata kelola proyek		3.0
Operational Service Performance	Pencapaian tingkat layanan	3.0	3.0
Total bobot			33.0
Hasil perspektif Customer Orientation			3.0
Level = 3 (Defined) Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut			

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi pengukuran sistem informasi PIDUM pada perspektif *operational excellence*, dapat dilihat pada Tabel 4.41.

Tabel 4. 41 Hasil Pengukuran kinerja sistem informasi PIDUM pada perspektif *Operational Excellence*

Objective (Tujuan)	Measures (Ukuran)	Bobot Objective (Tujuan)	Bobot Measures (Ukuran)
<i>Development process performance</i>	1. Fungsi di ukur dari :		
	Produktivitas	3.10	3.0
	Kualitas		3.66
	Penyampaian informasi		2.66
<i>Operational process performance</i>	2. Tolak ukur diukur dari :		
	Produktivitas	3.08	3.0
	Responsif		3.0
	Perubahan efektifitas manajemen		3.33
	Tingkat terjadinya insiden		3.0
<i>Process Maturity</i>	3. Tingkat kelulusan dan patuhan dalam proses prioritas :		
	Perencanaan dan pengorganisasian	2.9	3.0
	Akuisisi dan implementasi		2.66
	Pengiriman dan dukungan		3.0
	<i>Monitoring</i>		3.0
<i>Enterprise architecture management</i>	Persetujuan arsitektur proyek utama		2.88
	Akuisisi produk	3.0	
	Penilaian terhadap infrastruktur teknologi	2.66	
Total bobot			41.97
Hasil Perspektif <i>Operational Excellence</i>			2.99
Level = 3 (Defined) Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut			

Berikut ini ialah hasil rekapitulasi pengukuran sistem informasi PIDUM pada perspektif *future orientation*, dapat dilihat pada Tabel 4.42.

Tabel 4. 42 Hasil Pengukuran kinerja sistem informasi PIDUM pada perspektif *Future Orientation*

Objective (Tujuan)	Measures (Ukuran)	Bobot Objective (Tujuan)	Bobot Measures (Ukuran)
<i>Human Resource management</i>	1. Hasil terhadap sasaran		
	Adanya pelatihan dan pendidikan bagi staff	3.25	3.6
	Pergantian staff		3.2
	Staff dapat dididik		3.0
	Pengembangan profesional harian per anggota staff		3.2
<i>Employee satisfaction</i>	2. Skor survei kepuasan karyawan dinilai dari :		
	Kompensasi	3.16	2.8
	Iklm kerja		3.4
	<i>Feedback</i>		3.4
	Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki		3.0
Visi dan tujuan	3.2		
<i>Knowledge management</i>	Penyampaian perbaikan proses internal petunjuk penggunaan	3.40	3.20
	Implementasi materi yang dipelajari		3.60
Total bobot			35.6
Hasil Perspektif <i>Future Orientation</i>			3.23
Level = 3 (Defined) Dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut			

Hasil pengukuran kinerja pada sistem informasi PIDUM memperlihatkan bahwa nilai kinerja ke empat perspektif tersebut memiliki rata –rata hasil pengukuran pada *level 3 (defined)* yaitu perspektif *corporate contribution* dengan hasil 3.18 yang artinya pada *level 3 (defined)*, perspektif *customer orientation* dengan hasil 3.0 yang artinya pada *level 3 (defined)*, perspektif *operational excellence* dengan hasil 2.99 yang artinya pada *level 3 (defined)* dan perspektif *future orientation* dengan hasil 3.23 yang artinya pada *level 3 (defined)*. yaitu hasil keseluruhan dibagi banyaknya jumlah perspektif $12.48/4 = 3.12$ jadi secara hasil keseluruhannya di *level 3*.

4.5 Pembahasan

IT Balanced Scorecard merupakan framework yang digunakan dalam mengukur kinerja suatu sistem komputer, yang dikemukakan oleh Wim Van Grembergen, 1999.

