

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahapan Audit

Pada sub bab ini akan menguraikan tentang tahapan audit dari perencanaan, pekerjaan lapangan, pelaporan, dan tindak lanjut.

4.1.1 Perencanaan

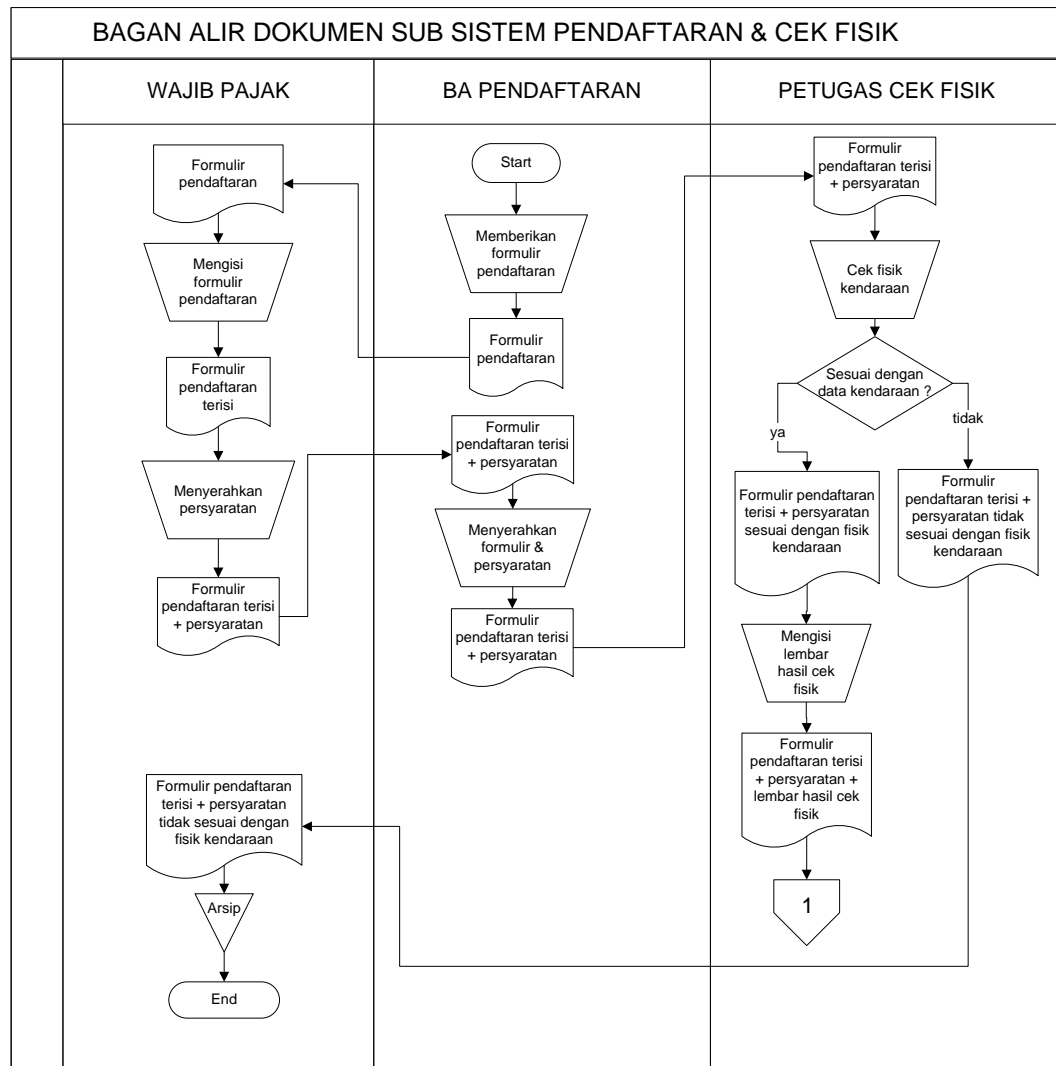
Pada tahapan perencanaan akan menjelaskan tentang survey pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan menetapkan 57 orang sebagai responden dengan rincian 7 responden dari pihak manajemen, dan 50 responden dari wajib pajak.

4.1.2 Pekerjaan lapangan

1. Analisis sistem yang berjalan

Berikut ini merupakan prosedur kerja pendaftaran dan cek fisik yang berjalan pada SAMSAT Lampung Tengah.

- a. Bagian pendaftaran memberikan formulir pendaftaran kepada wajib pajak.
- b. Wajib pajak mengisi formulir dan menyerahkannya bersama persyaratan pembayaran pajak kepada bagian pendaftaran.
- c. Bagian pendaftaran menerima formulir pendaftaran dan persyaratan untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas cek fisik.
- d. Petugas cek fisik mengecek kendaraan, jika data sesuai dengan fisik kendaraan maka petugas akan mengisi lembar hasil cek fisik untuk diserahkan kepada bagian pengetikan STNK dan BPKB. Jika data tidak sesuai dengan fisik kendaraan maka formulir pendaftaran dan persyaratan dikembalikan kepada wajib pajak.

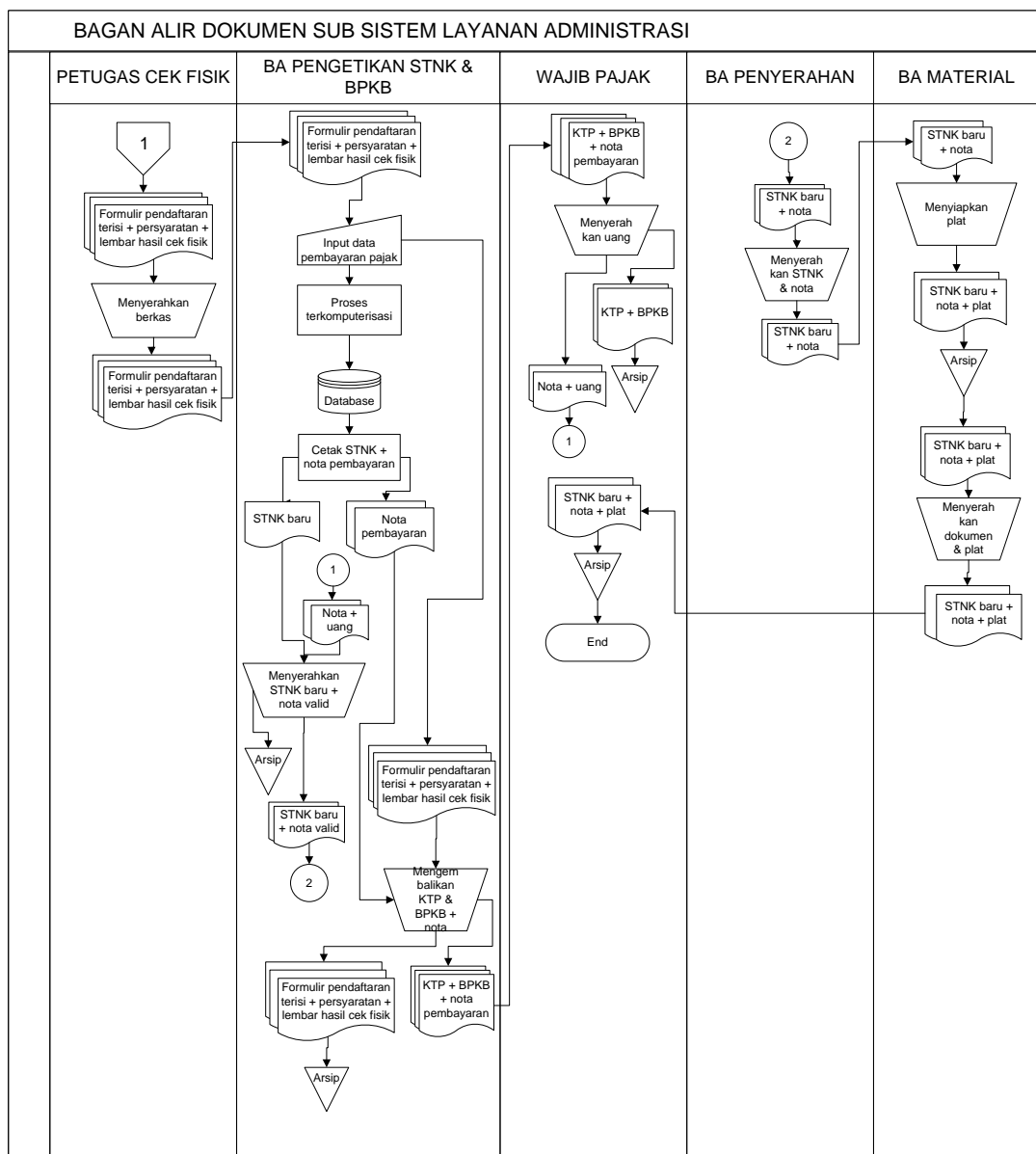


Gambar 4.1 bagan alir dokumen sub sistem pendaftaran & cek fisik

Berikut ini merupakan prosedur kerja layanan administrasi yang berjalan pada SAMSAT Lampung Tengah.

- a. Petugas cek fisik menyerahkan formulir pendaftaran terisi, persyaratan, dan lembar hasil cek fisik kepada bagian pengetikan STNK dan BPKB.
- b. Bagian pengetikan STNK dan BPKB kemudian menginputkan data pembayaran pajak.
- c. Setelah data tersebut diinputkan, bagian pengetikan mencetak STNK dan nota pembayaran serta menyiapkan KTP dan BPKB untuk dikembalikan kepada wajib pajak untuk diarsipkan.

- d. Wajib pajak menyiapkan uang dan menyerahkannya beserta nota kepada bagian pengetikan.
- e. Bagian pengetikan STNK dan BPKB kemudian mencetak STNK baru dan menyerahkannya beserta nota kepada bagian penyerahan.
- f. Bagian penyerahan kemudian menyerahkan STNK dan nota kepada bagian material.
- g. Bagian material selanjutnya menyiapkan plat dan menyerahkannya beserta STNK baru dan nota kepada wajib pajak untuk diarsipkan.



Gambar 4.2 bagan alir dokumen sub sistem layanan administrasi

2. Hasil evaluasi *maturity level* saat ini

Maturity level membahas pilihan strategis dan perbandingan untuk kendali proses teknologi informasi sehingga manajemen dapat memetakan dimana instansi dikehendaki, serta terhadap standar internasional dimana instansi tersebut ingin berada. *Maturity level* inilah yang menjadi tolok ukur dalam menilai efektifitas manajemen teknologi informasi. *Maturity level* menunjukkan tingkat *good governance* untuk manajemen proses teknologi informasi. Berikut ini merupakan hasil pengukuran nilai *maturity level* saat ini yang dapat dilihat pada tabel 4.1 dan 4.2.

Tabel 4.1 nilai *maturity level* manajemen saat ini

PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
PO8	PO8.1	3,857	3,976
	PO8.2	4,143	
	PO8.3	4,000	
	PO8.4	4,143	
	PO8.5	3,857	
	PO8.6	3,857	
DS1	DS1.1	3,857	3,690
	DS1.2	3,857	
	DS1.3	3,286	
	DS1.4	3,714	
	DS1.5	3,714	
	DS1.6	3,714	
DS10	DS10.1	3,286	3,5
	DS10.2	3,857	
	DS10.3	3,143	
	DS10.4	3,714	

Tabel 4.1 nilai *maturity level* manajemen saat ini (lanjutan)

PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
DS11	DS11.1	4,143	4,262
	DS11.2	4,286	
	DS11.3	4,000	
	DS11.4	4,286	
	DS11.5	4,429	
	DS11.6	4,429	

Tabel 4.2 nilai *maturity level user* saat ini

PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
PO8	PO8.1	3,14	3,097
	PO8.2	3,22	
	PO8.3	3,2	
	PO8.4	2,94	
	PO8.5	3	
	PO8.6	3,08	
DS1	DS1.1	3	3,097
	DS1.2	3,2	
	DS1.3	3,14	
	DS1.4	3,18	
	DS1.5	3,04	
	DS1.6	3,02	

Tabel 4.2 nilai *maturity level* user saat ini (lanjutan)

PROSES	AKTIVITAS	ATRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
DS10	DS10.1	2,94	3,025
	DS10.2	3,06	
	DS10.3	3,04	
	DS10.4	3,06	
DS11	DS11.1	3,14	3,35
	DS11.2	3,18	
	DS11.3	3,02	
	DS11.4	3,56	
	DS11.5	3,46	
	DS11.6	3,74	

3. Hasil evaluasi *maturity level* yang diharapkan

Berikut ini merupakan nilai *maturity level* yang diharapkan agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis yang diharapkan pada tabel 4.3 dan 4.4.

Tabel 4.3 nilai *maturity level* manajemen yang diharapkan

PROSES	AKTIVITAS	ATRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
PO8	PO8.1	5,000	4,881
	PO8.2	5,000	
	PO8.3	4,857	
	PO8.4	5,000	
	PO8.5	4,857	
	PO8.6	4,571	

Tabel 4.3 nilai *maturity level* manajemen yang diharapkan (lanjutan)

PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
DS1	DS1.1	4,857	4,762
	DS1.2	4,857	
	DS1.3	4,571	
	DS1.4	4,714	
	DS1.5	4,857	
	DS1.6	4,714	
DS10	DS10.1	4,571	4,75
	DS10.2	5,000	
	DS10.3	4,714	
	DS10.4	4,714	
DS11	DS11.1	4,857	4,929
	DS11.2	5,000	
	DS11.3	4,857	
	DS11.4	4,857	
	DS11.5	5,000	
	DS11.6	5,000	

Tabel 4.4 nilai *maturity level user* yang diharapkan

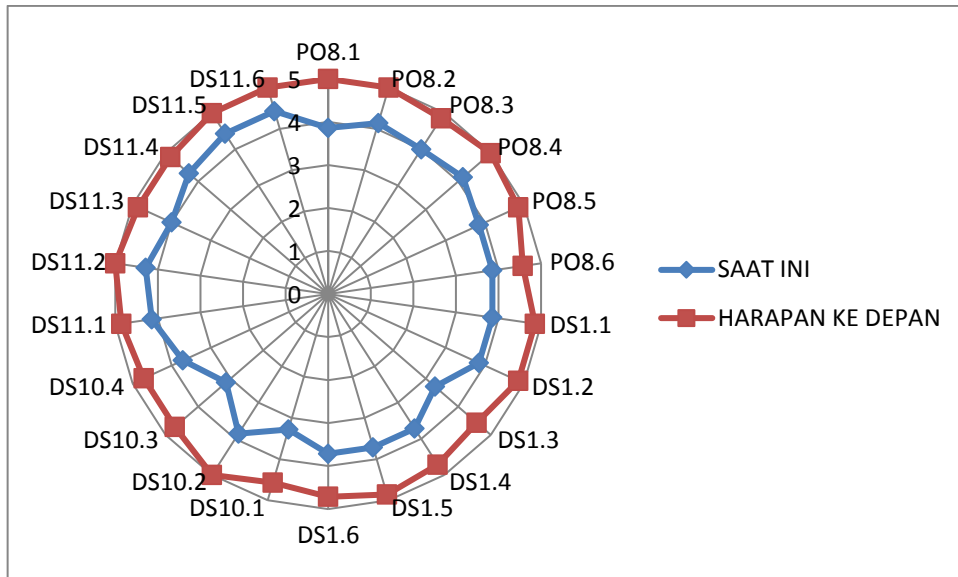
PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
PO8	PO8.1	4,54	4,573
	PO8.2	4,58	
	PO8.3	4,58	
	PO8.4	4,62	
	PO8.5	4,56	

Tabel 4.4 nilai *maturity level user* yang diharapkan (lanjutan)

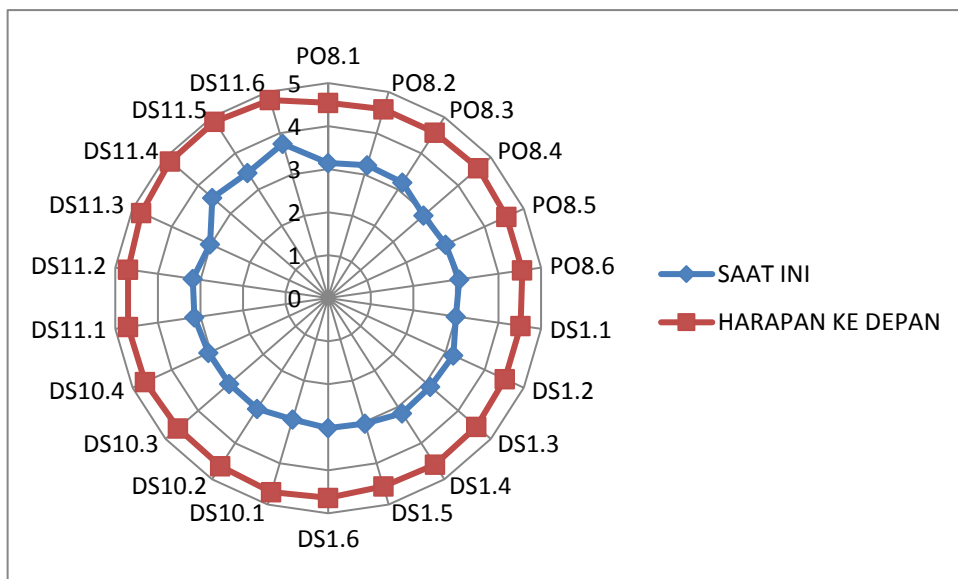
PROSES	AKTIVITAS	ATTRIBUTE MATURITY LEVEL	MATURITY LEVEL
PO	PO8.6	4,56	4,573
DS1	DS1.1	4,52	4,567
	DS1.2	4,52	
	DS1.3	4,56	
	DS1.4	4,6	
	DS1.5	4,56	
	DS1.6	4,64	
DS10	DS10.1	4,7	4,660
	DS10.2	4,64	
	DS10.3	4,62	
	DS10.4	4,68	
DS11	DS11.1	4,7	4,787
	DS11.2	4,7	
	DS11.3	4,78	
	DS11.4	4,86	
	DS11.5	4,88	
	DS11.6	4,8	

4. Grafik radar *maturity level*

Grafik radar menggambarkan *maturity level* layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan saat ini dan yang diharapkan oleh manajemen dan *user* yang dapat dilihat pada gambar 4.3 dan 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.3 grafik radar *maturity level* manajemen



Gambar 4.4 grafik radar *maturity level* user

5. Analisa kesenjangan (*gap*)

Hasil pengukuran pada sistem perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan terdapat kesenjangan (*gap*) antara *current* dan *expectacy maturity level*. *Gap* yang terlalu tinggi dapat menimbulkan permasalahan pada proses bisnis instansi. Berikut ini merupakan *gap maturity level user* dan manajemen.

Tabel 4.5 *gap maturity level* manajemen

PROSES	AKTIVITAS	SAAT INI	HARAPAN KE DEPAN	GAP
PO8	PO8.1	3,857	5	1,143
	PO8.2	4,143	5	0,857
	PO8.3	4	4,857	0,857
	PO8.4	4,143	5	0,857
	PO8.5	3,857	4,857	1
	PO8.6	3,857	4,571	0,714
DS1	DS1.1	3,857	4,857	1
	DS1.2	3,857	4,857	1
	DS1.3	3,286	4,571	1,285
	DS1.4	3,714	4,714	1
	DS1.5	3,714	4,857	1,143
	DS1.6	3,714	4,714	1
DS10	DS10.1	3,286	4,571	1,285
	DS10.2	3,857	5	1,143
	DS10.3	3,143	4,714	1,571
	DS10.4	3,714	4,714	1
DS11	DS11.1	4,143	4,857	0,714
	DS11.2	4,286	5	0,714
	DS11.3	4	4,857	0,857
	DS11.4	4,286	4,857	0,571
	DS11.5	4,429	5	0,571
	DS11.6	4,429	5	0,571

Dari pengukuran tingkat kematangan diperoleh *gap* yang tertinggi pada aktivitas DS10.3 (penutupan masalah) dengan nilai *gap* sebesar 1,571. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perlu adanya konfirmasi dari pihak manajemen SAMSAT untuk memberikan solusi pemecahan masalah kepada pihak terkait dengan tujuan untuk menutup permasalahan yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan.

