

AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS XYZ MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5

Dewa Ngakan Made Dwi Angga Zena^{a1}, Gusti Made Arya Sasmita^{a2}, Anak Agung Ngurah Hary Susila^{a3}

^aProgram Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Bukit Jimbaran, Bali, Indonesia

e-mail: ¹Anggazena66@email.com, ²Aryasasmita@unud.ac.id, ³Harysusila@unud.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin cepat akan mendorong setiap instansi untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Audit tata kelola TI merupakan suatu hal penting yang harus dilakukan pada Dinas XYZ yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang proses pelayanan administrasi kependudukan. COBIT 5 merupakan suatu panduan standar yang memuat prinsip dan praktek dalam meningkatkan pencapaian tujuan organisasi dalam aspek manajemen dan tata kelola TI. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan tingkat kapabilitas dari 5 proses TI terpilih berada pada level rendah yaitu DSS01, DSS04, DSS02, BAI01 dan APO07 berada pada level 1, sedangkan harapan kapabilitas dari pimpinan instansi untuk DSS01, DSS04, DSS02, BAI01, APO07 berada pada level 3,4,3,3,3. Hasil audit tata kelola TI yang telah dilakukan menunjukkan adanya gap antara tingkat kematangan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan sehingga selanjutnya akan disusun saran rekomendasi perbaikan tata kelola TI menurut kerangka kerja COBIT 5 dan COSO.

Kata kunci: Tata Kelola TI, COBIT 5, Tingkat Kematangan, Rekomendasi Perbaikan

Abstract

The rapid development of technology will encourage every agency to realize good governance. IT governance audit is an important thing that must be done at XYZ Office which utilizes information technology to support the population administration service process. COBIT 5 is a standard guideline that contains principles and practices in improving organizational goals in the aspects of IT management and governance. The results obtained show that the capability level of the 5 selected IT processes is at a low level, namely DSS01, DSS04, DSS02, BAI01 and APO07 are at level 1, while the capability expectations of the agencies for DSS01, DSS04, DSS02, BAI01, APO07 are at level 1, 3,4,3,3,3. The results of the IT governance audit have shown a gap between the current maturity level and the expected level of maturity so that further suggestions for IT governance improvements will be prepared according to the COBIT 5 and COSO framework.

Keywords : IT Governance, COBIT 5, Maturity Level, Improvement Recommendations

1. Introduction

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang begitu cepat, belakangan ini sudah merambah hampir ke setiap bidang kehidupan manusia sehari-hari [1]. Kemajuan Teknologi juga berdampak langsung pada sistem pemerintahan yaitu dapat dimanfaatkan secara luas untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk dalam mewujudkan pemerintahan yang baik adalah dengan menerapkan *IT governance* yang diharapkan akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Dinas XYZ merupakan salah satu dari sekian banyak instansi pemerintah yang sampai saat ini sudah menerapkan tata kelola TI untuk penerapan pelayanannya. Permasalahan yang sering terjadi di dinas XYZ yaitu lamanya proses pelayanan yang dilakukan, kurangnya pengetahuan pegawai tentang TI, dan respon pelayanan yang kurang optimal di dinas XYZ,

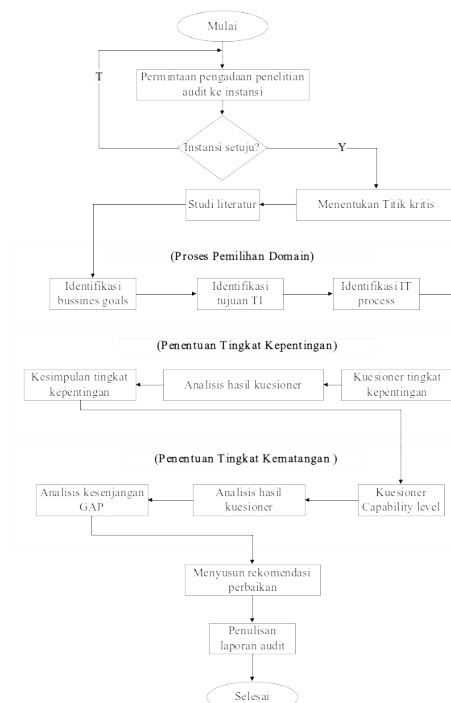
oleh karena itu agar dapat menerapkan implementasi tata kelola yang baik, maka dibutuhkan kegiatan pemeriksaan yang dikenal dengan evaluasi tata kelola TI.

Evaluasi tata kelola TI dalam pengimplementasiannya, memerlukan sebuah *framework* yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang valid dan reliable. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5 dikarenakan kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail terkait strategi dan kontrol dalam memenuhi kebutuhan bisnis suatu perusahaan.

Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan penerapan tata kelola TI dan memberikan rekomendasi perbaikan tata kelola TI pada dinas XYZ bila ditinjau dari COBIT 5. Hasil rekomendasi perbaikan selanjutnya perlu dilakukan implementasi agar dapat terwujudnya tata kelola yang baik di dinas XYZ.

2. Research Method / Proposed Method

Metode penelitian merupakan langkah yang sudah ditetapkan dalam melakukan penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah agar proses penelitian yang dilakukan menjadi lebih teratur, sistematis, terkontrol, dan terarah. Alur penelitian pada metode penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Gambar 1. menunjukkan bahwa terdapat 6 tahapan utama proses audit, dimulai dari proses permintaan ijin pengadaan penelitian ke instansi. Tahap kedua yaitu melakukan studi literatur yang berhubungan dengan panduan pengimplementasian COBIT 5. Tahap ketiga yaitu proses pemilihan domain yang terdiri dari 3 proses yang saling berhubungan yaitu mengidentifikasi business goals, mengidentifikasi IT goals, dan mengidentifikasi IT process. Tahap keempat yaitu penentuan tingkat kepentingan yang terdiri dari proses penyusunan pernyataan dan pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Tahap kelima yaitu penentuan tingkat kematangan yang terdiri dari Kuesioner *capability level* yang mengacu pada panduan dari COBIT 5. Hasil nilai tingkat kematangannya yang telah diperoleh kemudian dilakukan analisis kesenjangan. Tahap keenam yaitu penyusunan dan pemberian saran perbaikan, serta melakukan penulisan laporan hasil evaluasi.

3. Literature Study

Kajian pustaka pada penelitian ini yaitu teori yang berkaitan dengan *framework* COBIT 5 dan COSO yang bersumber dari buku, jurnal dan internasional serta situs pada internet.

3.1. Definisi Audit

Pengertian audit secara umum adalah proses pengumpulan dan evaluasi sejumlah data/kondisi untuk menentukan apakah sebuah sistem informasi itu aman, terjaga integritas datanya, dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien [2].

3.2. COBIT 5

COBIT 5 COBIT merupakan suatu *framework* yang memiliki manfaat untuk membantu pihak manajemen memahami sistem tata kelola TI guna peningkatan nilai perusahaan serta membantu pihak manajemen untuk memutuskan sesuatu atas kendali yang diperlukan guna melindungi aset perusahaan melalui pengembangan tata kelola TI [1].

COBIT adalah seperangkat kerangka untuk *IT governance* (manajemen TI). COBIT juga serangkaian dokumentasi dan pedoman yang mengarah kepada *IT governance* sehingga akan membantu auditor, manajemen, dan pengguna untuk membangun jembatan antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah teknis [3].

3.3. COSO

COSO Internal Control Framework merupakan kerangka kerja yang dibuat untuk penilaian berdasarkan pengendalian *internal* yang berkelanjutan dan mengambil tindakan-tindakan dalam rangka menjaga akurabilitas seperti kebijakan prosedur, keamanan sistem dan pelayanan, kualitas informasi dan efektivitas komunikasi [4]

4. Result and Discussion

Proses audit yang dilakukan dimulai dengan melakukan pemetaan antara titik kritis dengan tujuan bisnis pada COBIT 5.

4.1. Identifikasi Tujuan Bisnis

Identifikasi tujuan bisnis merupakan tahap awal yang dilakukan dalam menentukan proses TI. Proses ini melakukan pemetaan dari titik kritis Dinas XYZ terhadap tujuan bisnis menurut COBIT 5. Hasil pemetaan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan Titik Kritis dengan Tujuan Bisnis

NO	TITIK KRITIS	TUJUAN BISNIS
1.	Masih adanya KK ganda pada masyarakat yang membuat <i>database</i> tidak <i>valid</i>	9
2.	Keterbatasan stok blangko KTP	7
3.	Terhambatnya pengoprasian sistem SIAK karena jaringan terputus antara <i>server</i> dengan <i>client</i>	11
4.	Kurangnya pegawai dalam melakukan penginputan KIA/Kartu Identitas Anak	14
5.	Kurangnya kesadaran pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas	16
6.	Kurangnya pemahaman instansi lain terkait dengan pemanfaatan data yang ada di dinas XYZ	6
7.	Terbatasnya bimbingan teknis bagi pegawai dalam mengoprasiakan sistem SIAK	16
8.	Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya data kependudukan belum optimal	6
9.	Pelayanan pendaftaran kependudukan menjadi terhambat karena berkas persyaratan yang kurang lengkap dari pemohon	9
10.	Kurangnya ketepatan waktu penyelesaian proses pelayanan	6
11.	Masyarakat menganggap masih rumitnya pelayanan di dinas XYZ	8
12.	Respon pegawai yang kurang optimal dari dinas XYZ	16