4.5.1 Perspektif *Corporate Contribution*

Pada perspektif ini mengukur bagaimana kinerja sistem informasi PIDUM terhadap pimpinan pada Kejaksaan Negeri Palembang. Dalam pengukuran kinerja terhadap tujuan strategis pada perspektif ini memiliki hasil 3.18, yang artinya pada perspektif ini mencapai *level 3 (defined)* yang berarti kinerja sistem informasi PIDUM tersebut berada dalam pengelolaannya sudah dinilai baik karena sudah detail dalam penilaian objek tersebut terhadap Kejaksaan Negeri Palembang. Perspektif ini memiliki 5 objektif dan objektif tersebut memiliki 11 pernyataan. Dibawah ini ialah hasil pembahasan dalam masing-masing objektif pada perspektif *operational excellence*:

4.5.1.1 *Objective Business/IT*

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Business/IT*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 4.0 yang berada di posisi *level 4 (Managed)*. Memiliki 1 komponen dari suatu ukuran yaitu Rencana operasional atau persetujuan anggaran. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur antara bisnis dan keselarasan IT. Menurut pimpinan Kejaksaan Negeri / Kajari menyatakan bahwa *Business/IT* bisa dikatakan sudah baik. Penyelarasan bisnis/IT dapat diukur berdasarkan persetujuan perencanaan operasional dan anggaran IT, dalam sebuah tim kerja harus sangat teliti dan hasil yang diterima oleh pimpinan kejaksaan negeri tersebut sebagai acuan dalam suatu penilaian. Seluruh sudut pandang pengembangan, operasi dan layanan tata kelola atau dukungan yang telah diperiksa dan yang telah dikelola, apakah sudah tercapainya tujuan dalam suatu bisnis ataupun dalam penyelarasan IT dan apakah hal tersebut sudah berjalan dengan baik.

Rekomendasi kinerja *business/IT* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja , dalam *planning* ataupun pengembangan yang akan dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif Business/IT alignment mengukur kinerja dikaji berdasarkan persetujuan rencana dan anggaran operasional TI. Semua aspek layanan pengembangan, operasi dan tata kelola atau dukungan wajib diperiksa dan diuji untuk memastikan bahwa hal tersebut penting untuk mencapai tujuan bisnis atau mendukung strategi TI yang memungkinkan (Grembergen, 2003:19). Kepada pihak DASKRIMTI di kejaksaan Negeri Palembang. Dan menurut pimpinan/Kajari sudah dikatakan baik. Dan agar untuk mencapai ketinggian yang lebih baik atau *level* maks sebaiknya perlu ditingkatkan lagi sistem manajemen dari pengelola terlebih

dan kemampuan organisasi untuk dapat menghasilkan jasa ataupun produk di waktu yang akan datang dengan kemampuan layanan yang sangat memuaskan dan harus direncanakan dari sekarang. Dan kepada bagian manajemen harus dapat memprediksi bagaimana tren yang akan datang dan membuat point-point persiapan dalam menghadapinya.

4.5.1.2 Objective Value Delivery

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Value Delivery*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 1 komponen dari suatu ukuran yaitu Pengukuran kinerja dalam sebuah unit. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur kinerja dari tim layanan TI secara spesifik yang berkaitan dalam lembaga. DASKRIMTI dalam hal ini termasuk dalam tim layanan IT yang berada di Kejaksaan Negeri Palembang.

Rekomendasi kinerja *Value Delivery* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam *planning* ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif value delivery mengukur kinerja dikaji berdasarkan TI tertentu yang dikirim ke unit bisnis tertentu (misalnya Layanan “asuransi grup”) diukur. Untuk setiap unit bisnis, metrik spesifik dan atau yang ingin ditentukan. Tanggung jawab utama untuk mencapai dan mengukur nilai bisnis TI terletak pada bisnis dan tercermin dalam hasil bisnis individual dengan cara yang berbeda, bergantung pada sifat nilai yang dicari (Grembergen, 2003:19). Kepada pihak DASKRIMTI di kejaksaan Negeri Palembang Daskrimti harus lebih memperdulikan sisi kinerja dari kelompok staff agar apa yang dilakukan sesuai dengan tujuan.

4.5.1.3 Objective Cost Management

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Cost Management*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 2 komponen dari suatu ukuran yaitu Pencapaian target biaya dan pemulihan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah untuk memahami anggaran biaya yang dibuat oleh pihak organisasi IT dalam bisnis, serta pemulihan mengarahkan pada biaya untuk layanan TI dan biaya internal kembali ke bisnis. Pencapaian target biaya unit, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut untuk pengembangan sistem tersebut dari segi biaya akan diukur dan dibandingkan dengan tolak ukur yang diperlukan yang mana yang menjadi prioritas yang dibutuhkan yang telah disediakan.

