

**PERANCANGAN ARSITEKTUR SISTEM INFORMASI LAYANAN PUBLIK
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK TOGAF* DI KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN SOLOK**

TESIS



**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar
Magister Chief Information Officer**

Oleh :

**MITRA SILVANA
NIM. 1200158**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

ABSTRACT

Mitra Silvana. 2014, The Architectural Design of Public Service Information System Using TOGAF Framework in the Office of Licensing and Investment Service Solok.

The advance of Information and Communication Technology has lead the government to develop a public information service system that is fast, easy, accurate and transparent. At the local level government is expected to make Information and Communication Technology as part of the vision, mission and goals of the organization. At this time the central government has many agencies and Local Government initiative to develop public services through information and communication technology. This research aims to realize the performance of public services that are faster, accurate, transparent and reliable according to the needs of society.

This study aims to design Public Service Information System architecture with a scientific approach using benchmark Framework TOGAF ADM. TOGAF, or The Open Group Architecture Framework is an architectural framework for an organization that provides a comprehensive approach to the designing, planning, implementing, and governing of the organization's information architecture. TOGAF provide a detailed method of how to build and manage and implement enterprise architecture and information systems. Data collection in this study using observation, interviews, and questionnaires to the respondents that employees of the Office of Licensing Services and Investment Solok. TOGAF Architecture Development Method provides a set of processes ranging from architectural construct, transition, to manage the process of realization of the architecture .

The results of the architectural design of public service information systems in the Office of Licensing Services and Investment Solok is a blueprint that contains a detailed description of the basic business targets and objectives, description of business architecture, data architecture and application architecture and technology architecture in the Office of Licensing and Investment Services at Solok District.

Keywords : Enterprise Architecture, Architectural Design, System Information, TOGAF ADM, Public Service, Blueprint .

ABSTRAK

Mitra Silvana. 2014, Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik Menggunakan *Framework* TOGAF di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mendorong pemerintah mengembangkan sistem informasi layanan publik yang cepat, mudah, akurat dan transparan. Pada pemerintahan tingkat daerah sudah selayaknya menjadikan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai bagian dari visi, misi dan tujuan organisasi. Pada saat ini telah banyak instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi komunikasi dan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, transparan serta handal sesuai kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan dilakukannya perancangan arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik dengan pendekatan ilmiah menggunakan acuan *Framework* TOGAF ADM. TOGAF atau *The Open Group Architecture Framework* adalah suatu kerangka kerja arsitektur organisasi yang memberikan pendekatan komprehensif untuk desain, perencanaan, implementasi, dan tata kelola arsitektur informasi organisasi. TOGAF memberikan metode yang detil bagaimana membangun dan mengelola serta mengimplementasikan arsitektur enterprise dan sistem informasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan penyebaran angket kepada responden yaitu karyawan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok. TOGAF *Architecture Development Method* menyediakan serangkaian proses mulai dari menyusun arsitektur, transisi, hingga mengelola proses realisasi arsitektur.

Hasil dari perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok adalah *blueprint* yang memuat penjelasan rinci tentang dasar dan tujuan target bisnis, deskripsi arsitektur bisnis, arsitektur data dan arsitektur aplikasi serta arsitektur teknologi di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

Kata Kunci : *Enterprise Architecture*, Perancangan Arsitektur, Sistem Informasi, TOGAF ADM, Pelayanan Publik, *Blueprint*.

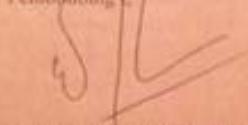
PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa
NIM
Program Studi

Mitra Silvana
1200158
Magister (S2) CIO

MENYETUJUI

Pembimbing I,



Prof. Dr. Nirwardi Jalinus, M.Ed.
NIP. 19520822 197710 1 001

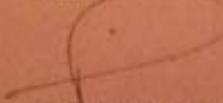
Pembimbing II,



Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

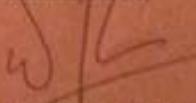
PENGESAHAN

Dekan,



Prof. Ganefri, Ph.D.
NIP. 19631217 198903 1 003

Ketua Pascasarjana FT,



Prof. Dr. Nirwardi Jalinus, M.Ed.
NIP. 19520822 197710 1 001

PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS

TESIS

Mahasiswa : MITRA SILVANA
NIM : 1206158

Dipertahankan di depan Dewan Pengaji Tesis

Program Magister Chief Information Officer
Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Tanggal: 28 April 2014