Tabel 1 merupakan hasil pemetaan titik kritis pada Dinas XYZ dengan tujuan bisnis Hasil pemetaan diperoleh berdasarkan dari keterkaitan masing-masing titik kritis dengan tujuan bisnis

4.2. Identifikasi Tujuan TI

Identifikasi tujuan TI merupakan tahapan yang dilakukan setelah mendapatkan hasil pemetaan titik kritis dengan tujuan bisnis. Tujuan bisnis yang telah didapatkan selanjutnya digunakan untuk mengetahui keterkaitannya dengan tujuan TI berdasarkan COBIT 5.

Tabel 2. Pemetaan Tujuan Bisnis Dengan Tujuan TI

No	Tujuan Bisnis	Tujuan TI
06	Berorientasi kepada budaya pelanggan	01,07
07	Ketersediaan Layanan bisnis berkelanjutan	04,10,14
08	Respons yang cepat terhadap lingkungan bisnis yang berubah	01,07,09, 17
09	Strategi pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang ada	01,14
11	Optimisasi fungsi bisnis proses	01,07,08, 11
14	Staf dan operasional yang produktif	08, 16
16	Pegawai yang terampil dan termotivasi	11,16, 17

Tabel 2 merupakan hasil pemetaan yang telah dilakukan antara tujuan bisnis dengan tujuan TI. Hasil pemetaan yang diperoleh didapatkan berdasarkan panduan dari COBIT 5 yang telah disediakan.

4.3. Identifikasi Proses TI

Identifikasi proses TI merupakan tahapan yang dilakukan setelah melakukan pemetaan antara tujuan bisnis dengan tujuan TI berdasarkan panduan dari COBIT 5. Hasil pemetaan dengan tujuan TI dengan proses TI dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pemetaan Tujuan TI dengan Proses TI

No	Tujuan TI	EDM	APO	BAI	DSS	MEA
1	Penyelesaian TI dengan strategi bisnis	1,2	1,2,3,4,5,6,7,8	1,2	-	-
4	Menangani masalah TI yang terkait resiko bisnis	-	10,12,13	1,6	1,2,3,4,5,6	1,2,3
7	Pengiriman Layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis	5	2,8,9,10,11	2,3,4,6	1,2,3,4,6	1
8	Penggunaan aplikasi, informasi, dan solusi teknologi yang memadai	-	4	5,7	-	-
9	Ketangkasan TI	4	1,3,4,10	8	-	-
10	Keamanan informasi, pemrosesan infrastruktur dan aplikasi	-	12,13	6	5	-
11	Optimisasi asset, sumber daya serta kemampuan TI	4	1,3,4,7	4,9,10	3	1
14	Ketersediaan informasi yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan	-	9,13	4,10	3,4	-
16	Personil TI yang kompeten serta memiliki motivasi terhadap bisnis yang ada	4	1,7	-	-	-
17	Pengetahuan, keahlian, dan inisiatif untuk inovasi bisnis	-	1,2,4,7,8	8,15	-	-

Tabel 3. merupakan hasil pemetaan antara tujuan TI dengan proses TI berdasarkan panduan dari COBIT 5. Tabel 3 menunjukkan rangkuman dari hasil pemetaan tujuan TI dengan proses TI.

4.4. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Penentuan tingkat kepentingan hanya dipilih 5 proses TI dengan dengan nilai bobot tertinggi. Penentuan tingkat kepentingan dalam penelitian yang dilakukan dengan mengacu pada tujuan perusahaan dan tingkat kekritisan masalah yang ditemukan. Hasil kuesioner tingkat kepentingan yaitu ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

No	Titik Kritis	Domain	Proses TI
1	Masih adanya KK ganda pada masyarakat yang membuat database tidak valid	DSS 01	<i>Manage Operations</i> (Mengelola Operasi)
2	Keterbatasan stok blangko KTP	DSS 04	<i>Manage Continuity</i> (Mengelola kelangsungan layanan)
10	Masyarakat menganggap masih rumitnya pelayanan di dinas XYZ	DSS 02	<i>Manage Service requests and incidents</i> (Mengelola permintaan layanan serta insiden)
11	Kurangnya ketepatan waktu penyelesaian proses pelayanan.	BAI 01	<i>Manage Programmes and Projects</i> (Mengelola program dan proyek organisasi)
12	Respon pegawai yang kurang optimal dari dinas XYZ	APO 07	<i>Manage Human Resources</i> (Mengelola sumber daya manusia)

Tabel 5 merupakan hasil kuesioner tingkat kepentingan yaitu diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner, sehingga didapat 5 proses TI dengan nilai tertinggi yang akan digunakan untuk melakukan proses audit yang lebih rinci.