Rekomendasi kinerja *Cost Management* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *Cost Management* mengukur kinerja dikaji berdasarkan pencapaian target biaya dan pemulihan. Biaya mengacu pada biaya yang telah dibuat oleh organisasi TI untuk bisnis, dan pemulihan mengacu pada alokasi biaya ke layanan TI dan biaya internal kembali ke bisnis. Semua biaya TI terisi penuh (tidak ada margin keuntungan) dan pulih dari garis bisnis secara adil dan merata yang sudah disepakati pimpinan perusahaan (Grembergen, 2003:19) . Kepada pihak DASKRIMTI .Mengalokasikan pengeluaran dan pemulihan PIDUM. Mencatat semua biaya pengeluaran PIDUM dan biaya unit operasional untuk

mengetahui pencapaian target dari rencana biaya terhadap PIDUM. Setiap pengeluaran untuk pemeliharaan PIDUM, memiliki dokumentasi. Dari hal ini tim DASKRIMTI dapat memmanagement biaya pengelolaan sistem informasi PIDUM tersebut.

4.5.1.4 Objective Risk Management

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Risk Management* hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.33 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 3 komponen dari suatu ukuran yaitu : Hasil audit internal, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah hasil audit internal digunakan sebagai penilaian dalam kriteria yang ada atau yang sudah disediakan. Pelaksanaan inisiatif keamanan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 4.0 yang berada di posisi *level 4 (managed)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah memungkinkan bisnis agar memperoleh wawasan mengenai bagaimana mereka akan siap untuk menghadapi berbagai skenario terhadap ancaman keamanan. Penilaian pemulihan bencana, yang tingkat kematangannya sebesar 2.7 dan berada pada *level defined*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah memungkinkan bisnis agar memperoleh wawasan akan kesiapan mereka menghadapi berbagai skenario ataupun resiko bencana.

Rekomendasi kinerja *Risk Management* agar meningkatnya kearah yang lebih baik untuk DASKRIMTI. . Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *Risk Management* mengukur kinerja dikaji berdasarkan pelaksanaan Inisiatif Keamanan dan pengiriman Penilaian Pemulihan Bencana perlu dilakukan dapat dicapai di tahun mendatang. Ini akan

memungkinkan bisnis untuk mendapatkan wawasan tentang caranya mereka agar siap untuk menanggapi berbagai skenario bencana. (Grembergen, 2003:19). Dari hal tersebut untuk kedepannya pihak DASKRIMTI beserta para staff dapat melihat dan mempersiapkan hal-hal yang tepat dalam menghadapi resiko-resiko apa saja yang akan dihadapi dari segi penggunaanya dan pengembangan terhadap sistem informasi PIDUM yang akan datang.

4.5.1.5 Objective Inter-Company Synergy Achievement

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Inter-Company Synergy Achievement* hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu: Solusi sistem tunggal, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah pemilihan solusi sistem tunggal sebagai upaya kerja sama terhadap pihak pimpinan dan staff TI, menghasilkan arsitektur target yang mendeskripsi arsitektur aplikasi dari target nantinya. Sasaran sinergi sangat dipengaruhi oleh perusahaan yang digunakan untuk membantu mengevaluasi akuisisi dan potensi merger perusahaan TI. Persetujuan arsitektur target, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mendeskripsikan aplikasi dengan target yang ingin dibuat. Pencapaian pengurangan biaya integrasi yang ditargetkan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah para eksekutif dapat menyarankan target pengurangan biaya secara spesifik untuk layanan teknologi dan layanan pengiriman aplikasi atau pengembangan IT sebagian besar didasarkan aturan-aturan yang mereka kembangkan dari pekerjaan merger dan akuisisi sebelumnya.

Integrasi organisasi IT, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengacu pada sinergi dalam organisasi TI.

Rekomendasi kinerja inter-company synergy achievement agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif inter-company synergy achievement mengukur kinerja dikaji melalui pencapaian solusi sistem tunggal, pengurangan biaya yang ditargetkan dan integrasi organisasi TI. Langkah ini sangat penting dalam konteks penggabungan organisasi TI yang artinya memungkinkan akan dilakukan evaluasi dan menunjukkan kepada manajemen apakah organisasi IT yang baru tersebut sudah efektif dan efisien. Pemilihan solusi sistem tunggal merupakan upaya kerjasama antara pemimpin dan staf TI, yang menghasilkan pendeskripsian arsitektur target aplikasi (Grembergen, 2003:20).

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa DASKRIMTI juga lebih diperhatikan sinergi antara prestasi yang dicapai dengan lembaga (DASKRIMTI), agar kedepan dari pengelolaan sistem informasi DASKRIMTI ini bisa mendapatkan perhatian lebih dari para pengguna dan pihak pimpinan karena dinilai sudah baik dalam pencapaian prestasi dari tujuan pembuatan sistem informasi ini.

