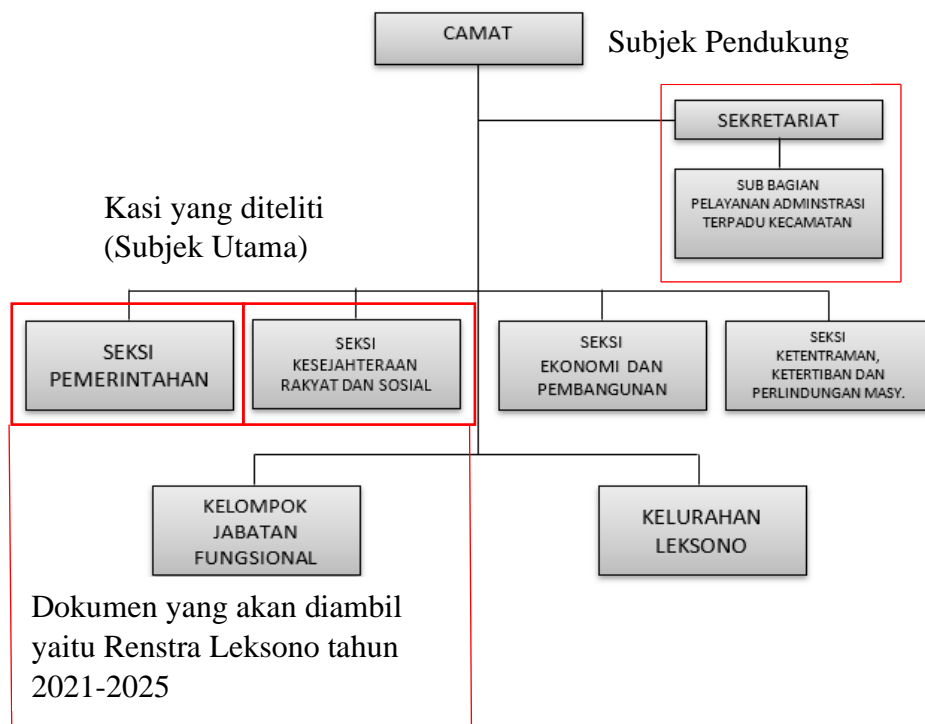


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan subjek Kantor Kecamatan Leksono dengan subjek utama yang diteliti adalah Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial dan subjek pendukung adalah Sub Bagian PATEN. Sedangkan, objek penelitian yang akan diteliti yaitu dokumen Rencana Strategis (Renstra) yang berisi tugas, fungsi dan struktur organisasi yang berguna untuk melakukan identifikasi mengenai sumber daya teknologi dan sistem informasi yang mendukung strategi dan program kerja.



Gambar 3.1. Struktur organisasi yang menjadi objek penelitian

3.2. Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1. Alat Penelitian

Alat yang akan digunakan didalam penelitian ini meliputi perangkat keras dan perangkat lunak sebagai media pendukung analisis dan pengolahan data. Berikut merupakan detail alat-alat yang digunakan:

1. Perangkat Keras

Perangkat keras yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu laptop atau komputer sebagai media dalam pembuatan studi pustaka, pengumpulan dan pengolahan data dengan spesifikasi dan kelengkapan perangkat lunak yang ada sebagai berikut:

- a. Laptop dengan prosesor Intel Core i3-7020u, 2.3 GHZ
- b. Besar memori RAM 4 GB
- c. Kapasitas Harddisk 1 TB SSD
- d. OS windows 10
- e. Perangkat *mouse* wireless dan *keyboard*

2. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang akan digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk pengoperasian perangkat keras serta untuk utilitas pengolahan data meliputi:

- a. Sistem operasi Windows 10
- b. Firefox 96.0.2
- c. Perangkat lunak pengolah kata Microsoft Office Word
- d. Microsoft Edge
- e. Lucid Chart Diagram
- f. Mendeley Dekstop
- g. Visual Paradigma