4.5. Hasil Kuesioner Capability Level

Kuesioner *capability level* digunakan untuk mengetahui *tingkat kemampuan* proses TI pada instansi. Penentuan dilakukan dengan memberikan kuesioner *capability level* kepada responden yang telah ditentukan. Hasil kuesioner *capability level* dapat dilihat pada table 6.

Tabel 6. Hasil Kuesioner Capability Level Proses DSS01

No	Responden	Capability Level									
		Level									
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	
1	Kepala Dinas	80	85	80	93	90	80	75	80	70	
2	Sekretaris Dinas	80	82	90	97	100	75	75	75	80	
3	Kabid Pelayanan Capil	80	80	80	85	80	70	70	80	70	
4	Kabid Pelayanan Dafduk	85	70	83	73	80	65	60	70	75	
5	Kabid PIAK dan pengolahan data	78	85	85	80	88	70	65	81	85	
6	Kasi Pendataan Penduduk	85	75	80	85	85	80	70	80	80	
7	Kasi Identitas Penduduk	75	85	85	82	80	77	80	75	70	
8	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	70	80	80	80	85	71	75	80	70	
	Rata-rata	79	80	83	84	86	74	71	78	75	

Table 6. menunjukkan hasil kuesioner *capability level* proses DSS01 yang berada pada level 1 dengan nilai rata-rata 79 dan belum memenuhi kategori *fully achieved* dengan rentang nilai 86-100 untuk bisa naik ke level selanjutnya.

Tabel 7. Hasil Kuesioner *Capability Level* Proses DSS04

No	Responden	<i>Capability Level</i>								
		Level								
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2
1	Kepala Dinas	70	75	80	75	82	75	80	80	75
2	Sekretaris Dinas	75	80	80	80	80	87	85	83	85
3	Kabid Pelayanan Capil	70	88	85	83	80	80	70	80	70
4	Kabid Pelayanan Dafduk	80	80	80	70	75	70	73	70	70
5	Kabid PIAK dan pengolahan data	75	75	78	80	70	85	80	80	80
6	Kasi Pendataan Penduduk	80	82	88	77	80	80	82	82	85
7	Kasi Identitas Penduduk	70	70	70	75	80	75	75	78	80
8	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	80	83	80	85	80	83	80	85	85
	Rata-rata	75	79	80	78	78	79	78	80	79

Table 7. menunjukkan hasil kuesioner *capability level* proses DSS04 yang berada pada level 1 dengan nilai rata-rata 75 dan belum memenuhi kategori *fully achieved* dengan rentang nilai 86-100 untuk bisa naik ke level selanjutnya.

Tabel 8. Hasil Kuesioner *Capability Level* Proses DSS02

No	Responden	<i>Capability Level</i>								
		Level								
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2
1	Kepala Dinas	70	70	80	80	85	80	60	75	70
2	Sekretaris Dinas	80	80	83	85	87	75	75	83	80
3	Kabid Pelayanan Capil	80	80	80	80	85	80	80	80	80
4	Kabid Pelayanan Dafduk	70	75	80	80	75	70	65	65	70
5	Kabid PIAK dan pengolahan data	80	82	82	85	80	80	75	70	72
6	Kasi Pendataan Penduduk	75	80	85	85	80	80	80	75	77
7	Kasi Identitas Penduduk	82	85	85	82	80	80	80	75	75
8	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	75	78	80	80	75	75	70	70	70
	Rata – rata	77	79	82	82	81	78	73	74	74

Table 8. menunjukkan hasil kuesioner *capability level* proses DSS02 yang berada pada level 1 dengan nilai rata-rata 77 dan belum memenuhi kategori *fully achieved* dengan rentang nilai 86-100 untuk bisa naik ke level selanjutnya.

