

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap kondisi pengelolaan layanan digital yang berjalan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara mendalam, terkait proses bisnis, layanan digital, permasalahan yang dihadapi, serta kebutuhan organisasi dalam mendukung transformasi digital.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual pengelolaan layanan digital berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Penelitian tidak memiliki tujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan antar variabel, melainkan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kondisi yang ada sebagai dasar dalam penyusunan rancangan arsitektur manajemen layanan digital.

Data dikumpulkan melalui studi literatur dan studi dokumentasi yang berkaitan dengan pengelolaan layanan digital di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan *Enterprise Architecture* dengan *framework* TOGAF untuk memperoleh rancangan arsitektur sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan

pengelolaan layanan digital pemerintah yang lebih terintegrasi, efektif, dan berkelanjutan.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan yang berlokasi di Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai perangkat daerah yang bertanggungjawab dalam tata kelola teknologi informasi, sistem informasi, infrastruktur digital, serta layanan digital pemerintah daerah.

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah manajemen layanan digital pemerintah yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Fokus penelitian mencakup identifikasi kondisi eksisting layanan digital, proses bisnis yang mendukung penyelenggaraan layanan, serta kebutuhan arsitektur yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan layanan digital secara terintegrasi.

Melalui penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap kondisi pengelolaan layanan digital yang saat ini berjalan sebagai dasar dalam penyusunan desain arsitektur manajemen layanan digital menggunakan *framework* TOGAF. Hasil dari penelitian ini berupa rancangan arsitektur yang diharapkan dapat mendukung kesiapan transformasi digital dan menjadi acuan dalam pengembangan layanan digital pemerintah di Kabupaten Magetan.

C. Sumber Data

Sumber data ialah berbagai informasi yang menjadi dasar dalam proses penelitian guna menguraikan rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan serta studi literatur yang relevan dengan penelitian. Dokumen resmi yang digunakan meliputi Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), Standar Pelayanan, struktur organisasi, peraturan perundang-undangan, serta informasi yang tersedia pada website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Selain itu, penelitian juga menggunakan buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain sebagai landasan teoritis dalam penerapan TOGAF ADM.

Data yang diperoleh digunakan untuk mengidentifikasi kondisi organisasi, *stakeholder*, aktivitas bisnis, proses bisnis, serta penyelenggaraan layanan digital sebagai dasar dalam pelaksanaan *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture*. Selanjutnya, data tersebut digunakan dalam penyusunan analisis proses bisnis *As-Is*, *Gap analysis*, perancangan proses bisnis usulan (*To-Be*), serta penyusunan *Business Architecture*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah serta mendukung proses perancangan *Business Architecture* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan studi literatur dan studi dokumentasi. Kedua metode tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada perancangan arsitektur bisnis yang memanfaatkan dokumen organisasi dan referensi ilmiah sebagai dasar analisis.

1. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan digital pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Dokumen yang digunakan meliputi Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), Standar Pelayanan, struktur organisasi, peraturan perundang-undangan, serta informasi yang tersedia pada website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi organisasi, aktivitas bisnis, *stakeholder*, proses bisnis, serta penyelenggaraan layanan digital yang menjadi dasar dalam penerapan TOGAF ADM.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai buku, jurnal ilmiah, standar, dan referensi lain yang berkaitan dengan *Enterprise Architecture*, TOGAF ADM, *Business Architecture*, BPMN, *Value Chain*, SWOT, serta konsep manajemen layanan digital pemerintah. Studi literatur digunakan sebagai landasan teoritis dalam penyusunan penelitian sekaligus sebagai acuan dalam menganalisis kondisi organisasi dan merancang

Business Architecture yang sesuai dengan kebutuhan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

E. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah serangkaian aktivitas sistematis untuk meraih tujuan penelitian. Pada penelitian ini, tahapan penelitian mengacu pada *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF) melalui metode *Architecture Development Method* (ADM). Namun, studi ini dibatasi hanya pada tiga fase, yaitu *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture* karena penelitian berfokus pada perancangan *Business Architecture* manajemen layanan digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

1. Pengumpulan Data

Awal penelitian dimulai dengan mengumpulkan data sebagai dasar dalam memahami keadaan organisasi dan penyelenggaraan layanan digital pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen resmi organisasi serta studi literatur yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang dianalisis meliputi struktur organisasi, Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), Standar Pelayanan, dokumen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), regulasi terkait Pemerintah Digital Indonesia (PEMDI), serta dokumen pendukung lainnya yang diperoleh melalui website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan maupun sumber resmi pemerintah.

Informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data digunakan untuk mengidentifikasi kondisi organisasi, *stakeholder*, proses bisnis, serta kebutuhan organisasi sebagai dasar dalam pelaksanaan tahapan *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture* menggunakan TOGAF ADM.

2. Desain Arsitektur Menggunakan TOGAF ADM

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, tahapan berikutnya adalah perancangan arsitektur menggunakan The Open Group Architecture Framework (TOGAF) dengan metode Architecture Development Method (ADM). TOGAF ADM dipilih karena menyediakan tahapan yang sistematis dalam merancang arsitektur organisasi berdasarkan kebutuhan bisnis. Pada penelitian ini, penerapan TOGAF ADM dibatasi hingga tiga fase, yaitu *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture*, sesuai dengan ruang lingkup penelitian yang berfokus pada perancangan *Business Architecture* untuk manajemen layanan digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Pembatasan tersebut dilakukan karena penelitian ini tidak mencakup perancangan arsitektur data, aplikasi, teknologi, maupun implementasi. Setiap fase saling berkaitan, di mana hasil dari fase sebelumnya menjadi masukan bagi fase berikutnya hingga menghasilkan *Business Architecture* sebagai rekomendasi pengembangan manajemen layanan digital.

a. *Preliminary Phase*

Preliminary Phase merupakan tahap awal yang menentukan ruang lingkup penelitian serta mengidentifikasi kondisi organisasi sebagai dasar dalam penyusunan arsitektur bisnis. Pada tahap ini dilakukan studi dokumentasi terhadap dokumen organisasi, studi literatur terhadap kondisi manajemen layanan digital, serta identifikasi pemangku kepentingan (*stakeholder analysis*). Hasil dari tahap ini berupa identifikasi *stakeholder*, ruang lingkup penelitian, serta kebutuhan organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan fase berikutnya.

Pada tahap ini dilakukan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen organisasi dan terhadap kondisi layanan digital yang sedang berjalan, serta identifikasi *stakeholder* yang terlibat dalam penyelenggaraan manajemen layanan digital. Ketiga kegiatan tersebut bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai ruang lingkup penelitian, kebutuhan organisasi, serta pihak-pihak yang memiliki keterkaitan terhadap pengembangan layanan digital. *Output* dari tahap ini berupa identifikasi *stakeholder*, ruang lingkup penelitian, serta kebutuhan organisasi yang menjadi dasar dalam penyusunan *Architecture Vision*.

b. *Architecture Vision*

Tahap *Architecture Vision* berfungsi untuk mendeskripsikan gambaran menyeluruh terkait kondisi organisasi serta arah

pengembangan manajemen layanan digital. Tahapan ini dilakukan analisis terhadap kondisi internal dan eksternal organisasi menggunakan analisis SWOT, identifikasi aktivitas utama dan aktivitas pendukung menggunakan *Value Chain*, serta analisis kesenjangan (*Gap analysis*) antara kondisi saat ini (*As-Is*) dengan kondisi yang diharapkan (*To-Be*). Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam merumuskan visi arsitektur bisnis yang akan dikembangkan pada penelitian ini.

Tahap *Architecture Vision* bertujuan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi organisasi serta arah pengembangan manajemen layanan digital. Pada tahap ini dilakukan analisis kondisi internal dan eksternal menggunakan SWOT, identifikasi aktivitas utama dan aktivitas pendukung menggunakan *Value Chain*, serta *Gap analysis* antara kondisi saat ini (*As-Is*) dan kondisi yang diharapkan (*To-Be*). Ketiga analisis tersebut dilakukan secara berurutan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi organisasi dan menjadi dasar dalam penyusunan rancangan *Business Architecture.Output* pada tahap ini berupa hasil analisis *Value Chain*, matriks SWOT, serta *Gap analysis* yang digunakan sebagai acuan dalam perancangan *Business Architecture*.

c. *Business Architecture*

Tahap *Business Architecture* bertujuan menyusun rancangan arsitektur bisnis berdasarkan hasil analisis pada fase sebelumnya. Tahap ini diawali dengan pemodelan proses bisnis menggunakan Business

