

LAMPIRAN 1 – MAPPING DS1.1-6 (*Define and Manage Service Level*) KE IT-IL V3

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<p><b>DS1.1 Kerangka Manajemen Kualitas Layanan</b></p> <p><b>Kontrol Obyektif</b>  Mendefinisikan sebuah kerangka formalisasi manajemen proses dari tingkat pelayanan antara pelanggan dengan penyedia layanan. Kerangka tersebut dimaksudkan untuk penyelarasan antara kebutuhan bisnis dengan prioritasnya dan juga sebagai sarana penyamaan pengertian terhadap pelayanan antara pelanggan dengan penyedia layanan. Di dalam kerangka harus memasukkan proses-proses untuk menetapkan atribut-atribut seperti kebutuhan pelayanan, definisi pelayanan, <i>Service Level Agreement</i>, <i>OLA</i> dan sumber pendanaan dan harus disusun dalam sebuah katalog pelayanan. Kerangka tersebut harus dapat menjelaskan struktur organisasi untuk manajemen tingkat layanan, mencakup peranan, tugas dan tanggung jawab bagian internal dan eksternal dari penyedia layanan dan pelanggan.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjelaskan tanggungjawab layanan dan tujuan TI agar selaras dengan tujuan bisnis</li> <li>• Memperbaiki komunikasi dan pengertian antara pelanggan dan penyedia jasa</li> <li>• Kesamaan antara yang ditetapkan pada tingkatan layanan, definisi layanan dengan <i>delivery</i> dan <i>support</i>.</li> </ul>	<p>SS 2.6 Fungsi dan proses di seluruh Lifecycle  SS 4.3 Mengembangkan Aset Strategis  SS 4.4 Persiapan untuk eksekusi  SS 7.2 Strategi dan desain  SS 7.3 Strategi dan transisi  SS 7.5 Strategi dan pengembangan  SD 4.2.5.1 Mendesain kerangka kerja SLA  SD 4.2.5.9 Mengembangkan kontak dan hubungan dengan relasi</p>	<p><b>E</b></p>

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (Define and Manage Service Level) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<p><b>Risiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadi kesenjangan antara harapan dan kapasitas layanan, yang dapat menjurus ke perselisihan</li> <li>• Pelanggan dan penyedia layanan tidak mengerti tanggung jawabnya masing masing</li> <li>• Pemberian prioritas layanan yang tidak tepat</li> <li>• Operasional layanan yang tidak efisien</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa kebijakan dan prosedur SLA untuk penyelerasan pengukuran tujuan dan kinerja dengan tujuan bisnis dan strategi TI.</li> <li>• Memeriksa apakah kebijakan yang ada untuk penyelerasan tujuan dan kinerja SLA telah selaras juga dengan tujuan bisnis dan strategi TI.</li> <li>• Memeriksa katalog layanan dan mengujinya apakah telah selaras dengan kebutuhan layanan, definisi layanan, SLA, OLA dan sumber pendanaan.</li> <li>• Memeriksa apakah anggota staff telah mampu menangani peningkatan SLA sehingga prosedur dan metode sesuai dengan tingkat layanan ketika menyelesaikan masalah.</li> <li>• Menguji contoh dari perubahan-perubahan yang berhubungan dengan peningkatan SLA dan memeriksa apakah perubahan tersebut telah sesuai dengan perubahan proses manajemen.</li> <li>• Menguji desain dari program perubahan standar layanan untuk mengukur kinerja.</li> </ul>		

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (Define and Manage Service Level) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<p><b>DS1.2 Definisi Layanan</b></p> <p>Merupakan dasar dari definisi layanan TI atas karakteristik layanan dan kebutuhan bisnis. Memastikan agar definisi-definisi tersebut terorganisir melalui implementasi dari pendekatan <i>catalogue portfolio</i>.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tujuan dari layanan TI selaras dengan tujuan bisnis.</li> <li>• Operasional layanan TI didasarkan dari kebutuhan dan prioritas yang sesuai.</li> <li>• Masalah yang terjadi dihubungkan dengan layanan yang terkait sehingga penyelesaian masalah menjadi lebih baik.</li> </ul> <p><b>Resiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian pelayanan yang tidak sesuai</li> <li>• Penempatan skala prioritas layanan yang tidak sesuai.</li> <li>• Kesalahan dalam pengertain dampak dari masalah, sehingga menyebabkan penyelesaian masalah yang lambat.</li> <li>• Kesalahan dalam menerjemahkan layanan TI yang disediakan.</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa apakah proses-proses yang ada dapat membuat, meninjau dan menyesuaikan katalog layanan atau portofolio dari layanan.</li> <li>• Memastikan adanya proses manajemen yang menjamin katof layanan dan portofolio selalu baru.</li> <li>• Memastikan agar katalog layanan atau proses portofolio selalu ditinjau secara berkala</li> </ul>	<p>SS 4.2 Mengembangkan penawaran</p> <p>SS 4.3 Mengembangkan aset strategis</p> <p>SS 5.4 Metode manajemen portofolio layanan</p> <p>SS 5.5 Manajemen Permintaan</p> <p>SS 7.2 Strategi dan desain</p> <p>SS 7.3 Strategi dan transisi</p> <p>SS 7.4 Strategi dan operasional</p> <p>SS 7.5 Strategi dan pengembangan</p> <p>SS 8.2 Layanan antar muka</p> <p>SD 3 Prinsip dari desain layanan</p> <p>SD 3.1 Tujuan</p> <p>SD 3.2 Balanced design</p> <p>SD 3.4 Mengidentifikasi dan mendokumentasikan business requirements and drivers</p> <p>SD 3.5 Aktifitas Desain</p> <p>SD 3.6 Aspek Desain</p> <p>SD 4.1 Manajemen Katalog layanan</p>	<p align="center"><b>E</b></p>

Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (*Define and Manage Service Level*) KE IT-IL V3 (Lanjutan)

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<p><b>DS1.3 Service Level Agreements</b></p> <p>Merumuskan serta menyetujui SLA untuk semua layanan TI yang kritikal berdasarkan kebutuhan pelanggan dan kemampuan TI. SLA mencakup komitmen pelanggan, kebutuhan dukungan layanan, perbandingan matrix secara kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur layanan yang disetujui oleh para stakeholder, pengaturan dalam hal pendanaan dan komersial jika memungkinkan, dan tugas dan tanggung jawab termasuk juga hal hal yang mungkin terlewatkan dari SLA. Mempertimbangan hal - hal seperti ketersediaan, keandalan, kinerja, kemampuan bertumbuh, tingkatan dukungan, rencana kesinambungan, keamanan serta keterbatasan dari layanan.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggungjawab layanan dan misi TI selaras dengan misi bisnis</li> <li>• Peningkatan mutu layanan yang disebabkan pengertian mengenai penyerahan layanan</li> <li>• Peningkatan efisiensi layanan dan pengurangan biaya yang disebabkan penempatan layanan yang efisien yang didasarkan atas kebutuhan nyata dan prioritasnya</li> </ul> <p><b>Resiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakmampuan memenuhi kebutuhan pelanggan.</li> <li>• Penyerahan layanan yang tidak efisien dan tidak efektif</li> <li>• Ketidakmampuan mengidentifikasi dan menangani masalah kritikal</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan agar para stakeholder menyetujui dan memahami bentuk dan isi</li> </ul>	<p><b>SD 4.2.5.2</b> Menentukan, dokumen permintaan dan dokumen persetujuan untuk layanan yang baru dan SLR.</p> <p><b>SD App F</b> Berisi Contoh <i>SLA and operating level agreement (OLA)</i></p>	<p><b>E</b></p>

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (*Define and Manage Service Level*) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<p>dari SLA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa format dari isi SLA untuk meyakinkan apakah dalam SLA telah mencakup batasan, aturan komersial dan OLA.</li> <li>• Memeriksa apakah SLA telah benar-benar disetujui</li> <li>• Memeriksa agar peninjauan SAL telah cukup.</li> <li>• Memastikan apakah perbaikan dari SLA didasarkan dari umpan balik kinerja dan perubahan dari kebutuhan pelanggan dan bisnis.</li> <li>• Memastikan staff utama apakah ada layanan yang tidak termasuk dalam SLA.</li> </ul>		
<p><b>DS1.4 <i>Operating Level Agreements</i></b></p> <p>Mendefinisikan OLA yang menjelaskan bagaimana suatu layanan diserahkan secara teknis untuk mendukung SLA seoptimal mungkin. OLA merinci proses teknis yang berarti untuk penyedia layanan serta dapat mendukung beberapa SLA.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OLA yang selaras dengan SLA dan juga dengan kebutuhan bisnis.</li> <li>• Optimasi dari sumberdaya operasiona melalui standarisasi dan penyelarasan dengan kebutuhan layanan.</li> <li>• Pengurangan biaya yang disebabkan penggunaan sumberdaya yang optimal dan berkurangnya masalah.</li> </ul> <p><b>Resiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakmampuan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.</li> <li>• Kesenjangan terhadap pengertian teknis dari layanan yang dapat menjurus ke masalah.</li> </ul>	<p><b>SD 4.2.5.5</b> Review dan revisi <i>underpinning agreements</i> dan lingkup layanan</p> <p><b>SD App F</b> Berisi contoh SLA and OLA</p>	<p><b>E</b></p>

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (Define and Manage Service Level) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan sumberdaya oerasional yang tidak efisien dan mahal.</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan bahwa sebuah proses telah didefinisikan untuk membangun, mengatur, meninjau kembali dan menyelaraskan OLA.</li> <li>Menguji SLA dan memastikan agar OLA mendukung kebutuhan teknis dari SLA yang terkait.</li> <li>Mendapatkan contoh yang representatif dari OLA dan menguji apakah OLA teleh memuat definisi yang optimal mengenai penyerahan layanan.</li> </ul>		
<p><b>DS1.5 Monitoring and Reporting of Service Level Achievements</b></p> <p>Memantau secara berkesinambungan kriteria kinerja dari layanan. Laporan pencapaian tingkatan layanan harus disediakan dalam format yang dapat dimengerti oleh para stakeholder. Statistik dari pemantauan harus dapat dianalisa dan ditindaklanjuti untuk mengidentifikasi kemajuan atau kemunduran dari masing layanan dan juga secara keseluruhan.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna dapat memantau kinerja layanan berdasarkan informasi yang dapat dipercaya</li> <li>Nilai nilai dari layana TI dikomunikasikan di dalam organisasi</li> <li>Komunikasi yang konsiten antara pihak yang terkait.</li> </ul> <p><b>Resiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya pengukuran yang penting untuk organisasi</li> </ul>	<p><b>SS 5.3</b> Manajemen portofolio layanan  <b>SD 4.2.5.3</b> Melakukan monitoring performa layanan berdasarkan <b>SLA</b>  <b>SD 4.2.5.6</b> Menghasilkan laporan layanan  <b>SD 4.2.5.7</b> Melakukan peninjauan terhadap layanan dan mendorong pengembangan dalam <i>Service Improvement Plan</i> keseluruhan  <b>SD 4.2.5.10</b> Keluhan dan penghargaan  <b>SD 4.3.8</b> Manajemen Informasi  <b>CSI 4.2</b> Laporan layanan  <b>CSI 4.3</b> Pengukuran layanan</p>	<p><b>C</b></p>

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (Define and Manage Service Level) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya identifikasi yang mendasari masalah layanan.</li> <li>• Kurang puasnya pengguna dikarenakan kurangnya informasi mengenai kualitas layanan</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mementukan kriteria pelaporan melalui wawancara dengan staff kunci yang bertanggung jawab memantau tingkat layanan.</li> <li>• Mendapatkan contoh dari pelaporan kinerja SLA.</li> <li>• Memeriksa pelaporan untuk mencari kemungkinan-kemungkinan peningkatan kinerja tingkatan layanan.</li> </ul>		
<p><b>DS1.6 Review of Service Level Agreements and Contracts</b></p> <p>Meninjau SLA dan Kontrak Pendukung (<i>UC - Underpinning Contract</i>) secara berkala dengan penyedia layanan internal dan eksternal untuk memastikan layanan selalu efektif dan baru dan juga mempertimbangkan perubahan-perubahan yang diperlukan.</p> <p><b>Manfaat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyerahan layanan TI yang selaras dengan kebutuhan bisnis.</li> <li>• Kelemahan yang terdapat pada persetujuan layanan dapat diidentifikasi dan diperbaiki.</li> </ul> <p><b>Resiko</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan komersial dan hukum tidak dapat dipenuhi karena kontrak yang tidak diperbaharui.</li> <li>• Layanan yang tidak dapat memnuhi kebutuhan yang berubah</li> </ul>	<p><b>SD 4.2.5.4</b> Menyusun, mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan  <b>SD 4.2.5.5</b> Review dan revisi <i>underpinning agreements</i> dan lingkup layanan  <b>SD 4.2.5.8</b> Review dan merevisi SLAs, lingkup layanan dan perjanjian</p>	<p align="center"><b>C</b></p>