Gap terendah ada pada aktivitas DS11.4 (pemusnahan), DS11.5 (*backup* dan penyimpanan kembali), dan DS11.6 (persyaratan keamanan untuk pengelolaan data) dengan nilai *gap* 0,571 yang berarti bahwa instansi sudah memberikan hal yang terbaik khususnya tentang perlindungan data, penyimpanan data, dan keamanan data.

Tabel 4.6 *gap maturity level user*

PROSES	AKTIVITAS	SAAT INI	HARAPAN KE DEPAN	GAP
PO8	PO8.1	3,14	4,54	1,4
	PO8.2	3,22	4,58	1,36
	PO8.3	3,2	4,58	1,38
	PO8.4	2,94	4,62	1,68
	PO8.5	3	4,56	1,56
	PO8.6	3,08	4,56	1,48
DS1	DS1.1	3	4,52	1,52
	DS1.2	3,2	4,52	1,32
	DS1.3	3,14	4,56	1,42
	DS1.4	3,18	4,6	1,42
	DS1.5	3,04	4,56	1,52
	DS1.6	3,02	4,64	1,62
DS10	DS10.1	2,94	4,7	1,76
	DS10.2	3,06	4,64	1,58
	DS10.3	3,04	4,62	1,58
	DS10.4	3,06	4,68	1,62
DS11	DS11.1	3,14	4,7	1,56
	DS11.2	3,18	4,7	1,52
	DS11.3	3,02	4,78	1,76
	DS11.4	3,56	4,86	1,3
	DS11.5	3,46	4,88	1,42
	DS11.6	3,74	4,8	1,06

Dari perhitungan kesenjangan diperoleh *gap* yang tertinggi pada aktivitas DS10.1 (identifikasi dan klasifikasi permasalahan) dan DS11.3 (sistem pengelolaan perpustakaan media) dengan nilai *gap* sebesar 1,76. Pada temuan kesenjangan DS10.1 dapat disimpulkan bahwa masih kurang efektifnya penyelesaian masalah yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan. Pada temuan kesenjangan DS11.3

dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya integritas data yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan.

Gap terendah ada pada aktivitas DS11.6 (persyaratan keamanan untuk pengelolaan data) dengan *gap* sebesar 1,06 yang berarti bahwa keamanan data wajib pajak sudah terlindungi dengan baik.

Dari hasil pengukuran di atas, diperoleh analisa terhadap layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah :

a. PO8 (mengelola kualitas)

Proses bisnis ini untuk menilai pengelolaan atas kualitas layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa pengelolaan kualitas layanannya berada pada level 3 (*define*), yang berarti proses bisnis telah didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik sesuai dengan prosedur kerja dan menjalankan tanggung jawab setiap bagian dengan baik. Diharapkan pengelolaan kualitas layanannya berada pada level 4 (*manage*), yaitu layanannya dimonitor dan diukur untuk lebih meningkatkan kualitas layanan khususnya di bidang pengukuran, pengawasan, dan peninjauan kualitas layanannya.

b. DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan)

Proses bisnis ini untuk menilai definisi dan pengelolaan tingkat layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa definisi dan pengelolaan tingkat layanannya berada pada level 3 (*define*), yang berarti proses bisnis telah didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik dengan menerapkan pendefinidan dan pengelolaan tingkat layanan. Diharapkan pendefinisian dan pengelolaan tingkat layanannya berada pada level 5 (*optimise*), yaitu layanannya sudah di otomatisasi dan mengikuti standar layanan khususnya di bidang rangka pengelolaan tingkatan jasa, ketentuan jasa,

keepakatan tingkat pengoperasian, dan kesepakatan tingkat layanannya.

c. DS10 (mengelola permasalahan)

Proses bisnis ini untuk menilai pengelolaan permasalahan yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa pengelolaan masalah layanannya berada pada level 3 (*define*), yang berarti proses bisnis telah didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik sesuai dengan prosedur kerja layanannya. Diharapkan pengelolaan masalah layanannya berada pada level 5 (*optimize*), yaitu layanannya sudah di otomatisasi dan mengikuti standar layanan khususnya di bidang penutupan masalah layanannya.

d. DS11 (mengelola data)

Proses bisnis ini untuk menilai pengelolaan data layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa pengelolaan masalah layanannya berada pada level 4 (*manage*), yang berarti proses bisnis telah dimonitor dan diukur dengan baik. Diharapkan pengelolaan data layanannya berada pada level 5 (*optimize*), yaitu layanannya sudah di otomatisasi dan mengikuti standar layanan khususnya di bidang pemusnahan, *backup* dan penyimpanan kembali, dan persyaratan keamanan untuk pengelolaan data.

6. Pengembangan sistem

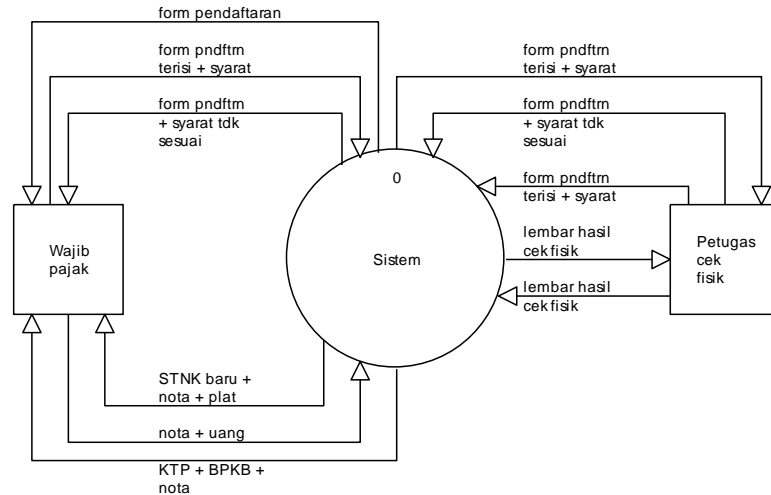
Berikut ini merupakan desain sistem yang diusulkan pada sistem perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah.

a. DFD (*Data Flow Diagram*)

Berikut ini merupakan rancangan DFD pada sistem perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan yang diusulkan.

1) *Context diagram*

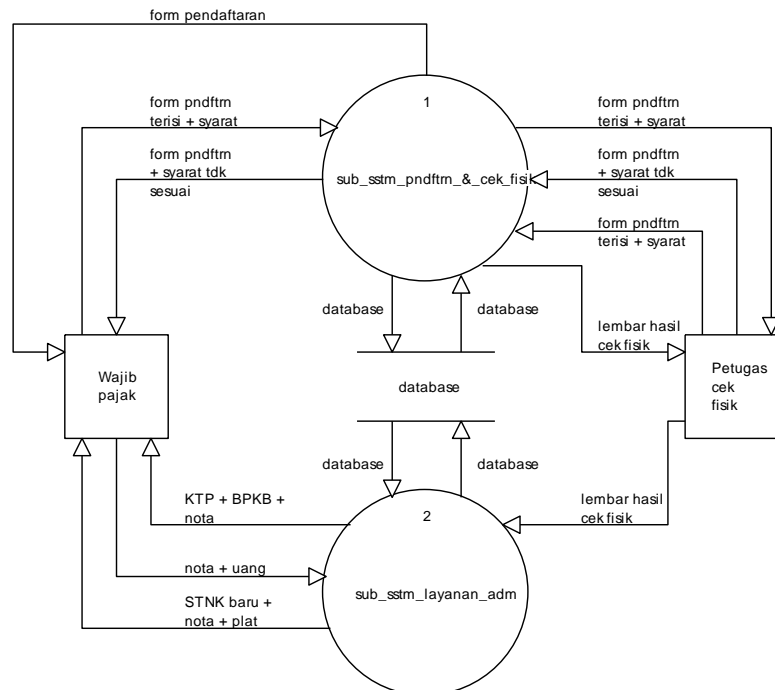
Berikut ini merupakan desain sistem yang diusulkan pada *context diagram* yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.5 *context diagram* sistem yang diusulkan

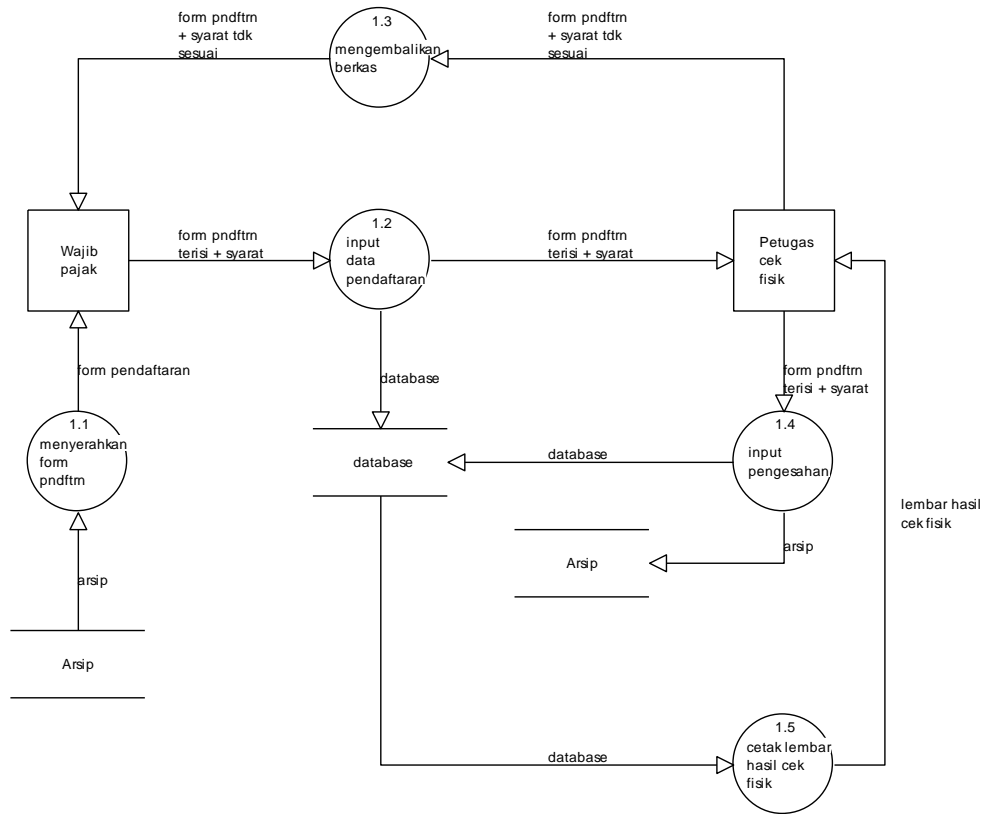
2) DFD level 0

Berikut ini merupakan tampilan alur data sistem yang diusulkan pada DFD level 0 yang dapat dilihat pada gambar 4.5.



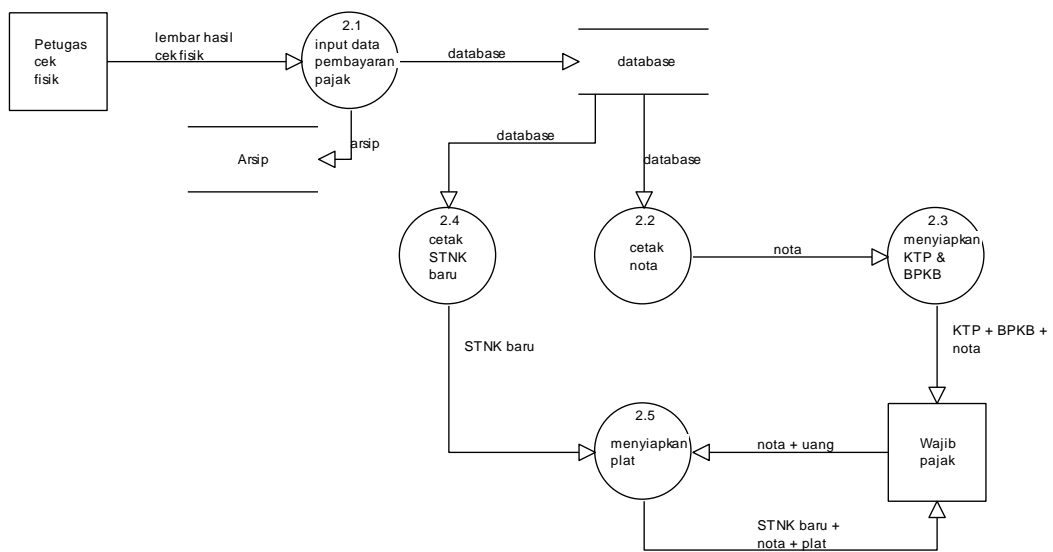
Gambar 4.6 DFD level 0 sistem yang diusulkan

3) DFD level 1 sub sistem pendaftaran dan cek fisik



Gambar 4.7 DFD level 1 sub sistem pendaftaran dan cek fisik

4) DFD level 1 sub sistem layanan administrasi



Gambar 4.8 DFD level 1 sub sistem layanan administrasi

b. Rancangan *output*

Rancangan *output* merupakan keluaran sistem yang dihasilkan dari proses masukan data secara terkomputerisasi dengan menggunakan program khusus.

1) Laporan tingkat kematangan

Rancangan *output* laporan tingkat kematangan digunakan untuk menampilkan data nilai indeks kematangan atribut pada sistem yang berjalan. Berikut merupakan rancangan *output* laporan tingkat kematangan.

LOGO KABUPATEN	LAPORAN TINGKAT KEMATANGAN SAMSAT LAMPUNG TENGAH	LOGO SAMSAT
RESPONDEN :		TANGGAL :
KODE AKTIVITAS	NAMA AKTIVITAS	INDEKS KEMATANGAN ATRIBUT
Mengetahui,		
(Kanit Regident)		

Gambar 4.9 laporan tingkat kematangan

2) Laporan *gap*

Rancangan *output* laporan *gap* digunakan untuk menampilkan data nilai kesenjangan tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan untuk setiap aktivitas.

LOGO KABUPATEN	LAPORAN GAP SAMSAT LAMPUNG TENGAH			LOGO SAMSAT
				TANGGAL :
KODE AKTIVITAS	CURRENT	EXPECTACY	GAP	
Mengetahui,				
(Kanit Regident)				

Gambar 4.10 laporan *gap*

3) Laporan rekomendasi perbaikan

Rancangan *output* laporan rekomendasi perbaikan digunakan untuk menampilkan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil temuan.

LOGO KABUPATEN	LAPORAN REKOMENDASI PERBAIKAN SAMSAT LAMPUNG TENGAH	LOGO SAMSAT
TANGGAL :		
KODE AKTIVITAS	REKOMENDASI PERBAIKAN	

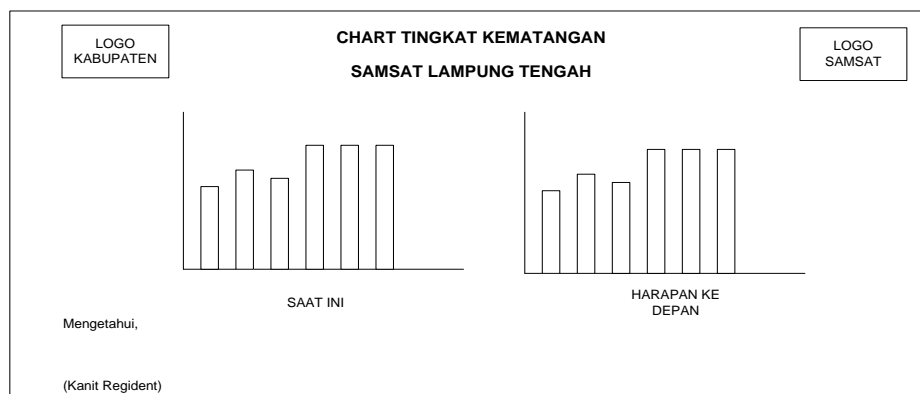
Mengetahui,

(Kanit Regident)

Gambar 4.11 laporan rekomendasi perbaikan

4) *Chart* tingkat kematangan

Rancangan *chart* tingkat kematangan digunakan untuk menampilkan nilai tingkat kematangan dalam bentuk batang.



Gambar 4.12 *chart* tingkat kematangan

c. Rancangan *input*

Rancangan *input* yang diusulkan pada program aplikasi audit sistem informasi ini dapat dilihat pada gambar berikut.

1) Rancangan *input* data proses

Rancangan *input* data proses digunakan untuk memasukkan data-data proses *domain*. Rancangan *input* data proses dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

FORM DATA PROSES				
Domain	<input type="text"/>	V	<input type="text"/>	<input type="text" value="B1"/> <input type="text" value="B2"/> <input type="text" value="B3"/> <input type="text" value="B4"/> <input type="text" value="B5"/>
Kode proses	<input type="text"/>			
Nama proses	<input type="text"/>			
	DOMAIN	KODE PROSES	NAMA PROSES	

Gambar 4.13 rancangan *input* data proses

2) Rancangan *input* data aktivitas

Rancangan *input* data aktivitas digunakan untuk memasukkan data-data aktivitas. Rancangan *input* data aktivitas dapat dilihat pada gambar berikut ini.

FORM DATA AKTIVITAS					
Kode proses	<input type="text"/>	B1	<input type="text"/>	B2	<input type="text" value="B3"/> <input type="text" value="B4"/> <input type="text" value="B5"/> <input type="text" value="B6"/>
Nama proses	<input type="text"/>				
Kode aktivitas	<input type="text"/>				
Nama aktivitas	<input type="text"/>				
	KODE PROSES	NAMA PROSES	KODE AKTIVITAS	NAMA AKTIVITAS	

Gambar 4.14 rancangan *input* data aktivitas

3) Rancangan *input* data manajemen

Rancangan *input* data manajemen digunakan untuk memasukkan data-data petugas instansi.

FORM DATA MANAJEMEN																				
NIK	<input type="text"/>	<input type="button" value="B1"/>	<input type="button" value="B2"/>	<input type="button" value="B3"/>																
		<input type="button" value="B4"/>	<input type="button" value="B5"/>																	
Nama	<input type="text"/>																			
Jenis kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan																			
TTL	<input type="text"/>	<input type="text"/>																		
Alamat	<input type="text"/>																			
Jabatan	<input type="text"/>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">NIK</th> <th style="width: 25%;">NAMA</th> <th style="width: 25%;">JENIS KELAMIN</th> <th style="width: 25%;">TEMPAT LAHIR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					NIK	NAMA	JENIS KELAMIN	TEMPAT LAHIR												
NIK	NAMA	JENIS KELAMIN	TEMPAT LAHIR																	

Gambar 4.15 rancangan *input* data manajemen

4) Rancangan *input* data user

Rancangan *input* data user digunakan untuk memasukkan data-data wajib pajak. Rancangan *input* data user dapat dilihat pada gambar berikut ini.