4.5.2 Perspektif *Customer Orientation*

Pada perspektif ini mengukur bagaimana kinerja sistem informasi PIDUM berdasarkan cara pandang departemen IT (DASKRIMTI) terhadap orientasi pengguna dari sistem informasi PIDUM. Dalam pengukuran kinerja terhadap tujuan strategis pada perspektif ini memiliki hasil 3.0, yang artinya pada perspektif

ini mencapai *level 3 (defined)* yang berarti kinerja sistem informasi PIDUM tersebut berada dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut terhadap Kejaksaan Negeri Palembang. Perspektif ini memiliki 4 tujuan (*objective*) dan objektif tersebut memiliki 11 pernyataan. Dibawah ini ialah hasil pembahasan dalam masing-masing objektif pada perspektif *customer orientation*:

4.5.2.1 Objective Customer Satisfaction

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Customer Satisfaction*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 2.93 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu : Transparansi dan tingkat biaya, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 4.75 yang berada di posisi *level 5 (optimizing)* .Yang artinya dari ukuran tersebut ialah penilaian yang diberikan kepada pihak yang mengelola dari user sistem tersebut mengenai tingkat biaya yang dipakai untuk membuat sistem informasi PIDUM tersebut. Kualitas layanan dan respon, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Maksud dari ukuran ini adalah mendeskripsikan kualitas layanan dari sistem informasi PIDUM. Saran dan dukungan IT, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 dan berada pada *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah para user memberikan saran dan dukungan mengenai sistem informasi PIDUM kepada pihak DASKRIMTI. Kontribusi untuk tujuan bisnis, yang tingkat kematangannya sebesar 1.0 dan berada pada *level 1 (initial)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah pihak DASKRIMTI mengacu pada user yang sudah menggunakan sistem informasi PIDUM sudahkah sesuai dengan tujuan.

Rekomendasi kinerja *customer satisfaction* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *customer satisfaction* mengukur kinerja dikaji berdasarkan kepuasan pengguna. Dalam gabungan organisasi IT memanfaatkan wawancara tahunan terhadap manajer bisnis utama. Yang dimaksud ialah untuk membuat satu survei umum, yang dapat digunakan kembali, dengan pertanyaan yang relevan dalam topik PIDUM (Grembergen, 2003:21). Kinerja unit sistem informasi PIDUM dapat disurvei melalui laman pengguna. Contoh dengan membuat kritik dan saran dalam penggunaan PIDUM. Sehingga, dengan adanya kritik dan saran tersebut dapat diketahui kualitas responsif dan fungsi sistem informasi PIDUM terhadap pengguna. Jadi, pihak pengelola PIDUM dapat mengetahui apa saja kekurangan dan keluhan dari *user* PIDUM tersebut. Kinerja PIDUM harus dikembangkan, karena dalam penggunaannya kurang fleksibel dan tampilannya kurang *user friendly*. Agar PIDUM dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dari sebelumnya terhadap tujuan Kejaksaan Negeri Palembang dalam memberikan informasi tindak Pidana umum.

4.5.2.2 Objective Competitive Cost

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Competitive Cost*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 2.87 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 2 komponen dari suatu ukuran yaitu : Pencapaian target biaya unit, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah untuk *user* bisa menilai PIDUM sudah sesuaikah dengan proses pembuatannya dengan target biaya yang sesuai. Tingkat kerja rata-rata, yang

memiliki nilai indeks CMM sebesar 2.75 dan berada pada *level defined*. yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah penilaian *user* terhadap tingkat kinerja rata-rata dari PIDUM tersebut.

Rekomendasi kinerja *Competitive Cost* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *Competitive Cost* mengukur kinerja dikaji berdasarkan area kompetitif biaya .Wawasan ini diwujudkan dengan mengukur pencapaian target biaya unit TI dan tingkat tenaga kerja campuran. Model tarif ini memberikan tingkat tunggal secara keseluruhan untuk setiap profesional TI yang ditunjuk untuk bisnis. Langkah biaya kompetitif mengacu pada tingkat pelaksana operasional dan terhadap penawaran vendor layanan TI komersial (perbandingan pasar) (Grembergen, 2003:21) .Dalam hal tersebut, pihak DASKRIMTI harus bisa menyesuaikan pengelolaan biaya yang digunakan selama proses sistem informasi PIDUM berjalan, agar kedepan biaya yang dikeluarkan akan sesuai dengan kegunaan terhadap sistem informasi PIDUM tersebut .Dan kinerja PIDUM dapat berkembang dengan baik jika pegawai PIDUM bekerja dengan optimal apabila tingkat upah campuran sesuai. Agar tidak akan bermalas- malasan dalam mengelolah PIDUM.