**Lampiran 1 – Mapping DS1.1-6 (Define and Manage Service Level) KE IT-IL V3 (Lanjutan)**

COBIT 4.1	IT-IL Ver 3	LINGKUP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerugian dan masalah yang terjadi disebabkan oleh layanan yang tidak selaras.</li> </ul> <p><b>Pengujian atas Desain Kontrol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa SLA, membandingkan dengan Underpinning Contract dan menentukan efektivitas dan nilai dari perubahan kontrak.</li> <li>• Mendapatkan panduan dari kebutuhan dokumentasi SLA</li> <li>• Meninjau SLA dan UC secara berkala untuk memastikan keduanya selalu selaras dengan misi bisnis.</li> </ul>		

**E (Exceed)** : *Requirement* yang dinyatakan pada IT-IL melampaui *requirement* pada COBIT, karena itu IT-IL V 3 harus dipandang sebagai sumber primer informasi untuk informasi yang lebih dalam lagi dan sebagai panduan untuk meningkatkan proses dan *control objective*

**C (Complete)** : *Requirement* dari *control objective* telah dilingkupi oleh *mapping requirement* dalam panduan IT-IL V 3

**LAMPIRAN 2 – ANALISA KONDISI MATURITY LEVEL DELIVERY AND SUPPORT (DS1) DITJEN MIGAS**

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
1	<i>DS1.1. Service Level Management Framework</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendefinisikan sebuah kerangka formalisasi manajemen proses dari tingkat pelayanan antara pelanggan dengan penyedia layanan.</li> <li>• Kerangka tersebut dimaksudkan untuk penyesuaian antara kebutuhan bisnis dengan prioritasnya dan juga sebagai sarana penyamaan pengertian terhadap pelayanan antara pelanggan dengan penyedia layanan.</li> <li>• Di dalam kerangka harus memasukkan proses-proses untuk menetapkan atribut-atribut seperti kebutuhan pelayanan, definisi pelayanan, <i>Service Level Agreement</i>, <i>OLA</i> dan sumber pendanaan dan harus disusun dalam sebuah katalog pelayanan.</li> <li>• Kerangka tersebut harus dapat</li> </ul>	<p><b>Analisa 1.</b>  <i>“Dalam melakukan penawaran, kontraktor harus mempelajari apa isi KAK itu, yang nantinya dia harus memahami apa layanan yang akan diberikan, dan hasil apa yang akan menjadi output pekerjaan itu, baik dari struktur organisasinya, metodologinya, atau pun hasil akhirnya”</i>            (Lampiran 6, hal. 114, no.6)</p> <p><b>Analisa 2.</b>  <i>“SLA itu sebenarnya harus sudah dituangkan dalam lingkup pekerjaan didalam KAK, agar tidak terjadi kesalahpahaman atas layanan yang akan diberikan oleh kontraktor. Makanya jika diharapkan KAK yang user tawarkan kepada kontraktor itu harus jelas agar tidak terjadi kerancuan di hasil akhirnya nanti.”</i>            (Lampiran 6, hal. 114, no.7)</p>	Layanan sudah terdefiniskan dengan baik dalam sebuah Kerangka Acuan Kerja yang nantinya akan menjadi dasar pembuatan kontrak, namun SLA dan OLA masih merupakan satu kesatuan dengan kontrak dan merupakan sebuah bagian saja dari kontrak tersebut. Proses pembelian KAK dan kontrak ini sudah teratur dilaksanakan, terdokumentasi dan terukur dengan baik.	<b>4</b>

Lampiran 2 – Analisa Kondisi Maturity Level Delivery And Support (DS1) Ditjen Migas (Lanjutan)

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
		menjelaskan struktur organisasi untuk manajemen tingkat layanan, mencakup peranan, tugas dan tanggung jawab bagian internal dan eksternal dari penyedia layanan dan pelanggan			
2	DS1.2. <i>Definition of Services</i>	Merupakan dasar dari definisi layanan TI atas karakteristik layanan dan kebutuhan bisnis. Memastikan agar definisi-definisi tersebut terorganisir melalui implementasi dari pendekatan <i>catalogue portfolio</i> .	<p><b>Analisa 1.</b>  <i>“Setiap layanan itu diturunkan dari rencana strategis milik Ditjen Migas, kita punya rencana strategis 5 tahun kedepan yang disempurnakan setiap tahunnya, jadi kita sudah merencanakan apa yang akan kita laksanakan. Jadi kalau kita melaksanakan sebuah kegiatan, harus sesuai dengan kebutuhan Ditjen Migas “</i>            (Lampiran 6, hal.114, no.8)</p> <p><b>Analisa 2.</b>  <i>”Ada juga yang disebut LAKIP (Laporan Kinerja dan Akuntabilitas Instansi Pemerintah)”</i>            (Lampiran 3, hal.102. no.12)</p>	Layanan TI disesuaikan dengan Rencana Strategis Organisasi dan terdokumentasi serta diperbaiki secara periodik.	4

**Lampiran 2 – Analisa Kondisi Maturity Level Delivery And Support (DS1) Ditjen Migas (Lanjutan)**

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
3	<p><i>DS.1.3</i></p> <p><i>Service Level Agreements</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merumuskan serta menyetujui SLA untuk semua layanan TI yang kritikal berdasarkan kebutuhan pelanggan dan kemampuan TI.</li> <li>• SLA mencakup komitmen pelanggan, kebutuhan dukungan layanan, perbandingan matrix secara kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur layanan yang disetujui oleh para stakeholder, pengaturan dalam hal pendanaan dan komersial jika memungkinkan, dan tugas dan tanggung jawab termasuk juga hal hal yang mungkin terlewatkan dari SLA.</li> <li>• Mempertimbangan hal - hal seperti ketersediaan, keandalan, kinerja, kemampuan bertumbuh, tingkatan dukungan, rencana kesinambungan, keamanan serta keterbatasan dari layanan.</li> </ul>	<p><b>Analisa 1.</b></p> <p><i>“Selama ini, SLA untuk pekerjaan IT sudah terjadi, tetapi memang yang masih kurang adalah pernyataan jelasnya didalam kontraknya yang belum begitu tersurat, sehingga kita tidak tahu apa yang akan diberikan lagi... service apa lagi yang akan diberikan oleh si penyedia jasa tersebut terhadap user”</i></p> <p>(Lampiran 6, hal.115, no.9)</p> <p><b>Analisa 2.</b></p> <p><i>”Sebenarnya SLA itu kan sesuatu yang sebuah service yang diberikan oleh si Penyedia jasa kepada penggunaan jasa, menurut saya, SLA itu harus jelas dulu di awal, apa saja yang akan diberikan dari layanannya, sehingga jika sudah jelas, hal tersebut sudah kita bisa tuangkan dalam isi kontrak, salah satu isi kontrak dalam klausul tersendiri, agar kita masing-masing dari si pengguna jasa tahu apa yang didapatkan, penyedia jasa juga tahu apa yang harus diberikan”</i></p> <p>(Lampiran 6, hal. 115, no.12)</p>	<p>Karena layanan TI merupakan satu kesatuan dengan kontrak, SLA tersebut bisa dikatakan telah dilaksanakan, namun hanya terdokumentasi sebagai bagian dari kontrak awal.</p>	0

**Lampiran 2 – Analisa Kondisi Maturity Level Delivery And Support (DS1) Ditjen Migas (Lanjutan)**

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
4	<i>DS1.4. Operating Level Agreements (OLA)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendefinisikan OLA yang menjelaskan bagaimana suatu layanan diserahkan secara teknis untuk mendukung SLA seoptimal mungkin.</li> <li>• OLA merinci proses teknis yang berarti untuk penyedia layanan serta dapat mendukung beberapa SLA.</li> </ul>	<p><b>Analisa 1 :</b>  <i>“Selama ini iya, ada beberapa di migas itu, kebetulan dari tempat IT dipegang bagian rencana dan laporan, sub bag informasi, saya salah satu didalamnya, selama ini melayani apa yang menjadi kebutuhan karyawan di Ditjen Migas ini terhadap IT. Maksud saya seperti ini, apabila mereka menambahkan penambahan jaringan atau wifi atau wireless, kami akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan mereka”</i>            (Lampiran 6, hal.117 , no.31)</p>	Belum ada kesepakatan berupa OLA, pelaksanaan tugas hanya berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari unit-unit yang ada. OLA juga tidak mendukung SLA yang ada.	<b>0</b>
5	<i>DS1.5 Monitoring and Reporting of Service Level Achievements</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memantau secara berkesinambungan kriteria kinerja dari layanan.</li> <li>• Laporan pencapaian tingkatan layanan harus disediakan dalam format yang dapat dimengerti oleh para stakeholder.</li> <li>• Statistik dari pemantauan harus dinalaisa dan ditindaklanjuti untuk mengidentifikasi kemajuan atau kemunduran dari masing layanan dan juga secara keseluruhan.</li> </ul>	<p><b>Analisa 1 :</b>  <i>“Ya penyedia jasa dalam melakukan pekerjaannya harus diawasi, misalnya dalam beberapa kerjaan yang memiliki tingkat pengawasan yang berbeda macamnya, misalnya ada yang langsung melihat hasil akhir, ada yang step by step melihat hasil akhir, ada juga yang memang seperti pekerjaan yang membutuhkan adanya konsultan pengawas, jadi untuk setiap pekerjaan harus diawasi. Kalau memang misalnya oleh tim counterpart”</i></p>	Proses pemantauan pelaksanaan kontrak dan SLA dilaksanakan oleh tim counterpart, selain itu dimonitor oleh unit TI dengan melaksanakan pengawasan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna TI atas layanan TI	<b>1</b>

**Lampiran 2 – Analisa Kondisi Maturity Level Delivery And Support (DS1) Ditien Migas (Lanjutan)**

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
			<p>(Lampiran 6, 1hal.15, no.13)</p> <p><b>Analisa 2.</b>  <i>"Ada, kalau pengecekan jaringan kita laksanakan setiap hari, namun pengecekan terhadap komputer, kemungkinan tidak ada, kecuali kita ngecek komputernya yang disekitar kita saja, kalau sampai ke unit-unit sulit"</i>            (Lampiran 3, hal.103,no.20)</p> <p><b>Analisa 3</b>  <i>"Masalah SLA itu ya, itu sebenarnya bagian layanan dari purna jual terhadap si pengguna jasa, jadi ada beberapa kriteria pekerjaan memang mengharuskan ada layanan seperti itu ya. Seperti dalam pekerjaan jasa lainnya, atau untuk IT ini kan merupakan bagian dari pekerjaan jasa lainnya, seperti itu harus ada laporannya"</i>            (Lampiran 6, hal.116 , no.18)</p>		
6	<i>DSI.6 Review of Service Level</i>	Meninjau SLA dan Kontrak Pendukung ( <i>UC - Underpinning Contract</i> ) secara berkala dengan penyedia layanan internal dan	<b>Analisa 1.</b> <i>"Sebenarnya setiap itu tidak bisa disamakan seperti itu ya, soalnya yang namanya SLA itu jika mau tersirat dalam</i>	Kontrak dan SLA diperiksa secara berkala, baik oleh panitia pengadaan dan juga oleh Inspektorat Jenderal.	<b>1</b>

**Lampiran 2 – Analisa Kondisi Maturity Level Delivery And Support (DS1) Ditien Migas (Lanjutan)**

No.	Control Objective	Penjelasan	Temuan berdasarkan wawancara	Analisa	Score
	<i>Agreements and Contracts</i>	eksternal untuk memastikan layanan selalu efektif dan baru dan juga mempertimbangkan perubahan-perubahan yang diperlukan.	<p><i>kontrak, jika sudah disebut dalam kontrak apa yang harus dilaksanakan penyedia jasa, itu berarti harus dilaksanakan dan menjadi hal yang wajib untuk dilakukan, jika sudah menjadi bagian kontrak dan merupakan bagian dari pekerjaan tersebut tentunya nantinya akan diperiksa”</i> (Lampiran 6, hal.116, no.22)</p> <p><b>Analisa 2.</b> <i>“Dua-duanya, jadi kinerja dan aplikasi, setahun itu inspektorat memeriksa 2 kali, saya kurang tahu persis, tapi ada yang salah satunya masalah kinerjanya, dan lainnya dari sisi aspek keuangannya, administrasinya”</i> (Lampiran 4, hal.107, no.8)</p>	Setiap laporan dilakukan secara teratur, terdokumentasi dan terukur	
<b>AVERAGE MATURITY LEVEL</b>					<b>1,6</b>

### LAMPIRAN 3 – TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Agustin Hermawan  
 Jabatan : Kepala Sub Bag Pengelolaan Informasi  
 Hari/Tanggal : Jumat/05-06-2009  
 Waktu : 15.00 – 15.30 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa

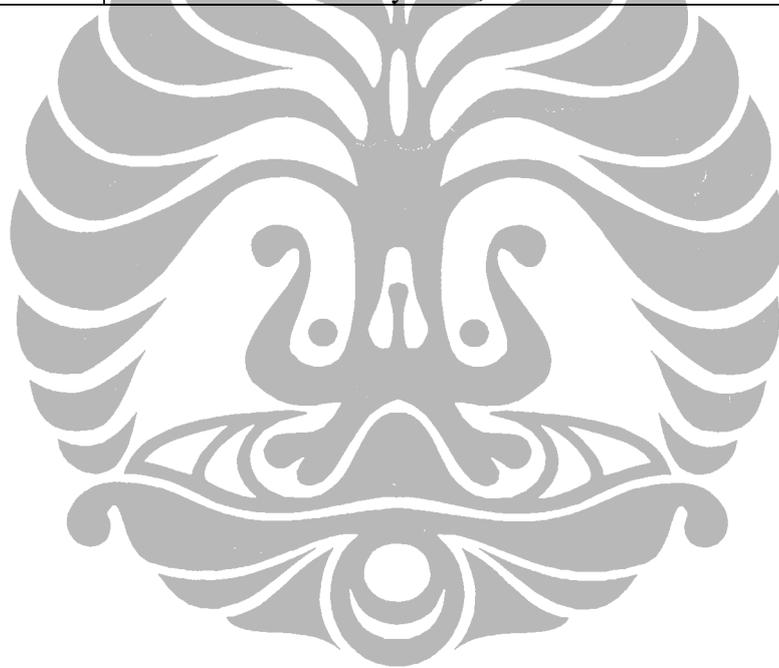
	AM	Di Ditjen Migas ini, struktur organisasi IT saat ini seperti apa? Apakah ada seperti IT Strategy Committee atau IT Steering Committee?
1	AH	Sampai saat ini unit pengelola IT berada di level eselon IV, tapi tetap tanggung jawabnya di eselon 3 bahkan sampai eselon 1, namun kalau dilihat dari strategi IT, saya sebagai yang dikatakan eselon 4, berharap ada strategi IT kedepannya, ya bisa dikatakan mungkin kurang dari biayanya atau kurang dari SDM nya, tapi kita harapkan kedepan harus ada, semacam kaya blueprint IT ke depan
	AM	Kembali ke yang tadi pak, jadi IT Strategy committee atau IT Steering committee itu tidak ada yah pak?
2	AH	Tidak ada, diharapkan kedepan ada
	AM	Bila tidak ada, apakah kebijakan berasal dari atas langsung atau dari unit sendiri-sendiri? Sifatnya desentralisasi atau sentralisasi?
3	AH	Ya saat ini dari unit-unit, tergantung kebutuhan kita sendiri atau dibawah (UNIT LAIN), itulah koordinasi kita itu kurang ditingkat eselon I, mereka melakukan sendiri-sendiri tanpa koordinasi dengan kita, efeknya, teman-teman yang SDM yang bisa dikatakan terbatas ini, bisa jadi kelelahan, tapi kalau misalnya dari awal punya strategi perencanaan yang bagus dan dikoordinasikan dengan kita, mungkin kedepannya semakin baik, jadi bisa sentralisasi.
	AM	Jadi tidak ada semacam keharusan, bahwa unit-unit yang hendak mengadakan sistem atau barang terkait IT itu harus berkoordinasi dengan unit IT
4	AH	Sebenarnya ada, harus, tapi ya kita itu, jadi kadang-kadang mereka melihat dari sisi kebutuhan dia, tidak melihat dari sisi struktur organisasinya, terus terang kalau sosialisasinya bagus kita ga ada semacam kaya..... tapi karena tadi mereka melihat kebutuhan mereka sendiri, mereka buat dulu baru koordinasinya belakangan
	AM	Apakah untuk permasalahan mengenai IT sudah ada forum atau komite yang khusus menangani permasalahan IT kalau suatu saat terjadi suatu masalah?
5	AH	Tidak ada.
	AM	Untuk visi dan misi IT sendiri itu seperti apa Pak?
6	AH	Kalau visi dan misi IT nya belum ada.
	AM	Lalu apakah Ditjen Migas sudah mempunyai Blue Print IT?
7	AH	Dulu 5 tahun yang lalu ada, tapi kurang dilaksanakan secara maksimal, dan blue print itu sudah habis masa berlakunya Kita harapkan kedepan itu, kita punya blue print, strategi untuk IT tersebut, mungkin kita harapkan seharusnya tahun ini sudah kita buat untuk 5 tahun kedepan, namun menyangkut anggaran, yaaaa...

	AM	Apakah ada standard, proses dan prosedur untuk pengadaan kebutuhan IS/IT?
8	AH	Ada, untuk pengadaan barang atau aplikasi dengan melakukan kegiatan lelang dan mengikuti Kepres 80 untuk pengadaan barang. Biasanya ada tim lelangnya sendiri serta akan diangkat Pejabat Pembuat Komitmen (P2K)
	AM	Untuk pengadaan sistemnya sendiri biasanya berdasarkan permintaan user atau inisiatif unit IT ?
9	AH	Bisa dua-duanya. Bisa dari unit IT bisa juga dari user, tapi pada intinya, semua harus mengikuti prosedur lelang seperti yang saya katakan tadi
	AM	Untuk analisa kebutuhan, misalnya kita akan membutuhkan suatu aplikasi, analisisnya siapa yang melakukan atau kalau ada input/masukan itu biasanya dari mana Pak?
10	AH	Biasanya kebutuhan itu yang menyampaikan dari unit-unit yang ada di Ditjen Migas dan bisa juga dari staf kita (Unit TI) yang menangani IT tersebut walaupun mempunyai keterbatasan waktu.
	AM	Biasanya kebutuhan itu yang menyampaikan dari unit-unit di migas, lalu misal kebutuhan tersebut akan dilaksanakan, persyaratan administrasinya seperti apa? Maksud saya unitnya level apa?
11	AH	Biasanya dari bagian kami (Bagian Rencana dan Laporan) yang menginventaris kegiatan-kegiatan yang diinisiatifoleh unit-unit untuk selanjutnya dimintakan persetujuan ke Ditjen Anggaran Departemen Keuangan melalui Biro Perencanaan (ESDM), Persyaratannya yah harus disiapkan Term Of Reference (TOR) dan juga Rencana Anggaran Belanja (RAB) oleh masing-masing user unit eselon III.
	AM	Misalnya diadakan untuk pengembangan suatu aplikasi atau sistem baru itu membutuhkan waktu kurang lebih berapa lama?
12	AH	Kalau mengikuti prosedur lelang, biasanya turun bulan Februari kalo tidak April, biasanya sampai 5 bulan. Tapi itu semua tergantung dari pelaksanaan DIPA dan lelangnya itu berjalan. Lelang biasanya dimulai pada bulan mei bisa sampai 6 bulan, tapi kalau lelangnya dimulai dari bulan Juni, bisa 4 bulan.
	AM	Bisa tidak kegiatan itu berlangsung lebih dari 1 tahun
13	AH	Bisa saja kalau kegiatan itu tidak menyangkut ke IT ya, misalnya, tapi kalau yang menyangkut ke pelelangan sulit, tapi kalau yang sifatnya rutin, bisa 1 tahun, itu yang menyangkut kegiatan yang bersifat swakelola, tapi itu prosedurnya sulit, perlu koordinasi yang panjang, yang kadang-kadang SDM dibawah juga susah, Artinya susah itu bukan karena dia tidak mau ya, bisa jadi pas lagi dibutuhkan mereka lagi dinas, atau tidak sibuk dengan yang lain
	AM	Ok, mengenai pengembangan sistem, apakah pengembangan sistem saat ini dikerjakan oleh unit ITnya sendiri atau melakukan <i>outsourcing</i> ?
14	AH	Kebanyakan di migas ini pakai <i>outsourcing</i>
	AM	Pemilihan.. cara mencari <i>outsourcing</i> nya itu bagaimana caranya? Bisa dijelaskan Pak?
15	AH	Menggunakan prosedur lelang tadi, ada juga mungkin mereka pakai biaya sendiri di unitnya, meminta bantuan 1 atau 2 orang untuk menginput IT atau menginput data tersebut, biasanya seperti itu.
	AM	Kalau untuk metode pengembangan software sendiri kalau memang

		dikembangkan sendiri Menggunakan metode apa?
16	AH	Tidak ada pengembangan software yang dilakukan sendiri
	AM	Kenapa pak?
17	AH	Sumber daya TI sangat kurang di Migas ini, serta untuk mengelola semua hal-hal yang berkait dengan TI, baik dari Software, Hardwarenya, itu mereka ga ada tenaga khususnya dibawah, kecuali mereka memiliki orang IT, biasanya dibawah itu ga ada, yang ada tupoksinya itu disini
	AM	Untuk misalkan kita membutuhkan personil baru atau karyawan baru, bagaimana cara untuk pemenuhan sumber daya tersebut, apakah rekrut baru atau dari internal misalkan dengan proses mutasi?
18	AH	Nah, melihat dari sisi kebutuhan ini, kalau memang kita butuh, di unit kita khususnya di unit PPL seperti sekarang ini, IT itu ada 3 orang, tapi keberadaan mereka tidak sesuai dengan tupoksinya, 3 orang IT ini bisa mengerjakan kegiatan di luar IT, nah bisa aja kita merekrut karyawan baru, kita ajukan permintaan ke unit kepegawaian, tapi mereka pun juga tergantung kebutuhan, karena untuk menambah pegawai baru itu tidak semudah yang diharapkan, harus ada aturan-aturan yang betul, karena itu menyangkut ke BKN, Departemen Keuangan dan lain sebagainya, tapi justru itu kebanyakan kita outsourcing
	AM	Untuk di bagian IT apakah ada pelaksanaan program <i>training</i> bagi karyawan yang ada saat ini pak?
19	AH	Ada, terkadang kita juga ada tawaran untuk training dari pihak luar, dan biasanya kita ajukan kepada staf-staf kita untuk mengikuti training tersebut
	AM	Untuk jalannya infrastruktur yang ada, apakah selalu ada pengecekan secara periodik atau tidak pak? Misalkan pengecekan jaringan atau pengecekan komputer?
20	AH	Ada, kalau pengecekan jaringan kita laksanakan setiap hari, namun pengecekan terhadap komputer, kemungkinan tidak ada, kecuali kita ngecek komputernya yang disekitar kita saja, kalau sampai ke unit-unit sulit.
	AM	Kalau misalnya ada permasalahan, user akan melapor kemana? Apakah ada tim khusus yang menangani permasalahan yang timbul?
21	AH	Ya ada, itu tergantung. Seperti saya sampaikan tadi, apabila ada unit yang menginitiate kebutuhan IT nya sendiri, biasanya mereka juga berinisiatif menyediakan layanan IT support sendiri dengan vendornya, namun kan pasti ada batas waktunya. Tapi lain halnya apabila mereka memerintahkan untuk melakukan sebuah effort yang memerlukan pemanfaatan IT, barulah dibentuk tim khusus, jadi sifatnya sementara. Tapi sebagian besar permasalahan terkait tupoksi kita sudah kita tindak lanjuti, walaupun SDM kami sangat kurang.
	AM	Untuk penggunaan arsitektur IT dalam hal ini mungkin aplikasi, apakah ada standard tertentu atau tidak? Misalnya standard untuk S/W database, S/W development dan lain-lain? Seperti apa standardnya?
22	AH	Sebenarnya tidak ada standard khusus, tapi biasanya kalau untuk Operating System, kami mengarahkan untuk menggunakan Windows Base, baik untuk server maupun PC, hanya sebagian kecil saja yang menggunakan open source. Kalau database biasanya SQL Server atau mySQL. Tapi itu semua tergantung dari anggaran pengadaan sistem atau perangkat tersebut
	AM	Jadi standardnya tidak ada?

23	AH	Betul
	AM	Untuk aplikasi yang berjalan saat ini apakah selalu dilakukan evaluasi secara periodik Pak?
24	AH	Aplikasi yang berjalan biasanya akan dievaluasi apabila aplikasi tersebut dirasa masih perlu dikembangkan. Memang kelemahannya itu, aplikasi yang telah dibangun, belum tentu akan digunakan, hal inilah yang kami sayangkan. Sudah mahal-mahal menyediakan biayanya sampai tidak dimanfaatkan.
	AM	Mengapa sampai tidak digunakan Pak? Apakah tidak sesuai dengan keinginan dari user?
25	AH	Ya tidak juga, rata-rata sudah sesuai dengan permintaan awal, namun pada saat pengembangan aplikasi, disitu terlihat kekurangan dari permintaan awal dari usernya sendiri, misalnya dalam hal penginputan data, mungkin mereka siap menginput data, tapi datanya ternyata belum siap, sedangkan kegiatan rutin yang bersifat manual juga tetap harus berjalan. Pada prinsipnya kan aplikasi itu dibuat untuk mempercepat proses manual, tapi seperti saya katakan tadi, apakah karena SDM masih manual kita ga tau
	AM	Aplikasi apa saja yang umum dipakai oleh user di Migas Pak?
26	AH	Ada aplikasi Simkeu, Web site migas, monitoring lifting (produksi) migas dan lain-lain.
	AM	Misalnya ada sebuah unit yang ingin mencoba teknologi baru, mereka harus lapor ke unit IT atau tidak?
27	AH	Seharusnya mereka berkoordinasi dengan kita, karena unit-unit kan tidak punya pegawai yang memiliki background IT, walaupun ada mereka tetap harus lapor ke kita karena disini tupoksinya, tapi yah Job Desc nya ya seperti itulah, harus lapor kesini.
	AM	Setelah kegiatan yang terkait IT dilaksanakan, apakah ada yang memonitor pelaksanaan IT?
28	AH	Ada, biasanya dari eksternal Migas, yaitu dari Inspektorat Jenderal atau Pusdatin. Tapi biasanya teman-teman dari instansi tersebut melakukan monitor yang bersifat audit. Mereka memonitor pelaksanaan kegiatan melalui pengawasan berkas-berkas administrasi dan memonitor output dari sebuah kegiatan. Namun pelaksanaan dari aplikasinya tidak mereka monitor. Titik berat mereka hanya pada masalah pelaksanaan pengadaan kegiatannya saja
	AM	Ada monitoring lainnya Pak?
29	AH	Ada juga yang disebut LAKIP (Laporan Kinerja dan Akuntabilitas Instansi Pemerintah)
	AM	Untuk pengukuran kinerja pegawai, mekanismenya bagaimana?
30	AH	Menggunakan DP3, belum menggunakan KPI
	AM	Secara keseluruhan Pak, apakah penggambaran peran IT di Ditjen Migas sudah jelas atau belum?
31	AH	Menurut saya, peran IT di Ditjen Migas baru bersifat support saja, hal itu disebabkan yang.. tingkat dari tingkat kepedulian terhadap IT hanya berada di level eselon IV, selain itu juga kebijakan pimpinan kurang dapat mengenforsen peran IT di Ditjen Migas, diperparah lagi dengan tidak adanya blue print IT