FORM DATA USER																								
Kode user	<input type="text"/>	<input type="button" value="B1"/>	<input type="button" value="B2"/>	<input type="button" value="B3"/>																				
		<input type="button" value="B4"/>	<input type="button" value="B5"/>																					
Nama	<input type="text"/>																							
Jenis kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan																							
Umur	<input type="text"/>																							
Alamat	<input type="text"/>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">KODE USER</th> <th style="width: 20%;">NAMA</th> <th style="width: 20%;">JENIS KELAMIN</th> <th style="width: 20%;">UMUR</th> <th style="width: 20%;">ALAMAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					KODE USER	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	ALAMAT															
KODE USER	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	ALAMAT																				

Gambar 4.16 rancangan *input* data user

5) Rancangan *input* data pernyataan

Rancangan *input* data pernyataan digunakan untuk memasukkan pernyataan berdasarkan masing-masing aktivitas.

FORM DATA PERNYATAAN			
Kode pernyataan	<input type="text"/>	<input type="button" value="B2"/> <input type="button" value="B3"/> <input type="button" value="B4"/> <input type="button" value="B5"/> <input type="button" value="B6"/>	
Kode aktivitas	<input type="text"/>	<input type="button" value="B1"/>	
Nama aktivitas	<input type="text"/>		
Pernyataan manajemen	<input type="text"/>		
Pernyataan user	<input type="text"/>		
KODE PERTANYAAN	KODE AKTIVITAS	PERTANYAAN MANAJEMEN	PERTANYAAN USER

Gambar 4.17 rancangan *input* data pernyataan6) Rancangan *input* data kuesioner *user*

Rancangan *input* data kuesioner *user* digunakan untuk memasukkan data-data pilihan jawaban *user* dari kuesioner. Rancangan *input* data kuesioner *user* dapat dilihat pada gambar berikut ini.

KUESIONER USER			
Kode user	<input type="text"/>	Tanggal	<input type="text"/>
Nama user	<input type="text"/>		
Kode pernyataan	Kualitas layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat telah sejalan dengan kebutuhan wajib pajak		
Saat ini	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3
	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	
Ke depan	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3
	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	
<input type="button" value="◀"/>		<input type="button" value="B1"/>	<input type="button" value="▶"/>
KODE USER	KODE PERNYATAAN	CURRENT	EXPECTACY

Gambar 4.18 rancangan *input* data kuesioner *user*

7) Rancangan *input* data kuesioner manajemen

Rancangan *input* data kuesioner manajemen digunakan untuk memasukkan data-data pilihan jawaban kuesioner manajemen.

KUESIONER MANAJEMEN			
NIK	<input type="text"/>	<input type="button" value="B1"/>	<input type="button" value="B2"/>
		<input type="button" value="B3"/>	Tanggal <input type="text"/>
Nama	<input type="text"/>		
Jabatan	<input type="text"/>		
Kode pernyataan	Kualitas layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat telah sejalan dengan kebutuhan wajib pajak		
Saat ini	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3
	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	
Ke depan	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 3
	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 1	
	<input type="button" value="◀"/>	<input type="button" value="B4"/>	<input type="button" value="▶"/>
KODE USER	KODE PERNYATAAN	CURRENT	EXPECTACY
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Gambar 4.19 rancangan *input* data kuesioner manajemen8) Rancangan *input* data solusi perbaikan

Rancangan *input* data solusi perbaikan digunakan untuk memasukkan data pemberian solusi perbaikan sistem ke depannya.

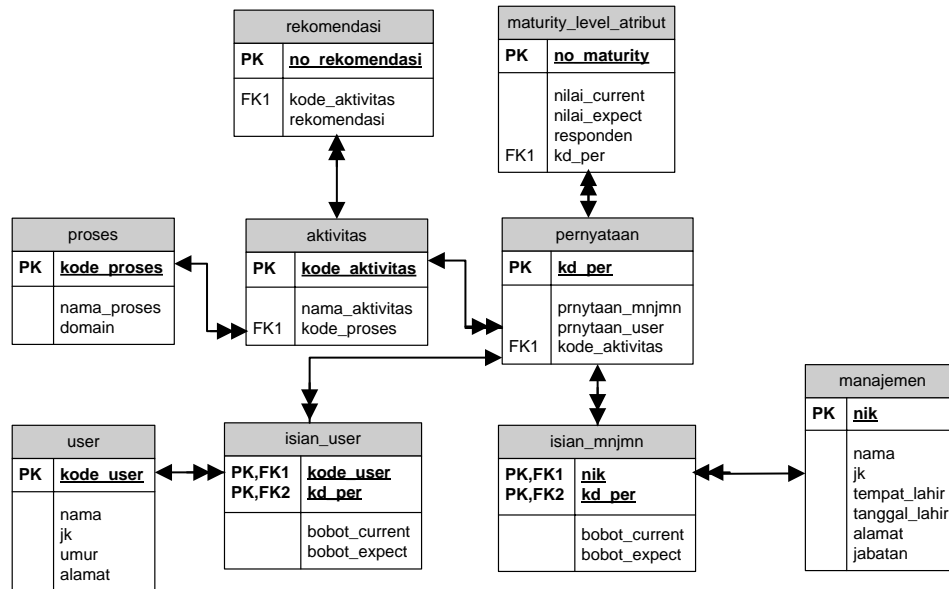
FORM DATA SOLUSI			
Nomor	...	<input type="button" value="B2"/>	<input type="button" value="B3"/>
		<input type="button" value="B4"/>	<input type="button" value="B5"/>
		<input type="button" value="B6"/>	
Kode aktivitas	...	<input type="button" value="B1"/>	
Nama aktivitas	...		
Solusi	<input type="text"/>		
NOMOR	KODE AKTIVITAS	SOLUSI	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Gambar 4.20 rancangan *input* data solusi perbaikand. Rancangan *database*

Pada rancangan *database*, peneliti merancang relasi antar tabel, dan kamus data yang dibutuhkan sistem yang akan diusulkan.

1) Relasi antar tabel

Berikut ini merupakan rancangan relasi antar tabel yang dibutuhkan sistem yang diusulkan.



Gambar 4.21 relasi antar tabel

Keterangan : PK = *Primary Key*

FK = *Foreign Key*

2) Kamus data

Berikut ini merupakan uraian kamus data dari *database* yang diusulkan.

a) Kamus data *maturity level* atribut

Nama *database* : db_tkti

Tabel : *maturity_level_atribut*

Primary Key : no_maturity

Foreign Key : kd_per

Panjang *record* : 17 byte

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.7 kamus data *maturity level* atribut

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
no_maturity	char	5	nomor <i>maturity</i>
nilai_current	float	-	nilai kematangan saat ini
nilai_expect	float	-	nilai kematangan harapan ke depan
responden	char	9	responden
kd_per	char	3	kode pernyataan

b) Kamus data proses

Nama *database* : db_tkti
 Tabel : proses
Primary Key : kode_proses
Foreign Key : -
 Panjang *record* : 36 *byte*
 Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.8 kamus data proses

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
kode_proses	char	4	kode proses
nama_proses	tinytext	30	nama proses
domain	char	2	domain

c) Kamus data aktivitas

Nama *database* : db_tkti
 Tabel : aktivitas
Primary Key : kode_aktivitas
Foreign Key : kode_proses
 Panjang *record* : 41 *byte*
 Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.9 kamus data aktivitas

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
kode_aktivitas	char	7	kode aktivitas
nama_aktivitas	tinytext	30	nama aktivitas
kode_proses	char	4	kode proses

d) Kamus data pernyataan

Nama *database* : db_tkti
 Tabel : pernyataan
Primary Key : kd_per
Foreign Key : kode_aktivitas
 Panjang *record* : 110 *byte*

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.10 kamus data pernyataan

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
kd_per	char	3	kode pernyataan
prnyataan_mnjmn	text	50	pernyataan manajemen
prnyataan_user	text	50	pernyataan <i>user</i>
kode_aktivitas	char	7	kode aktivitas

e) Kamus data *user*

Nama *database* : db_tkti

Tabel : *user*

Primary Key : kode_user

Foreign Key : -

Panjang *record* : 87 byte

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.11 kamus data *user*

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
kode_user	char	5	kode <i>user</i>
nama	varchar	30	nama
jk	char	9	jenis kelamin
umur	char	3	umur
alamat	tinytext	40	alamat

f) Kamus data isian *user*

Nama *database* : db_tkti

Tabel : isian_*user*

Primary Key : kode_user + kd_per

Foreign Key : kode_user + kd_per

Panjang *record* : 10 byte

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.12 kamus data isian *user*

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
kode_user	char	5	kode <i>user</i>
kd_per	char	3	kode pernyataan
bobot_current	int	1	bobot nilai saat ini
bobot_expect	int	1	bobot nilai harapan ke depan

g) Kamus data manajemen

Nama *database* : db_tkti

Tabel : manajemen

Primary Key : nik

Foreign Key : -

Panjang *record* : 144 *byte*

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.13 kamus data manajemen

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
nik	char	5	nomor induk karyawan
nama	varchar	30	nama
jk	char	9	jenis kelamin
tempat_lahir	varchar	30	tempat lahir
tanggal_lahir	date	-	tanggal lahir
alamat	tinytext	40	alamat
jabatan	varchar	30	jabatan

h) Kamus data isian manajemen

Nama *database* : db_tkti

Tabel : isian_manajemen

Primary Key : nik + kd_per

Foreign Key : nik + kd_per

Panjang *record* : 10 *byte*

Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.14 kamus data isian manajemen

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
nik	char	5	nik
kd_per	char	3	kode pernyataan
bobot_current	int	1	bobot nilai saat ini
bobot_expect	int	1	bobot nilai harapan ke depan

i) Kamus data rekomendasi

Nama *database* : db_tkti
Tabel : rekomendasi
Primary Key : no_rekomendasi
Foreign Key : kode_aktivitas
Panjang *record* : 91 byte
Media penyimpanan : harddisk

Tabel 4.15 kamus data rekomendasi

<i>Field Name</i>	<i>Type</i>	<i>Size</i>	<i>Description</i>
no_rekomendasi	char	4	nomor rekomendasi
kode_aktivitas	char	7	kode aktivitas
rekomendasi	text	80	rekomendasi

e. Sistem kode

Sistem kode digunakan untuk memudahkan pengelompokkan data dan identifikasi data pada baris data tertentu. Adapun sistem kode yang diusulkan sebagai berikut.

1) Nomor *maturity*

Nomor *maturity* menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 5 digit huruf dan angka dengan aturan sebagai berikut.

- a) Digit 1-2 = menunjukkan inisial *maturity level*
- b) Digit 3-5 = menunjukkan nomor urut *maturity level*

Contoh : ML001

2) Nomor rekomendasi

Nomor rekomendasi menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 4 digit huruf dan angka dengan aturan sebagai berikut.

- a) Digit 1-2 = menunjukkan inisial rekomendasi
- b) Digit 3-4 = menunjukkan nomor urut rekomendasi

Contoh : RM01

3) Kode proses

Kode proses menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 4 digit angka dan huruf dengan aturan sebagai berikut.

- a) Digit 1-2 = menunjukkan inisial singkatan dari nama domain
- b) Digit 3-4 = menunjukkan urutan proses

Contoh : DS11

4) Kode aktivitas

Kode aktivitas menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 7 digit huruf dan angka dengan aturan sebagai berikut.

- a) Digit 1-2 = menunjukkan inisial singkatan dari nama domain
- b) Digit 3-4 = menunjukkan nomor urut proses
- c) Digit 6-7 = menunjukkan nomor urut aktivitas

Contoh : DS11.01

5) Kode pernyataan

Kode pernyataan menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 3 digit huruf dan angka dengan aturan sebagai berikut.

- a) Digit 1 = menunjukkan inisial pernyataan
- b) Digit 2-3 = menunjukkan nomor urut pernyataan

Contoh : P01

6) Kode *user*

Kode *user* menggunakan tipe kode *group* yang terdiri dari 5 digit angka dengan aturan sebagai berikut.

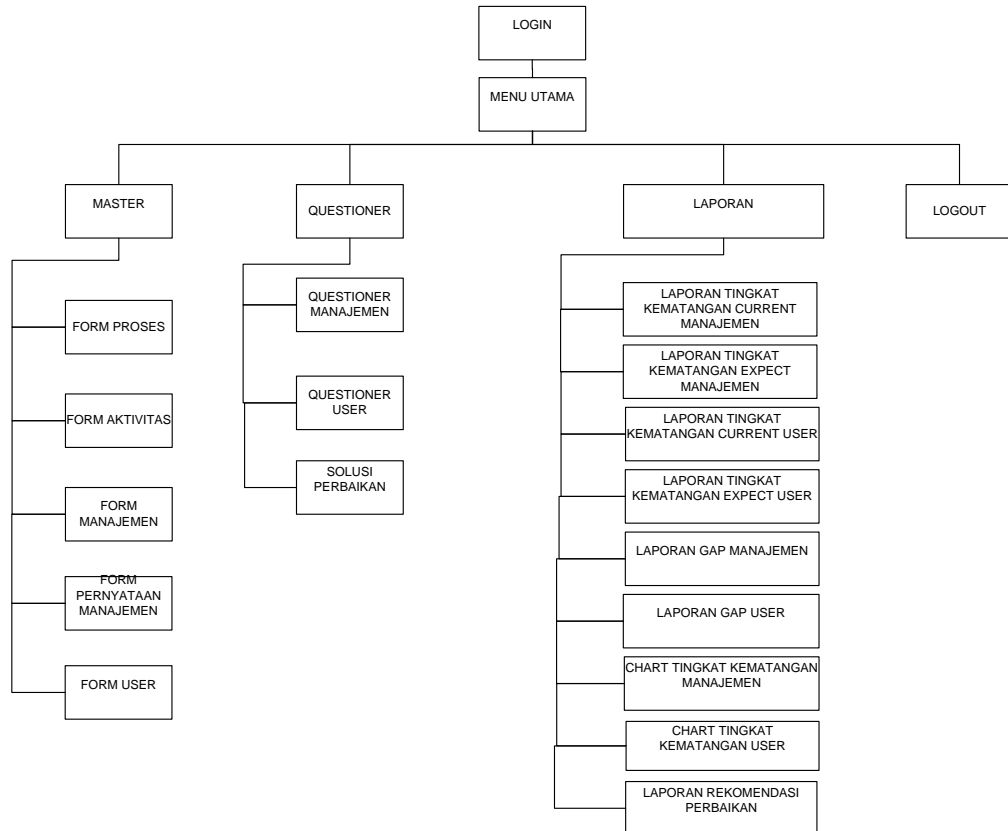
- a) Digit 1-2 = menunjukkan inisial *user*
- b) Digit 3-5 = menunjukkan nomor urut *user*

Contoh : US001

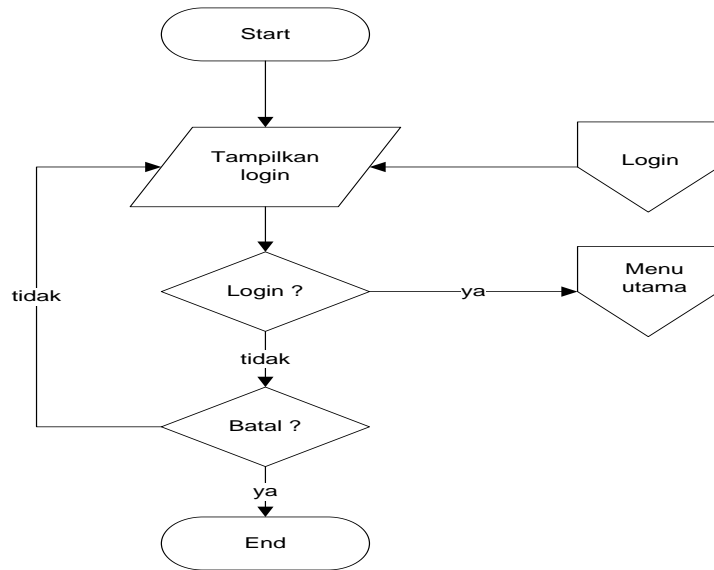
f. Rancangan logika program

Program flowchart / logika program merupakan bagan yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah dari proses program aplikasi.

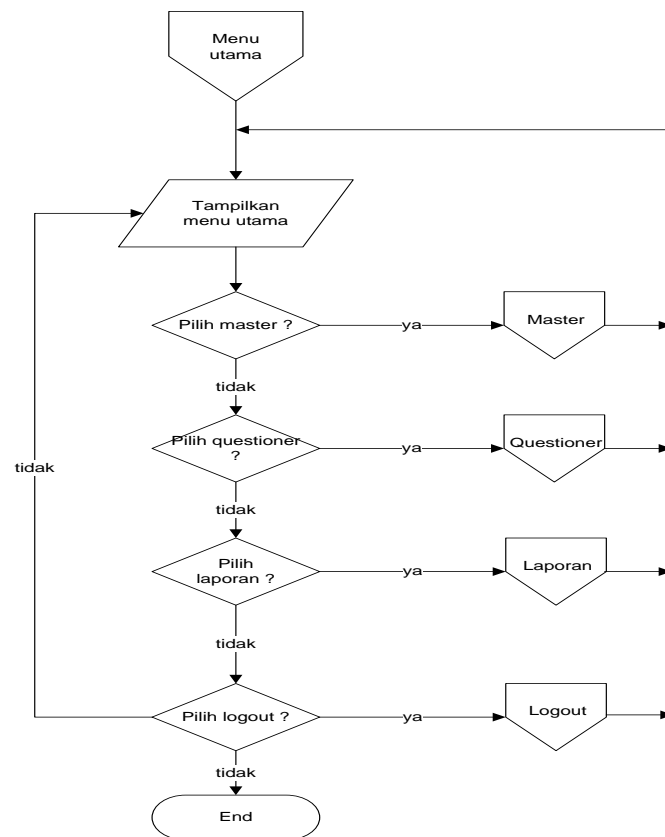
1) *Hierarchy input proses output*



Gambar 4.22 *hierarchy input process output*

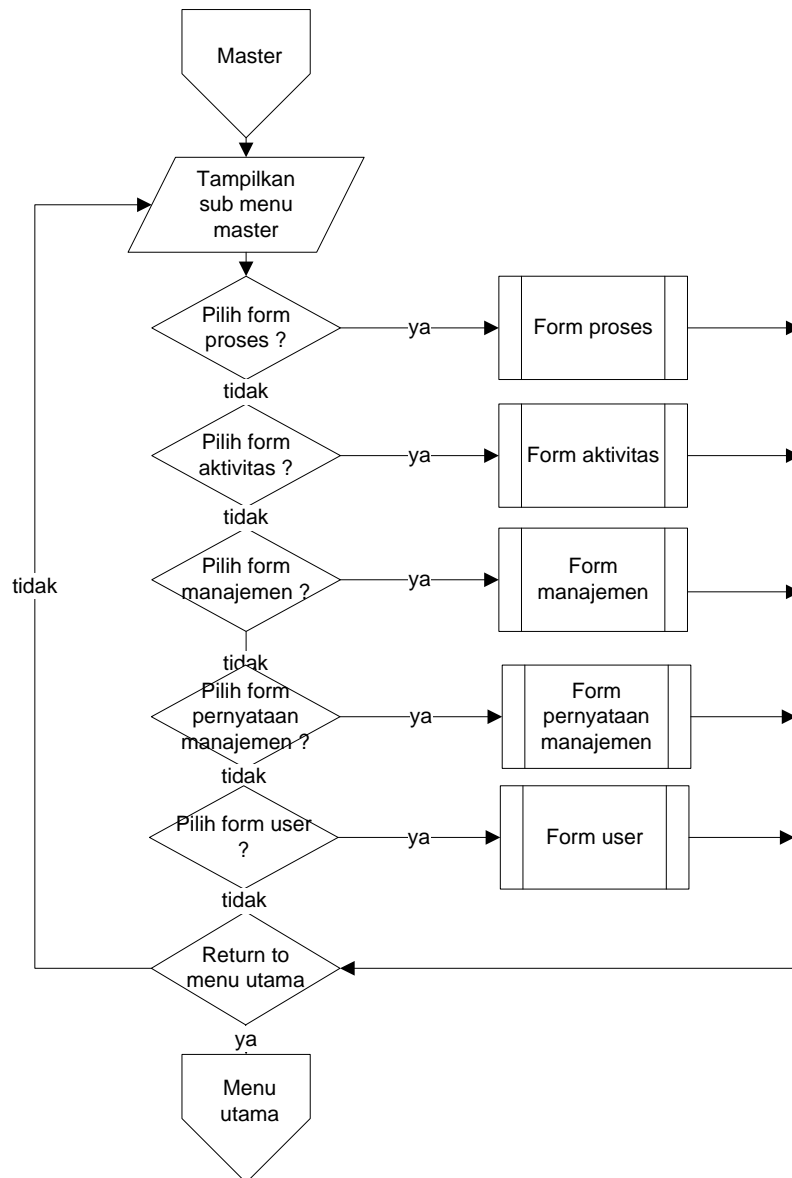
2) Logika program *login*Gambar 4.23 logika program *login*