No. Nama

1. Prof. Dr. Nirwardi Jalinus, M.Ed.
(Ketua)

2. Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
(Sekretaris)

3. Drs. Syahril, S.T., MSCE., Ph.D.
(Anggota)

4. Drs. Denny Kurniadi, M.Kom.
(Anggota)

5. Jr. Lakito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
(Anggota)

Tanda Tangan

Padang, 28 April 2014
Program Studi Magister (S2) Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Ketua,

Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204/198503 1 004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik Menggunakan *Framework* TOGAF di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 28 April 2014

Saya yang menyatakan,

Mitra Silvana

NIM. 1200158

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul: **“Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik Menggunakan Framework TOGAF di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok”**.

Penulisan tesis ini merupakan persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Magister Chief Information Officer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Ganefri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.E dan Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, MT selaku pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc, Ph.D, Drs. Deni Kurniadi, M.Kom dan Drs. Syahril, MSIE, Ph.D selaku kontributor dan pembahas, atas masukan dan saran yang telah diberikan kepada kami guna penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Muhammad Adri, S.Pd, MT selaku Pengelola Program Magister *Chief Information Officer*, Fakultas Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.
5. Para Dosen Pengajar pada program *Magister Chief Information Officer*, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang yang tidak dapat kami sebutkan

satu persatu, yang telah memberikan semua ilmu, pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis selama menjalani perkuliahan.

6. Bapak Hendrianto, SE selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok beserta seluruh staf yang telah membantu penulis memberikan segala informasi guna penyelesaian tesis ini.
7. Orang tua kami Ayahanda dan Ibunda atas dukungan dan doanya.
8. Istri dan keluarga yang selalu menjadi penghibur dan pemberi semangat dalam penyelesaian tesis ini.
9. Teman-teman mahasiswa program Magister Chief Information Officer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang, yang telah memberikan dukungan dan masukan selama penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk kepentingan kemajuan ilmu pengetahuan kedepan.

Padang, 28 April 2014
Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI.....	iv
SURAT PENYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Pengembangan.....	8
E. Spesifikasi Produk yang diharapkan	9
F. Pentingnya Pengembangan	9
G. Asumsi Keterbatasan Pengembangan	9
H. Defenisi Operasional	10
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
1. Enterprise Architecture.....	11
2. Sistem Informasi.....	23
3. Pelayanan Publik.....	32
4. Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal	43