	AM	Lalu peran unit IT di Ditjen Migas bagaimana? Apakah mempunyai kewenangan yang jelas atau tidak? Apakah kewenangan tersebut dilaksanakan?
32	AH	Ya perannya sebenarnya significant, namun tidak memiliki kewenangan yang kuat. Kewenangannya antara lain dalam hal sumber informasi kebijakan migas ke public melalui web site Migas, dan juga kewenangan dalam pengelolaan koneksi internet dan ruang server. Hanya itu saja kewenangannya, yang lainnya tidak ada
	AM	Kalau mekanisme relasional terkait IT yang ada di Ditjen Migas itu ada tidak pak? Mekanisme relasional itu maksudnya wahana atau media untuk berkomunikasi, bisa antar pimpinan dengan bawahan mengenai IT. Mekanisme relasional mengenai IT di Migas ada tidak pak?
33	AH	Ada, melalui rapat-rapat saja. Bisa juga melalui surat edaran. Ada beberapa edaran yang kita sebar untuk memberikan informasi mengenai kondisi IT di Ditjen Migas. Selain itu, rencananya sih pemikiran mengenai IT juga mau kita dorong melalui Buletin Migas. Bisa juga yah, Kami punya Buletin Migas yang terbit setahun 3 kali Tapi ini baru rencana kami.
		Demikian interviewnya Pak, terima kasih atas waktunya.



#### LAMPIRAN 4 – TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Mustafid Gunawan (MG)  
 Jabatan : Kasubag Rencana Kerja  
 Hari/Tanggal : Jumat/05-06-2009  
 Waktu : 15.30 – 16.00 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

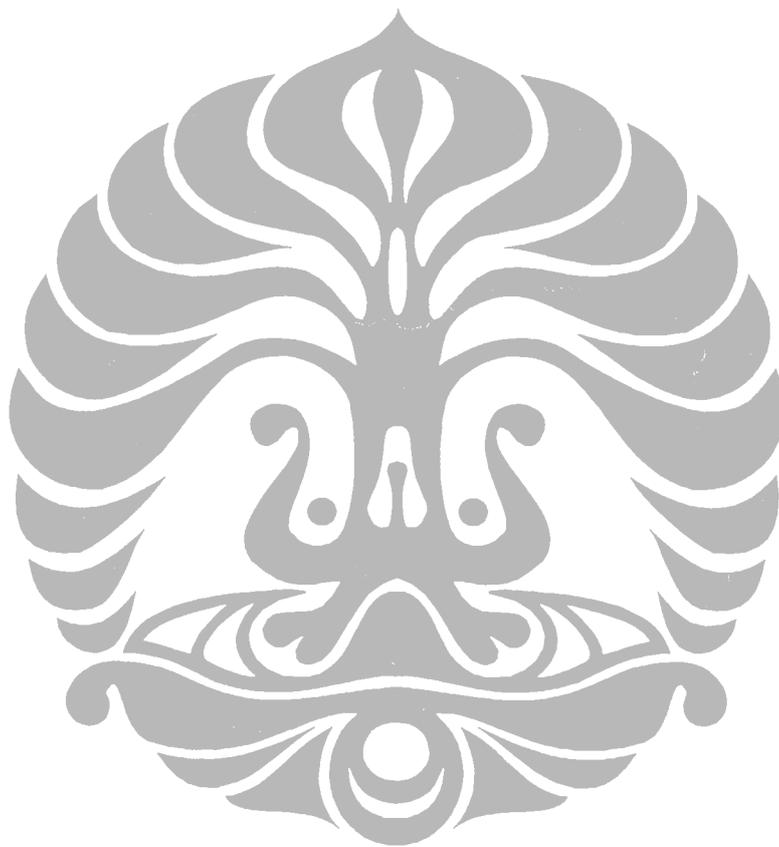
	AM	Untuk pengembangan/pengadaan hardware apakah ada prosedur khusus, atau adakah unit yang menangani ?
1	MG	Eee.. kalau untuk pengadaan hardware ya, prosedur khusus maksudnya sudah diatur dalam Kepres. 80, untuk pengadaan barang dan jasa, kalau untuk unitnya itu memang ada unit khusus, unitnya adalah Panitia yang dibentuk temporer, panitianya dibentuk tiap tahun ganti, ada ketua sampai anggota, selain itu juga ada yang namanya P2K (Pejabat Pembuat Komitmen), P2K itu mempunyai kewenangan memerintahkan panitia untuk melaksanakan proses lelang
	AM	Untuk pengadaan barang, apakah ada anggaran khusus untuk unit IT atau tidak pak?
2	MG	Untuk Unit IT kemarin kita kelompokkan khusus, memang untuk anggaran kita pisah-pisahkan, untuk belanja barang yang sifatnya pengadaan barang inventaris, itu memang sesuai dengan rapat di Ditjen Anggaran, dipisahkan secara khusus untuk memudahkan dalam memonitor seberapa sebenarnya kebutuhan penambahan kebutuhan komputer dan ... jadi untuk menghindari duplikasi, supaya tidak tiap unit yang mempunyai anggaran punya untuk kegiatan tertentu untuk meminta perangkat hardware, jadi kalau dia punya kegiatan lebih dari 1, dia bisa membeli perangkat lebih banyak lagi, padahal orangnya hanya tertentu/sedikit saja, jadi itu untuk menghindari duplikasi dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan anggaran
	AM	Baik Pak, mungkin saya ada sedikit tambahan bahwa yang saya maksud unit IT itu adalah unit Bagian Rencana dan Laporan, khususnya unit eselon IV Pengolahan Informasi. Ok, berikutnya Pak, dalam penyusunan anggaran apakah unit IT terlibat secara langsung mulai dari proses awal sampai kepada persetujuan anggaran pak? Khususnya kegiatan yang terkait dengan TI
3	MG	Pasti, unit IT pasti terlibat, karena merekalah yang akan menentukan spek dari kebutuhan permintaan
	AM	Misal usulan sudah muncul dari unit, lalu untuk persetujuan dan pemberian tandatangan pada setiap anggaran untuk pengadaan IT apakah ada orang tertentu, siapa pak?
4	MG	Eeee.. untuk IT saja yah? Untuk IT dalam lingkup.. ini eselon III nya Pak
	AM	Setelah ada kegiatan Pak, untuk monitoring anggaran dan realisasi, apakah ada bagian khusus, apabila ada apa nama bagian khusus tersebut dan bagaimana laporannya?
5	MG	Kalau untuk monitoring anggaran saya rasa lebih khusus adalah bagian

		keuangan, mereka membuat laporan secara periodik, jadi perkembangan secara mekanismenya, mereka memonitor dalam kurun waktu tertentu, biasanya per triwulan, lalu melaporkan kepada pimpinan seberapa jauh perkembangan penggunaan anggaran
	AM	Ok Pak, untuk jika ada penggunaan anggaran IT yang tidak sesuai dengan yang dianggarkan, siapakah yang melakukan <i>enforcement</i> atau tindakan yang berupa sanksi atau teguran pak?
6	MG	Selama ini belum pernah ada kasus seperti itu, karena kita mencoba dari aspek perencanaan itu, kita mencoba betul-betul menampung apa yang dibutuhkan oleh unit IT, selama ini belum pernah terjadi penggunaan anggaran yang keluar dari perencanaan. Jadi kalau berupa sanksi barangkali tidak yah, kalo keluar dalam arti kebutuhan itu lebih tinggi dan lebih penting, ya harus dicarikan tambahannya, yang penting harus ada justifikasinya kenapa harus diadakan
	AM	Tapi kalau untuk audit itu yang melakukan siapa Pak?
7	MG	Kalau untuk audit, eee... dari unit auditor, yaitu dari internal, yaitu dari Inspektorat Jenderal (Itjen) dan eksternalnya dari BPK.
	AM	Kalau untuk Inspektorat Jenderal itu memeriksa apa Pak, apa kinerjanya kegiatan itu atau administrasi saja pak?
8	MG	Dua-duanya, jadi kinerja dan aplikasi, setahun itu inspektorat memeriksa 2 kali, saya kurang tahu persis, tapi ada yang salah satunya masalah kinerjanya, dan lainnya dari sisi aspek keuangannya, administrasinya
	AM	Pada saat akan melakukan pengadaan, apakah ada analisa contoh <i>hardware</i> atau software tidak pak? Maksudnya apakah ada standar tertentu yang kita minta pak?
9	MG	Ketika akan melakukan pengadaan ada semacam... apa yah...eee... identifikasi seluruh hardware yang diperlukan, ya semacam analisa yah, sekarang inikan sistem panitia pengadaannya ini kan terpusat, jadi dicoba untuk membuat suatu standard yang tujuannya untuk memudahkan dalam proses pengadaan dan memudahkan identifikasi serta monitoring terhadap realisasi pekerjaan
	AM	Untuk standarisasi, apakah sudah dibuat secara tertulis pak, kalau sudah dibuat, apakah ada evaluasi secara periodik?
10	MG	Tidak, itu hanya kesepakatan saja, bahwa standar yang akan dipake seperti ini, begitu kira-kira.
	AM	Baik, berikutnya Pak, untuk Unit IT Ditjen Migas, menurut Bapak sudah cukup atau belum kinerjanya, dan kira-kira kenapa pak?
11	MG	Kalau dari unit IT menurut saya sudah sangat cukup, namun dalam rangka koordinasi saja, artinya sinergi dengan unit-unit. Memang kontribusi unit-unit ini belum maksimal, sebagai contoh misalnya kita mencoba menyediakan fasilitas untuk memudahkan input maupun akses data, namun ternyata dalam prakteknya data-datanya tergantung sekali dari teman-teman di unit lain namun dari sisi IT sudah cukup, cuman mereka (unit lain) kontribusinya tidak seperti yang diharapkan, jadi artinya apa yang kita sediakan itu belum maksimal berfungsi, tapi dari perangkat dan fasilitas sudah cukup, tinggal pemanfaatannya saja yang perlu didorong lagi.

	AM	Ok, lalu kan selama ini ada masalah Pak terkait IT ini, itu bagaimana Pak penanganan masalahnya, Kalau unit IT itu personilnya ada berapa orang sih Pak?
12	MG	O itu memang sangat terbatas. Di unit IT ini kita baru memiliki kalau ga salah 2 atau 3 orang yang aktif ya, jadi untuk menangani demikian banyak, jadi di migas itu ada beberapa sistem yang dipergunakan jadi kewalahan, jadi memang diperlukan lebih.
	AM	Lalu kalau ada masalah Pak, itu kan proyek proyek IT itu kan ada vendornya, kalau misalnya orang-orang IT Migas tidak bisa menyelesaikan kan bagaimana pak, apa providernya dipanggil atau tidak pak?
13	MG	Ya sejauh ini masih dapat kita atasi, walaupun mungkin ada hal-hal khusus atau tertentu biasanya kita harus memanggil provider-provider sebelumnya
	AM	Menyangkut provider itu pak, apabila pekerjaan/kegiatannya sudah diluar masa proyek, susah tidak pak memanggil provider apabila ada masalah yang mendesak?
14	MG	Ya rata-rata sih masih bagus pelayanannya, karena sejak awal kita sudah meminta apabila kegiatan sudah selesai, mereka harus tetap mensupport kami. Tapi itu juga tergantung kontraknya, ada yang masa garantisnya 6 bulan, ada juga 1 tahun.
	AM	Berkaitan dengan kontrak itu pak, apakah cukup kontrak itu saja yang menjadi dasar untuk mengikat layanan provider pada saat pasca kegiatan selesai?
15	MG	Ya kami rasa sudah cukup, karena kami juga memiliki keterbatasan bahwa kegiatan-kegiatan itu sifatnya mengikuti tahun kalender, jadi kita jalan mulai April, selesai bulan Desember, terus begitu lagi tahun berikutnya. Memang kebiasaan kami di pemerintah seperti itu
	AM	Kontraknya siapa yang menyusun pak?
16	MG	Kedua belah pihak yang menyusun, jadi ada diskusi untuk menyusun, kemudian kita juga meminta pertimbangan aspek hukum
	AM	Mengenai kegiatan yang terkait dengan DIPA/anggaran pak, bagaimana seharusnya unit pengelola Rencana Kerja menyusun usulan kegiatan pak? Misalnya kegiatan TI. Maksudnya begini, bagaimana ... unit-unit pelaksana ini kan yang menyusun program kerja itu, disini kan ada unit-unit yang membikin kegiatan sendiri, kadang-kadang ada semacam redundancy atau duplikasi, gimana sih untuk Rencana Kerja itu biar tidak terjadi seperti itu?
17	MG	Seharusnya ada suatu sistem yang bisa diikuti untuk melihat kesinambungan antara kegiatan dari tahun ke tahun, mungkin karena saat ini masih transisi, mungkin .... Dulu kita itu ada namanya proyek rutin..ee... anggaran rutin dan anggaran proyek, kemudian sekarang kita gabung jadi satu, lalu ada pemahaman setiap unit itu harus mengeluarkan suatu proyek, jadi dengan kuantitas begitu banyak, akhirnya kita hanya