3) Logika program menu utama

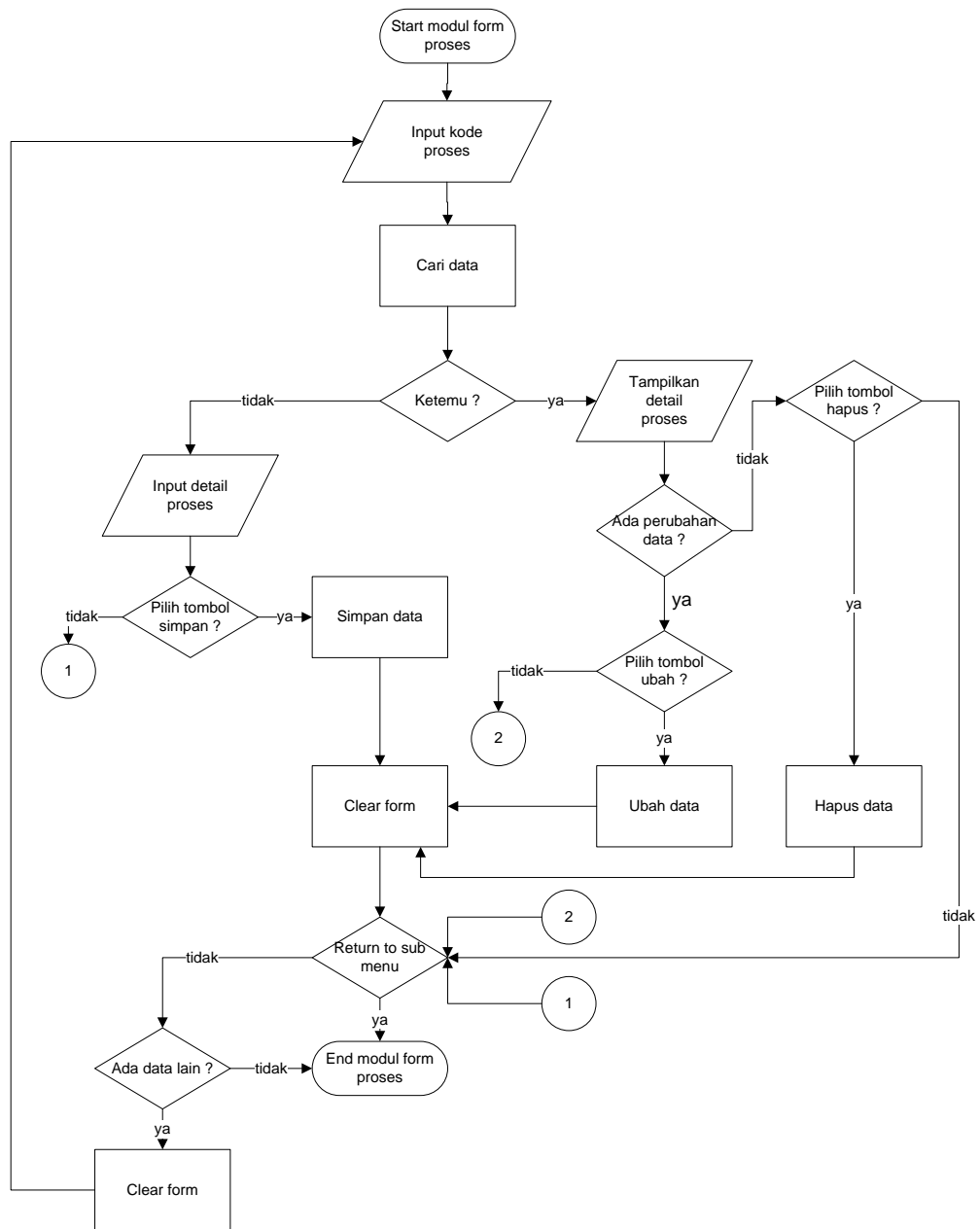


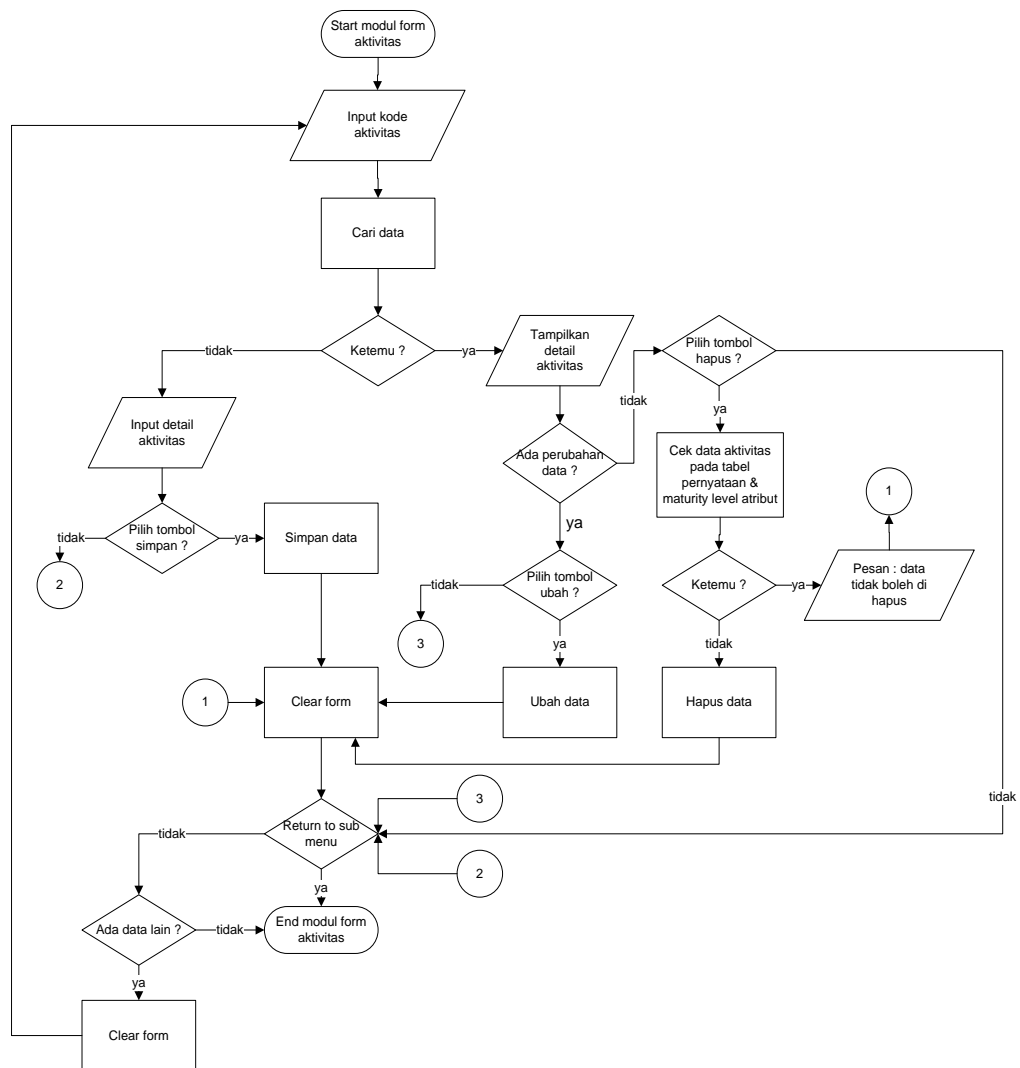
Gambar 4.24 logika program menu utama

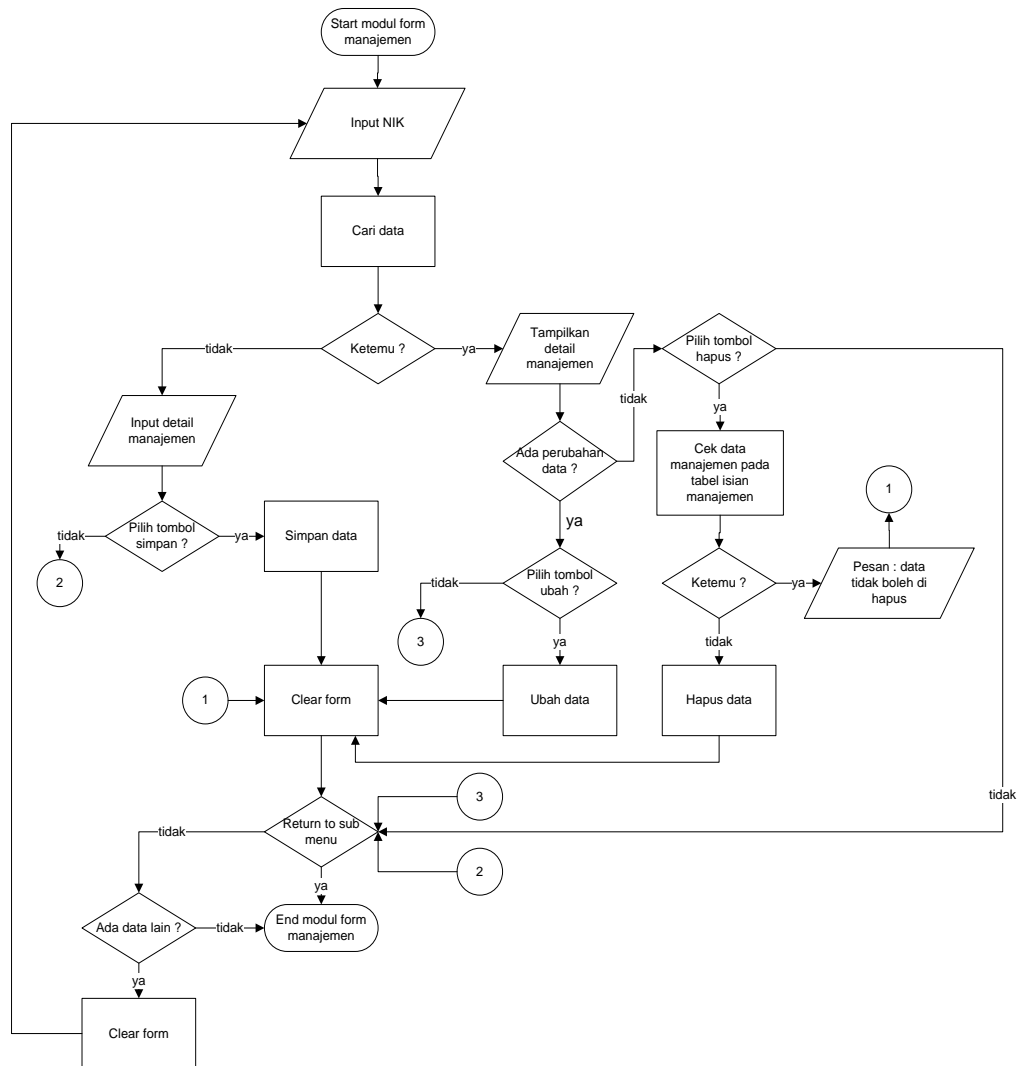
4) Logika program sub menu master

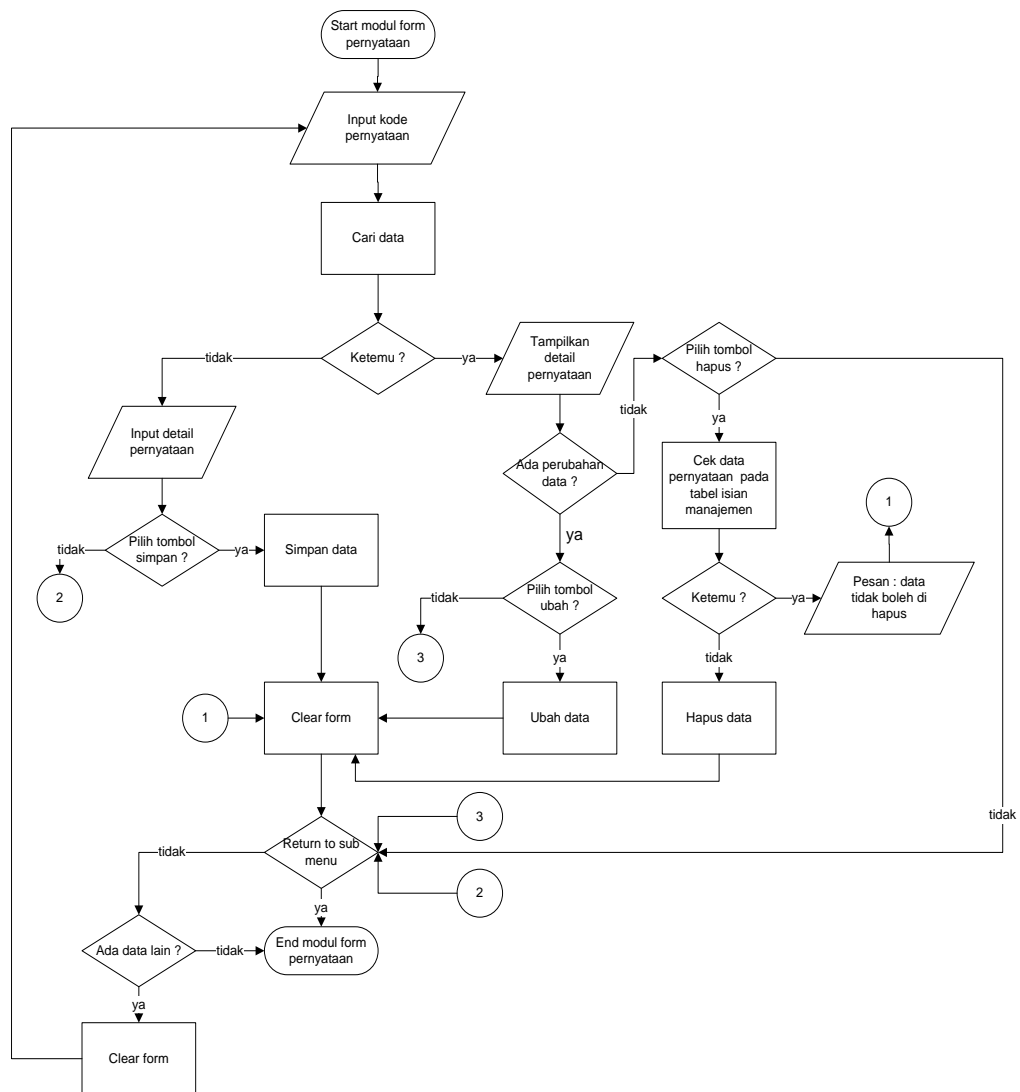


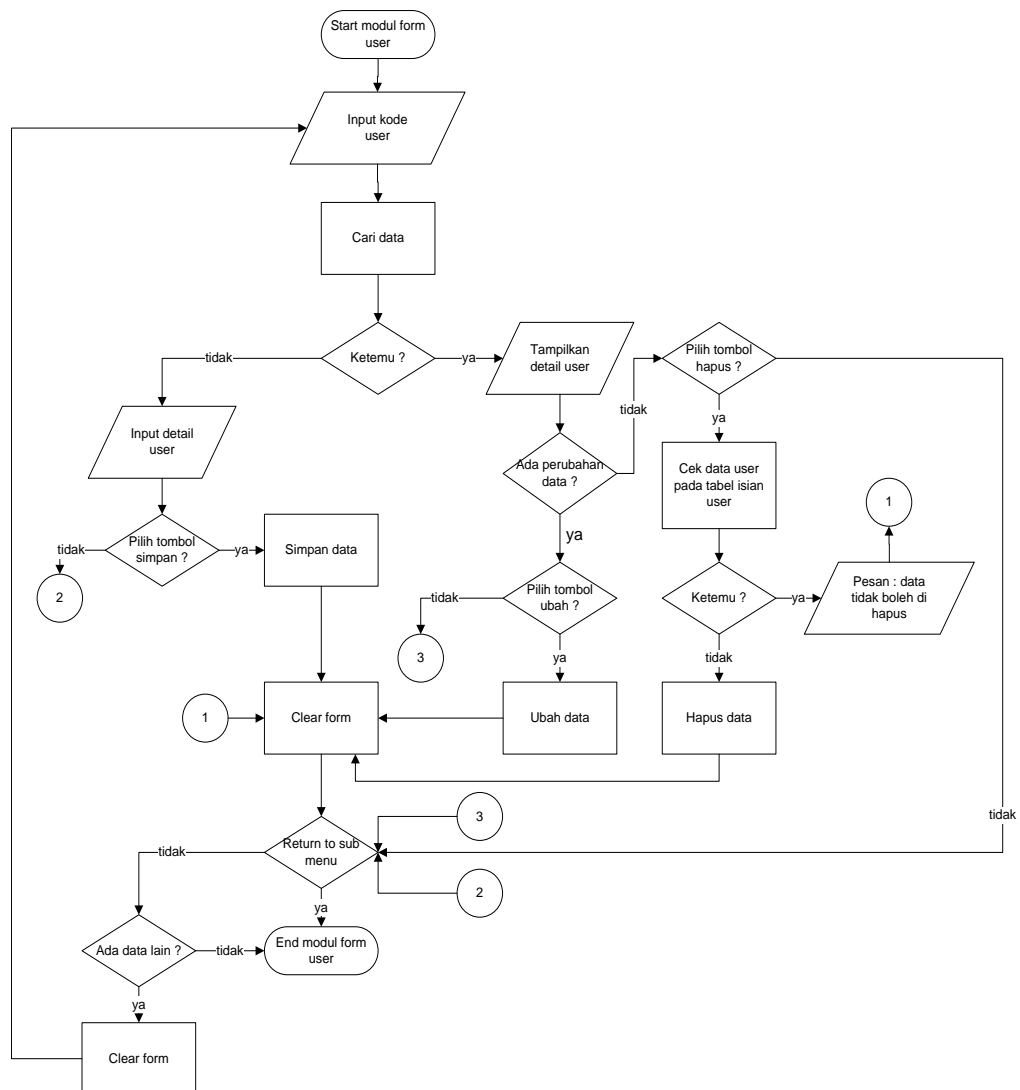
Gambar 4.25 logika program sub menu master