Tabel 9. Hasil Kuesioner *Capability Level* Proses BAI01

No	Responden	<i>Capability Level</i>								
		Level								
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2
1	Kepala Dinas	65	80	90	90	50	70	60	70	70
2	Sekretaris Dinas	80	83	79	90	80	80	77	90	90
3	Kabid Pelayanan Capil	65	85	90	85	80	80	63	52	80
4	Kabid Pelayanan Dafduk	70	80	80	82	50	70	60	80	85
5	Kabid PIAK dan pengolahan data	80	83	85	85	78	70	70	85	80
6	Kasi Pendataan Penduduk	80	80	80	85	80	80	70	70	80
7	Kasi Identitas Penduduk	75	80	88	80	82	70	80	80	82
8	Kasi Kerjasama dan Inovasi	70	75	80	80	70	70	75	80	78

Pelayanan										
Rata – rata		73	81	84	85	71	74	69	76	81

Table 9. menunjukkan hasil kuesioner *capability level* proses BAI01 yang berada pada level 1 dengan nilai rata-rata 73 dan belum memenuhi kategori *fully achieved* dengan rentang nilai 86-100 untuk bisa naik ke level selanjutnya.

Tabel 10. Hasil Kuesioner *Capability Level* Proses APO07

No	Responden	<i>Capability Level</i>									
		<i>Level</i>									
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	
1	Kepala Dinas	70	75	80	90	70	70	70	75	70	
2	Sekretaris Dinas	82	82	80	93	95	90	85	85	90	
3	Kabid Pelayanan Capil	70	63	80	90	75	50	50	80	80	
4	Kabid Pelayanan Dafduk	75	70	75	80	75	75	60	80	80	
5	Kabid PIAK dan pengolahan data	80	80	80	90	80	80	70	70	70	
6	Kasi Pendataan Penduduk	82	75	80	80	82	82	80	82	75	
7	Kasi Identitas Penduduk	85	83	70	85	83	70	78	70	70	
8	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan	75	75	80	85	75	75	80	80	70	
	Rata – rata	77	75	78	87	79	74	72	78	76	

Table 10. menunjukkan hasil kuesioner *capability level* proses DSS01 yang berada pada level 1 dengan nilai rata-rata 77 dan belum memenuhi kategori *fully achieved* dengan rentang nilai 86-100 untuk bisa naik ke level selanjutnya.

4.6. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan

Analisis tingkat kesenjangan pada hasil evaluasi yang dilakukan di Dinas XYZ mengenai *capability* saat ini (*current capability*) dan tingkat *capability* yang di harapkan (*expected capability*) yaitu dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan

No	Proses TI	<i>Current Capability</i> (CC)	<i>Expected Capability</i> (EC)	GAP (EC-CC)
1	DSS01	1	3	2
2	DSS04	1	4	3
3	DSS02	1	3	2
4	BAI01	1	3	2
5	APO07	1	3	2

Tabel 11. menjelaskan tingkat dari *capability* saat ini (*Current Capability*) dan tingkat *capability* yang diharapkan (*Expected Capability*), kemudian dari tingkatan tersebut dilakukan perbandingan hingga diperoleh selisih atau GAP dari tingkat *capability*. Hasil dari GAP yang diperoleh yaitu untuk domain DSS01 mempunyai GAP sebesar 2, domain DSS04 mempunyai GAP sebesar 3, domain DSS02 mempunyai GAP sebesar 2, domain BAI01 mempunyai GAP sebesar 2 dan domain APO07 mempunyai GAP sebesar 2.

4.7. Mengatasi Kesenjangan Proses TI

Mengatasi kesenjangan pada *capability* proses TI dilakukan dengan memberikan saran perbaikan terhadap domain DSS01, DSS04, DSS02, BAI01, dan APO07. Pemberian saran perbaikan dilakukan dengan berpedoman pada COBIT 5 dan COSO.

Tabel 12. Rekomendasi Proses DSS 01

Peningkatan DSS 01	
Temuan	Masih adanya KK ganda pada masyarakat yang membuat database tidak valid.
GAP	Dinas XYZ telah melakukan kegiatan pelayanan kependudukan tapi belum sepenuhnya mengatasi permasalahan KK ganda yang telah terjadi selama ini.
Rekomendasi jangka pendek	<p>a) Pimpinan instansi disarankan untuk perlu mengadakan rapat rutin, guna kembali membahas mengenai penggunaan pendekatan yang ideal, sistematis dan terarah terhadap penanggulangan atau perbaikan KK ganda sesuai dengan standar operasional prosedur. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS01 Manage Operations.</i>)</p> <p>b) Kepala Bidang Capil disarankan untuk melakukan evaluasi dan pengelolaan terhadap kinerja pegawai serta melakukan pengawasan yang ketat untuk mengantisipasi adanya pelayanan yang kurang berkualitas dari pihak pegawai dalam mengatasi KK ganda. (<i>COSO Internal Control Framework, Evaluates Performance and rewards or disciplines individuals</i>)</p>
Rekomendasi jangka menengah	<p>a) Kepala Bidang disarankan untuk membentuk tim khusus yang terdiri dari beberapa orang yang berpengalaman dan berkompeten untuk langsung kelapangan melakukan perbaikan KK ganda yang sudah terjadi. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS01 Manage Operations.</i>)</p> <p>b) Kepala Bidang disarankan untuk merencanakan pengembangan terhadap sistem SIAK sesuai dengan kebutuhan pada proses pengecekan KK ganda. Contoh. Pada sistem SIAK ditambahkan fitur keterkaitan biodata, jadi pada fitur ini sistem akan mencari dan mem-filter biodata masyarakat yang keterkaitannya besar yang selanjutnya akan dicek kesamaannya secara otomatis. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS01 Manage Operations.</i>)</p>
Rekomendasi jangka panjang	<p>a) Kepala Bidang dan staf jajarannya disarankan untuk mengelola dan memelihara infrastruktur serta lingkungan kerja yang dibutuhkan dalam melakukan perbaikan KK ganda seperti pemeliharaan sarana komputer agar tidak mengalami kerusakan atau terjadi gangguan demi terciptanya proses pelayanan yang berkualitas dalam menangani masalah KK ganda. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS01 Manage Operations.</i>)</p>