3.2.2. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder meliputi:

a. Data Primer

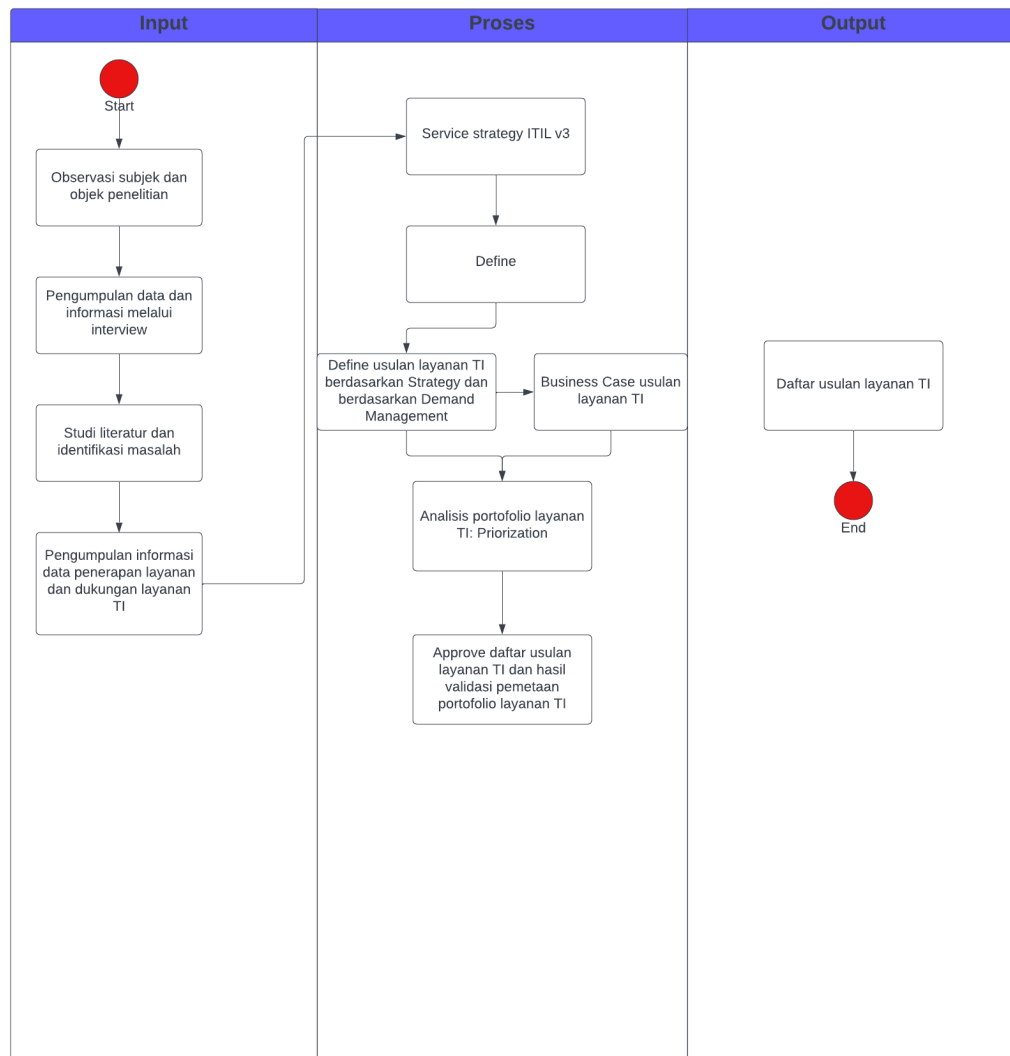
Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui wawancara kepada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial, bapak Sukanto Adi Supriyanto, SE., MM selaku pemimpin kecamatan (Camat) serta data Renstra (Rencana Strategis) Kecamatan Leksono.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber dari penelitian sebelumnya seperti jurnal, *e-book* dan *review* jurnal yang telah dilakukan.