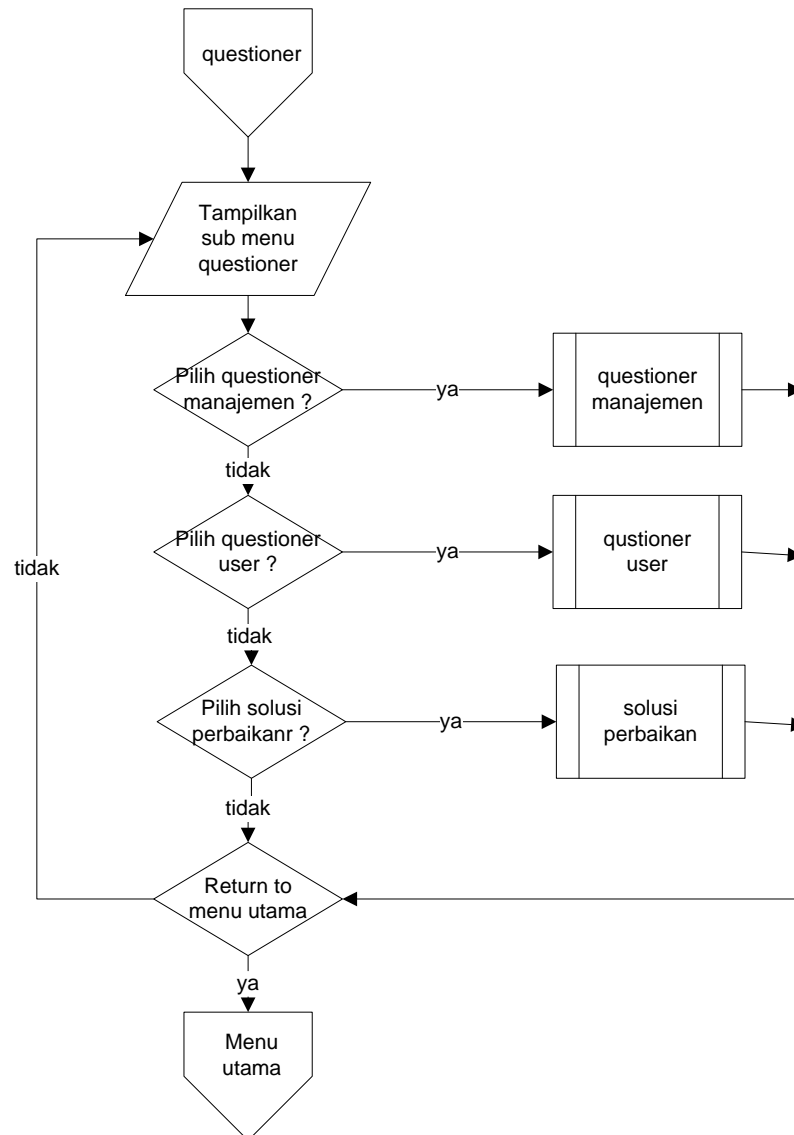
5) Logika program *input* data prosesGambar 4.26 logika program *input* data proses

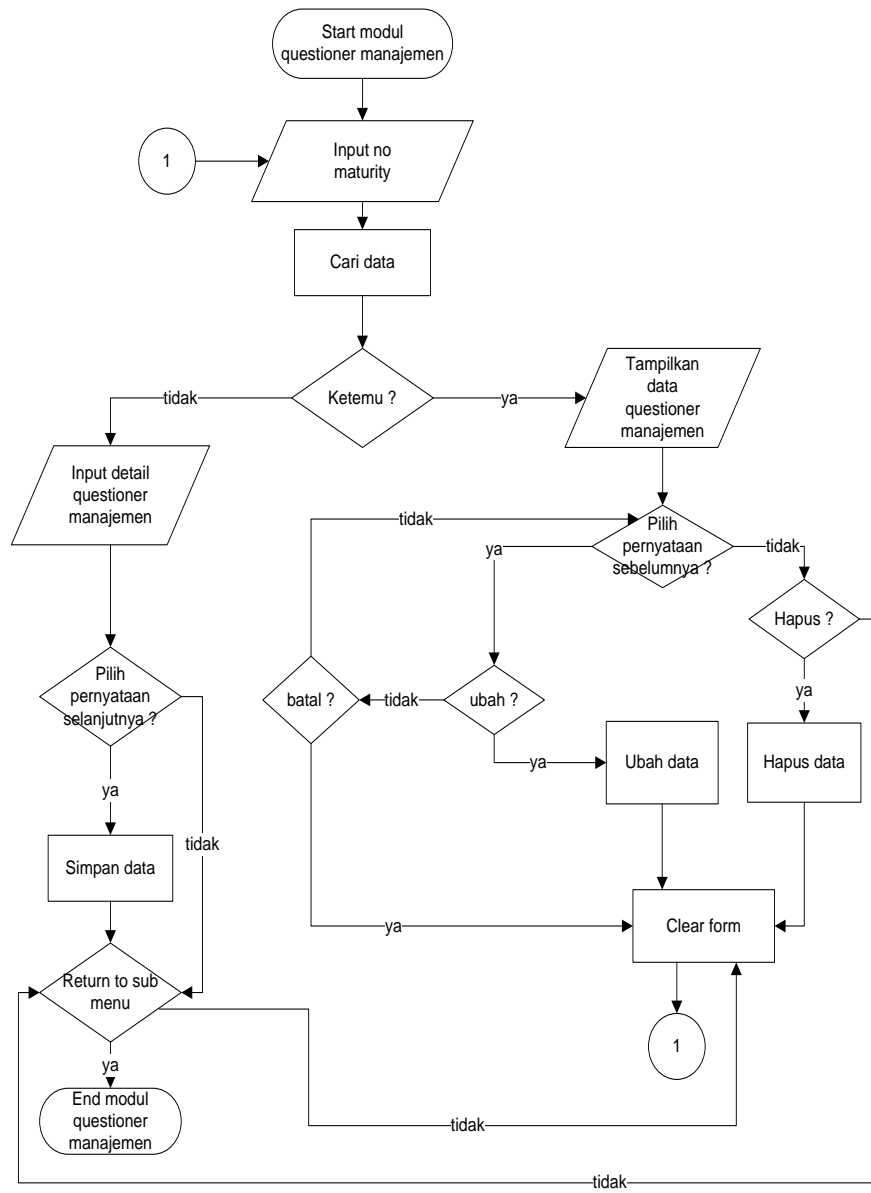
6) Logika program *input* data aktivitasGambar 4.27 logika program *input* data aktivitas

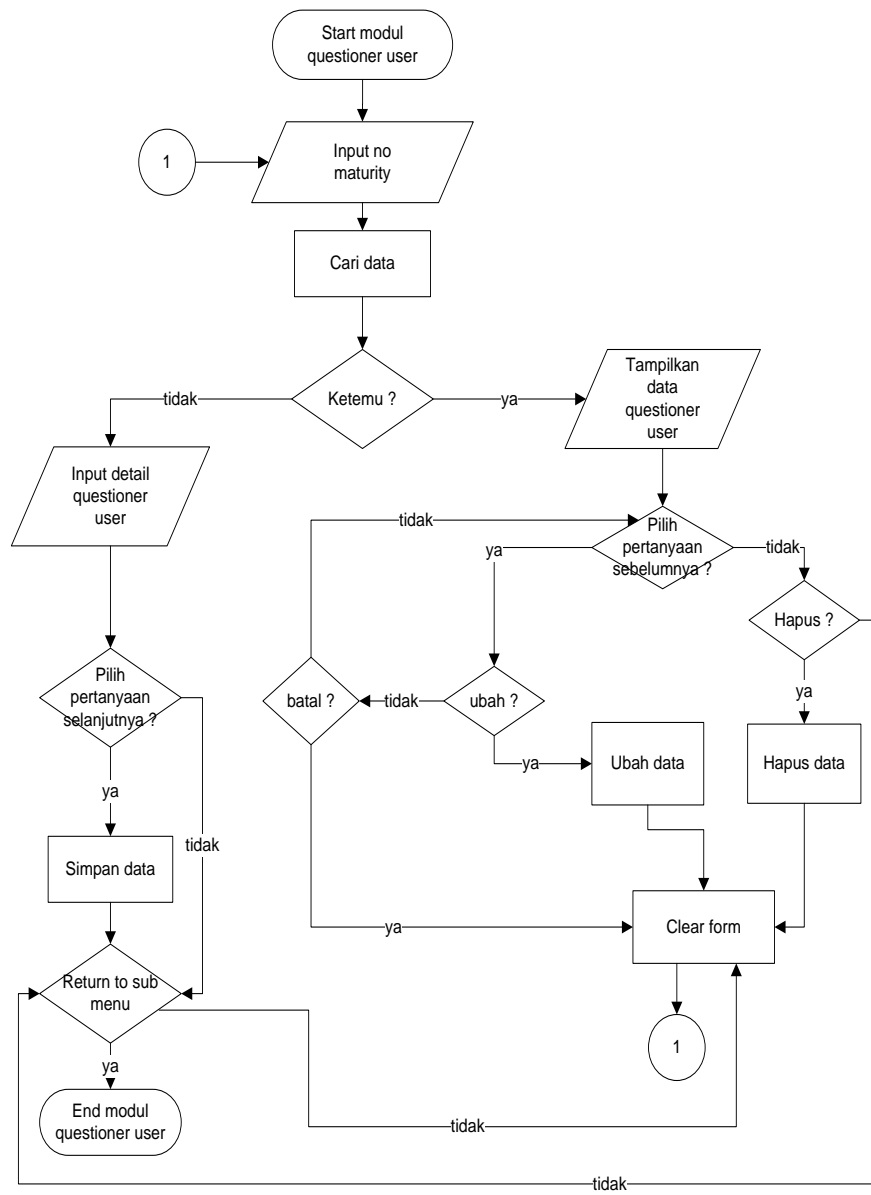
7) Logika program *input* data manajemenGambar 4.28 logika program *input* data manajemen

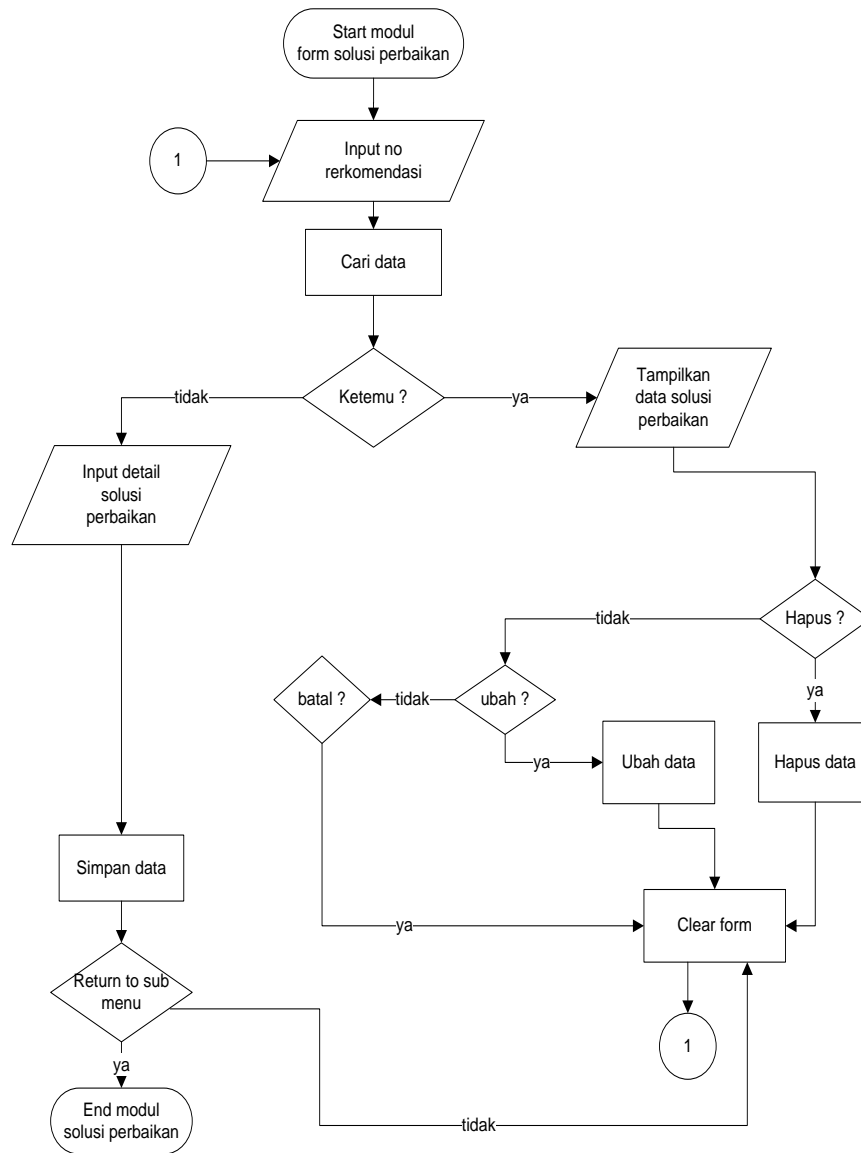
8) Logika program *input* data pernyataanGambar 4.29 logika program *input* data pernyataan

9) Logika program *input data user*Gambar 4.30 logika program *input data user*

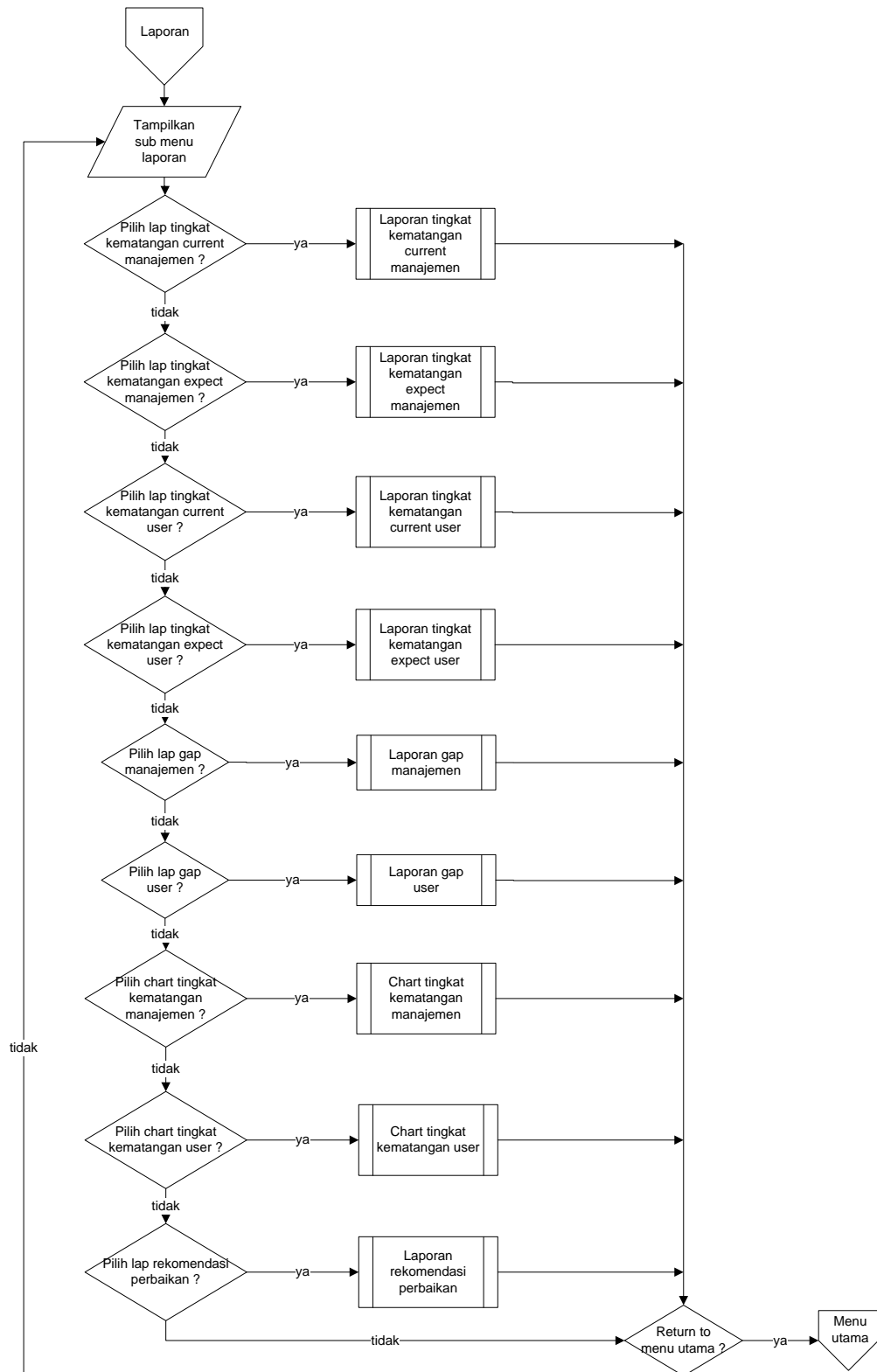
10) Logika program sub menu *questioner*Gambar 4.31 logika program sub menu *questioner*

11) Logika program *input data questioner* manajemenGambar 4.32 logika program *input data questioner* manajemen

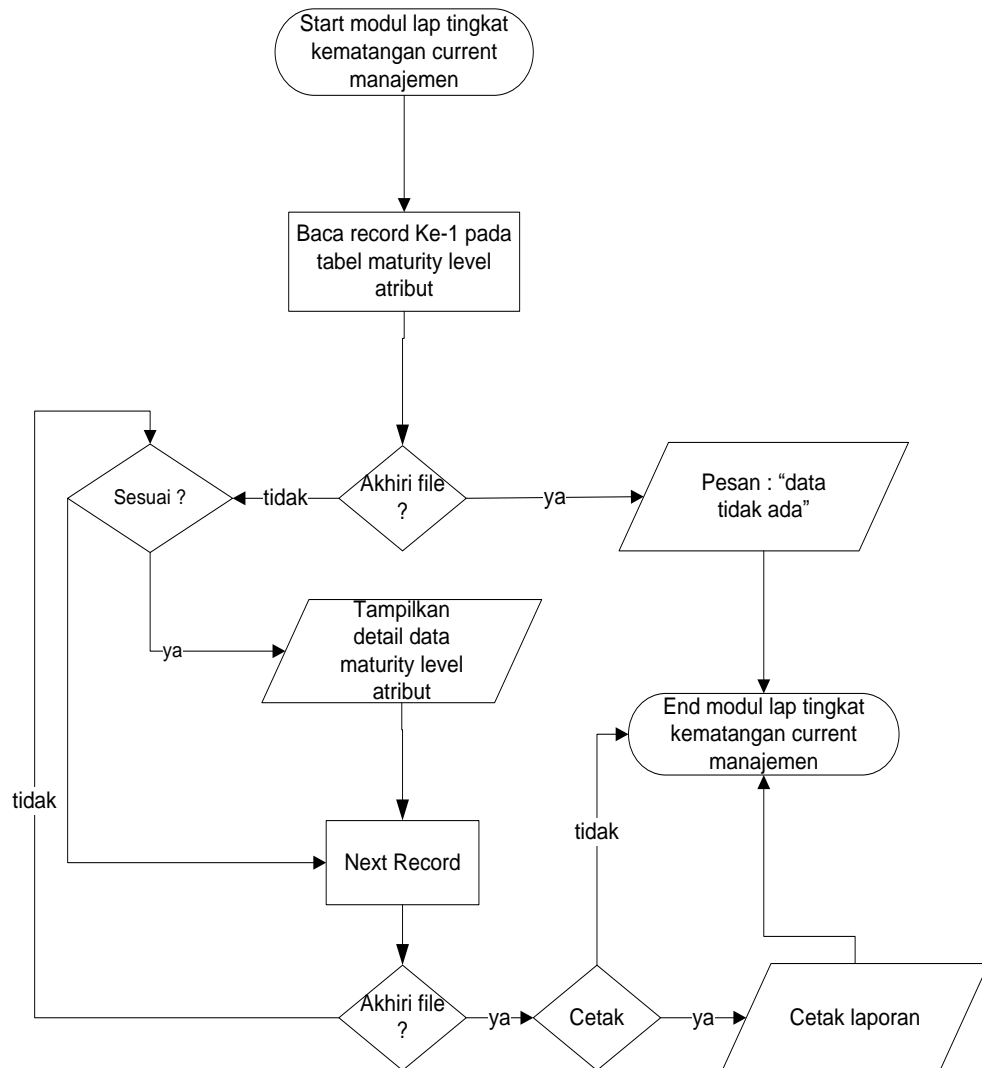
12) Logika program *input data questioner user*Gambar 4.33 logika program *input data questioner user*