Tabel 13. Rekomendasi Proses DSS 04

Peningkatan DSS 04	
Temuan	Keterbatasan stok blangko KTP.
GAP	Dinas XYZ telah menyediakan informasi dan memberikan pelayanan tapi belum optimal untuk mengatasi keterbatasan stok blangko KTP pada pencetakan e-KTP.
Rekomendasi jangka pendek	<p>a) Kepala Bidang dan staf jajarannya disarankan untuk melakukan koordinasi yang searah dalam pemantauan ketersediaan stok blangko KTP, serta melakukan pengelolaan kinerja pelayanan agar sesuai dengan target yang diinginkan. (<i>COSO Internal Control Framework, Communicates Internal Control Information</i>)</p> <p>b) Kepala Bidang disarankan untuk menyediakan informasi penting yang mendasar seperti informasi alur pembuatan E-KTP serta dokumen persyaratan di tempat strategis. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS04 Manage Continuity.</i>)</p> <p>c) Kepala Bidang disarankan untuk melakukan pencegahan seperti membuat aturan tentang prioritas penggunaan blangko KTP dan memberikan sanksi kepada petugas pelayanan yang melakukan penyelewengan blangko KTP sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS04 Manage Continuity</i>)</p> <p>d) Kepala Dinas disarankan untuk mengadakan rapat pimpinan yang membahas mengenai planing berkelanjutan agar pelayanan E-KTP dapat</p>

Rekomendasi Jangka menengah	<p>memenuhi target yang telah ditetapkan. Contohnya dengan melakukan pemerataan proses pembuatan E-KTP di setiap kecamatan yang ada. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS04 Manage Continuity</i>).</p> <p>a) Kepala Bidang disarankan untuk mengumpulkan, menganalisis, melaporkan, dan menggunakan hasil evaluasi untuk selanjutnya dilakukan perbaikan pada proses pelayanan pembuatan E-KTP. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS04 Manage Continuity</i>).</p>
Rekomendasi jangka panjang	<p>a) Kepala Bidang disarankan untuk menyediakan sistem pelaporan harian yang menampilkan stok blangko KTP yang tersedia dan yang sudah tercetak perhari untuk menginformasikannya masyarakat. Contohnya pada sistem pelaporan harian ini, sistem menampilkan beberapa informasi tentang jumlah pasokan stok blangko KTP yang diterima dari pusat perbulan, kemudian pencetakan E-KTP harian, serta stok blangko tersisa berdasarkan pencetakan yang telah dilakukan secara otomatis. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS04 Manage Continuity</i>)</p>