4.5.2.3 *Objective Development Service Performance*

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Development Service Performance*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.12 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu : Nilai keberhasilan proyek utama, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.25 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah penilain pengguna dalam kesuksesan sistem informasi PIDUM. Pencapaian tujuan yang ditargetkan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.25 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mendeskripsikan sistem informasi PIDUM sesuai dengan tujuan pada saat perencanaan pembuatannya. Kepuasan pengguna, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah tingkat kepuasan *user* terhadap sistem informasi PIDUM tersebut. Kepuasan tata kelola proyek, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya dari ukuran tersebut ialah penilaian terhadap bagian pengelola TI yang bersangkutan dengan sistem informasi PIDUM tersebut.

Rekomendasi kinerja *development service performance* agar meningkatnya kearah yang lebih baik . Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif mengukur kinerja dikaji berdasarkan layanan pengembangan berorientasi proyek. Waktu paling efektif untuk menetapkan dasar dalam tahap - tahap pembangunan dalam proyek ini ialah pada saat kasus bisnis sedang dipersiapkan dan proyek dievaluasi. Dalam inisiatif proyek IT akan dievaluasi di mana IT dan manajer bisnis menentukan berdasarkan penggerak

bisnis, anggaran dan kepatuhan proyek mana yang harus dikerjakan. Ketika sebuah proyek disetujui, manajer proyek menentukan target yang jelas dalam segi biaya, jadwal, kualitas, cakupan dan tata kelola. Data kuantitatif (anggaran) dilaporkan sepanjang siklus hidup proyek. Setelah kegiatan proyek telah selesai, data kuantitatif dan kualitatif dievaluasi selama peninjauan proyek dan pendorong utama, masalah pemeliharaan dan pengembangan yang dipelajari didokumentasikan (Grembergen, 2003:21).

Layanan PIDUM selalu diperbarui. Seperti, konten konten sistem informasi PIDUM agar tujuan yang diterapkan sistem informasi PIDUM dimengerti bagi pengguna. Menjaga hubungan dengan tim pengembang software dan pengguna, bisa dilakukan dengan melakukan kepada unit admin PIDUM. Komunikasi jarak jauh ataupun dekat dilakukan untuk memantau kinerja PIDUM pada satu bulan terakhir. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

4.5.2.4 Objective Operational Service Performance

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Operational Service Performance*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 1 komponen dari suatu ukuran yaitu Pencapaian tingkat layanan yang ditargetkan yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah tingkat layanan yang diberikan untuk *user* sistem informasi PIDUM.

Rekomendasi kinerja *operational service performance* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori

IT Balanced Scorecard, objektif *operational service performance* mengukur kinerja dikaji berdasarkan tingkat layanan yang ditargetkan. Untuk setiap unit operasional (misalnya pusat data), waktu respons rata-rata, ketersediaan layanan dan waktu penyelesaian untuk kinerja layanan (Grembergen, 2003:21). Dalam hal ini, maka DASKRIMTI hendaknya lebih diperhatikan faktor layanan operasional yang sudah berjalan, agar kedepan dari segi layanan operasional yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang menjadi target tersebut.

4.5.3 Perspektif *Operational Excellence*

Pada perspektif ini mengukur bagaimana kinerja sistem informasi PIDUM terhadap pihak yang menetapkan aturan-aturan atau memiliki wewenang atau yang mengembangkan sistem informasi tersebut. Dalam pengukuran kinerja terhadap tujuan strategis pada perspektif ini memiliki hasil 2.99 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Yang artinya pada perspektif ini mencapai *level 3 (defined)* yang berarti kinerja sistem informasi PIDUM tersebut berada dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut Kejaksaan Negeri Palembang. Perspektif ini memiliki 4 objektif dan objektif tersebut memiliki 14 pernyataan. Dibawah ini ialah hasil pembahasan dalam masing-masing objektif perspektif *operational excellence* :

4.5.3.1 *Objective Development Process Performance*

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Development Process Performance*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.10 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 3 komponen dari suatu ukuran yaitu : Produktivitas, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah melihat seberapa kedewasaan kinerja proses

pengembangan dalam produktivitas sistem informasi PIDUM. Kualitas, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.66 yang berada di posisi *level 4 (managed)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah untuk mengetahui kualitas dari sistem informasi PIDUM. Penyampaian Informasi, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* .Yang artinya dari ukuran tersebut ialah dalam penyampaian informasi dari sistem informasi tersebut sudah sesuaikah dengan tujuan.