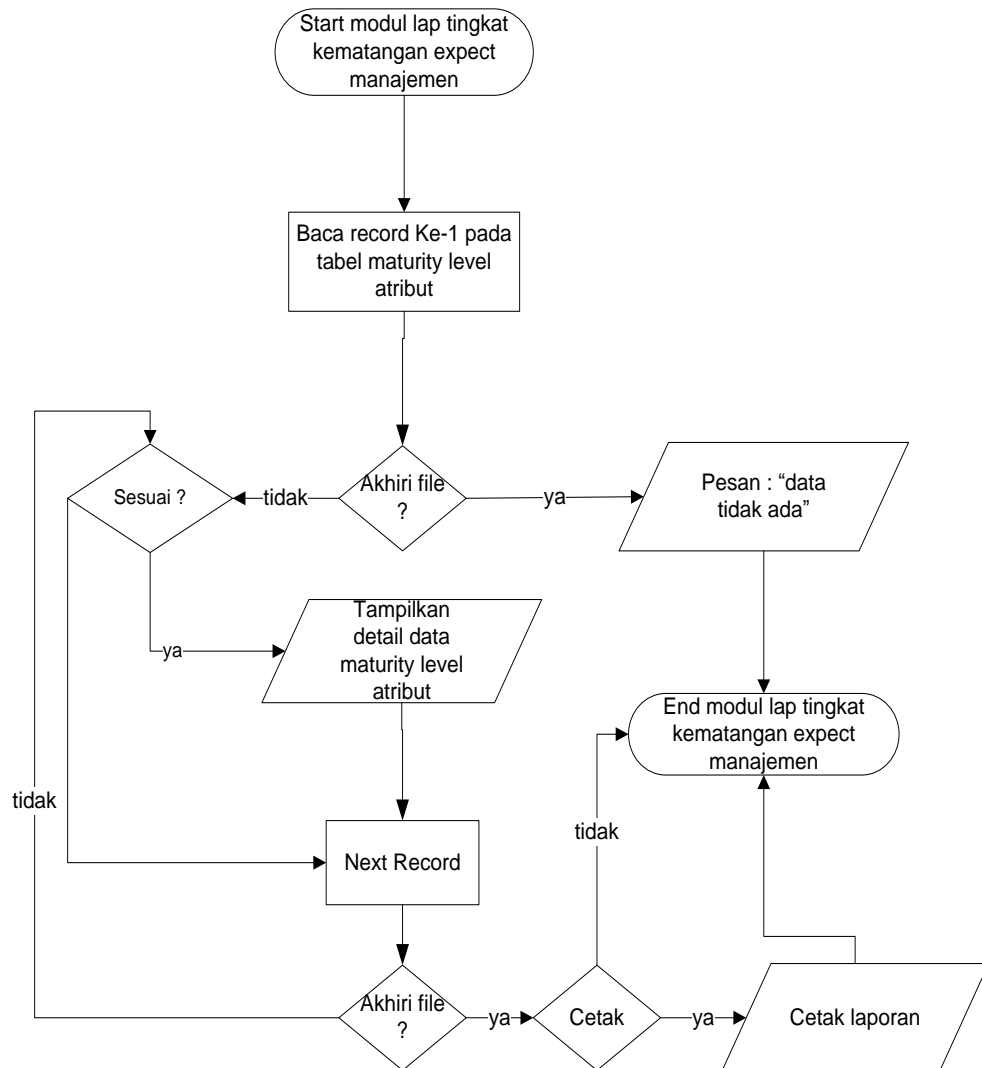
13) Logika program *input* data solusi perbaikanGambar 4.34 logika program *input* data solusi perbaikan

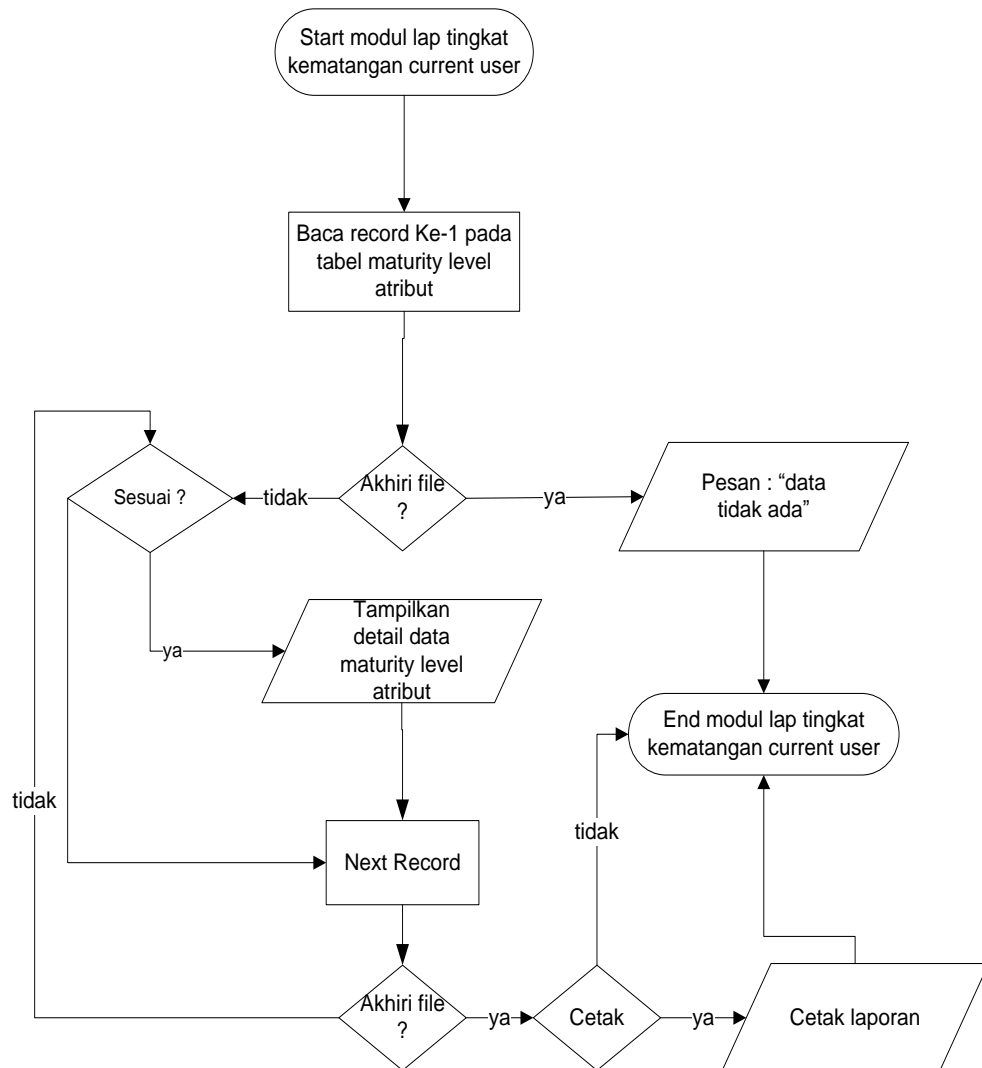
14) Logika program sub menu laporan

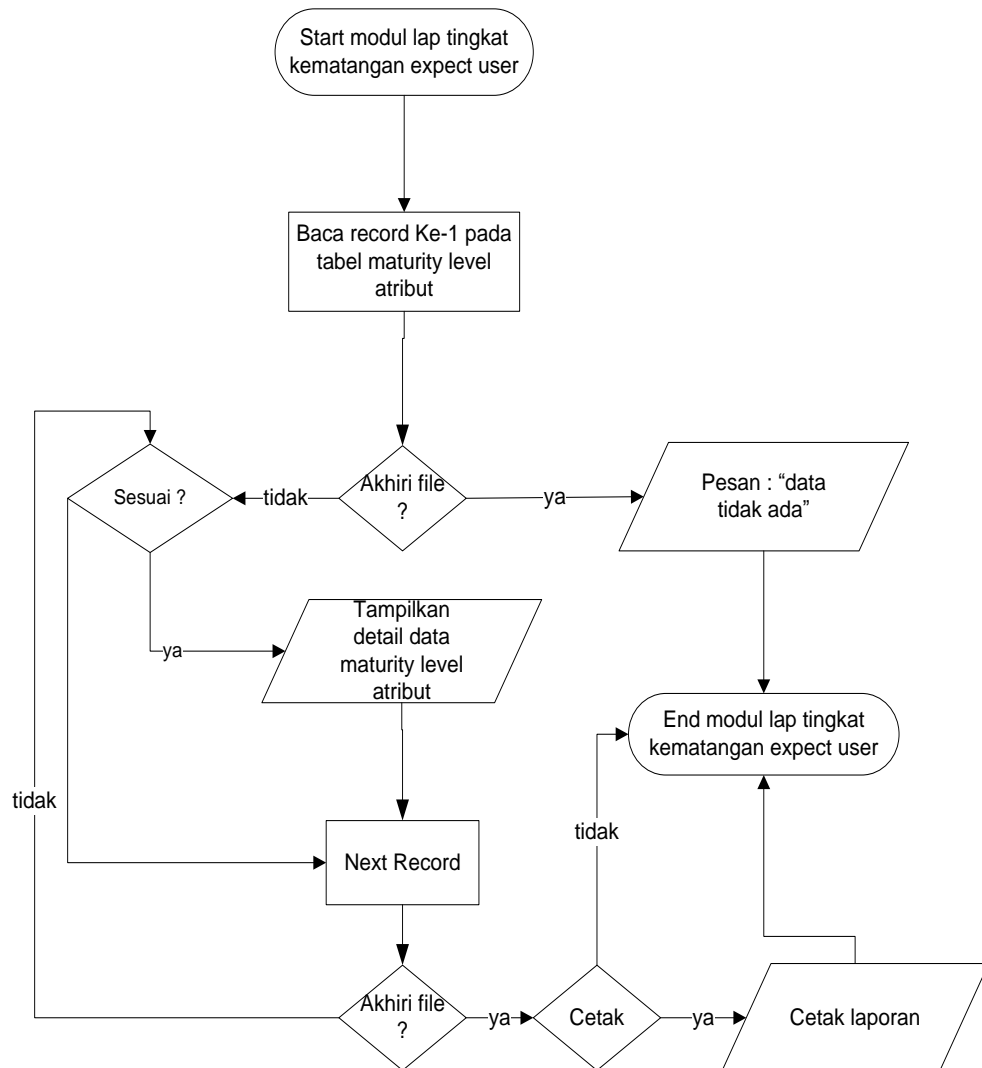


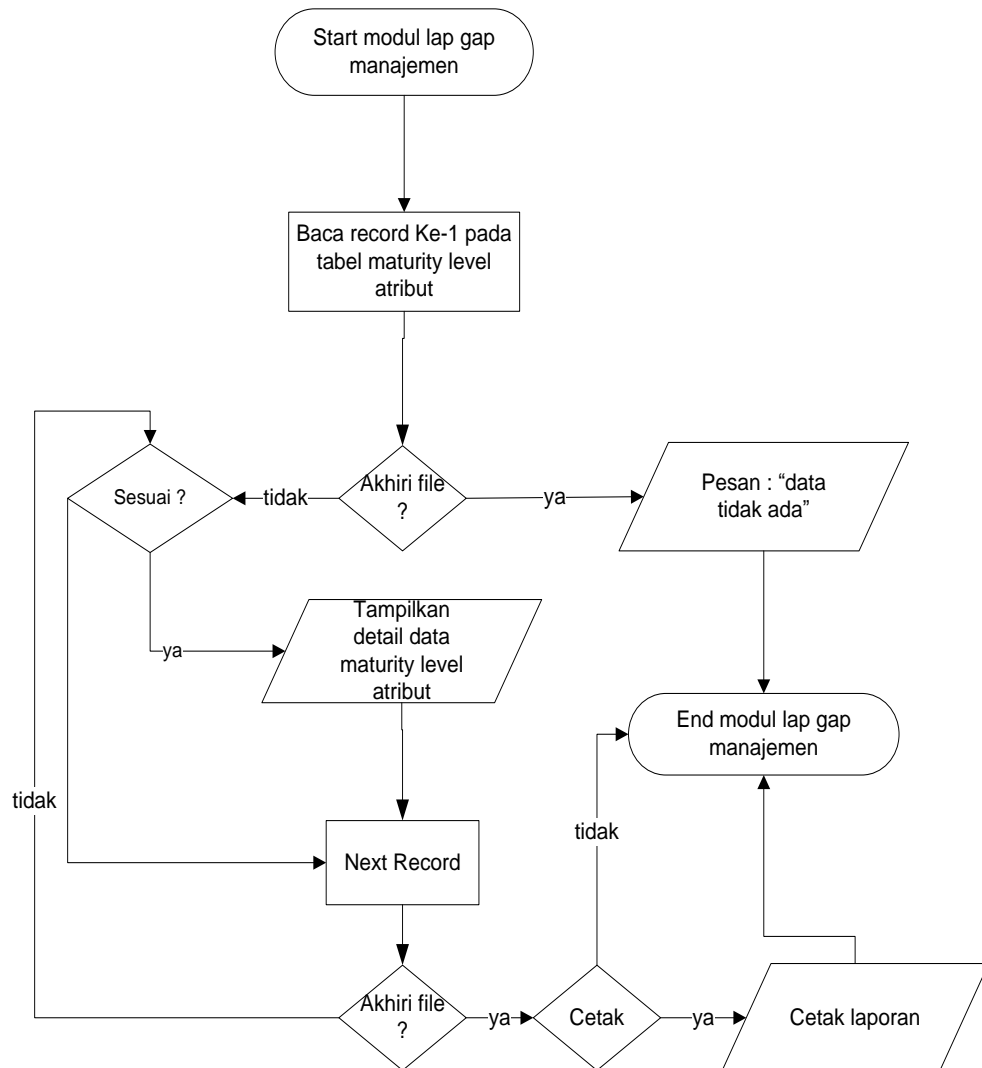
Gambar 4.35 logika program sub menu laporan

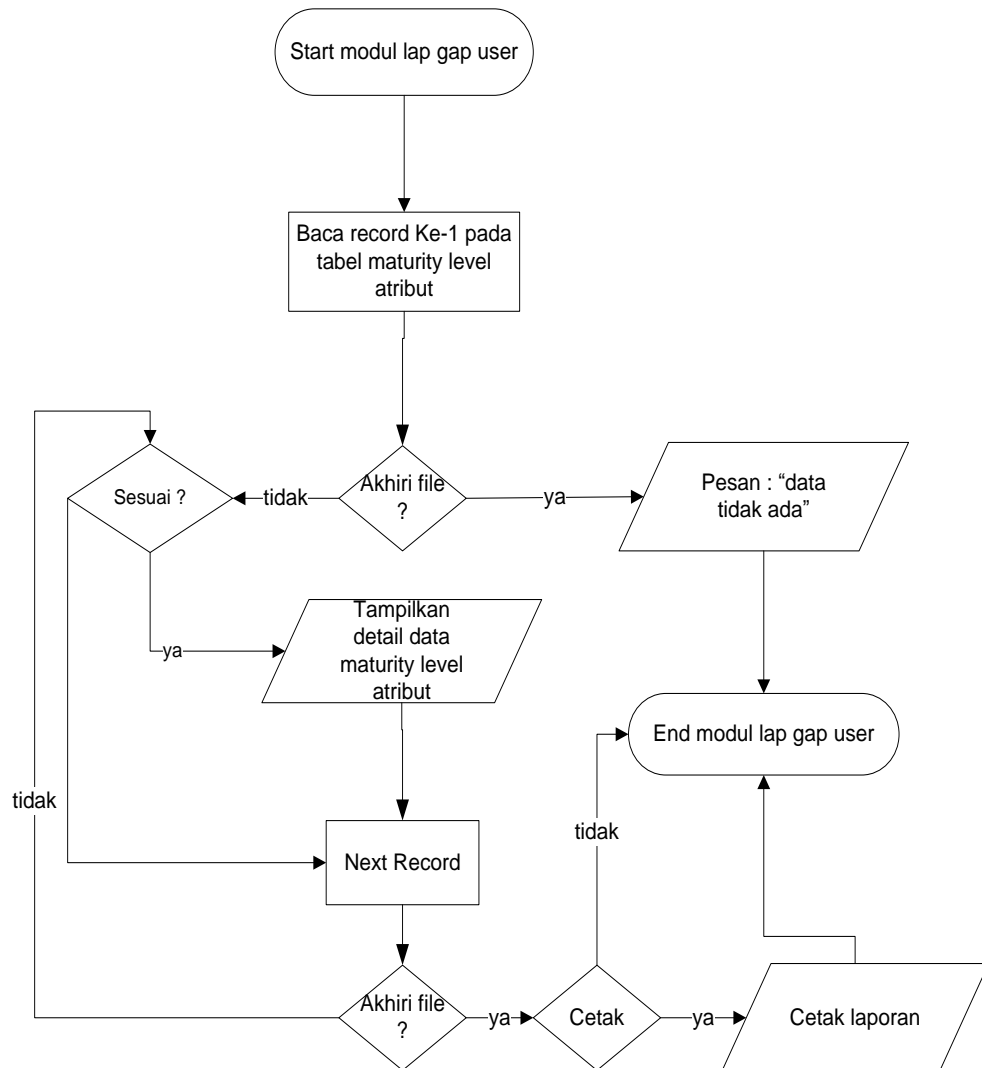
15) Logika program laporan tingkat kematangan *current* manajemenGambar 4.36 logika program laporan tingkat kematangan *current* manajemen