3.3. Alur Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan meliputi tahap input, proses, dan output. Berikut diagram alur penelitian yang terdapat pada **Gambar 3.2.**



Gambar 3.2. Diagram alur penelitian

3.3.1. Observasi Subjek dan Objek Penelitian

Proses ini merupakan tahapan awal dalam melakukan perancangan penelitian yaitu memahami permasalahan yang ada pada Kecamatan Leksono seperti penjabaran mengenai apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan data pendukung yang diperlukan pada penelitian, sehingga

nantinya akan menghasilkan luaran yang sesuai dengan kebutuhan dari subjek dan objek yang diteliti.

Tabel 3.1. Subjek dan objek penelitian

Subjek Utama	Subjek Pendukung	Objek
Kasi Pemerintahan	Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) Kecamatan	Renstra Kecamatan Leksono
Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial		

3.3.2. Pengumpulan Data dan Informasi Melalui *Interview*

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, data yang diambil berupa *demand management*, serta *service portofolio management*. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara kepada perwakilan dari Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), Kasi Pemerintahan serta Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial. Proses menentukan narasumber merupakan hal penting yang harus dilakukan sebelum melaksanakan wawancara. Hal ini dikarenakan proses penentuan narasumber akan berpengaruh pada keberhasilan data yang didapat dalam hal ini adalah kemampuan narasumber dalam menyampaikan suatu informasi, dari segi pengetahuan yang dimiliki akan mampu menjawab keseluruhan pertanyaan yang diajukan sehingga akan menghasilkan informasi dengan data yang dapat dipercaya. Seperti yang terlihat pada **Tabel 3.2** berikut ini

Tabel 3.2. Wawancara pada perwakilan tiap bidang

No.	Narasumber Utama	Narasumber Pendukung
1	Kasi Pemerintahan yakni pada Kepala Kasi Pemerintahan Kasi Pemerintahan	Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yakni pada Kepala Sub Bagian

2.	Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial yakni pada Kepala Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial	PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)
----	--	--

A. Daftar data yang diperlukan dan penyusunan daftar pertanyaan

Data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan untuk mendukung pendalaman informasi terhadap studi kasus, seperti yang tertera pada **Tabel 3.3.**

Tabel 3.3. Daftar data yang diperlukan

No.	Data yang dibutuhkan	Sumber Referensi
1	Daftar layanan yang disediakan oleh Kecamatan Leksono yang sedang dalam tahap pengembangan	Klasifikasi tiga bagian dalam <i>service portofolio management</i> [14].
2	Daftar layanan yang berlangsung saat ini pada Kecamatan Leksono	
3	Daftar layanan yang sebelumnya ada namun sudah usang atau diberhentikan	
4	Strategi Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)	Proses yang terdapat pada tahapan <i>Service Strategy</i> berdasarkan ITIL V3 [14].
5	Strategi yang digunakan pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Sistem Informasi	
6	Pola dari aktivitas bisnis yang terjadi pada Studi Kasus Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang meliputi frekuensi,	Proses pada tahapan <i>Demand Management</i> berdasarkan ITIL V3[14].

	volume, lokasi serta durasi pelaksanaan aktivitas layanan Kecamatan Leksono	
7	Profil dari pengguna layanan TI tersebut	

Sebelum menentukan daftar pertanyaan dilakukan penentuan responden berdasarkan fungsi dan perannya masing-masing dengan menggunakan Raci Model dengan hasil penjabaran Raci Model ada pada **Tabel 3.4**.

Tabel 3.4.Raci Model

	Keterangan	Aktor
R	Responsible	Camat
A	Accountable	Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial
C	Consulted	Sekretaris Camat
I	Informed	Perangkat Desa dan Operator

B.Penyusunan Daftar Pertanyaan

Proses Penyusunan Daftar Pertanyaan dilakukan sebelum melakukan wawancara, dengan tujuan yaitu memudahkan pendokumentasian hasil wawancara yang meliputi waktu wawancara, dengan siapa narasumber yang dituju. Dengan menggunakan template pada **LAMPIRAN A**. Untuk jawaban pertanyaan ada pada **LAMPIRAN B** serta tujuan dan poin-poin pertanyaan apa saja yang akan diajukan tertera pada **Tabel 3.5**. berikut.