Tabel 14. Rekomendasi Proses DSS 02

Peningkatan DSS 02	
Temuan	Masyarakat menganggap masih rumitnya pelayanan di dinas XYZ.
GAP	<p>Dinas XYZ sudah mempunyai solusi terkait permasalahan tentang rumitnya pelayanan di dinas XYZ yang sudah disepakati demi kepuasan masyarakat namun masih belum optimal</p>
Rekomendasi jangka pendek	<p>a) Kepala Bidang dan staf jajarannya disarankan untuk melakukan pemasangan alur SOP pelayanan pada tempat strategis serta menginformasikannya di situs web resmi disdukcapil ginyar agar mempermudah masyarakat memahami alur proses pelayanan. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS02 Manage Service Requests and Incidents</i>).</p> <p>b) Dinas XYZ disarankan untuk menerima, mencatat, dan mengidentifikasi semua permintaan dan keluhan dari masyarakat tentang masalah rumitnya pelayanan di disdukcapil sehingga kedepannya dapat dilakukan pengembangan untuk mengatasi pelayanan yang masih dianggap rumit secara efektif dan efisien. (<i>COSO Internal Control Framework, Identifies Information Requirements</i>)</p>
Rekomendasi Jangka menengah	<p>a) Kepala Bidang disarankan untuk membuat tim survey dan melakukan survey langsung ke masyarakat untuk mengetahui proses yang masih dianggap rumit oleh masyarakat serta mengolah data Survey Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan laporan dan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS02 Manage Service Requests and Incidents</i>).</p> <p>b) Kepala Dinas dan seluruh jajaran Kepala Bidang disarankan untuk memilih beberapa pegawai yang selanjutnya akan diberikan tugas, dan tanggung jawab kepada orang yang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan yang masih dianggap rumit. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS02 Manage Service Requests and Incidents</i>).</p>
Rekomendasi Jangka panjang	<p>a) Kepala Dinas dan seluruh jajaran Kepala Bidang disarankan melakukan identifikasi infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan sesuai dengan standar pelayanan di disdukcapil ginyar untuk menunjang proses pelayanan agar dilaksanakan secara efektif dan efisien. (<i>COBIT 5 Enabling Process, DSS02 Manage Service Requests and Incidents</i>)</p>

Tabel 15. Rekomendasi Proses BAI 01

Peningkatan BAI 01	
Temuan	Kurangnya ketepatan waktu penyelesaian proses pelayanan.
GAP	Dinas XYZ telah melibatkan orang yang relevan dalam memantau dan mengendalikan kinerja pelayanan demi terciptanya pelayanan yang berkualitas, namun masih adanya pelayanan yang proses penyelesaiannya tidak tepat waktu.
Rekomendasi jangka pendek	a) Jajaran kepala bidang disarankan untuk melakukan pemantauan dan pengendalian terhadap kinerja bawahannya untuk mengidentifikasi penyimpangan yang terjadi dan langsung memberi arahan atau langsung mengambil tindakan perbaikan bila diperlukan. (<i>COBIT 5 Enabling Process, BAI01 Manage Programmes and Projects</i>)
Rekomendasi Jangka menengah	a) Dinas XYZ disarankan untuk melakukan pengoptimalan kinerja pelayanan dengan cara melakukan pengelolaan dalam memilih pegawai yang memang berpengalaman dan berkompeten di bidangnya sehingga pelayanan yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan secara optimal. (<i>COSO Internal Control Framework, Attracts, Develops, and Retains Individuals</i>)
Rekomendasi jangka panjang	a) Kepala dinas disarankan untuk melakukan pengoptimalan sarana dan prasarana pada disdukcapil, Misalnya penambahan loket pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan serta penambahan mesin pencetakan E-KTP dan KIA. (<i>COBIT 5 Enabling Process, BAI01 Manage Programmes and Projects</i>) b) Kepala Bidang disarankan untuk melakukan pengembangan sistem tracking data dan menginformasikannya ke masyarakat untuk mempermudah masyarakat mengetahui sejauh mana proses pelayanan telah dilaksanakan. Contohnya melakukan pengembangan agar masyarakat bisa melakukan tracking data pada website resmi disdukcapil gianyar yang sudah terintegrasi dengan sistem tracking data disdukcapil sehingga masyarakat bisa mengecek sendiri progres data yang telah diajukan. (<i>COBIT 5 Enabling Process, BAI01 Manage Programmes and Projects</i>).

Tabel 16. Rekomendasi Proses APO 07

Peningkatan APO 07	
Temuan	Respon pegawai yang kurang optimal dari pihak dinas XYZ.
GAP	Dinas XYZ telah mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan dalam mengoptimalkan respon pegawai namun masih adanya masyarakat yang menganggap kurang optimalnya respon pegawai di dinas XYZ.
Rekomendasi jangka pendek	a) Dinas XYZ disarankan untuk mengembangkan pelatihan mandiri yang diadakan dengan terjadwal, terarah dan dapat diikuti oleh setiap pegawai. (<i>COBIT 5 Enabling Process, APO07 Manage Human Resources</i>). b) Pimpinan instansi disarankan untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai bawahannya minimal seminggu sekali dan hasil dari proses evaluasi digunakan untuk mengembangkan rencana kedepannya dalam meningkatkan respon pegawai. (<i>COBIT 5 Enabling Process, APO07 Manage Human Resources</i>)
Rekomendasi Jangka menengah	a) Pimpinan instansi disarankan mengarahkan bawahannya untuk menyusun progress <i>report</i> yang memuat kendala pada proses bisnis yang dijalankan sehingga dapat menjadi tinjauan oleh pimpinan secara berkala dalam mengoptimalkan respon pegawai. (<i>COSO Internal Control Framework, Evaluates Competence and Addresses Shortcomings</i>).
Rekomendasi jangka	a) Setiap Kepala Bidang disarankan memberikan penghargaan, yaitu dapat berupa materi ataupun beasiswa untuk meningkatkan jenjang karir kepada