Process Model and Notation (BPMN) untuk menggambarkan kondisi saat ini (*As-Is*) sebagai representasi proses yang sedang berjalan. Berdasarkan hasil analisis pada fase *Architecture Vision*, kemudian disusun model proses bisnis To-Be sebagai usulan perbaikan. Tahap *Business Architecture* bertujuan untuk menyusun rancangan arsitektur bisnis berdasarkan hasil analisis pada fase sebelumnya. Perancangan dilakukan dengan memodelkan proses bisnis menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) kondisi usulan (*To-Be*) berdasarkan hasil analisis proses bisnis *As-Is* dan *Gap analysis*. Hasil perancangan tersebut selanjutnya disusun dalam bentuk *Business Architecture* sebagai rekomendasi pengembangan manajemen layanan digital pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

F. Alur Penelitian

Alur penelitian menggambarkan tahap penelitian secara terarah, berawal dari identifikasi masalah hingga menghasilkan rekomendasi arsitektur aplikasi. Penyusunan alur penelitian berperan untuk mengkaji tahapan penelitian yang saling berkaitan sehingga setiap proses menghasilkan keluaran yang menjadi dasar bagi tahapan berikutnya. Pada penelitian ini, alur penelitian disusun berdasarkan tahapan *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF) menggunakan metode *Architecture Development Method* (ADM) yang disesuaikan dengan ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan Gambar 3.1, penelitian diawali dengan identifikasi masalah untuk menentukan fokus penelitian yang berkaitan dengan manajemen

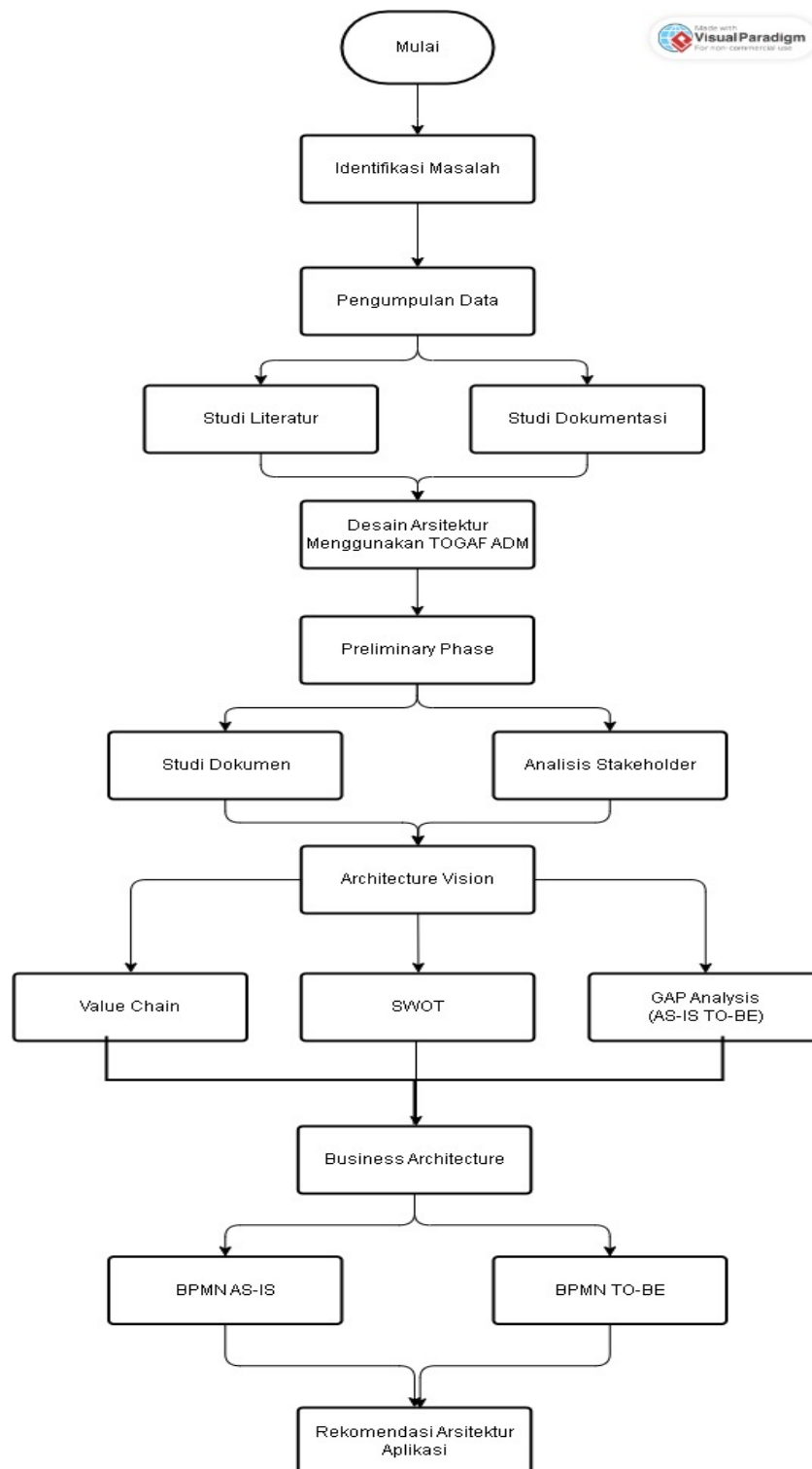
layanan digital pemerintah pada layanan pendaftaran email dan domain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dengan studi literatur, yaitu mengkaji berbagai jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, buku, dan referensi lain yang berkaitan dengan transformasi digital pemerintah, TOGAF ADM, BPMN, dan Manajemen Layanan Digital Pemerintah serta studi dokumentasi dengan menganalisis dokumen resmi organisasi, seperti standar pelayanan, prosedur layanan, formulir permohonan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan layanan pendaftaran email dan domain.