Tabel 3.5. Pertanyaan yang akan diajukan

No.	Tujuan Wawancara	Poin-Poin Pertanyaan
1	Pengkajian informasi kondisi terkini mengenai penerapan layanan SI/TI yang terdapat pada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial.	Layanan apa saja yang telah didukung oleh teknologi informasi pada bidang tersebut. Layanan mana yang memiliki potensi untuk dapat didukung oleh teknologi informasi. Infrastruktur TI yang telah digunakan untuk mendukung layanan. Pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola layanan yang telah didukung oleh TI.
2	Eksplorasi informasi terkait layanan bisnis unit kerja, aktivitas layanan, serta volume atau jumlah permintaan tiap layanan.	Tingkat kebutuhan permintaan tiap layanan yang disediakan. Pengguna yang terlibat.
3	Menganalisis hasil usulan portofolio layanan TI	Kesesuaian usulan dengan aktivitas layanan.
4	Menelaah usulan layanan TI berdasarkan matriks Mc Farlan untuk dapat mengetahui posisi dari aplikasi yang diusulkan	Pembuatan kuesioner berdasarkan komponen pertanyaan yang dirancang untuk penentuan pemetaan kuadran layanan TI.

No.	Tujuan Wawancara	Poin-Poin Pertanyaan
5	Mengkaji pemetaan portofolio layanan TI ke dalam durasi waktu setiap permintaan layanan	Pihak Kecamatan Leksono yang memiliki kemampuan dalam pemetaan portofolio layanan TI

C. Tujuan dilakukannya wawancara pada pihak-pihak terkait

Tujuan dilakukannya wawancara kepada pihak-pihak terkait yaitu sebagai pedoman dalam pembuatan daftar pertanyaan apa saja yang harus diajukan dalam memenuhi kebutuhan penelitian. Seperti yang tertera pada **Tabel 3.6.** yang menunjukkan tujuan wawancara, metodologi, serta perwakilan dari setiap bidang yang dijadikan narasumber.

Tabel 3.6. Tujuan dan Metodologi interview

No.	Tujuan	Metodologi	Narasumber
1	Mengetahui layanan mana saja yang sudah di dukung oleh IT pada setiap layanan yang disediakan pada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial	Melakukan penggalan data dan pengumpulan data terkait kondisi layanan dan dukungan terhadap layanan TI yang telah di terapkan.	Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial, Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)
2	Melakukan eksplorasi informasi bisnis unit kerja, aktivitas tiap layanan, serta volume permintaan tiap layanan	Melakukan Define Usulan Layanan TI berdasarkan Demand Management	Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)
3	Melakukan validasi hasil usulan portofolio layanan	Melakukan Define Bussiness Case untuk	Kepala Sub Bagian PATEN (Pelayanan

	TI dengan cara mendiskusikannya	setiap Usulan Layanan TI	Administrasi Terpadu Kecamatan)
4	Mencari posisi aplikasi usulan layanan TI pada matriks MC Farlan	Melakukan Prioritas layanan atau Prioritization dalam Analisis Portofolio Layanan TI	Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial, Sub Bagian PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan)
5	Melakukan diskusi terkait pemetaan portofolio Layanan TI ke dalam periode waktu	Meminta persetujuan atau Approve terhadap Usulan Layanan TI yang telah dibuat	Kepala Sub Bagian PATEN (Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan)

3.3.3. Studi Literatur dan Identifikasi Masalah

Tahap selanjutnya untuk melakukan penelitian ini yaitu dengan melakukan studi literatur meliputi, kajian literatur pada buku, jurnal, dan buku online (*e-book*). Hal ini dilakukan untuk menggali data dan pengetahuan mengenai pembuatan dokumen portofolio layanan TI. Dimana dokumen tersebut akan dibuat dengan menggunakan *framework* ITIL V3 dengan adanya *service* portofolio pada ITIL yang memastikan daftar layanan TI yang akan diberikan oleh penyedia layanan untuk masa mendatang. Setelah dilakukan studi literatur kemudian mulai mengidentifikasi permasalahan yang ada dari objek penelitian, pada pengelolaan layanan TI yang masih kurang dikelola dengan baik sehingga timbul beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.3.4. Pengumpulan informasi data penerapan layanan dan dukungan layanan TI