Rekomendasi kinerja *Development Process Performance* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori *IT Balanced Scorecard*, objektif *Development Process Performance* mengukur kinerja dikaji berdasarkan produktivitas kualitas dan penyampaian informasi. Sehubungan dengan kinerja proses pengembangan, langkah-langkah berbasis titik fungsi dari produktivitas, kualitas dan tingkat pengiriman seperti jumlah kesalahan per 100 fungsi yang dipasang poin dan tingkat pengiriman poin fungsi per bulan, ditentukan. Data yang menjadi patokan industri kinerja akan dikumpulkan dari pihak ketiga(misalnya 'pedoman')(Grembergen, 2003:22).Dalam mencermati dari aspek tersebut dapat membenahi kualitas sistem informasi PIDUM yang ada agar dapat dikembangkan kinerja proses sistem informasi PIDUM. Manajer dalam sistem informasi atau kepala DASKRIMTI dalam hal ini bertanggung jawab untuk mengelola unit dan sumber daya informasi yang baik dan memberikan jasa informasi kepada penggunanya dalam tingkat layanan yang disepakati. Sebagai pimpinan harus dapat memberikan staf teknis (information system expert) yang terbaik untuk dapat memberikan dukungan layanan sistem

informasi PIDUM kepada *user* jasa informasi dalam tingkat kepuasan (*user satisfaction*) yang tinggi. Sehingga produk sistem informasi PIDUM yang didapatkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan, serta dapat mencapai tingkat kedewasaan sistem informasi ke tingkatan yang lebih baik lagi untuk kedepannya.

4.5.3.2 Objective Operational Process Performance

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Operational Process Performance* ialah 3.08 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu : Produktivitas sistem informasi PIDUM, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur seberapa tingkat kedewasaan kinerja operasional pengembangan pada produktivitas sistem informasi PIDUM. Responsif, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur tingkat kedewasaan kinerja operasional pengembangan sistem informasi PIDUM berdasarkan respon atau tanggapan-tanggapan dari sistem. Perubahan efektifitas manajemen, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3. yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur seberapa tingkat kedewasaan kinerja pengembangan operasional ketika mengalami perubahan efektifitas manajemen. Tingkat terjadinya insiden, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur seberapa tingkat kedewasaan kinerja pengembangan operasional berdasarkan tingkat terjadinya insiden.

Rekomendasi kinerja *operational process performance* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, mengukur kinerja dikaji berdasarkan produktivitas, daya tanggap, perubahan efektivitas manajemen dan tingkat kejadian insiden (misalnya pada data pusat, server klien, dll (Grembergen, 2003:22) .Dan dari faktor tersebut, DASKRIMTI hendaknya lebih diperhatikan pada kinerja proses operasional yang sudah berjalan, agar kedepan dari segi kinerja proses operasional yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang menjadi target tersebut.

4.5.3.3 Objective Process Maturity

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Process Maturity*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 2.91 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu : Perencanaan dan pengorganisasian, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur tingkat kedewasaan pada *process maturity* agar dapat menetapkan rencana strategis dan mendefinisikan proses organisasi dan hubungan IT. Akuisisi dan implementasi, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 2.66 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah agar dapat memperoleh, merawat, dan aplikasi *software* lebih terjaga. Pengiriman dan dukungan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur tingkat kedewasaan pada *process maturity* agar keamanan sistem terjamin, layanan lebih dapat ditindak lanjuti dan dapat mengatur konfigurasi, data, serta mengatur operasional. *Monitoring*, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada

di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengukur tingkat kedewasaan pada *process maturity* agar dapat mengawasi kinerja IT, mengontrol internal dan kepatuhan hukum terjamin.

Rekomendasi kinerja *Process Maturity* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard objektif *Process Maturity* . Kematangan proses diukur menggunakan kerangka kerja dan model kematangan (ITGI, 2000). Kerangka kerja tersebut mengidentifikasi empat domain yang berbeda dan menjelaskan tingkat kematangan terperinci untuk masing-masing proses ini. Dan proses tersebut akan diukur kemudian (Grembergen, 2003:22).

DASKRIMTI sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi telah menentukan batasan proses yang harus beroperasi dengan laporan monitoring sudah diformalkan dan di standarisasi. Merawat, dan menjaga sistem, serta melakukan pemeliharaan software secara berkala. Dalam hal sistem yang kedepannya mengalami perkembangan yang terus menerus. Perlu adanya pengujian terhadap faktor keamanan sistem.