		tahu judulnya saja, kita tidak tahu didalamnya, memang perlu suatu sistem yang membuat kita mengetahui secara detail seperti apa kegiatan tersebut dan korelasinya dengan kegiatan-kegiatan sebelumnya.
	AM	Ok, pak, lalu kegiatan-kegiatan itu kan diusulkan, lalu apakah Kriteria untuk pengusulan kegiatan itu sudah jelas?
18	MG	Iya, kriteria utama memang keterkaitan tupoksi dengan kegiatan tersebut, bila sesuai dengan tupoksi, maka tidak akan ada masalah, tapi bila terjadi duplikasi dengan unit lain maka diperlukan justifikasi
	AM	Baik Pak, lalu pelaksanaan kegiatan itu ada penilaiannya tidak pak?
19	MG	Ada, jadi penilaiannya oleh Auditor dari sisi kinerja, dan kemudian dituangkan dalam LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) yang diterbitkan oleh masing-masing eselon II dan eselon I
	AM	Saat ini, dalam pelaksanaan kegiatan IT, apakah sering ada keluhan atau hambatan dalam pelaksanaannya Pak?
20	MG	Keluhan atau hambatan maksudnya apa?
	AM	Misalnya dalam pelaksanaan kegiatan IT ini, maksudnya pada saat pelelangan, pelaksanaannya itu sering ada hambatan tidak pak, misalnya dari sisi administrasinya...
21	MG	Sepertinya sih dari sisi administrasi itu kan terkait proses pelelangan yah, kalau proses pelelangan itu kan artinya berhubungan dengan proses administrasi dalam rangka pelaksanaan proses pengadaan, nah disitu ada persyaratan yang diminta oleh Kepres 80, dan selama ini jadi perusahaan-perusahaan tersebut untuk proses pengadaan menurut saya tidak ada masalah
	AM	Misalnya suatu kegiatan sudah diserahkan lalu dinyatakan selesai dan berhasil, Kalau suatu kegiatan dinyatakan berhasil, dilihat dari mana pak? Maksudnya begini, kegiatan ini sudah berhasil dan sudah bisa diimplementasikan, kita melihatnya dari mana? Apakah sekedar sampai BAST selesai, tapi ....
22	MG	O gitu, jadi untuk mengetahui keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan itu kan ada mekanismenya, jadi bertahap, yang pertama melalui presentasi, jadi biasanya ada sistem presentasi awal kepada counterpart, counterpart itu yang menilai apakah pekerjaan tersebut apakah sesuai dengan lingkup didalam kontrak atau tidak. Misalnya ada kurang atau lebihnya, mereka (provider) akan diarahkan untuk bekerja sesuai dengan apa yang diminta didalam kontrak, kemudian mekanisme presentasinya itu biasanya 3 kali, dan diakhir itu kemudian kita cek semuanya, dari sisi kualitasnya, pengadaannya sampai sistem apakah sudah berjalan sudah atau belum, ketika semuanya sudah, tim counter part akan menyatakan bahwa pekerjaan tersebut memang betul, kalau belum ya tidak akan disetujui untuk dibayarkan
	AM	Lalu kalau revisi kegiatan bisa tidak pak?
23	MG	Sebenarnya revisi itu bisa dilakukan, biasanya dilakukan setelah pertengahan tahun, sebenarnya pengertian revisi itu suatu rencana dinilai jadi dilaksanakan atau ada tambahan dengan dasar bahwa kegiatan tersebut bisa dilakukan atau tidak dilakukan setelah berjalan, jadi artinya revisi itu kalau ketentuan Ditjen Anggaran itu, biasanya setelah 1 semester itu bisa

		dilakukan revisi, artinya penggantian kegiatan, tapi kalau cuma alokasi anggaran atau mengurangi yang sifatnya hanya revisi yang internal, kalau yang sampai harus merubah anggaran dan merubah judul, ya itu pengertiannya harus dilihat setelah tenggat waktu persemester
	AM	Untuk sementara demikian dulu interviewnya, terima kasih pak atas waktunya
24	MG	Sama-sama Pak



### LAMPIRAN 5 – TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Pati Glora Imanuel Ginting  
 Jabatan : Staff TI  
 Hari/Tanggal : Jumat/05-06-2009  
 Waktu : 16.00 – 16.30 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

	AM	OK, interview berikutnya dengan Saudara Pati Glora Imanuel Ginting, staff TI dari bagian Rencana dan Laporan, selamat sore, saya ingin bertanya mengenai Tata Kelola TI yang ada di Ditjen Migas. Tolong jelaskan mengenai struktur organisasi TI yang ada di Ditjen Migas
1	PG	Kalau struktur organisasi TI itu di Ditjen Migas, masih dibawah eselon IV di sub bagian pengelolaan Informasi
	AM	Kalau di eselon III nya apa?
2	PG	Itu di Bagian Rencana dan Laporan
	AM	Menurut anda, pelaksanaan TI di Ditjen Migas dengan kondisi struktur organisasi yang seperti itu, apakah sudah berjalan dengan baik?
3	PG	Kalau melihat dari struktur organisasinya sih masih biasa-biasa saja, berjalan sih berjalan, tapi ya masih ada kekurangannya juga, karena keterbatasan SDM nya juga
	AM	Selain keterbatasan SDM, keterbatasan apa lagi?
4	PG	Itu aja mungkin ya
	AM	Bila ada proses Audit di Ditjen Migas, apakah ada audit kinerja TI yang pernah dilaksanakan? Siapa pelaksananya?
5	PG	Sampai saat ini untuk audit kinerja TI belum ada
	AM	Kalau Inspektorat Jenderal itu mengaudit apa?
6	PG	Kalau biasanya mereka mengaudit proses pelaksanaan pelelangan
	AM	Hanya itu saja?
7	PG	Ya itu saja
	AM	Apakah hasil audit telah dimanfaatkan untuk mengidentifikasi dan menindaklanjuti hal-hal positif dan negatif yang timbul ?
8	PG	Biasanya pihak inspektorat akan memberitahukan hal-hal positif dan negatif, kemudian akan ditindaklanjuti oleh hasil temuan tersebut
	AM	Berikutnya, untuk sosialisasi TI atau koordinasi TI, bagaimana mekanisme relasionalnya, apakah ada sarana untuk berkoordinasi seperti rapat atau bagaimana?
9	PG	Rapat ada, tapi adhoc, ada juga bulletin atau surat edaran
	AM	Rapatnya rapat apa misalnya?
10	PG	Rapat yang membahas TI
	AM	Itu yang hadir siapa saja? Pimpinannya atau gimana?
11	PG	Biasanya untuk membahas ini ada ketua timnya ya..
	AM	Di Migas ada?
12	PG	Ada untuk setiap kegiatan
	AM	Untuk kalangan TI di Migas atau Departemen ESDM, apakah ada

		semacam tim TI ?
13	PG	Kalau di Migas hanya yang di bag.rencana dan laporan saja, tapi kita lihat di pusdatin ada tim task force, dari migas juga dilibatkan
	AM	Apakah ada pertemuan rutin untuk tim task force
14	PG	Rutin tidak ada, ad hoc saja
	AM	Baik, saya ingin bertanya mengenai pengambilan keputusan TI. Untuk prinsip-prinsip TI, masukan-masukan misalnya mengenai bagaimana peran IT dalam bisnis, bagaimana behavior IT yang baik?
15	PG	Input tersebut datang dari unit TI, kita ingin menerapkan apa yang baik lah
	AM	Yang membuat keputusan atas konsep-konsep tersebut diberlakukan atau tidak siapa?
16	PG	Bisa Dirjen Migas atau langsung Menteri ESDM
	AM	Untuk Arsitektur TI di Ditjen Migas, siapa yang memberikan input?
17	PG	Sebenarnya untuk arsitektur masukannya itu dari unit TI, tapi ada beberapa bagian yang memiliki arsitektur sendiri karena program TI mereka itu tidak dikelola oleh pegawai Ditjen Migas. Ada beberapa aplikasi yang masih diserahkan kepada pihak luar untuk dikelola
	AM	Apakah pimpinan tahu mengenai hal tersebut?
18	PG	Tidak tahu. Pimpinan Ditjen Migas terlalu sibuk dengan tugas-tugas kemigasan yang sifatnya bersifat core bisnis lah, sehingga kurang memperhatikan TI
	AM	Jadi inputnya itu bisa dari unit TI dan bisa dari unit lainnya yah, tampaknya tidak jelas. Lalu keputusan arsitektur tersebut dikeluarkan oleh siapa?
19	PG	Masing-masing unit.
	AM	Termasuk unit TI yah?
20	PG	Termasuk
	AM	Mengenai Strategi Infrastruktur TI, siapa yang memberi input, apakah unit-unit selain unit TI juga mempunyai infrastruktur sendiri
21	PG	Bisa dibilang seperti itu, tapi mereka akan terkendala apabila mereka harus membangun infrastruktur sendiri, pada akhirnya mereka akan meminta ke unit TI juga. Hal ini disebabkan karena unit diluar TI apabila memiliki sebuah kegiatan TI, selama kegiatan berjalan mungkin mereka bisa membiayai konsultan atau menyewa infrastruktur sendiri, tapi kalau kegiatan selesai, balik lagi ke unit TI. Tapi tidak semua unit seperti itu, ada juga yang berkoordinasi dan menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh unit TI
	AM	Fasilitasnya apa misalnya?
22	PG	Unit TI kami sudah memiliki Ruang Server, jaringan fiber ke setiap lantai, koneksi Internet yang dedicated, IP Publik, server yang siap pakai. Terutama itu sih. Khusus untuk koneksi internet kami siap.
	AM	Jadi unit lain selain TI ada juga yang memiliki fasilitas IT yah?
23	PG	Iya ada
	AM	Kalau begitu keputusan mengenai infrastruktur ini dikeluarkan oleh siapa?
24	PG	Masing-masing unit
	AM	Apakah ada arahan untuk unit non TI untuk mengintegrasikan keseluruhan infrastuktur?
25	PG	Dari unit TI pernah mengimbau, memang sebagian besar sudah menginduk ke unit TI, namun sampai saat ini masih ada yang berdiri sendiri

	AM	Bagaimana dengan kebutuhan Aplikasi, Siapa yang memberi input?
26	PG	Untuk kebutuhan aplikasi juga dari masing-masing unit, namun untuk persetujuan pengadaannya harus mendapatkan persetujuan pimpinan, dan juga harus memperhatikan anggaran yang ada
	AM	Bisakah unit TI memberikan input kepada unit diluar TI mengenai kebutuhan aplikasi?
27	PG	Bisa saja.
	AM	Kalau keputusan kebutuhan aplikasi ada pada siapa? Siapa yang bisa memutuskan?
28	PG	Masing-masing unit bisa mengajukan sendiri. Bagian Rencana dan Laporan hanya bersifat mengumpulkan dan mengontrol apakah sesuai dengan Pagu/anggaran yang dimiliki Ditjen Migas khususnya anggaran yang dimiliki oleh unit pengaju kegiatan
	AM	Kalau untuk melakukan investasi TI, siapa yang memberi masukan mengenai rencana investasi di Migas?
29	PG	Ada juga yang berkonsultasi dengan unit TI
	AM	Kalau keputusan melakukan investasi ada pada siapa?
30	PG	Keputusannya pada SDM dan Sekjen DESDM
	AM	Apa upaya unit TI mengatasi masalah ini, apakah bisa terjadi tumpang tindih atau pemborosan investasi?
31	PG	Ya kami hanya bisa menghimbau saja agar berkoordinasi dengan kami dahulu dalam melakukan kegiatan yang menggunakan fasilitas teknologi Informasi, karena pada akhirnya mereka tetap akan membutuhkan resource TI, baik sumber daya manusia maupun perangkat infrastruktur milik Ditjen Migas
	AM	Baik untuk sementara itu dulu, terima kasih atas waktunya
32	PG	Ya

