

**EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN
PROSES BISNIS PADA DIVISI HELPDESK DAN
DOKUMENTASI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *QUALITY EVALUATION FRAMEWORK*
(QEF) DAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*
(BPI) (STUDI KASUS: UPT. TIK UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA)**



**OLEH :
FACHRADINA YUNiar
1815091005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022



**EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN
PROSES BISNIS PADA DIVISI HELPDESK DAN
DOKUMENTASI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *QUALITY EVALUATION FRAMEWORK*
(QEF) DAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*
(BPI) (STUDI KASUS: UPT. TIK UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi**

**Oleh
FACHRADINA YUNiar
NIM 1815091005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

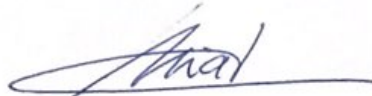
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T
NIP. 198907112020122004

Skripsi oleh Fachradina Yuniar ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 06 Juli 2022

Dewan Penguji,



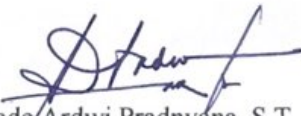
I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.
NIP. 198412012012121002

(Ketua)



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

(Anggota)



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

(Anggota)



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T
NIP. 198907112020122004

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Juli 2022

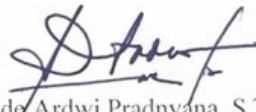
Mengetahui,

Ketua Ujian,



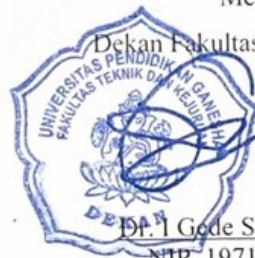
Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si
NIP. 197408012000032001

Sekretaris Ujian,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan



Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Dr. Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd
NIP. 197106161996021001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “EVALUASI DAN REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES BISNIS PADA DIVISI HELPDESK DAN DOKUMENTASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY EVALUATION FRAMEWORK* (QEF) DAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI) (STUDI KASUS: UPT. TIK UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Fachradina Yuniar

NIM. 1815091005

MOTTO



**“ Habiskanlah jatah gagalmu selagi
kamu masih muda
-Learn Today, Lead Tomorrow- “**

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi dengan Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) dan *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: UPT. TIK Universitas Pendidikan Ganesha)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moral maupun spritual demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. I Gede Sudirtha, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Ibu Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
4. Bapak I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T. selaku pembimbing dua yang juga telah bersedia membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Staf dan dosen pengajar program studi Sistem Informasi yang telah membimbing, mengarahkan, serta berbagi ilmu selama empat tahun ini hingga akhir pembuatan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga atas segala doa dan semangat kepada penulis sehingga pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

8. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan terkait skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Singaraja, 27 Juni 2022