5. <i>The Open Group Achitecture Framework</i> (TOGAF)	45
B. Penelitian Yang Relevan.....	54
C. Kerangka Berfikir.....	57
D. Pertanyaan Penelitian.....	58
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Model Pengembangan.....	59
B. Prosedur Pengembangan Produk.....	60
C. Uji Coba Produ.....	64
D. Subjek Uji Coba	66
E. Jenis Data	66
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	66
G. Teknik Analisis Data.....	71
BAB IV. HASIL PENGEMBANGAN	
A. Penyajian Data	76
B. Analisis Data	82
C. Revisi Produk	115
BAB.V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimp.....	128
B. Implikasi	128
C. Saran	129
DAFTAR RUJUKAN.....	130
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Perizinan KP3M Kab.Solok.....	4
Tabel 3.1 Instrumen Uji Coba Validitas.....	64
Tabel 3.2 Instrumen Uji Coba Praktikalitas.....	65
Tabel 3.3 Instrumen Uji Coba Efektifitas.....	65
Tabel 3.4 Kisi-kisi Observasi.....	67
Tabel 3.5 Topik dalam wawancara tidak terstruktur.....	68
Tabel 3.6 Kisi-kisi Angket.....	69
Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	79
Tabel 4.2 Daftar pegawai berdasarkan jabatan.....	79
Tabel 4.3 Kondisi Sarana dan Prasarana.....	80
Tabel 4.4 Hasil Penyebaran Angket Arsitektur Bisnis.....	82
Tabel 4.5 Hasil Penyebaran Angket Arsitektur Data.....	84
Tabel 4.6 Hasil Penyebaran Angket Arsitektur Aplikasi.....	86
Tabel 4.7 Hasil Penyebaran Angket Arsitektur Teknologi.....	87
Tabel 4.8 <i>Gap Analisys Kepentingan Stakeholder dengan Proses Bisnis..</i>	99
Tabel 4.9 Koleksi Data Saat Ini.....	101
Tabel 4.10 Aplikasi Portofolio KP3M Kab.Solok.....	101
Tabel 4.11 Infrastruktur yang mendukung sistem informasi.....	102
Tabel 4.12 Kondisi teknologi saat ini.....	103
Tabel 4.13 Konsep <i>operating system, lisensi dan client server</i>	104
Tabel 4.14 Relasi fungsi bisnis dengan arsitektur data dan arsitektur aplikasi.....	105
Tabel 4.15 Gap sistem informasi saat ini.....	107
Tabel 4.16 Gap analisis teknologi perangkat lunak.....	107

Tabel 4.17	Kebutuhan kandidat aplikasi dari perspektif manajemen.....	108
Tabel 4.18	Urutan prioritas implementasi aplikasi.....	108
Tabel 4.19	Perubahan manajemen.....	110
Tabel 4.20	Usulan aplikasi yang mendukung fungsi bisnis.....	112
Tabel 4.21	Komponen infrastruktur yang mendukung aplikasi.....	112
Tabel 4.22	Platform teknologi yang diusulkan.....	113
Tabel 4.23	Uji coba validitas <i>blueprint</i> perancangan sistem informasi layanan publik di KP3M Kab. Solok.....	114
Tabel 4.24	Uji coba praktikalitas <i>blueprint</i> perancangan sistem informasi layanan publik di KP3M Kab. Solok.....	115
Tabel 4.25	Uji coba efektifitas <i>blueprint</i> perancangan sistem informasi layanan publik di KP3M Kab. Solok.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Hubungan antara strategi bisnis, strategi SI dan strategi IT	18
Gambar 2.2	Arsitektur data.....	20
Gambar 2.3	Tahapan TOGAF <i>Architecture Development Method</i>	47
Gambar 2.4	Kerangka berfikir.....	57
Gambar 3.1	Alur Pengembangan Produk.....	63
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KP3M Kab. Solok.....	78
Gambar 4.2	Hubungan kondisi organisasi dengan framework TOGAF ADM.....	89
Gambar 4.3	Analisis Value Chain pada KP3M Kab.Solok.....	93
Gambar 4.4	Alur proses permohonan perizinan.....	95
Gambar 4.5	Proses Survai Lapangan.....	96
Gambar 4.6	Arsitektur bisnis KP3M Kab.Solok.....	96
Gambar 4.7	Alur Layanan Pengaduan Masyarakat.....	98
Gambar 4.8	Peta solusi aplikasi ke dalam proses bisnis.....	102
Gambar 4.9	Usulan topologi jaringan komputer KP3M Kab.Solok.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	132
2. Instrumen Angket Penelitian.....	134
3. Instrumen Uji Coba Produk.....	141
4. Hasil Penyebaran Angket Penelitian.....	144
5. Analisis Hasil Penyebaran Angket.....	174
6. Blueprint Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik...	176
7. Instrumen Hasil Uji Coba Produk.....	190
8. Daftar Pegawai Negeri Sipil di KP3M Kabupaten Solok.....	195
9. Surat Izin Penelitian.....	196