## LAMPIRAN 6 – TRANSKRIP WAWANCARA

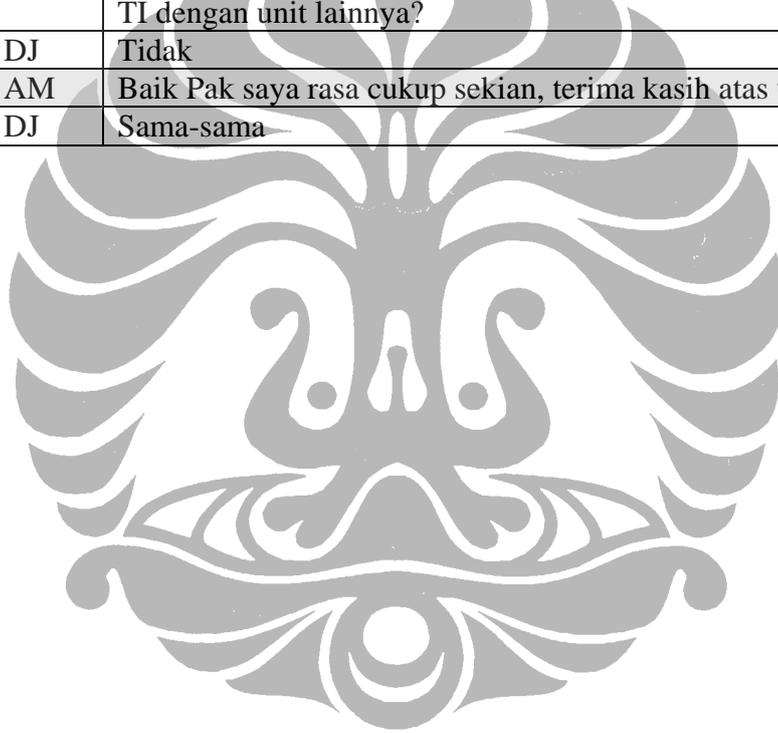
Narasumber : Djamalulael  
 Jabatan : Staf Bagian Rencana dan Laporan  
 Hari/Tanggal : Kamis/05-06-2009  
 Waktu : 17.00 – 17.30 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

	AM	Saya ingin bertanya mengenai tahap-tahap Delivery and Support di Ditjen Migas. Apabila kita ingin melakukan kontrak di Ditjen Migas, apakah ada acuan yang mengatur tingkat kualitas yang akan diberikan oleh penyedia jasa kepada Migas?
1	DJ	Ada, yaitu Kerangka Acuan Kerja (KAK). Setiap pekerjaan diawali dengan adanya kerangka acuan kerja yang merupakan sumber dari kontrak itu, lingkup pekerjaan yang ada dari kontrak itu.
	AM	Apakah KAK itu secara teratur digunakan?
2	DJ	Ya, seperti jawaban saya tadi. KAK merupakan bagian dari kontrak, artinya kontrak harus menyesuaikan KAK. Merupakan bagian dokumen lelang yang ujung-ujungnya menjadi sebuah kontrak
	AM	Apakah terdokumentasi?
3	DJ	Tentu itu pasti
	AM	Terukur tidak ?
4	DJ	Iya, karena dalam KAK terdapat lingkup kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan, itu sudah pasti
	AM	Lalu dalam prosesnya, apakah KAK diperbaiki tidak, apakah bisa berubah?
5	DJ	KAK itu tetap, sebelum kontrak itu ada penawaran, dari penawaran itu tentunya melihat KAK, apa yang akan dilaksanakan baru bisa muncul penawaran, dari penawaran itu baru bisa memunculkan kontrak
	AM	Lalu apakah acuan tersebut sudah mendefinisikan struktur dan organisasi layanan, tugas dan tanggung jawab penyedia jasanya. Maksudnya apakah di KAK itu ada siapa saja penyelenggaranya, orangnya siapa, definisi layanannya, itu ada tidak di KAK?
6	DJ	Iya ada, didalam KAK itu ada menjelaskan apa yang akan dilaksanakan, struktur organisasinya, siapa penyelenggaranya, terus definisi layanan itu juga ada dalam KAK itu, memang sudah bagian dari cara pembuatan KAK itu harus memiliki hal-hal yang tersebut tadi.
	AM	Apakah disitu juga ada seperti Service Level Agreement (SLA) ada atau tidak, ataukah tersirat saja? Sebagai informasi, SLA itu beda dengan Kontrak Pak, aturannya bahwa SLA adalah sebuah dokumen diluar kontrak yang berisi kesepakatan antara pengguna dan penyedia jasa mengenai tingkat mutu layanan yang akan diberikan. Ada tidak SLAny Pak?
7	DJ	Ya jadi kalau yang dimaksud SLA itu ya tidak ada
	AM	Apakah layanan yang telah didefinisikan tersebut telah berdasarkan karakteristik layanan dan kebutuhan bisnis Ditjen Migas?
8	DJ	Setiap layanan itu diturunkan dari rencana strategis milik Ditjen Migas, kita punya rencana strategis 5 tahun kedepan, kita sudah merencanakan apa yang akan kita laksanakan. Jadi kalau kita melaksanakan sebuah kegiatan, harus sesuai dengan kebutuhan Ditjen Migas

	AM	Apakah Renstra tersebut secara teratur dilaksanakan?
9	DJ	Ya, secara teratur dilaksanakan dan selalu ditinjau setiap tahunnya
	AM	Apakah semua layanan TI yang bersifat kritikal telah memiliki SLA?
10	DJ	Selama ini, SLA untuk pekerjaan IT sudah terjadi, tetapi memang yang masih kurang adalah pernyataan jelasnya didalam kontraknya yang belum begitu tersurat, dalam artian tidak tertulis, sehingga kita tidak tahu apa yang akan diberikan lagi... service apa lagi yang akan diberikan oleh si penyedia jasa tersebut terhadap user atau pengguna jasa
	AM	Jadi itu tidak tersurat, tapi tersirat
11	DJ	Iya, selama ini memang tidak begitu jelas didalam kontrak, tapi yang terjadi sebenarnya itu telah dilakukan, sebagai contoh jika terjadi sebuah permasalahan, misalnya internet kita error atau ga nyambung, kita dengan mudah memanggil mereka untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada
	AM	Apakah kinerja dari tingkat layanan vendor selalu diawasi ?
12	DJ	Ya penyedia jasa dalam melakukan pekerjaannya harus diawasi, misalnya dalam beberapa kerjaan yang memiliki tingkat pengawasan yang berbeda macamnya, misalnya ada yang langsung melihat hasil akhir, ada yang step by step melihat hasil akhir, ada juga yang memang seperti pekerjaan yang membutuhkan adanya konsultan pengawas, jadi untuk setiap pekerjaan harus diawasi. Kalau memang misalnya oleh tim counterpart
	AM	Jadi itu secara teratur dilaksanakan dan terdokumentasi tidak pak?
13	DJ	Terdokumentasi. Setiap hasil pekerjaan yang disampaikan oleh si penyedia jasa, itu selalu dibuatkan dalam bentuk berita acara hasil serah terima pekerjaan. Itu artinya dokumentasi itu sudah dalam bentuk berita acara nantinya, dan selain dalam bentuk laporan juga
	AM	Apakah hasil pengawasan kinerja itu juga terukur
14	DJ	Ya, hasilnya itu terukur. Mereka dalam pelaksanaan pekerjaan, misalnya mereka membuat pekerjaan itu dalam 3 laporan, misalnya laporan pendahuluan sampai apa, itu nanti hasilnya musti mencapai titik itu. Demikian juga misalnya dilaporan pertengahan harus mencapai berapa persen dari pekerjaan. Setelah titik itu baru mereka dianggap mereka bisa menyelesaikan pekerjaan, disebut juga sebagai laporan akhir.
	AM	Eee.. apakah cara pengawasan tingkat layanan tersebut terus di perbaiki atau sudah ada SOP nya Pak?
15	DJ	Kita melihat hasil akhir yang dia laksanakan oleh si penyedia jasa. Kita bisa menilai dia melaksanakan dengan benar atau tidak.
	AM	Kalau sesudah project, yang mengawasi tingkat layanan vendor siapa yang mengawasi pak?
16	DJ	Ya pada pekerjaan tertentu kan ada masa pemeliharaannya, kalau masa pemeliharaan masih tanggung jawab mereka terhadap P2K atau yang berkontrak. Tapi jika ada pekerjaan yang tidak memiliki masa pemeliharaan, user pasti akan ikut mengawasi, karena si pengguna ini juga memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan ini
	AM	Jadi tidak ada tim khusus ya, tapi user yang mengawasi?
17	DJ	Betul
	AM	Apakah hasil pengawasan tersebut telah dimanfaatkan untuk mengidentifikasi dan menindaklanjuti hal-hal positif dan negatif yang timbul dari layanan tersebut. Maksudnya apabila ada yang tidak baik, apa

		harus ditindaklanjuti?
18	DJ	Harus ditindaklanjuti, jadi hasil pengawasan itu, misalnya seperti ini, bila harus menyelesaikan laporan hasil pekerjaannya, penyedia jasa harus mempresentasikan apa yang telah dikerjakan, dari situ nanti tim counterpart akan menilai, apakah hasil ini sudah baik atau belum, jika belum, hasil itu harus diperbaiki oleh penyedia jasa, sehingga mencapai hasil yang baik
	AM	Itukan pada saat masa implementasi, kalau masa garansi siapa yang mengawasi Pak?
19	DJ	User/pengguna
	AM	Lalu untuk cara pengawasan kontrak/SLA, apakah ada laporan untuk para stakeholder?
20	DJ	Masalah Kontrak itu ya, itu sebenarnya bagian layanan dari purna jual terhadap si pengguna jasa, jadi ada beberapa kriteria pekerjaan memang mengharuskan ada layanan seperti itu ya. Seperti dalam pekerjaan jasa lainnya, atau untuk IT ini kan merupakan bagian dari pekerjaan jasa lainnya, seperti itu harus ada laporannya
	AM	Lalu bentuk laporannya itu adhoc atau teratur
21	DJ	Untuk pekerjaan IT saya rasa harus secara teratur yah
	AM	Lalu laporan itu terdokumentasi?
22	DJ	Terdokumentasi
	AM	Terukur pak?
23	DJ	Harus terukur apa yang sudah dilakukan
	AM	Apakah semua SLA atau kontrak itu diperiksa secara berkala?
24	DJ	Jika apa yang di sebut didalam kontrak harus dilaksanakan oleh penyedia jasa, antara si penyedia jasa dan pengguna jasa sudah terikat dalam kontrak itu. Tentunya nanti akan diperiksa
	AM	Lalu pemeriksaannya teratur yah Pak
25	DJ	Pemeriksaannya teratur, tergantung dari kontraknya
	AM	Apakah terdokumentasi Pak?
26	DJ	Ya
	AM	Apakah pemeriksaannya akan diperbaiki terus menerus Pak? Jika ada permasalahan akan diperbaiki atau tidak?
27	DJ	Selama masih dalam kurun waktu kontrak, masih kewajiban dari penyedia jasa
	AM	Lalu apakah pemeriksaan kontrak dapat memastikan agar layanan tetap efektif, diperbaharui dan apakah perubahan dari kebutuhan dapat diantisipasi dengan melakukan pemeriksaan kontrak itu?
28	DJ	Mungkin yang dimaksudkan pemeriksaan kontrak ini, seharusnya yang jadi pertanyaannya, apakah isi dari kontrak itu harus dilaksanakan. Sebenarnya jika SLA itu sudah ada dalam kontrak, jadi wajib harus dilaksanakan, ini artinya apa yang sudah menjadi lingkup dalam kontrak itulah kewajiban yang harus dilaksanakan penyedia jasa sesuai dengan waktu yang diberikan
	AM	Jadi intinya jika kontrak dilaksanakan dengan baik maka layanan tetap efektif
29	DJ	Ya
	AM	Sekarang kita akan berbicara mengenai Operation Level Agreement (OLA). Mungkin saya jelaskan sedikit OLA adalah layanan unit TI terhadap unit lain yang ada di Ditjen Migas, sedangkan SLA itu kan dari

		luar. OLA itu juga seperti sebuah SLA, yaitu berbentuk sebuah dokumen. Apakah ada OLA atau jaminan dari unit TI kepada unit-unit non TI di Migas ini dalam hal pemberian layanan?
30	DJ	Sebenarnya kalau dilihat dari tupoksi untuk hal ini, kita melihat ke tupoksi dari tempat pengelola TI, tupoksinya sampai sejauh mana, setiap pekerjaan kita itu terikat atas tupoksi dari masing-masing unit atau bagian yang ada di Ditjen Migas
	AM	Jadi kira-kira tupoksi itu sudah seperti OLA, lalu apakah OLA itu telah mengikuti SLA?
31	DJ	Selama ini iya, ada beberapa di migas itu, kebetulan dari tempat IT dipegang bagian rencana dan laporan, sub bag informasi, saya salah satu didalamnya, selama ini melayani apa yang menjadi kebutuhan karyawan di Ditjen Migas ini terhadap IT. Maksud saya seperti ini, apabila mereka menambahkan penambahan jaringan atau wifi atau wireless, kami akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan mereka
		Tapi apakah OLA itu sudah berbentuk dokumen yang ditandatangani unit TI dengan unit lainnya?
32	DJ	Tidak
	AM	Baik Pak saya rasa cukup sekian, terima kasih atas waktunya
32	DJ	Sama-sama



## LAMPIRAN 7 – TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Moch. Syaifudin (MS)  
 Jabatan : Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian  
 Hari/Tanggal : Rabu/09-06-2009  
 Waktu : 11.00 – 11.30 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