4.5.3.4 Objective Enterprise Architecture Management

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Enterprise Architecture Management*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 2.88 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 3 komponen dari suatu ukuran yaitu: Persetujuan arsitektur proyek utama, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah untuk mengukur tingkat kedewasaan pada persetujuan dalam proyek utama .Akuisisi Produk, yang

memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah mengakuisisi sistem informasi PIDUM dengan standar teknologi. (3) Penilaian terhadap infrastruktur teknologi, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 2.66 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah untuk mengukur kedewasaan teknologi infrastruktur yang ada.

Rekomendasi kinerja *Enterprise Architecture Management* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT *Balanced Scorecard*, objektif *Enterprise Architecture Management* mengukur kinerja dikaji berdasarkan persetujuan arsitektur proyek utama. Dalam tanggung jawab TI untuk mendefinisikan suatu perusahaan arsitektur yang mendukung strategi dan tujuan bisnis jangka panjang dan untuk bertindak sebagai pelayan atas nama eksekutif bisnis untuk melindungi integritas arsitektur tersebut. .Persetujuan arsitektur proyek, Akuisisi produk dan Penilaian terhadap infrastruktur teknologi. Dalam “Keadaan Penilaian infrastruktur” mengukur sejauh mana IT mampu mempertahankan infrastruktur andal yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis secara efektif. (Grembergen, 2003:23). Dan dari faktor tersebut, pihak kejaksaan hendaknya lebih memperhatikan pada kinerja *Enterprise Architecture Management* yang sudah berjalan, agar kedepan dari segi kinerja proses *Enterprise Architecture Management* diberikan dapat sesuai dengan apa yang menjadi target tersebut.

4.5.4 Perspektif *Future Orientation*

Pada perspektif ini mengukur bagaimana kinerja sistem informasi PIDUM terhadap pandang departemen TI (DASKRIMTI) / staf-staf IT dalam menghadapi dimasa depan Dalam pengukuran kinerja terhadap tujuan strategis pada perspektif ini memiliki hasil 3.23, yang artinya pada perspektif ini mencapai *level 3 (defined)* yang berarti kinerja sistem informasi PIDUM tersebut berada dalam pengelolaannya masih standar jadi perlunya pengembangan pada objek tersebut terhadap Kejaksaan Negeri Palembang. Perspektif ini memiliki 3 objektif dan objektif tersebut memiliki 11 pernyataan. Dibawah ini ialah hasil pembahasan dalam masing-masing objektif pada perspektif *operational excellence*:

4.5.4.1 *Objective Human Resource Management*

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Human Resource Management*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.25 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 4 komponen dari suatu ukuran yaitu adanya pelatihan dan pendidikan kepada staff, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.6 yang berada di posisi *level 4 (Managed)* yang artinya dari ukuran tersebut ialah penilaian terhadap staff terhadap pelatihan dan pendidikan mengenai skill yang setiap staff miliki dalam menggunakan IT. Pergantian staff, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.02 yang berada di posisi *level 3 (defined)* yang artinya dari ukuran tersebut ialah mendeskripsikan adanya pergantian pekerjaan terhadap masing-masing staff. Staff dapat didik, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* yang artinya dari ukuran tersebut ialah pihak staff yang bisa diberikan sebuah pendidikan dan pelatihan. Pengembangan profesional harian per anggota staff, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.02 yang berada di posisi

level 3 (define) yang artinya dari ukuran tersebut ialah pihak staff diberikan dalam harian pengembangan tingkat kinerja agar bisa menjadi pekerja yang profesional.

Rekomendasi kinerja *Human Resource Management IT* agar meningkatnya kearah yang lebih baik Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *Human Resource Management* mengukur kinerja dikaji berdasarkan pelatihan dan pendidikan staff. Dilacak dengan membandingkan tindakan terhadap target yang telah ditentukan: staf melengkapinya berdasarkan jenis keterampilan (angka orang dengan profil tertentu, misalnya analis sistem), pergantian staf, rasio staf 'dapat ditagih' (misalnya jam tagihan / total jam gaji dibayarkan; jika rasio ini dapat ditingkatkan, organisasi TI dapat mengenakan tarif yang lebih rendah ke bisnis untuk orang yang ditugaskan TI), dan pengembangan professional per hari terhadap anggota staf (Grembergen, 2003:24).

Dari faktor tersebut, pihak DASKRIMTI hendaknya lebih diperhatikan pada keterampilan staff rasio staff dan pengembangan staff. Yang berarti adanya *update* kemampuan terhadap staff agar meningkatnya SDM. Staff DASKRIMTI sebaiknya memperoleh pelatihan pendidikan secara berkala, sehingga ilmu yang telah di dapat semakin berkembang seiring berkembangnya kebutuhan teknologi informasi setiap saatnya.