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| LEMBAR LOGO | ii |
| HALAMAN JUDUL..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN..... | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA | vii |
| MOTTO | viii |
| PRAKATA..... | ix |
| ABSTRAK..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Ruang Lingkup Penelitian | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Studi Sebelumnya..... | 9 |
| 2.2 Layanan TI | 19 |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----|
| 2.3 | Gambaran Umum Organisasi | 20 |
| 2.4 | Proses Bisnis | 23 |
| 2.5 | Business Process Modeling | 28 |
| 2.6 | <i>Quality Evaluation Framework (QEF)</i> | 33 |
| 2.7 | <i>Root Cause Analysis</i> | 40 |
| 2.8 | <i>Business Process Improvement (BPI)</i> | 42 |
| 2.9 | Simulasi Proses Bisnis | 46 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 49 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 49 |
| 3.2 | Kerangka Penelitian | 49 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 64 |
| 4.1 | Identifikasi Proses Bisnis | 64 |
| 4.2 | Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (<i>As Is</i>) | 65 |
| 4.3 | Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan <i>Quality Evaluation Framework (QEF)</i> | 87 |
| 4.4 | Analisis Akar Masalah Menggunakan <i>5 Why Analysis</i> | 126 |
| 4.5 | Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan <i>Business Process Improvement (BPI)</i> | 131 |
| BAB V PENUTUP | | 213 |
| 5.1 | Simpulan | 213 |
| 5.2 | Saran | 216 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 217 |
| LAMPIRAN | | 222 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang | 10 |
| Tabel 2. 2 Langkah-Langkah Melakukan Analisis Proses Bisnis | 26 |
| Tabel 2. 3 Langkah-Langkah Melakukan Evaluasi Proses Bisnis | 33 |
| Tabel 2. 4 Penjelasan <i>Quality Dimension</i> dan <i>Quality Factor</i> | 36 |
| Tabel 2. 5 Penjelasan Fase <i>Business Process Improvement</i> (BPI)..... | 45 |
| Tabel 3. 1 Rincian Dokumen dalam Analisis Dokumen..... | 53 |
| Tabel 4. 1 Jenis-Jenis Permintaan Layanan SI/TI..... | 65 |
| Tabel 4. 2 Jenis-Jenis Pengaduan Insiden SI/TI..... | 65 |
| Tabel 4. 3 Deskripsi Task Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (As Is) | 67 |
| Tabel 4. 4 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (As Is) | 71 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi Task Proses Bisnis Pelatihan dan Panduan SI/TI (As Is) ... | 74 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Task Proses Bisnis Dokumentasi Sistem Informasi (<i>As Is</i>) . | 77 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Task Proses Bisnis Dokumentasi Layanan (<i>As Is</i>) | 80 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Task Proses Bisnis Menginventarisasi Dokumen (<i>As Is</i>) ... | 82 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Task Proses Bisnis Dokumentasi Infrastruktur TI (<i>As Is</i>) ... | 84 |
| Tabel 4. 10 Quality Factors Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI | 87 |
| Tabel 4. 11 Quality Factors Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI..... | 90 |
| Tabel 4. 12 Quality Factors Proses Bisnis Pelatihan dan Panduan SI/TI..... | 92 |
| Tabel 4. 13 Quality Factors Proses Bisnis Dokumentasi Sistem Informasi | 94 |
| Tabel 4. 14 Quality Factors Proses Bisnis Dokumentasi Layanan | 96 |
| Tabel 4. 15 Quality Factors Proses Bisnis Menginventarisasi Dokumen | 98 |
| Tabel 4. 16 Quality Factors Proses Bisnis Dokumentasi Infrastruktur TI | 100 |
| Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Quality Factors | 103 |
| Tabel 4. 18 Identifikasi Quality Factors Yang Tidak Sesuai | 125 |
| Tabel 4. 19. 5 Why Analysis Q1 (Throughput) | 127 |
| Tabel 4. 20. 5 Why Analysis Q4 (Timeliness) | 127 |
| Tabel 4. 21. 5 Why Analysis Q8 (Throughput) | 128 |
| Tabel 4. 22. 5 Why Analysis Q9 (Throughput) | 128 |
| Tabel 4. 23. 5 Why Analysis Q10 (Time Efficiency) | 129 |
| Tabel 4. 24. 5 Why Analysis Q15 (Throughput) | 129 |
| Tabel 4. 25. 5 Why Analysis Q16 (Throughput) | 130 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4. 26 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI..... | 131 |
| Tabel 4. 27 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI..... | 133 |
| Tabel 4. 28 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Pelatihan dan Panduan SI/TI..... | 135 |
| Tabel 4. 29 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Dokumentasi Sistem Informasi | 136 |
| Tabel 4. 30 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Dokumentasi Layanan | 138 |
| Tabel 4. 31 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Menginventarisasi Dokumen | 138 |
| Tabel 4. 32 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Dokumentasi Infrastruktur TI | 139 |
| Tabel 4. 33 Rekomendasi Peningkatan Proses Bisnis Menggunakan <i>Streamlining</i> | 142 |
| Tabel 4. 34 Deskripsi Task Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>)... 154 | |
| Tabel 4. 35 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>) | 159 |
| Tabel 4. 36 Hasil Simulasi Process Validation Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>) | 166 |
| Tabel 4. 37 Hasil Simulasi Process Time Analysis Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>) | 169 |
| Tabel 4. 38 Hasil Simulasi Process Resource Analysis Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>)..... | 173 |
| Tabel 4. 39 Hasil Simulasi Process Validation Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 177 |
| Tabel 4. 40 Hasil Simulasi Process Time Analysis Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 180 |
| Tabel 4. 41 Hasil Simulasi Resource Analysis Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 184 |
| Tabel 4. 42 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI..... | 186 |
| Tabel 4. 43 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI | 187 |
| Tabel 4. 44 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 190 |
| Tabel 4. 45 Hasil Simulasi Process Time Analysis Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 193 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4. 46 Hasil Simulasi Process Resource Analysis Pengaduan Insiden SI/TI (As Is)..... | 197 |
| Tabel 4. 47 Hasil Simulasi Process Validation Pengaduan Insiden SI/TI (To Be)..... | 201 |
| Tabel 4. 48 Hasil Simulasi Process Time Analysis Pengaduan Insiden SI/TI (To Be)..... | 204 |
| Tabel 4. 49 Hasil Simulasi Process Resource Analysis Pengaduan Insiden SI/TI (To Be)..... | 208 |
| Tabel 4. 50 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI | 210 |
| Tabel 4. 51 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI..... | 211 |