	AM	Bisa ceritakan Pak mengenai Bagian Umum dan Kepegawaian
1	MS	Bagian Umum dan Kepegawaian itu merupakan terdiri dari dua bagian yang dijadikan satu atau di merger. Kalo bagian kepegawaian itu urusannya sejak dari perencanaan, pengadaan, penempatan, pengembangan hingga pensiun pegawai, itu ada 5 tugasnya. Kalo dibagian umum itu ngurusi masalah kerumah tanggaan, masalah perlengkapan dan masalah tata usaha, yaitu tata laksana surat dinas dan kearsipan, itu inti besarnya.
	AM	Baik Pak, tesis saya ini kan mengenai kegiatan operasional TI di migas, apakah sering ada keluhan di unit Bapak ini mengenai kegiatan TI, misalnya apakah dari sisi operasionalnya TI sudah membantu belum Pak?
1.1	MS	Ya, sudah sangat membantu, terutama di bidang monitoring surat dinas, jadi keluar masuknya surat dinas, pemberian nomer surat dinas, monitoring surat dinas itu sudah sampai mana, perjalanan surat masuk disampaikan ke SDM (Direktur) atau ke Dirjen, macetnya dimana, itu salah satu fungsinya IT di Bagian Umum dan Kepegawaian.
	AM	Menurut Bapak, tugas dan fungsi dari Unit TI di Migas ini, Bapak kan tahu bahwa unit pelaksana TI ini adalah Bagian Rencana dan Laporan, tapi lebih fokusnya lagi adalah unit eselon IV nya, yaitu sub bag Pengelolaan Informasi, sudah fokus pekerjaannya belum Pak?
2	MS	Kalau dulu itu, unit TI itu adalah unit setingkat sub direktorat, eselon III, khusus mengenai masalah teknologi informasi, jadi dulu itu sudah sangat terstruktur, sudah bagus, bentuknya 1 unit eselon 3 dengan 3 seksi, untuk mengurus khusus masalah TI. Kalo sekarang itu TI direduksi bukan hanya sekedar eselon IV atau III, malah hanya merupakan bagian fungsi Bagian Rencana dan Laporan, jadi menurut saya seyogyanya perlu dikembalikan ke bentuk semula, dalam arti berdiri sendiri dalam 1 subdit, itu akan lebih fokus, kalau sekarang tidak fokus, karena kerjanya campuran
	AM	Jadi menurut Bapak kalau perlu sekarang strukturnya lebih tinggi dari eselon IV?
3	MS	Ya, kalau sekarang kan, coba bayangin... dulu subdit sekarang hanya fungsi, seksi pun tidak, kalau seksi masih untung , ini fungsi, jadi kan susah
	AM	Pak, dulu kan Bapak pernah jadi P2K di Migas, saya mau tanya mengenai kontrak-kontrak dengan para vendor Pak. Kalau kita akan melakukan kegiatan dan akan berkontrak, itu siapa yang menyusun kontrak tersebut?

4	MS	Yang menyusun kontrak itu user bersama P2K (Pejabat Pembuat Komitmen), pada pokoknya itu tugas P2K untuk berkontrak dengan pihak ke-3, karena tidak mungkin seorang P2K menyusun sekian banyak kontrak sendiri, apalagi struktur P2K nya itu di Departemen kita kurang bagus, mustinya 1 direktorat memiliki 1 P2K, jadi lebih mengerti tupoksi masing-masing P2K tersebut.
	AM	Lalu kontrak ditandatangani antara siapa dengan siapa Pak? Apakah User itu sampai sejauh mana keterlibatannya dalam kontrak Pak?
5	MS	Kontrak kerja ditandatangani P2K dengan pihak ke-3, user itu hanya mengetahui,
	AM	Jadi user hanya mengetahui, dan mungkin juga mengusulkan content dari kontrak itu yah Pak?
6	MS	Ya, ya....
	AM	Setahu saya ada jaminan garansi, gunanya apa pak dan berupa apa sih?
7	MS	Saya kurang tahu, mungkin bisa ditanyakan ke staf saya, saya kurang paham. Mungkin maksudnya adalah jaminan garansi setelah berkontrak dia memberikan jaminan tertentu biar tidak wan prestasi
	AM	Selain dokumen kontrak, Ada tidak misalnya dokumen Service Level Agreement dan Operating Level Agreement? Maksud saya gini Pak, kalau kontrak itu kan lingkupnya luas sekali, tapi kalau SLA itu seperti breakdown mengenai garansi Pak, apakah ada dokumen lain seperti itu Pak?
8	MS	Kalau menurut saya, segala sesuatu harus dituangkan didalam kontrak, kalau diluar itu kan tidak dalam formula kontrak nanti bagaimana pelaksanaannya? Karena pekerjaan itu dasarnya kontrak. Kontrak dan lampirannya yah
	AM	Bila terjadi permasalahan dengan sistem/aplikasi yang dibangun, bagaimana cara penanganannya Pak? Maksudnya apa yang dilakukan terlebih dahulu? Misalnya program error.
9	MS	Kalau kita kan masih ada jaminan, setelah kontrak kan ada jaminan berapa lama ya, 6 bulan atau 1 tahun, kan ada maintenancenya, kalau masih dalam masa itu tinggal hubungi saja.
	AM	Apakah semua jenis permasalahan yang terjadi selama masa implementasi atau garanti terjadi akan dihandle oleh provider?
10	MS	Selama masa garansi, tergantung isi kontraknya gimana? Kan ada jenis-jenis yang harus ditanggung dia, sampai sejauh mana, katakanlah hanya memperbaiki saja atau termasuk softwarena, tergantung kontraknya.
	AM	Apa mereka memiliki standar berapa lama mereka akan datang apabila terjadi permasalahan, atau berapa lama masalah akan selesai semenjak pertama kali mereka dihubungi? Kalau dikontrak kan hanya menggaransi saja, tapi disitu tidak ada kata-kata misalnya bila rusak dalam waktu 1 jam sudah harus selesai... Ada tidak Pak standardnya?
11	MS	Saya kurang tahu, tapi setahu saya tidak ada demikian, yang saya tahu tergantung kontraknya, tapi kontrak yang sederhana mungkin bisa saja, misalnya masalah bandwith mungkin bisa, tapi kalau masalah kontrak renovasi itu susah. Kalo bandwith kan gampang diperbaiki, misalnya virus atau apa...
	AM	Lalu misalnya ada permasalahan yang dihubungi itu siapa biasanya siapa Pak? Maksudnya bila ada trouble kita dipersilahkan menghubungi level

		direktornya, atau manager atau mungkin hanya level teknisnya saja Pak? Intinya penanggung jawabnya itu levelnya apa Pak?
12	MS	Dari providernya itu user, ga sampai direktornya, ya pelaksana teknis lah
	AM	Lalu untuk mencegah gangguan pada sistem, apakah sudah ada upaya dalam aspek keamanan untuk melakukan antisipasi apabila timbul gangguan? Kita sudah ada antisipasinya belum Pak?
13	MS	Kalau di kita ada kan, misalnya kalau masalah komputer sendiri kan pak Agus (penulis) bersama teman-teman kan bisa melakukan pencegahan awal kalau terjadi masalah. Kecuali bila pak Agus tidak bisa baru menghubungi providernya
	AM	Jadi tahap pertama ke IT Migas dulu Pak?
14	MS	Itu contohnya saja
	AM	Selama ini penanganannya bagaimana Pak, apakah lancar-lancar saja?
15	MS	Tergantung kerusakannya, kalau kerusakan kecil lancar, kalau kerusakan besar perlu waktu
	AM	Kalau masa implementasi dan masa garansi sudah lewat Pak, provider masih mau membantu tidak pak?
16	MS	Itu kemanusiaan saja, ada yang gampang dihubungi, ada yang susah, macam-macam. Pada pokoknya ini kan sudah bukan urusan dia, cuma kan dia punya kewajiban moral saja
	AM	Saya mau melihat dari sisi saat implementasinya dan masa garansi, tapi intinya masa garansinya, itu ada sanksinya tidak apabila ada provider yang tidak memberikan layanan pada Migas apabila terjadi kerusakan? Sanksinya apa Pak?
17	MS	Ya tentunya ada ya, cuma jenis sanksinya mungkin sanksi ringan ya, misalnya kalau dia malas datang, ya mungkin tahun depan lagi dia pingin lelang kita harus mencermati perusahaan dimaksud.
	AM	Menurut Bapak, penerapan SLA itu penting tidak Pak di migas ini?
	MS	Mungkin ya, maksudnya addendum? Tapi kan sudah mengerti sendiri masalahnya apa? Kan Pak Agus mustinya dah ngerti sendiri masalah rutin, misalnya mesinnya aus atau kena virus atau human error.
	AM	Yang mengawasi layanan dari para vendor ini siapa Pak? Apakah ada unit tertentu yang mengawasi ataukan ada fungsi pengawasannya?
18	MS	Kalau masalah IT mungkin usernya, tapi kalau dalam kegiatan yang lain, misalnya renovasi, itukan ada pengawas.
	AM	Pengawasnya siapa itu Pak?
18.5	MS	Jadi gini, kalau di renovasi itu kan ada kontrak pengawas, kontrak perencana dan kontrak pembangunan fisik, nah itu
	AM	Kalau unit TI apakah turut memberikan input atau rekomendasi dalam mendefinisikan layanan purna jual dari vendor Pak? Menurut Bapak perlu tidak unit TI terlibat?
19	MS	Wah perlu sekali (input atau rekomendasi), paling tidak kan (Unit TI) bisa memberi pengetahuan ke unit-unit yang ada di Ditjen Migas yang memanfaatkan teknologi informasi
	AM	Apakah ada mekanisme relasional antar unit TI, user dan Vendor Pak? Misalnya sarana komunikasi seperti rapat atau edaran gitu Pak?
20	MS	Ada, tapi sifatnya adhoc saja
	AM	Menurut Bapak, apakah tata kelola TI di Ditjen Migas sudah berjalan dengan baik?

21	MS	Kalau yang dulu mungkin lebih baik, karena yang dulu itu 1 subdirektorat, dan sangat efektif ditopang 3 seksi yang berdiri sendiri-sendiri, kalau misalnya ada keluhan kerusakan, nanti seksi ini yang menangani, kalau sekarang kan karena hanya merupakan sebuah fungsi, jadi kelihatannya kurang maksimal, walaupun mungkin tenaganya ada, tapi kan tidak hanya mengurus itu saja, serabutan, gitu loh.
	AM	Apakah pimpinan sudah aware dengan pemanfaatan TI untuk mencapai tujuan organisasi? Pimpinan bisa Dirjen atau eselon II
21.1	MS	Ya ya...
	AM	Apakah pernah ada semacam ketetapan atau peraturan terkait pemanfaatan TI untuk menunjang kegiatan Tupoksi?
22	MS	Kalo masalah e-government itu ya dari Departemen, tapi kalau disini tidak ada, kan masalah komunikasi juga harus melalui TI, sebaiknya kan, kalau ingin cepat, kalau manual-manual kan susah.
	AM	Menurut Bapak, bagaimana peranan teknologi informasi ke depan?
23	MS	Sangat diperlukan, dan itu sangat menopang perkembangan aktifitas kehidupan bernegara di Indonesia
	AM	Di unit Bapak ini, apa saja prosedur kerja yang sudah memanfaatkan TI ?
	MS	Ada Simpeg, Tata persuratan dinas, Daftar Urut Kepangkatan, monitoring penggunaan barang milik Negara, monitor pendistribusian barang milik Negara
	AM	Apakah staf Bapak dapat memanfaatkan dengan baik sistem atau aplikasi yang dibuat?
24	MS	Paling tidak yang SITU (Tata Usaha), Sipeg dan DUK sudah jalan
		Demikian Pak, terima kasih atas waktunya

### LAMPIRAN 8 – TRANSKRIP WAWANCARA

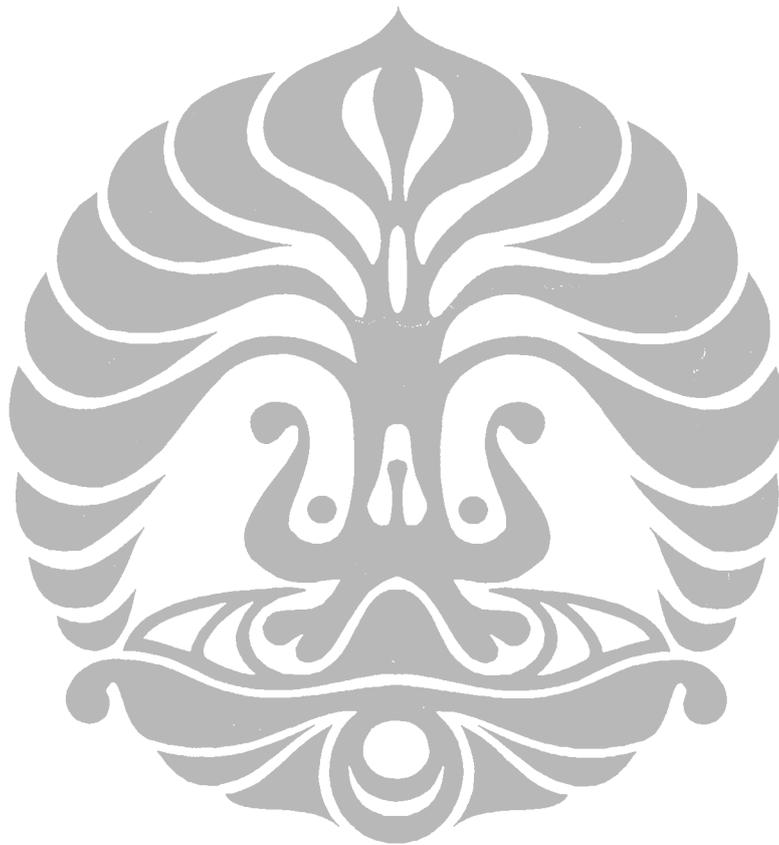
Narasumber : Benny Herdianto (BH)  
 Jabatan : Staf Sub Direktorat Penerimaan Negara  
 Hari/Tanggal : Rabu/09-06-2009  
 Waktu : 15.00 – 15.30 WIB  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