panjang	<p>pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dan sebagai bentuk apresiasi dari instansi untuk meningkatkan motivasi pegawai yang lain. (<i>COSO Internal Control Framework, Evaluates Performance Measures, Incentives, and Rewards for Ongoing Relevance</i>)</p> <p>b) Kepala Dinas disarankan untuk melakukan kerjasama dalam mengadakan workshop mengenai pelayanan administrasi kependudukan dengan narasumber dari kementerian dalam negeri kepada semua pegawai minimal setahun sekali. Penyampaian materi dalam workshop harus jelas dan konsisten agar dapat mendorong pengembangan pengetahuan dan kinerja pegawai dalam memberikan respon pelayanan. (<i>COBIT 5 Enabling Process, APO07 Manage Human Resources</i>).</p>
---------	---

5. Conclusion

Proses audit pada dinas XYZ meliputi pengukuran tingkat kematangan tata kelola TI yang terdiri dari identifikasi tujuan bisnis, identifikasi tujuan TI dan identifikasi proses TI serta melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan metode kuesioner tingkat kepentingan serta kuesioner *capability level*. Hasil dari kuesioner *capability level* yaitu DSS 01 mendapatkan nilai sebesar 79, DSS 04 memperoleh nilai sebesar 75, DSS 02 memperoleh nilai sebesar 77, BAI 01 mendapatkan nilai sebesar 73, APO 07 mendapatkan nilai sebesar 77. Hasil tersebut menunjukkan semua *capability level* proses TI yang terpilih berada pada level 1, yang menunjukkan bahwa proses TI berada pada tingkatan *performed process*.

References

- [1] N. R. Widya Utami, "Audit Capability EAM menggunakan COBIT 5 dan," *Merpati*, vol. 4, no. 3, pp. 195-204., 2016.
 - [2] Maskur, N. Adolong and R. Mokodongan, "Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 di BPMPTSP Bone Bolange," *Masyarakat Telematika dan Informasi*, vol. 8, no. 2, pp. 109-126, 2017.
 - [3] I. P. A. Ambara Putra, I. M. Sukarsa and I. P. A. Bayupati, "Audit Ti Kinerja Manajemen Pt. X Dengan Frame Work Cobit 4.1," *Lontar Komputer*, Vols. VOL.6 , NO.1, pp. 1-12, 2015.
 - [4] A. A. N. A. AdityaWinata, I. M. Sukarsa and N. K. D. Rusjyanthi , "Audit Layanan SKA (Surat Keterangan Asal) Untuk Barang Ekspor Menggunakan Framework COBIT 5," *Merpati*, vol. 7, pp. 1-10, 2019.
 - [5] C. A. Wahyuningtyas, I. K. Adi Purnawan and N. M. Ika Marini Mandenni , "Audit Tata Kelola TI Perusahaan X Dengan COBIT 5," *Merpati*, Vols. VOL. 7, NO. 3 , pp. 1-9, 2019.
 - [6] G. A. Theresia Krisanthi, I. M. Sukarsa and I. P. A. Bayupati, "Governance Audit Of Application Procurement Using Cobit Framework," *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, vol. Vol. 59 No.2 , pp. 1-10, 2014.
 - [7] U. Sa'diyah and A. D. Manuputty, "Analisa Tata Kelola E-Government Pemerintahan Kota Salatiga Menggunakan Framework COBIT 5 Domain APO," *Sentika*, pp. 1-9, 2018.
 - [8] T. S. Agoan, H. F. Wowor and S. Karouw, "Analisa Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Evaluate, Deirect, Monitor (EDM) dan Deliver, Service, and Support (DSS)," *E-Journal Teknik Informatika*, Vols. Vol 10, No.1, pp. 1-9, 2017.
 - [9] I. K. A. Purnawan, "Pedoman Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan IT Governance Design Frame Work (Cobit) Pada PT. X," *Lontar Komputer*, vol. 6, no. 3, pp. 01-06, 2015.
 - [10] A. Hasan and A. Arief, "Pengukuran Tingkat Kematangan E-Government pada Pemerintah Daerah Kepulauan," *PROtek*, vol. 05, no. 1, pp. 01-06, 2018.
 - [11] O. Liandi and Fitria, "Evaluasi Tata Kelola Framework COBIT 5 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, vol. 5, no. 02, pp. 01-02, 2019.
-