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan teknologi informasi membawa perubahan pada semua bidang industri dan kompetisi global berdampak pada layanan bisnis organisasi (Harper, 1998). Penyelarasan bisnis dan teknologi informasi sebagai strategi bagi manajemen organisasi berkembang menjadi penting dalam strategi organisasi (Gartlan, 2007). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mendorong pemerintah mengembangkan sistem informasi layanan publik yang cepat, mudah, akurat dan transparan. Pada pemerintahan tingkat daerah sudah selayaknya menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari visi, misi dan tujuan organisasi. Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi komunikasi dan informasi. Namun beberapa instansi pemerintah pusat dan daerah berada pada tingkat persiapan, sedangkan tingkat pemanfaatan belum tercapai. Pemerintah harus mampu menjadikan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pelayanan publik guna memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Indrajit, Richardus .E, 2004).

Untuk mewujudkan penerapan teknologi informasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Solok terutama dibidang pelayanan publik dengan perancangan arsitektur sistem informasi sebagai tahap awal dalam memudahkan hubungan pemerintah dengan masyarakatnya, pelaku dunia usaha melalui teknologi informasi. Arsitektur *Enterprise* memuat semua model yang dibutuhkan dalam manajemen dan pengembangan sebuah organisasi serta mempunyai sebuah pandangan dari proses bisnis, sistem informasi dan infrastruktur teknologi (Niemi, Eetu, 2006). Teknologi informasi mempunyai manfaat yang beragam,

antara lain; pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Teknologi informasi berperan untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik agar masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Dengan pemanfaatan teknologi informasi tersebut memudahkan pengolahan data, pengelolaan informasi, dan proses kerja secara elektronis dalam hal pelayanan publik. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di daerah.

Implementasi dari arsitektur *enterprise* bisa digunakan oleh organisasi, sebaiknya organisasi mengadopsi sebuah metode atau *framework* yang bisa digunakan dalam melakukan pengembangan arsitektur *enterprise* tersebut. Sehingga dengan ada metode *enterprise* arsitektur diharapkan dapat mengelola sistem yang kompleks dan dapat menyelaraskan bisnis dan TI yang akan di investasikan (Kourdi, 2007). Kelemahan dalam pelayanan publik di organisasi, karena belum ditunjang oleh teknologi informasi dan komunikasi. Untuk itu dibutuhkan implementasi sistem informasi agar proses kerja organisasi berjalan efektif.

Secara umum permasalahan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Solok karena keterbatasan sumber daya manusia handal dibidang teknologi informasi sangat membatasi pengembangan teknologi informasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah. Saat ini di Pemerintah Daerah Kabupaten Solok kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pengembang dan pengelola sistem informasi layanan publik sangat minim. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai

dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut perlu dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi PNS yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi teknologi informasi. Belum mapannya perencanaan dalam strategi pengembangan teknologi informasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Solok juga menjadi penghambat guna pengembangan teknologi informasi pada masing-masing instansi pemerintah.

Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Solok yang bertugas melakukan pelayanan publik guna pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal. Pemerintah Daerah Kabupaten Solok melalui Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk perizinan ataupun pelayanan penanaman modal dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan dunia usaha.

Implementasi pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok sampai saat ini baru pada penggunaan aplikasi *microsof office* untuk pembuatan dokumen-dokumen bidang perizinan dan penanaman modal. Peralatan yang tersedia hanya beberapa buah komputer dan printer untuk mendukung aktifitas perkantoran. Untuk koneksi ke jaringan internet Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok telah berlanganan dengan Telkom *Speedy*, namun ketersedian koneksi internet belum dimanfaatkan secara maksimal untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik. Semua kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat baik berupa pelayanan perizinan maupun penanaman modal masih dilakukan secara manual seperti mengisi dokumen persyaratan perizinan, berita pemeriksaan berkas perizinan serta menerbitkan surat perizinan.