	AM	Selamat siang, tolong ceritakan tentang sub direktorat Penerimaan Negara
1	BH	Terima kasih, selamat siang juga. Pada dasarnya Sub Dit Penerimaan Negara adalah Sub dit yang mengatur dan memonitor penerimaan negara dari sektor migas
	AM	Penerimaan negara itu misalnya dari mana?
2	BH	Kita mencatat informasi yang berasal dari KKS (Kontrak Kerja Sama – Perusahaan Minyak dan Gas) itu berupa volume lifting dari minyak dan gas bumi, itu hasilnya nanti akan di rekonsiliasi dengan Departemen Keuangan dan BP Migas, nah itulah fungsi kita sekarang ini, jadi terkait dengan penerimaan negara, dari penerimaan negara sendiri dari sektor migas dari sisi liftingnya minyak dan gas, jadi uangnya di Departemen Keuangan
	AM	Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, apakah sudah ada pemanfaatan TI di Subdit Penerimaan Negara?
3	BH	Sudah kita sudah membangun sistem monitoring lifting dan disitu kita sudah menggunakan teknologi informasi
	AM	Sistemnya seperti apa? Apakah dia memonitor volume dari sumur-sumur?
4	BH	Iya betul, kita membangun 2 jenis sistem, yaitu sistem monitoring online lifting real time dan sistem monitoring online berbasis web yang non real time, untuk yang real time, sistem ini akan memonitor secara real time volume di custody transfer saat terjadi perkapalan atau bill of lading, sedangkan untuk yang sistem monitoring lifting online berbasis web non real time akan memonitor lifting, cenderung ke arah back alokasi sampai ke daerah penghasil. Jadi tetap yang dimonitor adalah lifting, tapi satunya real time, satunya tidak real time
	AM	Pada saat kegiatan ini akan diinisiasi, siapa yang merumuskan kebutuhan akan sistem tersebut?
5	BH	Kebutuhan akan sistem ini, semua dirumuskan dari subdit kita sendiri, karena pertama kali kita ingin memantau lifting, baik itu secara real time maupun non real time, jadi semua dikumpulkan dari user
	AM	Kalau akan melakukan pengembangan? Siapa yang merumuskan pengembangannya? Apakah juga teman-teman subdit penerimaan Negara?
6	BH	Yang merumuskan pengembangannya betul teman-teman dari subdit penerimaan Negara, tapi dengan mendapatkan input dari Departemen Keuangan dan BP Migas dan teman-teman dari Direktorat Hulu
	AM	Kalau ada ide baru, tadi kan dikatakan ide tersebut berasal dari teman-teman di subdit Penerimaan Negara, kalau dari luar migas ada yah, misalnya dari Depkeu atau dari BP Migas?

7	BH	Kalau dari Depkeu tidak ada, tapi kalau dari BP Migas ada, itu pun idenya dari dari teman-teman di subdit Penerimaan Negara, tapi untuk pelaksanaanya kita memerlukan input dari teman-teman di BP Migas, Direktorat Teknik dan Direktorat Hulu Ditjen Migas
	AM	Sistemnya ini kan berkelanjutan, apakah ada pola tetap atau blue print dalam pembangunan sistem ini Pak?
8	BH	Ada, jadi sejak tahun 2003 kita sudah membangun sistem ini, awalnya dari 2003 sampai 2005 kita melakukan prototype di Prabumulih dan Jawa Barat, setelah itu di tahun 2005 kita pilot project di CPI dan BP Indonesia, setelah itu maju ke 16 titik dan setelah itu total ditambah lagi, sampai sekarang total menjadi 33 titik. Untuk kedepannya, seluruh Indonesia akan dipasang, tapi mengingat segala macam beban dan effortnya itu, mungkin kita sekarang masih pending, dan kita cenderung untuk memelihara yang sudah ada.
	AM	Jadi itu dulu blue printnya itu berapa lama ya sampai seluruh Indonesia tercover? Diperkirakan berapa lama?
9	BH	Sampai saat ini dengan 33 titik sudah mencapai 75% dari penerimaan negara, tapi masih banyak juga custody transfer yang bukan merupakan fiscallized, tidak menjadi uang, jadi masih ada lagi yang harus diteliti lagi dengan bantuan teman-teman dari BP Migas dan Direktorat Teknik, mana yang harusnya... eee.. untuk pengembangan kedepan itu seperti apa, tapi kalau misalnya ini masih berapa lama kedepan untuk menyelesaikan itu, saya ga tahu itu.
	AM	Sistem ini kan akan direview terus, apakah ada mekanisme relasional disini dalam rangka mereview sistem ini, maksudnya mekanisme relasional itu apakah ada media untuk berkomunikasi antara vendor, stakeholder migas?
10	BH	Iya betul, untuk mereview, biasanya hasil-hasil angka-angka yang sudah dilakukan perhitungan itu akan masuk ke web dan itu nanti bisa dipantau langsung oleh KKS atau oleh daerah penghasil terkait. Jadi mereka bisa langsung bisa melihat apakah angka ini betul atau salah, dan untuk daerah penghasil mereka kebetulan hanya bisa melihat, karena mereka belum bisa mengetahui detail apakah betul atau salah, tapi kalo dari BP Migas atau KKS mereka bisa langsung melihat keakuratan dan ketepatan angka ini, angka ini betul atau salah, begitu.
	AM	Jadi tadi ada web ya... tapi ada juga ya pertemuan-pertemuan berkala dengan para stakeholder?
11	BH	Ada, itu biasanya untuk membahas masalah sistem kita ini butuh inputan atau kekurangan apa, atau kira-kira kita perlu masukan apa agar jauh lebih baik
	AM	Lalu untuk pendanaan, dananya kan dari DIPA, dari tahun 2006 itu bagaimana kecenderungannya, naik terus atau tetap biayanya?
12	BH	Sampai dengan tahun 2007 itu cenderung naik, karena kita selalu memilih titik baru dan bertambah terus yah, tapi setelah 2007 dengan tercapainya 70% dari penerimaan negara itu, sekarang dalam tahap proses maintenance, jadi biayanya jauh berkurang dari misalnya ada penambahan titik baru itu biayanya besar sekali, tapi kalau tidak ada penambahan, kita hanya mengeluarkan jasa layanan komunikasi saja
	AM	Untuk pengembangan sistem, dikerjakan sendiri atau outsourcing?
13	BH	Kita menggunakan outsourcing ya
	AM	Untuk pembayaran Outsourcing, Bagaimana pendanaannya dari mana?

14	BH	Melalui DIPA juga
	AM	Ooo jadi ada proyeknya, ada outsourcingnya?
15	BH	Iya, sebetulnya untuk sebelumnya, sebelumnya itu merupakan satu kesatuan, 1 paket antara kegiatan dengan outsourcingnya, jadi setiap proyek ada langsung 1 tenaga yang handle keseharian kegiatan ini, tapi untuk sekarang sejak maintenance ini, itu kita pisahkan, jadi ada outsourcingnya sendiri, proyeknya/kegiatannya sendiri. Jadi outsourcingnya ada tanggung jawab sendiri, memiliki responsible dan kegiatannya ada lagi, jadi dibedakan
	AM	Jadi yang saat ini berjalan ditahun 2009 ini adalah maintenance yah?
16	BH	Iya
	AM	Itu pada saat maintenance itu kan ada kontraknya, bunyinya seperti apa sih masalah maintenance ini. Maksudnya gini, saya ingin menyoroti masalah apakah kontraknya itu secara detail mengatur atau tidak layanan maintenance itu, jadi apakah kontraknya cukup lengkap dalam mengantisipasi apabila terjadi masalah di sistem atau di aplikasi?
17	BH	Saya kurang begitu tahu detail, tapi setahu saya kontrak itu sudah mencakup ada biaya pemeliharaan disana, alat-alat di lapangan dan pusat, itu termasuk salah satu yang masuk dalam kontrak itu
	AM	Jadi dokumennya hanya kontrak saja yah
18	BH	Dokumennya hanya kontrak
	AM	Tidak termasuk SLA?
19	BH	Itu ada, tapi mungkin itu hanya lisan saja, dan selama ini meskipun kegiatan sudah selesai, konsultan-konsultan yang bekerja bersama kita itu tetap misalnya kita meminta pada saat diluar jangka waktu yang sudah ada, bila ternyata masih ada kekurangan, dia tetap akan membantu. Mungkin diawal kontrak sudah dibicarakan tapi tidak tertulis.
	AM	Kalau dengan unit TI Ditjen Migas kerjasamanya bagaimana? Apabila terjadi permasalahan, bagaimana keterlibatan unit TI dalam mengatasi masalah?
20	BH	Kebetulan sistem kita ada dua, web base dan scada, dan dua-duanya sudah terintegrasi dengan sistem yang ada di migas, terutama yang web, jadi kalau ada kendala seperti jaringan yang putus, itu bisa langsung berkoordinasi dengan tim IT dari Migas, apa errornya
	AM	Jadi bisa dikatakan infrastruktur di tempat penerimaan negara sudah inline dengan infrstruktur di Ditjen Migas?
21	BH	Ya
	AM	Menurut Saudara, apakah TI akan semakin memegang peranan dan sangat membantu dalam pelaksanaan tugas-tugas sehari-hari?
22	BH	Ya iya, karena sekarang segala sesuatu harus base on informasi, jadi segala sesuatu sudah tidak manual lagi, jadi otomatis segala sesuatunya TI akan berperan penting
	AM	Apakah seluruh staf Subdit Penerimaan Negara bekerja dengan baik dengan sistem yang dibangun?
23	BH	Sementara ini, tidak semua staf itu memegang/handle aplikasi ini, jadi hanya staf-staf tertentu saja yang bisa mengoperasikan dan mengetahui apa isi dari sistem kita ini
	AM	Pertanyaan terakhir, untuk maintenance ada outsourcing, itu berapa orang yang stand by dan apa fungsinya mereka?

24	BH	Yang stand by itu ada 3 orang, 3 orang ini ada yang handle masalah sistem monitoring lifting scada, yang web dan untuk pengadministrasian dan pengolahan data. Bila kita memerlukan tambahan orang, kita dapat berkomunikasi dengan penyedia jasa.
		Demikian, terima kasih atas waktunya



### LAMPIRAN 9– PERTANYAAN MELALUI EMAIL

Narasumber : Nina Nasrah Selina (NS)  
 Jabatan : Staf Inspektorat Jenderal DESDM  
 Pewawancara : Agustiawan Mendrofa (AM)

	AM	Apakah tugas dan fungsi dari Inspektorat Jenderal?
1	NS	Tugas : Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas di lingkungan departemen. Fungsi : 1. Penyiapan rumusan kebijakan pengawasan 2. Pelaksanaan pengawasan kinerja, keuangan, dan pengawasan untuk tujuan tertentu atas petunjuk menteri. 3. Pelaksanaan urusan administrasi Inspektorat Jenderal 4. Penyusunan laporan hasil pengawasan
	AM	Apabila melakukan audit terhadap kegiatan TI, sejauh mana proses audit dilaksanakan, apakah hanya sampai pada audit ketaatan pada proses pengadaan atau sampai dengan audit penggunaan output dari kegiatan yang di audit?
2	NS	Sejauh ini yg diperiksa baru pada proses pengadaan, belum sampai pada tahap implementasi dari outputnya.
	AM	Apakah ada auditor yang khusus untuk memeriksa segala sesuatu yang terkait dengan TI? Apa kriterianya auditor yang melakukan audit kegiatan TI?
3	NS	Belum ada auditor khusus IT, krn mungkin dianggap belum perlu
	AM	Apakah mekanismenya apabila terjadi temuan pada pelaksanaan pengadaan? Apa yang akan dilakukan auditor?
4	NS	Dimasukkan dalam berita acara pemeriksaan disertai rekomendasi perbaikan dari tim audit
	AM	Apakah sanksi bagi unit yang terdapat banyak temuan?
5	NS	Sejauh ini sanksi administrative
	AM	Pernahkan ada audit kebijakan TI?
6	NS	Belum pernah ada.
	AM	Inspektorat Jenderal di audit oleh siapa?
7	NS	Inspektorat diaudit oleh inspektorat sendiri serta di periksa pula oleh BPK.