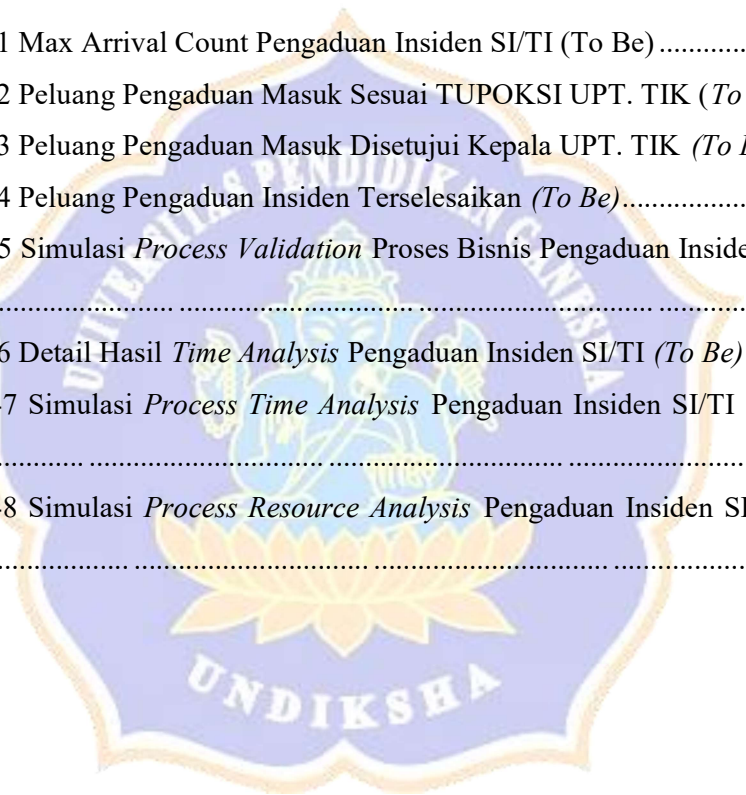


DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Aspek pada <i>Warranty</i> | 19 |
| Gambar 2. 2 Proses Dihasilkannya Nilai (<i>Value</i>) Layanan..... | 20 |
| Gambar 2. 3 Struktur Organisasi UPT. TIK Undiksha | 21 |
| Gambar 2. 4 Visi & Misi UPT. TIK Undiksha | 21 |
| Gambar 2. 5 Rincian Tugas Divisi Helpdesk & Dokumentasi | 22 |
| Gambar 2. 6 Proses Bisnis Divisi Helpdesk & Dokumentasi | 23 |
| Gambar 2. 7 Penjelasan Siklus Hidup Proses Bisnis | 24 |
| Gambar 2. 8 <i>Event Notation</i> | 30 |
| Gambar 2. 9 <i>Activity Notation</i> | 31 |
| Gambar 2. 10 <i>Gateway Notation</i> | 31 |
| Gambar 2. 11 <i>Connecting Object Notation</i> | 32 |
| Gambar 2. 12 <i>Swimlanes Notation</i> | 32 |
| Gambar 2. 13 <i>Artifacts Notation</i> | 33 |
| Gambar 2. 14 Pengukuran Kualitas Proses Bisnis | 35 |
| Gambar 2. 15 <i>5 Whys Method Analysis</i> | 41 |
| Gambar 2. 16 Langkah-Langkah <i>5 Whys Analysis</i> | 42 |
| Gambar 2. 17 Karakteristik <i>Value-Added Assessment</i> | 44 |
| Gambar 2. 18 Fase <i>Business Process Improvement</i> (BPI)..... | 45 |
| Gambar 2. 19 Indikator <i>Time Analysis</i> pada Simulasi Proses Bisnis..... | 48 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian | 50 |
| Gambar 4. 1 BPMN Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (As Is) | 70 |
| Gambar 4. 2 BPMN Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (As Is) | 73 |
| Gambar 4. 3 BPMN Proses Bisnis Pelatihan dan Panduan SI/TI (As Is) | 76 |
| Gambar 4. 4 BPMN Proses Bisnis Dokumentasi Sistem (As Is) | 79 |
| Gambar 4. 5 BPMN Proses Bisnis Dokumentasi Layanan (As Is) | 81 |
| Gambar 4. 6 BPMN Proses Bisnis Menginventarisasi Dokumen (As Is) | 83 |
| Gambar 4. 7 BPMN Proses Bisnis Dokumentasi Infrastruktur TI (As Is) | 86 |
| Gambar 4. 8 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI | 89 |
| Gambar 4. 9 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI | 91 |
| Gambar 4. 10 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pelatihan dan Panduan SI/TI | 93 |
| Gambar 4. 11 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Dokumentasi Sistem Informasi | 95 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 12 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Dokumentasi Layanan | 97 |
| Gambar 4. 13 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Menginventarisasi Dokumen..... | 99 |
| Gambar 4. 14 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Dokumentasi Infrastruktur TI..... | 101 |
| Gambar 4. 15 BPMN Rekomendasi Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 158 |
| Gambar 4. 16 BPMN Rekomendasi Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>)..... | 163 |
| Gambar 4. 17 Max Arrival Count Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>)..... | 164 |
| Gambar 4. 18 Peluang Permintaan Masuk Sesuai TUPOKSI UPT. TIK (<i>As Is</i>) | 165 |
| Gambar 4. 19 Peluang Permintaan Masuk Disetujui Kepala UPT. TIK (<i>As Is</i>) . | 165 |