Saat ini Teknologi Informasi belum begitu berperan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok sehingga proses pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Pelayanan perizinan merupakan salah satu aktifitas utama pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok. Terdapat 13 (tiga belas) jenis perizinan. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 yang mengatur tentang standar minimal pelayanan, jenis perizinan, tim teknis dan lama pengurusan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok, dimana kondisi saat ini terdapat 13 jenis layanan perizinan berserta lama pengurusan dan biayanya yang diatur menurut Perda sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jenis Perizinan KP3M Kab.Solok

No	Jenis Pelayanan	Instansi	Lama Pengurusan	Biaya
1	Izin mendirikan bangunan (IMB)	KP3M	8 hari kerja	Sesuai Perda No.10 Tahun 2011
2	Izin gangguan	KP3M	5 hari	Sesuai Perda No.10 Tahun 2011
3	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	KP3M	5 hari	Gratis
4	Tanda daftar usaha perdagangan (TDP)	KP3M	5 hari	Gratis
5	Tanda daftar industry (TDI)	KP3M	5 hari kerja	Gratis
6	Izin reklame	KP3M	5 hari kerja	Sesuai Perda No.7 Tahun 2011
7	Izin penelitian	KP3M	1 hari kerja	Gratis
8	Surat izin usaha jasa konstruksi (SIUJK)	KP3M	5 hari kerja	Gratis
9	Izin prinsip tower	KP3M	7 hari kerja	Gratis
10	Izin prinsip	KP3M	7 hari kerja	Gratis
11	Izin lokasi	KP3M	12 hari kerja	Sesuai Peraturan Kepala BPN No.2 Tahun 2003 pasal 5
12	Rekomendasi izin keramaian	KP3M	2 hari kerja	Gratis
13	Surat izin angkutan bermotor (SIAB)	KP3M	5 hari kerja	Perda No.10 Tahun 2011

Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok mempunyai jenis perizinan yang memiliki rentang waktu penyelesaian yang berbeda. Ada jenis perizinan yang bisa selesai dalam waktu beberapa jam saja untuk jenis perizinan yang tidak memerlukan survei lapangan dan untuk jenis

perizinan yang memerlukan survei lapangan, lama penyelesaian bisa 2 (dua) hari kerja bahkan lebih dari 5 (lima) hari kerja sampai diterbitkan surat izinnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti, lama pengurusan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 dalam pelaksanaan pelayanan belum sesuai bahkan sering terjadi keterlambatan. Seperti pengurusan surat izin usaha perdagangan oleh masyarakat, maka petugas Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok terlebih dahulu melakukan peninjauan ke lapangan dimana tempat usaha tersebut berada. Dikarenakan jadwal petugas peninjauan lapangan yang padat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan bagi masyarakat. Sistem pelayanan pada masyarakat yang masih memakai cara-cara manual dan belum menggunakan teknologi informasi juga menjadi faktor penyebab keterlambatan dalam penerbitan berbagai jenis perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

Permasalahan utama pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan terutama belum adanya penerapan teknologi informasi. Pelayanan publik yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana perancangan arsitektur sistem informasi, penggunaan teknologi informasi dan dukungan sumber daya manusia.

Penggunaan teknologi informasi, pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok masih memiliki beberapa kelemahan antara lain:

- a. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik tersalurkan lewat media teknologi informasi.
- b. Berbagai informasi, sosialisasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, masih lambat sampainya kepada masyarakat karena belum

adanya website resmi Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

- c. Akses yang jauh menuju Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok sebagai unit pelaksana pelayanan publik terletak jauh dari pemukiman masyarakat, kurang lebih berjarak 20 Km dari pusat kota. Seandainya terdapat penggunaan sistem informasi pelayanan publik yang terhubung dengan Kantor Camat tentu hal ini akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan.
- d. Belum adanya penggunaan sistem informasi, menyebabkan berbagai jenis pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang terkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan manajerial instansi.
- e. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Karena tidak media teknologi informasi yang menjembatani interaksi masyarakat dengan birokrasi mengakibatkan berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme dan kompetensi. Salah satu dari unsur yang

perlu dipertimbangkan adalah latar belakang pendidikan karyawan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok yaitu tidak adanya lulusan sarjana ilmu komputer.