Pada tahapan proses pengumpulan data, dilakukan untuk mengumpulkan informasi secara terperinci sehingga didapatkan hasil mengenai kondisi saat ini

layanan TI yang ada pada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial pada Kecamatan Leksono.

a. Teknik *Desk Observation*

Teknik *Desk Observation* merupakan teknik yang digunakan untuk menelaah dokumen-dokumen maupun literatur yang terkait untuk dapat menghasilkan informasi berupa penerapan layanan TI yang ada pada Kecamatan Leksono. Proses pada *Desk Observation* akan dijabarkan pada **Tabel 3.7**.

Tabel 3.7. Pengelompokan *Desk Observation*

Nama Proses	<i>Desk Observation</i>
Teknik yang digunakan	Analisis Dokumen dan Literatur Analisis dokumen dan literatur adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan untuk mencari data dan informasi yang bersumber dari dokumen-dokumen, buku, catatan maupun file.
Proses yang dibutuhkan	Jurnal, dokumen pendukung, buku literatur serta <i>review</i> penelitian sebelumnya sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
Fokus Proses	Fokus utama dalam proses <i>Desk Observation</i> meliputi: Daftar Layanan pada Kecamatan Leksono yang sudah didukung IT berupa aplikasi maupun <i>website</i> Implementasi dari layanan TI Kondisi saat ini pada Kecamatan Leksono Kondisi saat ini layanan pada Kecamatan Leksono

Strategi Pelaksanaan	<p>Strategi Pelaksanaan meliputi:</p> <p>Hal pertama yang harus dilakukan yaitu dengan mencari banyak sumber pengetahuan yang terpercaya seperti pada jurnal, buku, <i>paper</i> dan lain sebagainya sebagai acuan teori dalam menguatkan argument</p> <p>Menelaah pengetahuan yang sudah didapat</p> <p>Melakukan identifikasi keterkaitan dengan teori pendukung yang didapat</p>
----------------------	---

b. Teknik pengumpulan data dengan wawancara

Pengumpulan data akan dilakukan melalui proses wawancara, yang akan dijabarkan dalam bentuk **Tabel 3.8.** berikut.

Tabel 3.8. Proses pengumpulan data wawancara

Nama Proses	Pengumpulan Data
Teknik yang digunakan	Pengumpulan Data dengan wawancara Teknik pengumpulan data dengan wawancara merupakan sebuah teknik yang dilakukan untuk penggalian informasi yang dilakukan secara langsung kepada narasumber dengan beberapa pertanyaan untuk diajukan.
Subyek	Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Kasi Pemerintahan Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial
Kebutuhan Proses	Alat pengumpul data digital

Fokus Proses	Pengumpulan data dan informasi yang meliputi <i>demand management</i> , dan <i>service portofolio management</i>
Strategi Pelaksanaan	Strategi Pelaksanaan digunakan sebagai bentuk antisipasi terhadap hambatan sehingga perlu dilakukan strategi yang dibagi menjadi beberapa tahapan

3.3.5. Service Strategy ITIL V3

Pada tahap ini dilakukan identifikasi visi misi Kecamatan Leksono serta Tugas dan Fungsi Pokok Kecamatan Leksono. Penjabaran mengenai hal ini terdapat pada sub-bab **2.3.6**.