| Gambar 4. 20 Peluang Permintaan Masuk Mengalami Kendala (<i>As Is</i>)..... | 165 |
| Gambar 4. 21 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>)..... | 168 |
| Gambar 4. 22 Detail Hasil <i>Time Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>) | 171 |
| Gambar 4. 23 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>) | 172 |
| Gambar 4. 24 Simulasi <i>Process Resource Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>As Is</i>) | 174 |
| Gambar 4. 25 Max Arrival Count Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 175 |
| Gambar 4. 26 Peluang Permintaan Masuk Sesuai TUPOKSI UPT. TIK (<i>To Be</i>) | 176 |
| Gambar 4. 27 Peluang Permintaan Masuk Disetujui Kepala UPT. TIK (<i>To Be</i>) | 176 |
| Gambar 4. 28 Peluang Permintaan Masuk Mengalami Kendala (<i>To Be</i>) | 177 |
| Gambar 4. 29 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 179 |
| Gambar 4. 30 Detail Hasil <i>Time Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>)... | 182 |
| Gambar 4. 31 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 183 |
| Gambar 4. 32 Simulasi <i>Process Resource Analysis</i> Permintaan Layanan SI/TI (<i>To Be</i>) | 185 |
| Gambar 4. 33 Max Arrival Count Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 188 |
| Gambar 4. 34 Peluang Pengaduan Masuk Sesuai TUPOKSI UPT. TIK (<i>As Is</i>) | 189 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4. 35 Peluang Pengaduan Masuk Disetujui Kepala UPT. TIK (<i>As Is</i>).. | 189 |
| Gambar 4. 36 Peluang Pengaduan Insiden terselesaikan (<i>As Is</i>) | 189 |
| Gambar 4. 37 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 192 |
| Gambar 4. 38 Detail Hasil <i>Time Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>)..... | 195 |
| Gambar 4. 39 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 196 |
| Gambar 4. 40 Simulasi <i>Process Resource Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>As Is</i>) | 198 |
| Gambar 4. 41 Max Arrival Count Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>) | 199 |
| Gambar 4. 42 Peluang Pengaduan Masuk Sesuai TUPOKSI UPT. TIK (<i>To Be</i>) | 200 |
| Gambar 4. 43 Peluang Pengaduan Masuk Disetujui Kepala UPT. TIK (<i>To Be</i>) | 200 |
| Gambar 4. 44 Peluang Pengaduan Insiden terselesaikan (<i>To Be</i>)..... | 200 |
| Gambar 4. 45 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>)..... | 203 |
| Gambar 4. 46 Detail Hasil <i>Time Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>) | 206 |
| Gambar 4. 47 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>) | 207 |
| Gambar 4. 48 Simulasi <i>Process Resource Analysis</i> Pengaduan Insiden SI/TI (<i>To Be</i>)..... | 209 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 223 |
| Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Penelitian | 226 |
| Lampiran 3. Hasil Wawancara Penelitian | 228 |
| Lampiran 4. Lembar Validasi Hasil Penelitian | 258 |
| Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber | 265 |
| Lampiran 6. Riwayat Hidup | 267 |