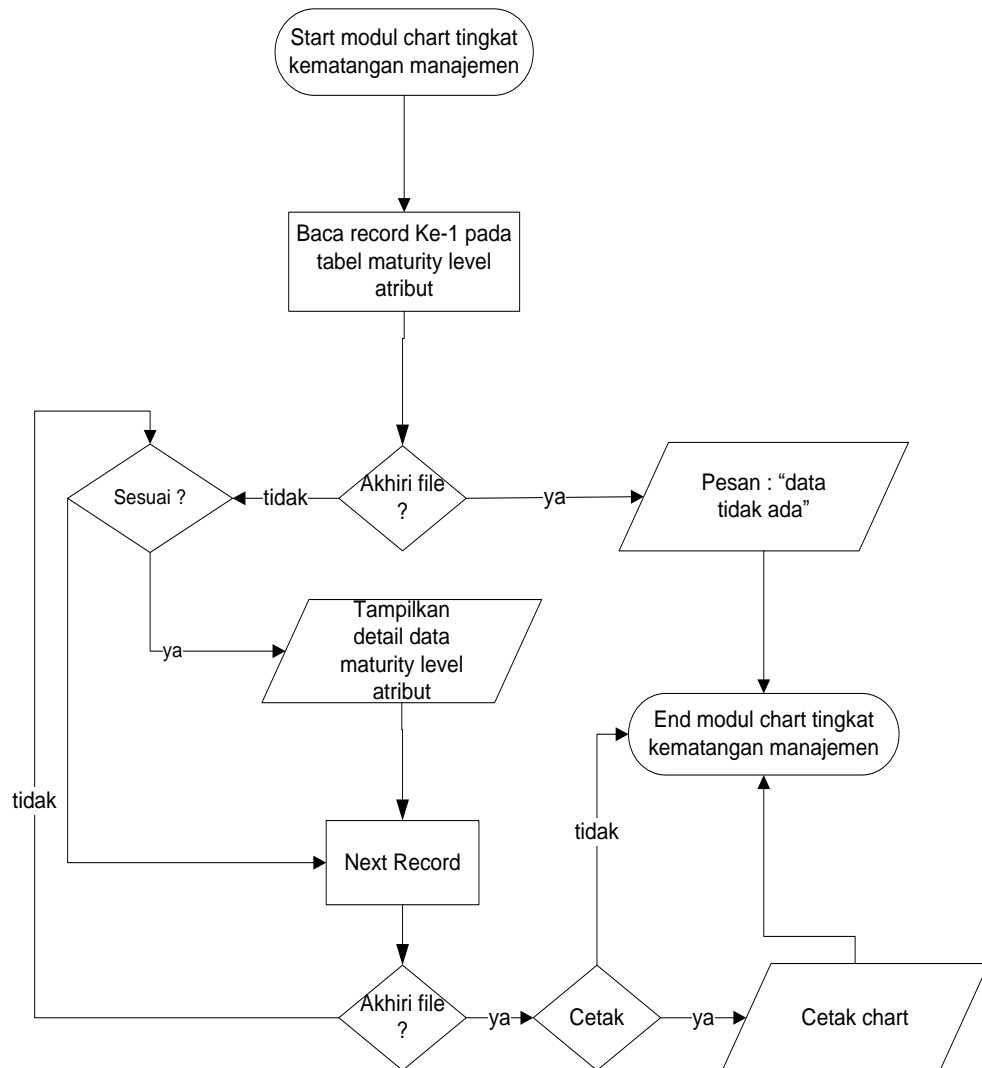
16) Logika program laporan tingkat kematangan *expect* manajemenGambar 4.37 logika program laporan tingkat kematangan *expect* manajemen

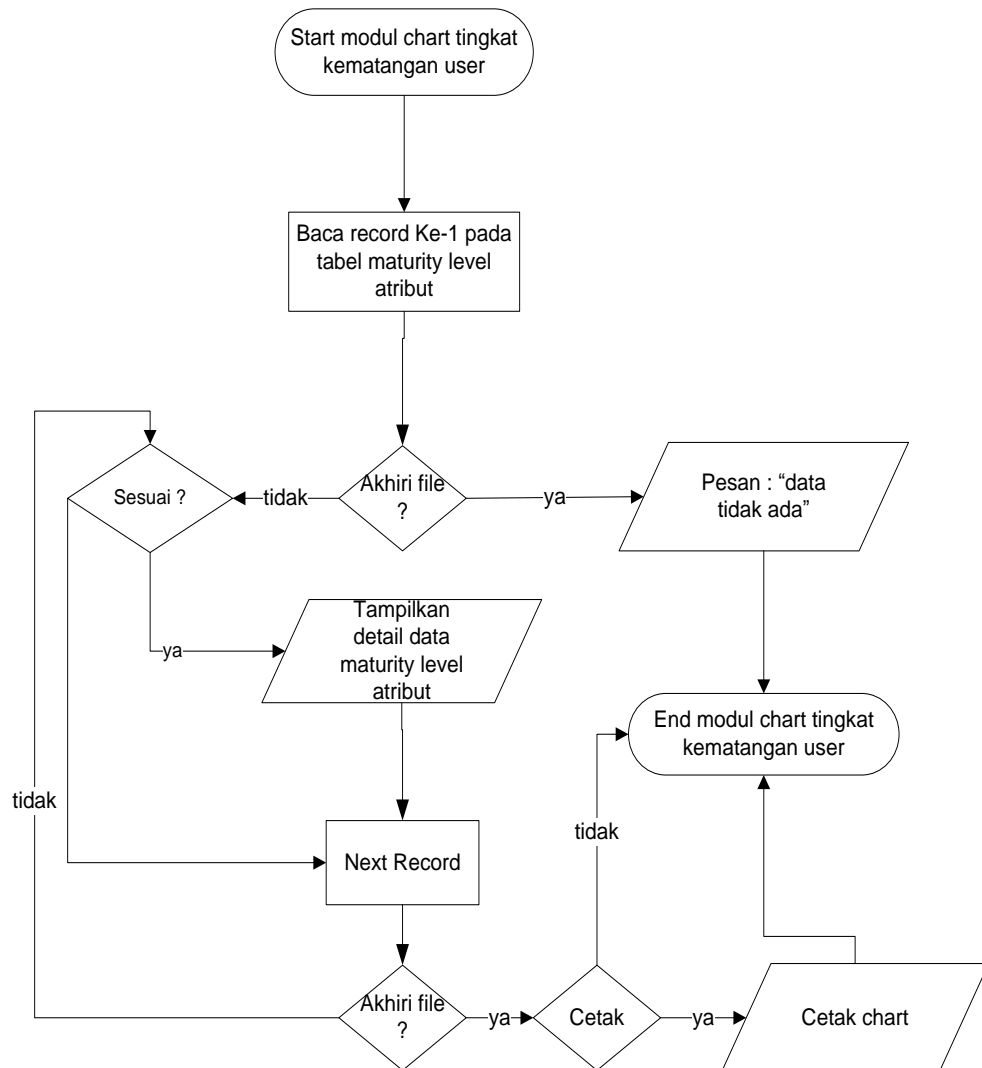
17) Logika program laporan tingkat kematangan *current user*Gambar 4.38 logika program laporan tingkat kematangan *current user*

18) Logika program laporan tingkat kematangan *expect user*Gambar 4.39 logika program laporan tingkat kematangan *expect user*

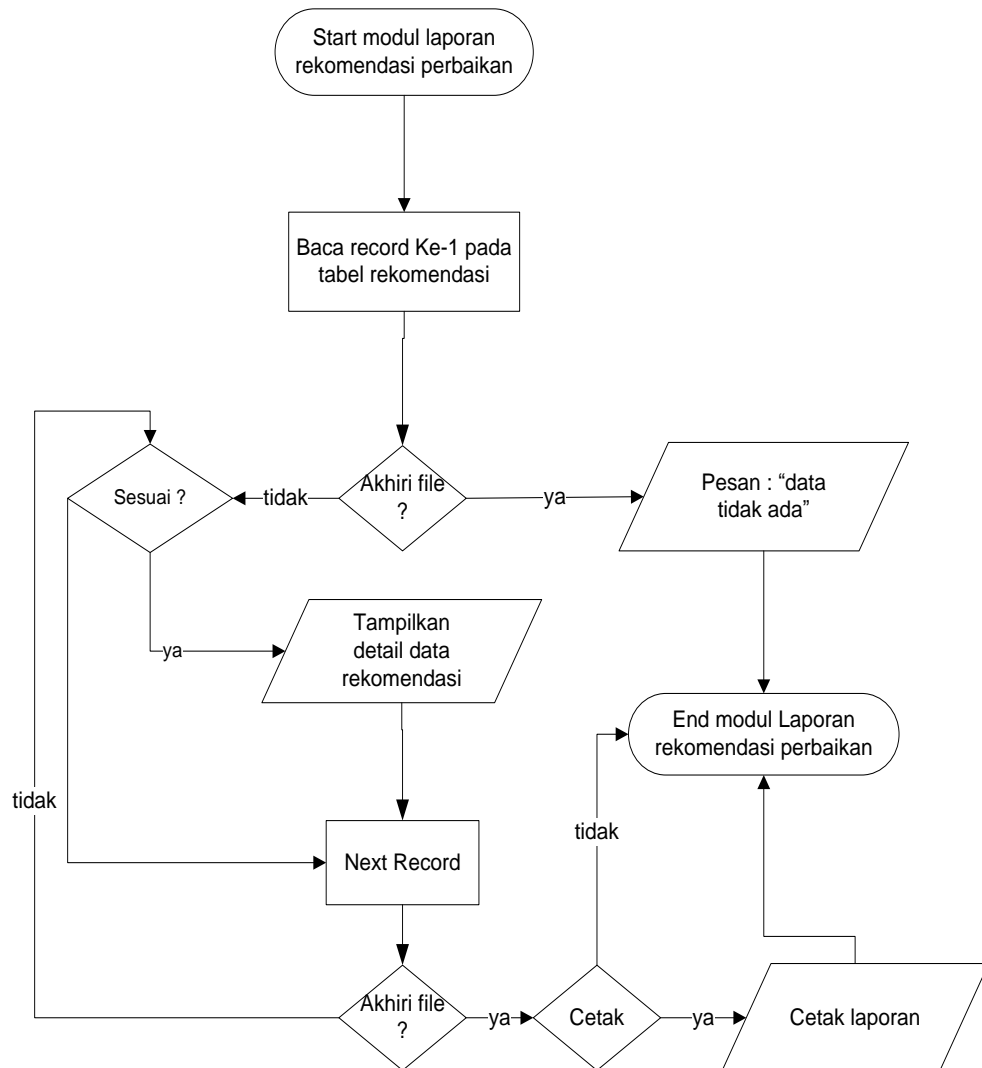
19) Logika program laporan *gap* manajemenGambar 4.40 logika program laporan *gap* manajemen

20) Logika program laporan *gap user*Gambar 4.41 logika program laporan *gap user*

21) Logika program *chart* tingkat kematangan manajemenGambar 4.42 logika program *chart* tingkat kematangan manajemen

22) Logika program *chart* tingkat kematangan *user*Gambar 4.43 logika program *chart* tingkat kematangan *user*

23) Logika program laporan rekomendasi perbaikan



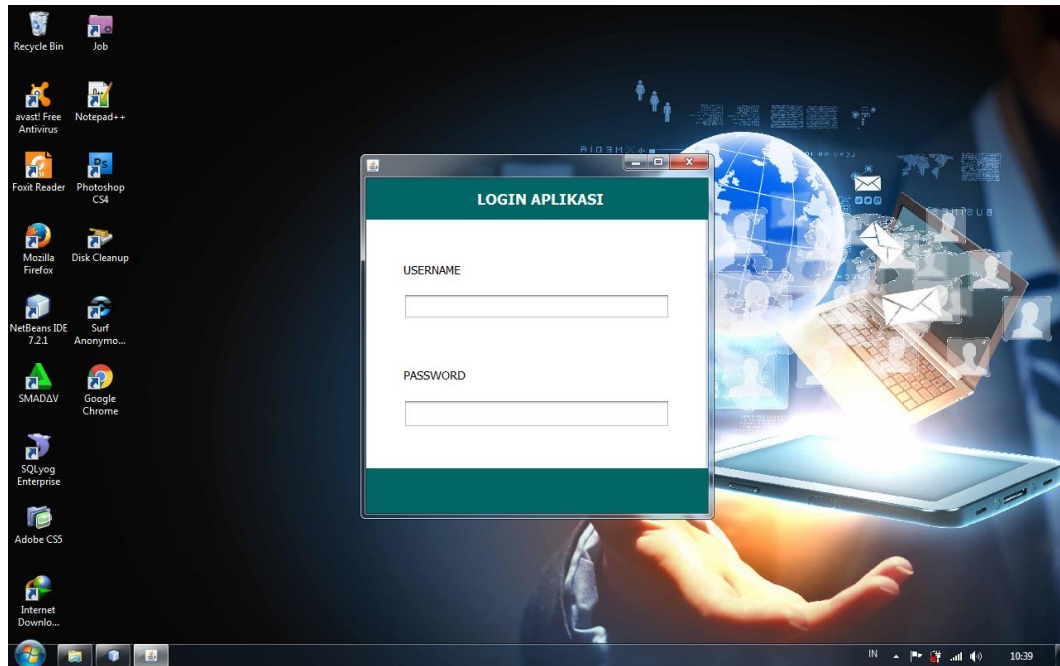
Gambar 4.44 logika program laporan rekomendasi perbaikan

4.2 Tampilan Hasil Program

Pada sub bab tampilan hasil program menggambarkan hasil program aplikasi tata kelola teknologi informasi yang diusulkan oleh peneliti.

1. Login

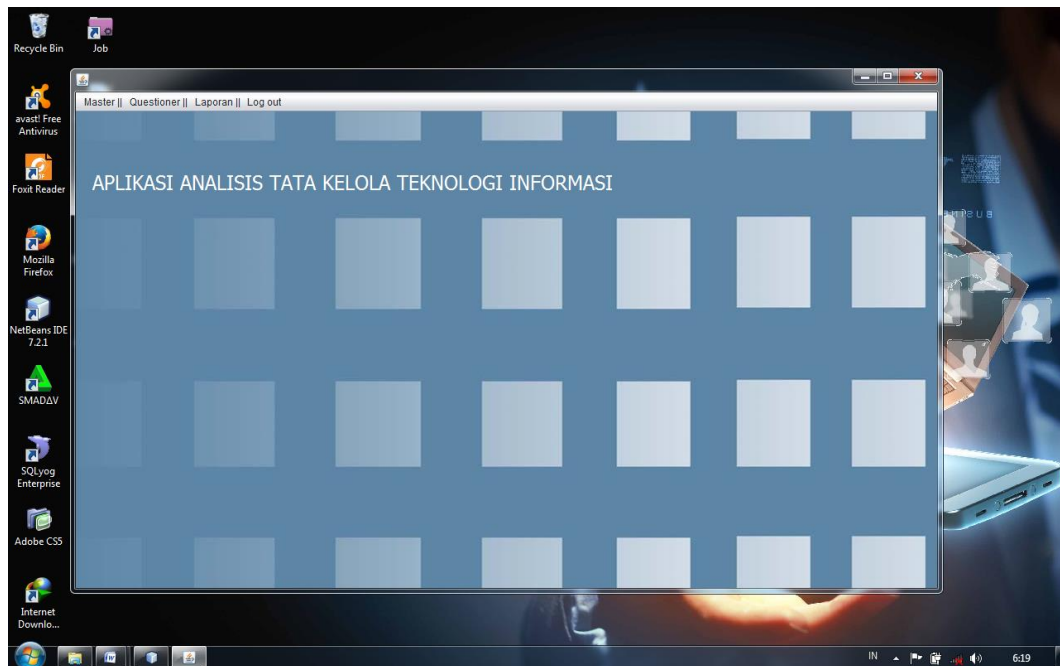
Tampilan login digunakan untuk akses masuk program aplikasi tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah.



Gambar 4.45 login

2. Menu utama

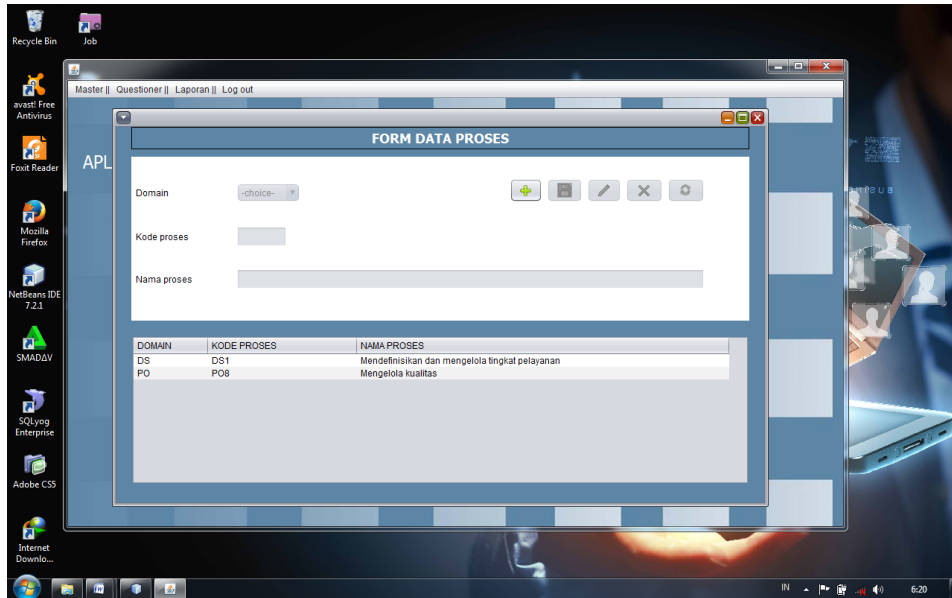
Menu utama merupakan tampilan awal program aplikasi tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan pada SAMSAT Lampung Tengah.



Gambar 4.46 menu utama

3. Form proses

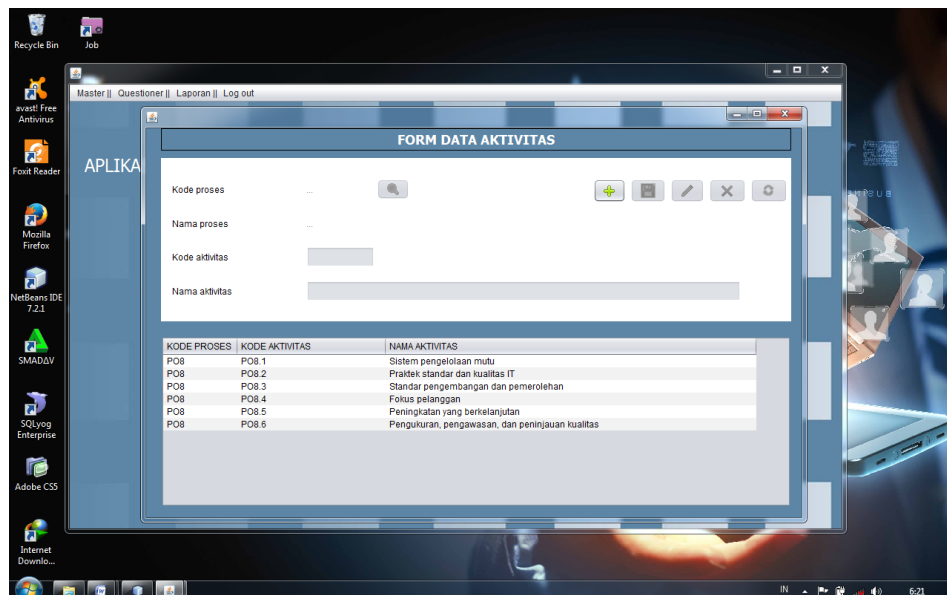
Digunakan untuk memasukkan data-data proses *domain* yang akan digunakan dalam tata kelola teknologi informasi.