Data yang tersedia akan diolah sebagai dasar pada proses perancangan arsitektur menggunakan TOGAF ADM yang dibatasi pada tiga fase, yaitu *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture*. Pada *Preliminary Phase* dilakukan studi dokumen untuk memahami kondisi organisasi, proses bisnis, serta kebijakan yang berkaitan dengan layanan digital. Selain itu, dilakukan analisis *stakeholder* untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat beserta peran dan tanggung jawabnya dalam proses penyelenggaraan layanan.

Selanjutnya, pada fase *Architecture Vision* dilakukan analisis *Value Chain*, SWOT, dan *Gap analysis*. Analisis *Value Chain* digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas utama dan aktivitas pendukung dalam penyelenggaraan layanan. Analisis SWOT berperan dalam identifikasi peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan. Sementara itu, *Gap analysis* dilakukan untuk menguraikan kesenjangan antara kondisi proses bisnis saat ini (*As-Is*)

dengan kondisi proses bisnis yang diharapkan (*To-Be*) untuk kemudian disusun dalam usulan perbaikan proses bisnis.

Tahap terakhir yaitu *Business Architecture* dilakukan melalui pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN *As-Is* untuk menggambarkan kondisi proses bisnis yang berjalan saat ini, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan BPMN *To-Be* sebagai usulan yang telah disesuaikan berdasarkan hasil analisis kesenjangan. Hasil dari pemodelan proses bisnis tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan Rekomendasi Arsitektur Aplikasi yang memberikan gambaran konseptual mengenai modul-modul aplikasi yang diperlukan untuk mendukung implementasi proses bisnis usulan pada layanan pendaftaran email dan domain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian
Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terbagi ke dalam beberapa bagian yang saling berkaitan dan disusun berdasarkan urutan pembahasan penelitian. Penyusunan tersebut bertujuan agar keseluruhan proses dan hasil kajian dapat dipahami dengan lebih mudah serta memberikan gambaran mengenai tahapan pembahasan yang dilakukan. Rincian mengenai susunan setiap bagian dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Bagian ini memberikan gambaran awal mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori berisi kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan serta teori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian. Pada bagian ini dijelaskan konsep Pemerintah Digital, manajemen layanan digital, *Enterprise Architecture*, serta *framework* TOGAF dan BPMN yang digunakan dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tahapan penelitian, serta metode yang digunakan dalam menganalisis dan merancang arsitektur layanan digital. Pada bagian ini dijelaskan penggunaan analisis *Value Chain*, SWOT, pemodelan BPMN, serta perancangan arsitektur menggunakan TOGAF.

Bab IV Hasil dan Pembahasan berisi hasil analisis kondisi layanan digital saat ini serta hasil perancangan arsitektur yang diusulkan. Pada bagian

ini disajikan pemodelan proses bisnis, analisis permasalahan, serta rancangan arsitektur layanan digital berdasarkan *framework* TOGAF.

Bab V Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan digital di masa yang akan datang.

H. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

[illegible]