4.5.4.2 Objective Employee Satisfaction

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Employee Satisfaction*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.16 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 5 komponen dari suatu ukuran yaitu : Kompensasi, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 2.8 yang berada di posisi *level 3 (defined)* yang artinya dari

ukuran tersebut ialah adanya kompensasi yang diterima oleh pihak staff dalam bentuk non-finansial contohnya memberikan penghargaan dan adanya juga kompensasi yang berbentuk finansial contohnya gaji. Iklim kerja, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.40 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah pemberian imbalan terhadap pekerjaannya dilakukan dengan baik, serta hukuman kepada pekerjaannya yang dilakukan dengan buruk terhadap staff. *Feedback*, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.40 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah adanya hubungan timbal balik antara pihak atasan dan staff. Pengembangan diri terhadap potensi yang dimiliki, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.0 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah pihak staff diberikan waktu mengikuti dalam pelatihan untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki. Mencapai visi dan tujuan, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.20 yang berada di posisi *level 3 (defined)* yang artinya dari ukuran tersebut ialah staff dapat bekerja sesuai dengan visi dan misi dalam perusahaan, agar setiap staff tepat dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing.

Rekomendasi kinerja *Employee Satisfaction* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT *Balanced Scorecard*, objektif *Employee Satisfaction* mengukur kinerja dikaji berdasarkan kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan diukur dengan menggunakan survei dengan pertanyaan yang berkaitan dengan kompensasi, iklim kerja, umpan balik, pertumbuhan pribadi, serta visi dan tujuan. Data benchmark Perusahaan-

perusahaan yang bergantung pada teknologi yang disediakan (Grembergen, 2003:25).

Dari faktor tersebut, pihak DASKRIMTI hendaknya lebih diperhatikan lagi kepuasan staff karena kepuasan staff dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, apabila kepuasan staff terjamin, maka rangkaian aktivitas yang digunakan oleh Kejaksaan Negeri Palembang akan menghasilkan pelayanan bagi pengguna juga menjadi lebih baik. Oleh karena itu komponen tersebut harus dijaga sebaik-baiknya. Maka dari itu harus lebih diperhatikan beberapa faktor dari kepuasan kerja staff.

4.5.4.3 Objective Knowledge Management

Berdasarkan perspektif ini pada objektif *Knowledge Management*, hasil pengukuran pada objek ini ialah 3.40 yang berada di posisi *level 3 (defined)*. Memiliki 2 komponen dari suatu ukuran yaitu: Penyampaian perbaikan proses internal, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.20 yang berada di posisi *level 3 (defined)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah adanya informasi mengenai perbaikan yang sedang dikerjakan sebagai arahan kepada *user* sistem informasi PIDUM. Implementasi materi yang dipelajari, yang memiliki nilai indeks CMM sebesar 3.60 yang berada di posisi *level 4 (managed)* Yang artinya dari ukuran tersebut ialah penerapan terhadap materi yang sudah dipelajari.

Rekomendasi kinerja *Knowledge Management* agar meningkatnya kearah yang lebih baik. Dalam suatu program kerja, dalam planning ataupun pengembangan yang akan dibuat oleh Kejaksaan Negeri Palembang menurut teori IT Balanced Scorecard, objektif *Knowledge Management* mengukur kinerja dikaji berdasarkan proses perbaikan internal. Dalam perbaikan proses internal ke

'Cybrary' sangat penting. 'Cybrary' mengacu pada intranet yang dapat dinilai oleh semua karyawan untuk mencari dan berbagi pengetahuan. Untuk mengukur peningkatan, metrik (mis. Jumlah klik per hari di Cybrary) masih perlu dikembangkan. Terkait erat dengan ini, pengetahuan manajemen juga diukur dengan penerapan proses berbagi 'pelajaran yang dipelajari'. Di sini juga, metrik spesifik masih perlu dikembangkan (Grembergen, 2003:25).

Dari faktor tersebut, pihak DASKRIMTI perlunya ilmu pengetahuan bagi staff agar dapat meningkatkan diri terhadap potensi yang mereka punya. Setelah staff mempunyai ilmu pengetahuan terhadap materi-materi yang mereka pelajari, maka pihak staff kedepannya bisa mengurangi kekeliruan ataupun kesalahan dalam mengelola sistem informasi PIDUM tersebut .