Gambar 4.47 form proses

4. Form aktivitas

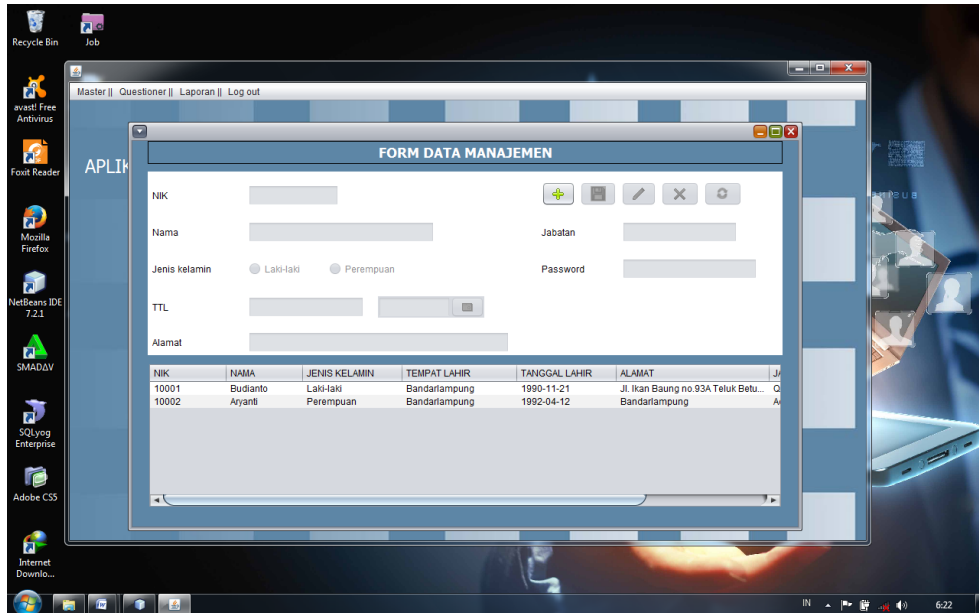
Digunakan untuk memasukkan data-data aktivitas setiap proses yang akan digunakan dalam tata kelola teknologi informasi.



Gambar 4.48 form aktivitas

5. Form manajemen

Digunakan untuk memasukkan data-data manajemen SAMSAT Lampung Tengah.

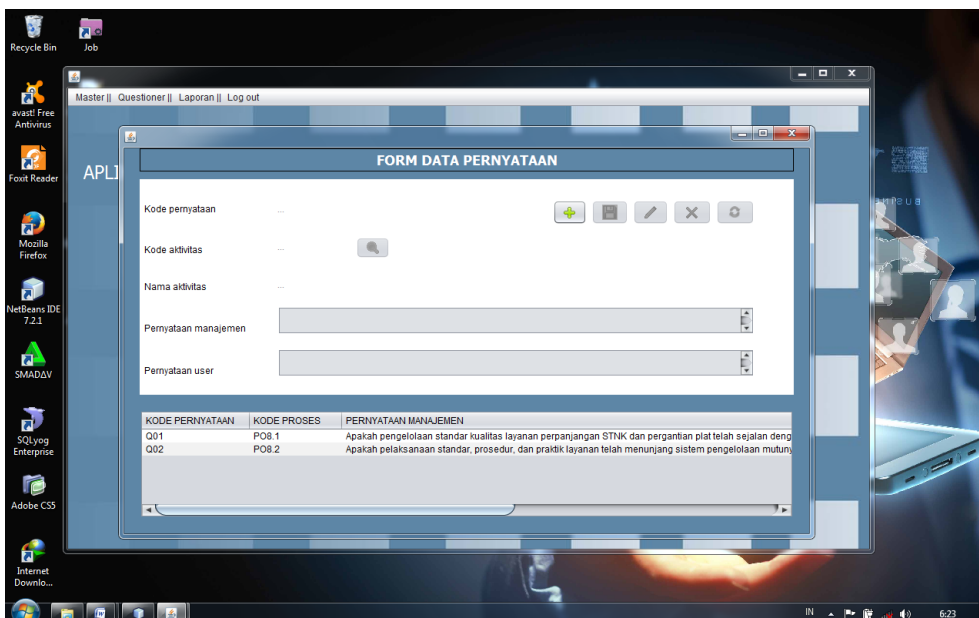


NIK	NAMA	JENIS KELAMIN	TEMPAT LAHIR	TAMGAL LAHIR	ALAMAT
10001	Budianto	Laki-laki	Bandarlampung	1990-11-21	Jl. Ikan Baung no.93A Teluk Betu...
10002	Aryani	Perempuan	Bandarlampung	1992-04-12	Bandarlampung

Gambar 4.49 form manajemen

6. Form pernyataan

Digunakan untuk memasukkan pernyataan setiap aktivitas dalam tata kelola teknologi informasi.

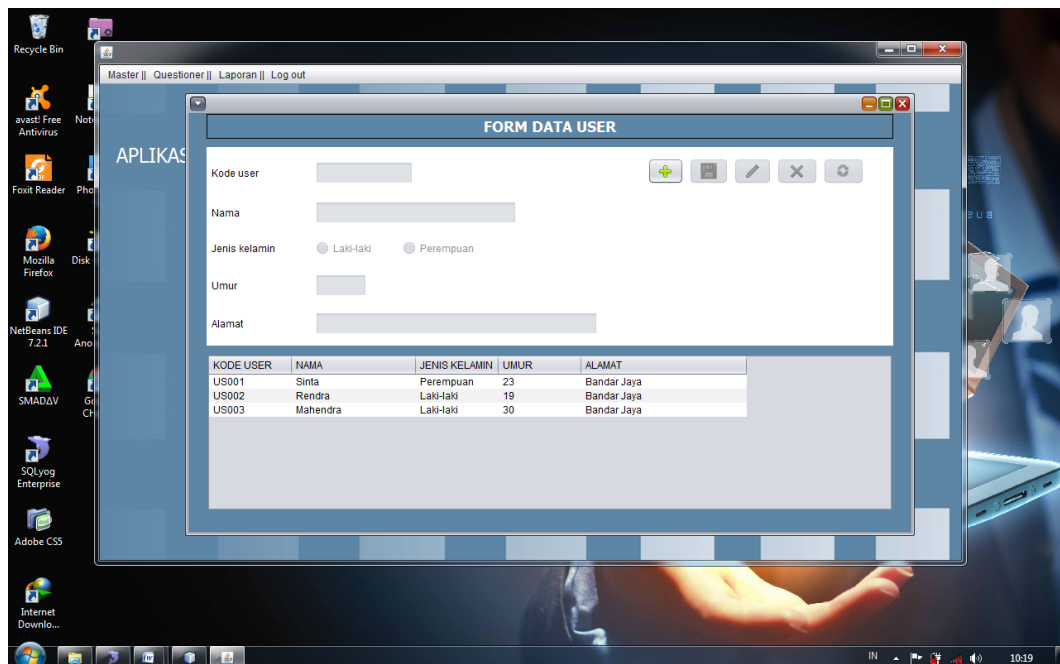


KODE PERNYATAAN	KODE PROSES	PERNYATAAN MANAJEMEN
Q01	PO8.1	Apakah pengelolaan standar kualitas layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat telah sejalan dengan
Q02	PO8.2	Apakah pelaksanaan standar, prosedur, dan praktik layanan telah menunjang sistem pengelolaan mutuan

Gambar 4.50 form pernyataan

7. Form user

Form *user* digunakan untuk memasukkan data diri responden *user*.

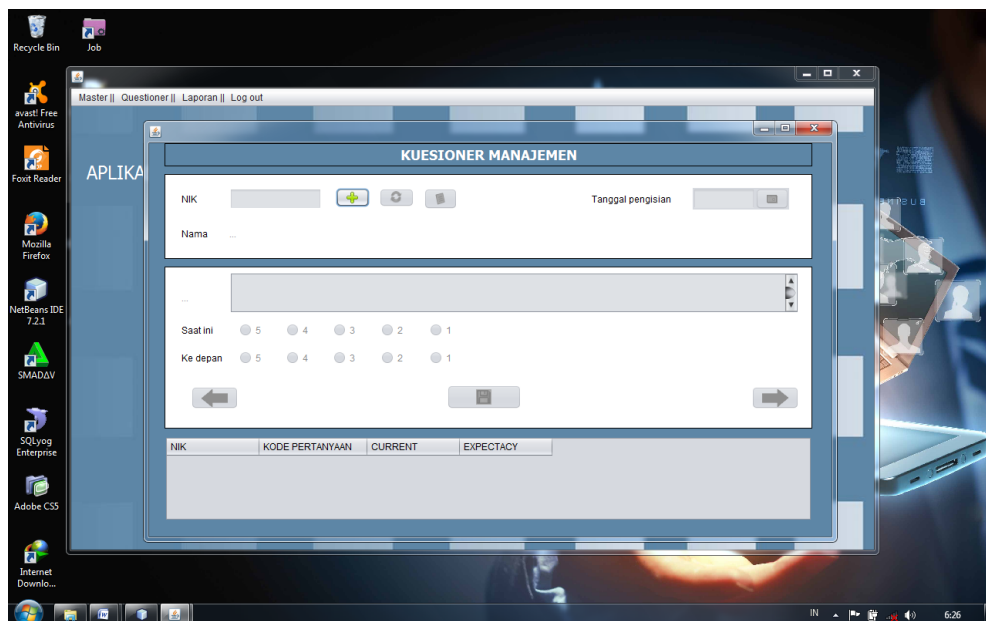


KODE USER	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	ALAMAT
US001	Sinta	Perempuan	23	Bandar Jaya
US002	Rendra	Laki-laki	19	Bandar Jaya
US003	Mahendra	Laki-laki	30	Bandar Jaya

Gambar 4.51 form *user*

8. Form kuesioner manajemen

Digunakan untuk memasukkan pilihan jawaban manajemen atas pernyataan yang diajukan.



NIK	KODE PERTANYAAN	CURRENT	EXPECTACY
-----	-----------------	---------	-----------

Gambar 4.52 kuesioner manajemen

9. Form kuesioner *user*

Digunakan untuk memasukkan pilihan jawaban *user* atas pernyataan yang diajukan.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Master | Questioner | Laporan | Log out'. The main content area is titled 'KUESIONER USER'. It contains the following elements:

- Input fields for 'Kode user', 'Nama user', and 'Tanggal pengisian'.
- Two sets of radio buttons for 'Saat ini' and 'Ke depan', each with five options (1-5).
- Navigation arrows (back and forward).
- A table at the bottom with the following structure:

KODE USER	KODE PERNYATAAN	CURRENT	EXPECTACY

Gambar 4.53 kuesioner *user*

10. Form solusi perbaikan

Digunakan untuk memasukkan solusi perbaikan sistem ke depannya berdasarkan hasil temuan masalah dalam penelitian.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Master | Questioner | Laporan | Log out'. The main content area is titled 'FORM DATA SOLUSI'. It contains the following elements:

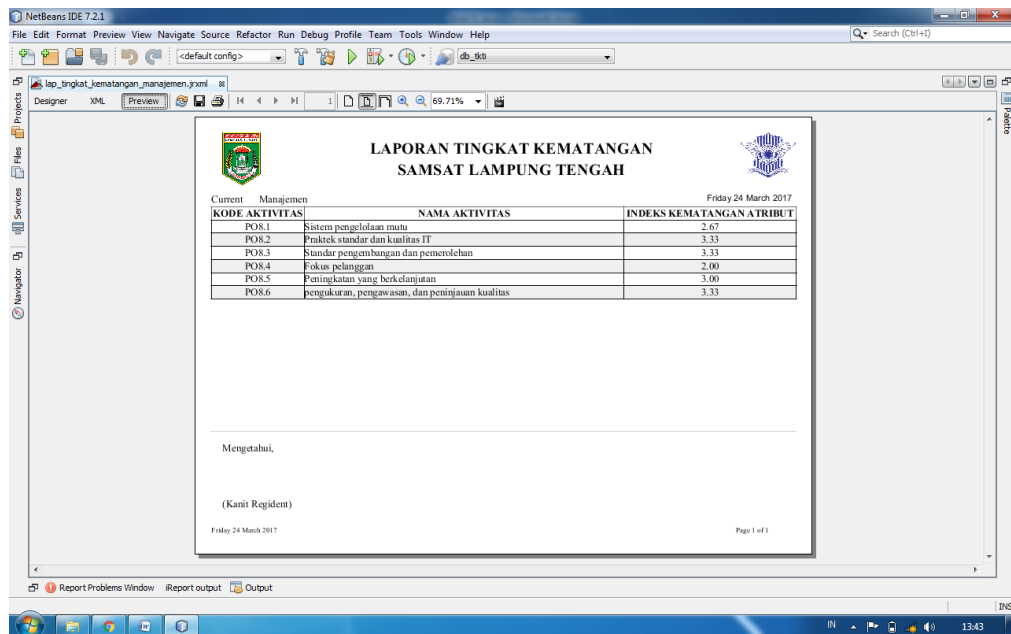
- Input fields for 'Nomor', 'Kode aktivitas', 'Nama aktivitas', and 'Solusi'.
- A table at the bottom with the following structure:

NOMOR	KODE AKTIVITAS	SOLUSI
RM01	PO8 3	hggghsslllllll

Gambar 4.54 form solusi perbaikan

11. Laporan tingkat kematangan

Digunakan untuk menampilkan indeks kematangan atribut pada setiap aktivitas.

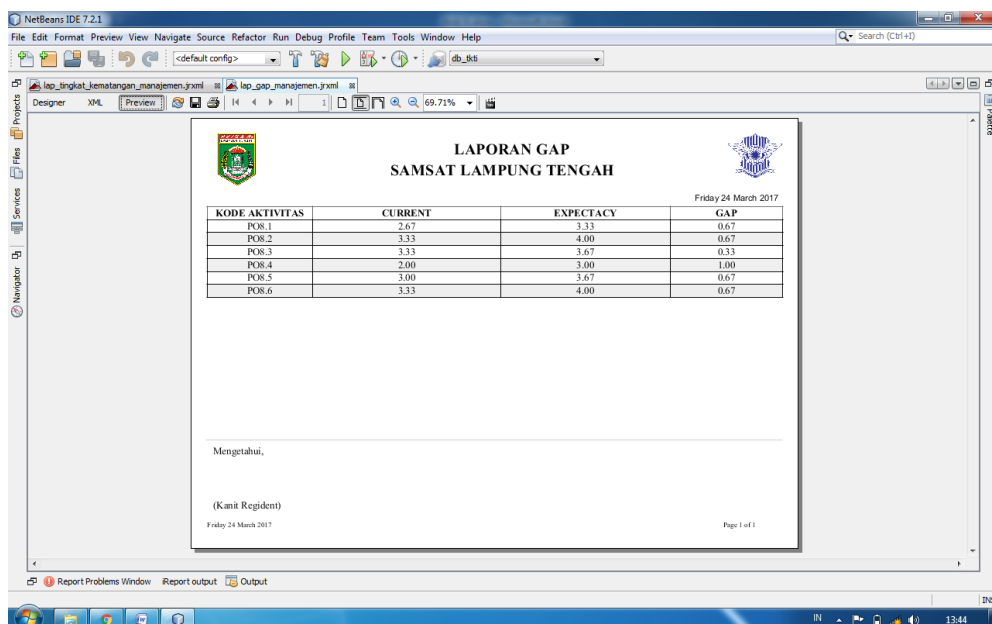


KODE AKTIVITAS	NAMA AKTIVITAS	INDEKS KEMATANGAN ATRIBUT
PO8.1	Sistem pengelolaan mutu	2.67
PO8.2	Praktek standar dan kualitas IT	3.33
PO8.3	Standar pengembangan dan pemerolehan	3.33
PO8.4	Fokus pelanggan	2.00
PO8.5	Peningkatan yang berkelanjutan	3.00
PO8.6	pengukuran, pengawasan, dan peninjauan kualitas	3.33

Gambar 4.55 laporan tingkat kematangan

12. Laporan gap

Digunakan untuk menampilkan *gap* antara nilai *current* dengan *expectacy* pada setiap aktivitas.

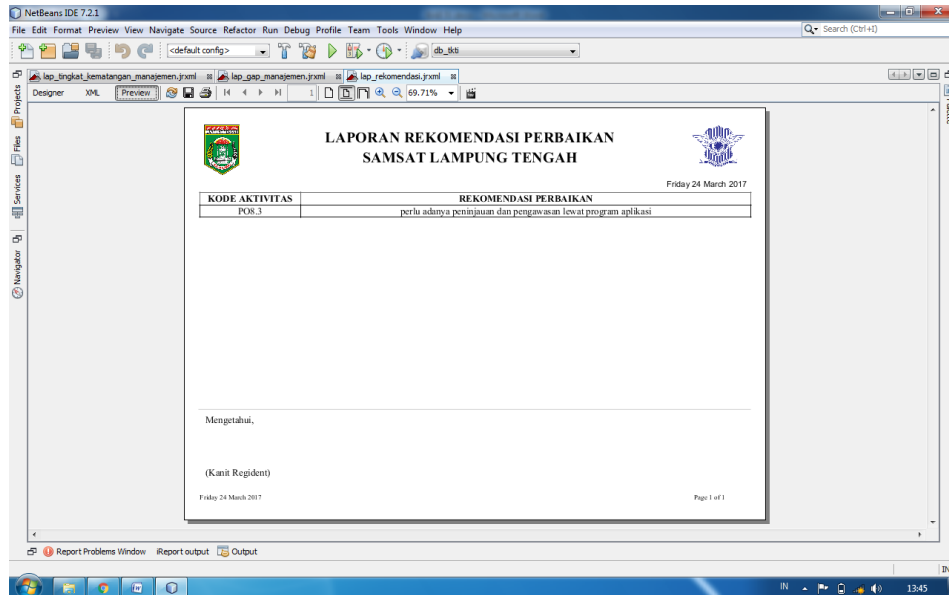


KODE AKTIVITAS	CURRENT	EXPECTACY	GAP
PO8.1	2.67	3.33	0.67
PO8.2	3.33	4.00	0.67
PO8.3	3.33	3.67	0.33
PO8.4	2.00	3.00	1.00
PO8.5	3.00	3.67	0.67
PO8.6	3.33	4.00	0.67

Gambar 4.56 laporan gap

13. Laporan rekomendasi perbaikan

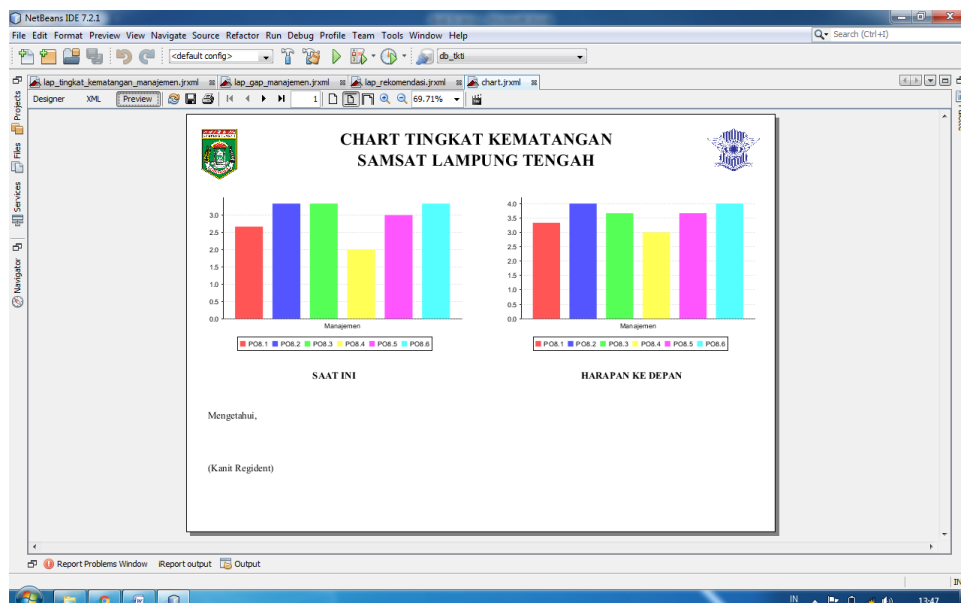
Laporan rekomendasi perbaikan menampilkan informasi rekomendasi perbaikan sistem yang akan digunakan pihak manajemen untuk meningkatkan layanan ke depannya



Gambar 4.57 laporan rekomendasi perbaikan

14. Chart tingkat kematangan

Chart tingkat kematangan untuk menampilkan informasi tentang tingkat kematangan setiap aktivitasnya.



Gambar 4.58 chart tingkat kematangan