Berbagai macam paradigma dan metode bisa digunakan dalam perancangan arsitektur, diantaranya adalah *Zachman Framework*, TOGAF ADM, EAP dan lainnya. Dalam hal ini akan dibahas bagaimana menggunakan TOGAF ADM dalam perancangan arsitektur enterprise, sehingga didapatkan gambaran yang jelas bagaimana melakukan perancangan arsitektur, untuk mendapatkan sebuah arsitektur sistem informasi yang baik dan bisa digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Hasil yang dapat dicapai dari rancangan arsitektur enterprise tersebut adalah menghasilkan model dan kerangka dasar dalam mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung kebutuhan organisasi (Yunis, 2009). TOGAF ADM merupakan suatu metode yang komplek dan syarat dengan model yang bisa digunakan dalam proses pengembangan arsitektur. Dalam merancang sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok dapat menggunakan metode TOGAF ADM. TOGAF ADM adalah sebuah metode yang komplek (Zarvic dan Wieringa, 2006). TOGAF ADM juga bisa digunakan untuk perencanaan arsitektur enterprise, perancangan, dan pengembangan serta pengelolaan arsitektur sistem informasi organisasi (Yunis, 2006). Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi.

Melalui penelitian ini dilakukan pengembangan teknologi informasi dengan kerangka kerja dengan pendekatan ilmiah menggunakan acuan Framework TOGAF ADM, dan *Enterprise Achitechture*. Sehingga diharapkan

dapat menghasilkan arsitektur teknologi informasi yang baik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok. Oleh karena itu penelitian ini mengambil topik; **“Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Layanan Publik Menggunakan Framework TOGAF di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya program pemerintah daerah terhadap pelaksanaan sistem informasi layanan publik, dan rendah tingkat sumber daya manusia yang kompeten dibidang teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.
2. Proses layanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok masih dilakukan secara manual sehingga pelayanan masih berjalan lambat kepada masyarakat dan pelaku dunia usaha.

C. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah produk/*blueprint* perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok?
2. Apakah produk/*blueprint* perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok sudah memenuhi standar validitas, praktikalitas dan efektifitas sesuai dengan kerangka kerja TOGAF?

D. Tujuan Pengembangan

1. Membuat *blueprint* arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

2. Menguji standar validitas, praktikalitas dan efektifitas *blueprint* perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok

E. Spesifikasi Produk yang diharapkan

Pada penelitian ini diharapkan menghasilkan sebuah produk dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Rancangan arsitektur sistem informasi layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.
2. Produk/*blueprint* Perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok diharapkan dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik yang lebih cepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat.

F. Pentingnya Pengembangan

1. Terciptanya sistem informasi layanan publik yang lebih baik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.
2. Mengoptimalkan pengembangan sistem layanan publik yang berbasis teknologi informasi di Pemerintah Kabupaten Solok.

G. Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan

1. Penelitian ini hanya membahas perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok .
2. Penelitian ini membahas perancangan *blueprint* arsitektur sistem informasi layanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.

H. Defenisi Operasional

1. Perancangan arsitektur merupakan aktivitas pembangunan untuk meningkatkan sistem informasi dan mengembangkan sistem baru yang dapat mengoptimalkan visi misi organisasi melalui kinerja optimal dari proses bisnis dengan efisiensi lingkungan teknologi informasi (TI).
2. Sistem informasi layanan publik merupakan sistem terkomputerisasi proses penyimpanan data, proses pengolahan, dan proses penampilan informasi yang dilakukan oleh komputer terhadap pelayanan penyelenggara pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. *Framework* TOGAF TOGAF atau *The Open Group Architecture Framework* adalah suatu kerangka kerja arsitektur organisasi yang memberikan pendekatan komprehensif untuk desain, perencanaan, implementasi, dan tata kelola arsitektur informasi organisasi. TOGAF memberikan metode yang detil bagaimana membangun dan mengelola serta mengimplementasikan arsitektur enterprise dan sistem informasi yang disebut dengan *Architecture Development Method* (ADM) (Open Group, 2009).
4. Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal merupakan organisasi Pemerintah Daerah yang melakukan pelayanan publik, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Produk dari perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok adalah *blueprint* yang memuat penjelasan rinci tentang dasar dan tujuan target bisnis, deskripsi arsitektur bisnis, arsitektur data dan arsitektur aplikasi. Produk atau *blueprint* yang dihasilkan mengandung elemen-elemen yang dibutuhkan sebagai dasar dalam membangun sebuah sistem informasi layanan publik dimulai dari prosedur proses bisnis, data, aplikasi dan teknologi untuk dapat diterapkan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok pada masa yang akan datang.
2. Produk atau *blueprint* perancangan arsitektur sistem informasi layanan publik menggunakan kerangka kerja TOGAF yang dihasilkan melalui tahapan uji coba validitas, praktikalitas dan efektivitas. Tahapan uji coba produk ini kepada para pakar/ahli dan pengguna produk untuk melihat sejauh mana produk yang dibuat dapat mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Hasil penilaian pakar/ahli menunjukkan bahwa produk valid. Hasil uji coba dilapangan kepada pengguna produk bahwa produk yang dihasilkan dapat melaksanakan aktivitas secara praktis dan dijalankan secara efektif.