3.3.5.1. Define Usulan Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan *Strategy Management for IT Services*

Pada tahap ini membutuhkan informasi tambahan berupa dokumen pendukung seperti dokumen Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Leksono tahun 2022-2026 yang berisi antara lain tugas, fungsi dan struktur organisasi yang berguna untuk melakukan identifikasi mengenai sumber daya teknologi dan sistem informasi yang mendukung strategi dan program kerja pada bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial. Sedangkan hasil yang didapat pada tahap ini yaitu mengetahui kelompok kerja yang memberikan dukungan pada layanan di Kecamatan Leksono bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial.

a. Metode Tinjauan Dokumen

Metode ini digunakan untuk melakukan tinjauan ulang terhadap layanan mana saja yang berhasil dilakukan pendataan oleh bagian Kasubag PATEN Kecamatan Leksono. Dokumen yang akan dilakukan peninjauan meliputi dokumen *service catalogue*. Dengan hasil analisis dokumen terdapat pada **Tabel 4.4**. Dengan hasil Analisa yang terdapat pada **Tabel 4.5**.

Tabel 3.9. Contoh pelaksanaan tinjauan dokumen

No	Nama Dokumen
1.	Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Leksono Tahun 2021-2026
2.	Dokumen Perjanjian Kinerja Kecamatan Leksono Tahun 2022
3.	Permenkominfo No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional
4	Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

3.3.5.2. Define Usulan Layanan TI Berdasarkan Demand Management

Pada tahap *define* penelitian dilakukan pengumpulan data dan informasi berupa daftar layanan yang ada pada Kecamatan Leksono, daftar layanan tersebut berupa daftar layanan yang sudah didukung oleh TI maupun daftar layanan yang belum didukung oleh TI serta pada tahap ini akan menghasilkan *service model*. Dengan menggunakan serangkaian aktivitas yang terdapat pada proses *Demand Management* seperti Identifikasi sumber peramalan permintaan, *Pattern of Business Activities*, *User Profiles*, *Outcome* layanan, mengklasifikasikan dan memvisualisasikan layanan *service model*, mendefinisikan *Utility dan Warranty* layanan TI, serta *Service Packages Option*. Pada tahap ini akan menghasilkan *output* berupa usulan yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan prioritas usulan layanan TI.

a. Pattern of Business Activities

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi pola aktivitas bisnis atau seberapa sering pola aktivitas bisnis tersebut dilakukan pada bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial. Informasi tersebut didapatkan dari hasil wawancara dan observasi dokumen untuk mengetahui daftar layanan yang dimiliki oleh Kecamatan Leksono. Hasil pada tahapan ini terdapat pada **LAMPIRAN C**.

b. User Profiles

Pada tahap penelitian ini dilakukan identifikasi aktivitas layanan bisnis oleh Kecamatan Leksono yang bertujuan untuk mengetahui pola kebutuhan layanan TI pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat. Sehingga akan didapatkan *output* berupa ketersediaan dan kendala layanan TI agar menjadi perbaikan layanan yang ada. Untuk aktivitas tiap layanan terdapat pada **LAMPIRAN C** sedangkan untuk hasil identifikasi *User Profile* terdapat pada **Tabel 4.10**.

c. Mengklasifikasi dan Memvisualisasikan Layanan

Pada tahap ini akan dilakukan pengelompokkan layanan-layanan bisnis yang telah diidentifikasi berdasarkan karakteristik layanan terkait fungsi atau *utility* yang dimiliki oleh setiap layanan yang ada pada Kecamatan Leksono. Sehingga *output* yang akan dihasilkan pada tahap ini yaitu layanan-layanan TI yang berdasarkan pengelompokkan layanan bisnis. Proses memvisualisasikan terdapat pada **Gambar 4.2**.

d. Service Models

Pada tahap penelitian ini dilakukan analisa model layanan agar dapat diketahui pada layanan yang sudah ada, layanan mana yang sudah didukung *service asset* dan layanan mana yang masih belum di dukung *service asset* sehingga pada layanan yang belum di dukung oleh *service asset* akan dimasukkan kedalam usulan layanan TI, *output* dari tahapan ini yaitu usulan daftar layanan TI. **Tabel 4.16**. merupakan penjabaran dukungan aplikasi berupa *service asset* yang perlu dikembangkan di masa mendatang, hal ini dilakukan sebagai upaya optimalisasi layanan.