B. Implikasi

Dari penelitian ini terdapat beberapa kebutuhan untuk mendukung perancangan sistem informasi layanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok. Agar perancangan sistem informasi ini dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya upaya untuk mendukung implementasikan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan dan

Penanaman Modal Kabupaten Solok oleh level top manajemen dalam hal ini yaitu Kepala Daerah.

Dengan adanya rencana penerapan sistem informasi di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok maka sumber daya manusia yang ada harus ditingkatkan kompetensinya untuk kesiapan perubahan pola kerja yang lebih efisien, efektif dan akuntabel serta melakukan keterbukaan informasi publik.

C. Saran

Agar Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok ini dapat berjalan dengan baik maka disarankan:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Solok, diharapkan agar perancangan sistem informasi layanan publik ini dapat diimplementasikan dengan menganggarkannya dalam APBD Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok.
2. Bagi unsur pegawai, agar pemanfaatan sistem informasi dapat berjalan dengan efektif dan tepat sasaran maka setiap pegawai Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok harus di adakan pelatihan meningkatkan kemampuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Beynon-Davies P. 2009. Management Information Systems. Palgrave, Basingstoke.
- CIO Council. 2001. *A Practical Guide to Federal Enterprise Architecture version 1.0*. Boston: Springfield
- Gartlan, Jovita and Shanks, Graeme. 2007. *The Alignment of Information Technology Strategy in Australia: Australian Journal of Information Systems* Volume 4 Number 2 June 2007, Deloitte Touche Tohmatsu, Australia, The University of Melbourne.
- Harper, Jeffrey S. and Little, Robert G. 1998. *A needs Assessment Model For Telecommunications Managers: Journal of Information Technology of Management*, Volume IX, Number 1, 1998, Athens State College, Auburn University at Montgomery.
- Hewlett, Niles E, PMP. 2005. The USDA Enterprise Architecture Program. Enterprise Architecture Division Office of the Chief Information Officer.
- Indrajit, Richardus E. 2004, *Electronic Government ; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital edisi 2*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kourdi, H, S. 2007. *Framework for Enterprise Architecture*, IEEE.
- Kroenke, D M. 2008. Experiencing MIS. Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey
- Niemi, Eetu. 2006. *Enterprise Architecture Benefits: Perceptions from Literature and Practice*, First published in the Proceedings of the 7th IBIMA Conference Internet & Information Systems in the Digital Age, 14-16 December, 2006, Brescia, Italy, University of Jyväskylä, Finland.
- O'Brien, J A. 2003. Introduction to information systems: essentials for the e-business enterprise. McGraw-Hill, Boston, Massachusetts.
- Open Group. 2009. The Open Group Achitecture Framework: Architecture Development Method. <http://pubs.opengroup.org/togaf9.doc/arch/>
- Osvalds, G. 2001. *Definition of Enterprise Architecture – Centric Models for The Systems Engineers*, TASC Inc.