e. Mendefinisikan Utility dan Warranty Layanan TI

Pada tahap penelitian ini dilakukan penentuan pilar yang didasarkan pada pilar yang pertama yaitu penciptaan nilai bagi pelanggan. Proses penciptaan nilai didasarkan pada penyediaan utilitas atau bagaimana sebuah layanan yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan kemudian pilar yang kedua yaitu jaminan atau komitmen dari sebuah organisasi untuk dapat memenuhi persyaratan tertentu yang telah disepakati melalui layanan yang diberikan hal ini

berguna sebagai penciptaan nilai pelanggan. Hasil tahap ini terdapat pada **Tabel 4.17**.

f. Service Package

Pada tahap penelitian ini dilakukan pengelompokan usulan layanan TI. Sehingga pada tahapan ini akan menghasilkan usulan layanan TI yang sudah dibuat akan masuk ke dalam *core services* atau *supporting services*. *Core services* merupakan pengelompokan usulan layanan TI berdasarkan layanan utama dari TI yang digunakan untuk mendukung proses bisnis suatu organisasi sedangkan *supporting services* sesuai dengan namanya merupakan suatu bentuk layanan tambahan yang berguna untuk meningkatkan nilai dari layanan utamanya. Hasil pada tahapan ini dapat dilihat pada **Tabel 4.18**.

g. Business Case

Tahapan pembuatan *Business Case* dilakukan sebagai alat pendukung keputusan yang memungkinkan proyeksi investasi TI serta konsekuensi dari tindakan bisnis yang akan dibuat. Dengan hasil yang dapat dilihat pada **Tabel 4.22**.

3.3.5.3. Analisis Portofolio Layanan TI

Pada tahapan analisis Portofolio Layanan TI yang akan menghasilkan *Value Proposition Priorization* dan *Service Valuation*.

a. Prioritization

Pada proses prioritas layanan akan menggunakan model *McFarlan* sebagai model prioritas, model *McFarlan* akan memprioritaskan kebutuhan TI berdasarkan tingkat kebutuhan dan keuntungan pelayanan TI yang terbagi dalam empat kuadran meliputi *strategic*, *high potential*, *key operational*, dan *support*. Hasil pada tahapan ini terdapat pada **Tabel 4.21**.

b. Service Valuation

Tahapan ini merujuk pada hasil analisis *resource management* yang ada dalam *business case* pada **Tabel 4.22**. dan hasil *service valuation* ada pada **Tabel 4.25**.

3.3.5.4. Tahap Persetujuan Validasi Terhadap Portofolio Layanan TI

a. *Approve*

Pada tahap *Approve* akan dilakukan pemetaan portofolio layanan TI. Daftar layanan dari tahun ke tahun. Pada tahap *approve* akan menghasilkan *change proposal* yang meliputi nama layanan TI, status layanan TI, dan deskripsi layanan. Pada tahap ini juga akan menghasilkan *authorization* yang terdiri atas dokumen berisi persetujuan yang akan disepakati oleh setiap kasi bidang yang akan dilakukan penelitian. Kemudian pada tahap ini dilakukan diskusi pemetaan portofolio layanan TI kepada masing-masing Kasi untuk dilakukan persetujuan dan validasi portofolio layanan TI. Pada proses validasi kepala Kasi akan melakukan pengecekan kesesuaian usulan portofolio layanan TI. Hasil dari tahapan *Approve* dapat dilihat pada **Tabel 4.27.** dan persetujuan oleh Kepala bidang PATEN pada **LAMPIRAN G.**

Langkah-langkah yang akan dilakukan untuk membuat *approve*:

1. Melakukan pengelompokkan layanan TI berdasarkan *service pipeline*, *service catalogue*, dan *retired service* pengelompokkan ini dilakukan pada masing-masing layanan TI yang tersedia.
2. Membuat dokumen berupa persetujuan pada tiap layanan TI yang berisi latar belakang, maksud dan tujuan, target dan sasaran, ruang lingkup, serta tanda tangan persetujuan.