

Evaluasi Tingkat Kapabilitas Kinerja Layanan TI pada Layanan Internet Bidang A Menggunakan Framework COBIT 5 Domain MEA 01 (Studi Kasus : Satuan Organisasi XYZ – Lembaga ABC)

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v4i1.730>

Mareta Priscilla Darenoh¹, Augie David Manuputty², Farry Surachman³

*Jurusan Sistem Informasi¹ dan Staf Satuan Organisasi XYZ³, Universitas Kristen Satya Wacana¹ dan Lembaga ABC³
Jln. Diponegoro no .52 – 60, Salatiga, Jawa Tengah¹;
Jakarta³*

¹maretadarenoh@gmail.com

³farrysurachman000@gmail.com

*Staf Pengajar Fakultas Teknologi Informasi², Universitas Kristen Satya Wacana²
Jln. Diponegoro no .52 – 60, Salatiga, Jawa Tengah²*

²augiemmanuputty@gmail.com

Abstract — Information technology (IT) has a very important issue to support business activities in the organization. IT for business has a huge impact on the sustainability of the organization. Bidang A's objective in the Indikator Kerja Utama (IKU) is the implementation of reliable information technology, so Bidang A makes Service Level Agreement (SLA) for agreement level of service quality. For Bidang A requires evaluation to assess the level of service performance capability and makes recommendations to IT services that have not achieved (IKU) in the RENSTRA of Satuan Organisasi XYZ. Bidang A started implementing the COBIT 5 framework as the current governance update action. Bidang A has not yet assessed whether the implementation of the COBIT 5 framework on Bidang A's Internet service has gone well, so this evaluation activity is an initial evaluation of IT Service Performance and IT capability level using the COBIT 5 framework as a measurement tool. The domains used in COBIT 5 are Monitoring, Evaluate, and Assess (MEA). MEA01 is used because MEA01 collects, validates, and evaluates IT business and IT process objectives to provide performance transparency, conformity and drive achievement of organizational goals.

Keywords— Information technology, COBIT 5, MEA 01, Capability Level.

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) memiliki peran yang sangat penting di dalam suatu organisasi untuk mendukung

kegiatan bisnis di dalam organisasi. Dengan memanfaatkan TI untuk bisnis akan memberikan dampak yang sangat besar untuk perkembangan organisasi tersebut. Bisnis tanpa memanfaatkan TI akan cenderung menjadi tidak terarah. Banyak organisasi beralih memanfaatkan teknologi untuk mendukung dan meningkatkan kinerja organisasi.

Jika Teknologi Informasi (TI) dalam sebuah organisasi sudah berjalan dengan baik, maka akan mendorong kinerja di dalam organisasi tersebut. Harapan sebuah organisasi terhadap kontribusi TI dapat dilihat dari semakin besarnya investasi TI yang dilakukan sebagian besar organisasi. Untuk mencapai harapan tersebut, maka penyelenggara TI organisasi mulai memandang TI sebagai suatu layanan. Sebagai layanan, harapan dan kepuasan pengguna TI menjadi faktor penting. Harapan pengguna adalah ukuran terhadap kualitas layanan [1].

Lembaga ABC adalah Lembaga Pemerintahan Non Kementrian (LPNK) yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia [2]. Lembaga ABC menerapkan teknologi informasi dan standarisasi untuk mendukung seluruh aktivitas kegiatan LITBANG dan pelayanan yang lembaga lakukan, maka pada bulan Oktober tahun 2015 ditetapkan berdirinya satuan organisasi XYZ sebagai pusat yang memiliki kewenangan dalam melakukan pengembangan teknologi dan pelayanan TIK di seluruh lembaga ABC. Sesuai keputusan Kepala Lembaga ABC No.8 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kelola lembaga ABC, tugas Satuan Organisasi XYZ adalah melaksanakan

pengelolaan infrastruktur dan tata kelola teknologi informasi serta pengembangan sistem informasi [3]. Pada Satuan Organisasi XYZ terdapat Bidang A yang menyediakan layanan yaitu layanan internet dimana layanan internet ini terdiri dari layanan *cloud server*, layanan *e-mail*, layanan *co-location*, layanan sub - domain, layanan *website* Lembaga ABC. Tujuan dari sasaran strategis Bidang A pada Indikator Kinerja Utama (IKU) adalah terselenggaranya teknologi informasi yang *reliable*, sehingga Bidang A membuat *Service Level Agreement (SLA)* atas kesepakatan mengenai tingkat mutu layanan. Untuk itu bidang A memerlukan evaluasi untuk menilai tingkat kapabilitas kinerja layanan dan menyusun rekomendasi terhadap layanan TI yang belum memenuhi (IKU) yang ada pada RENSTRA satuan organisasi XYZ.

COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*) versi 5 merupakan sebuah kerangka kerja yang dirancang oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*). COBIT merupakan *best practices* yang digunakan dalam penyusunan tata kelola TI di berbagai organisasi agar tata kelola tersebut terstruktur dan berjalan dengan baik, COBIT 5 juga bisa memberikan gambaran kegiatan dalam struktur organisasi TI yang dikelola [4].

Bidang A baru mulai menerapkan *framework* COBIT 5 sebagai tindakan pemutakhiran tatakelola yang ada saat ini. Bidang A belum menilai apakah penerapan *framework* COBIT 5 pada layanan internet Bidang A sudah berjalan baik, sehingga kegiatan evaluasi ini adalah evaluasi awal tingkat kapabilitas kinerja layanan TI Bidang A yang menggunakan *framework* COBIT 5 sebagai alat ukurnya. MEA 01 di gunakan karena MEA 01 mengumpulkan memvalidasi dan mengevaluasi bisnis TI dan tujuan proses TI. Mengawasi proses yang tidak sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang ditentukan dan menyediakan kegiatan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu. Tujuan dari proses ini adalah menyediakan transparansi performa dan kesesuaian dan mendorong pencapaian tujuan [9], domain ini sangat baik di gunakan dalam melihat performa *framework* COBIT 5 yang baru di terapkan pada Bidang A dan menggambarkan keadaan performa bisnis dan proses TI untuk mencapai tujuan serta tingkat kapabilitas dari kinerja layanan internet Bidang A. Pengukuran kapabilitas ini penting dilakukan untuk mengetahui berada pada tingkatan berapakah kapabilitas kinerja layanan yang telah dilaksanakan berdasarkan COBIT 5 pada layanan internet Bidang A. Hasil pengukuran ini tentu bisa dijadikan bahan pertimbangan, perbaikan dan penerapan tata kelola selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya terkait dengan penggunaan COBIT 5 dalam tata kelola TI pernah dilakukan oleh Guido Waluyan,dkk., dengan judul “Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick *Framework* Cobit 5 (studi kasus: PT.Telekomunikasi

Indonesia, Tbk Semarang)”. Tujuan dari penelitian tersebut yaitu Menyediakan layanan “TIMES” yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia. Pusat keunggulan, berinvestasi (*service and business*), mengintegrasikan “NGN” “OBCE” untuk mencapai penyempurnaan biaya kemudian memaksimalkan nilai aset di bisnis yang saling terkait. Menyelaraskan struktur organisasi dan pengelolaan portofolio. Hasil dari penelitian tersebut adalah diharapkan dapat menunjukkan bahwa penggunaan *framework* COBIT 5 domain MEA dalam evaluasi kinerja tata kelola pada implementasi aplikasi “Starclick” akan meningkatkan fokus pengelolaan SI/TI sehingga mampu meningkatkan penyelarasan strategis, penyampaian nilai, pengelolaan resiko dan pengukuran kinerja SI/TI [5].

Penelitian lainnya juga pernah dilakukan oleh Nur Indah Fitriani,dkk., dengan judul “Audit Digital Library UIN SUNAN KALIJAGA Yogyakarta menggunakan *Framework* COBIT 5. Penelitian tersebut bertujuan untuk membuat perencanaan audit sistem informasi DIGILIB UIN Sunan Kalijaga, mengetahui *capability level* pada proses BAI04 (*Manage Availability and Capacity*), mengetahui *capability level* pada proses MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*) dan merumuskan hasil audit sistem informasi DIGILIB UIN Sunan Kalijaga dengan melakukan evaluasi terhadap temuan audit, kemudian menyusun hasil berupa rekomendasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah nilai *capability level* proses BAI04 sistem informasi Digital Library perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah 2.36 cenderung pada *level 2*, berarti telah mencapai tingkatan *Managed Process*. Dengan demikian, nilai *capability level* proses MEA01 Sistem Informasi Digital Library Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah cenderung pada *level 2*, berarti telah mencapai tingkatan *Managed Process* [6].

III. LANDASAN TEORI

A. Cobit 5

Kerangka kerja untuk mengatur dan mengelola informasi dan teknologi perusahaan (IT) yang mendukung eksekutif perusahaan dan manajemen dalam definisi dan pencapaian tujuan bisnis mereka dan tujuan TI terkait. COBIT menggambarkan lima prinsip dan tujuh *enabler* yang mendukung perusahaan dalam pengembangan, implementasi dan perbaikan terus menerus dan pemantauan yang baik tata kelola dan praktik pengelolaan terkait TI [7].

B. MEA 01 (*Monitor, Evaluate and Asses Performance and Conformance*)

Deskripsi dari proses MEA01 adalah mengumpulkan memvalidasi dan mengevaluasi bisnis, TI dan tujuan proses. Mengawasi proses yang tidak sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang ditentukan dan menyediakan kegiatan pelaporan

yang sistematis dan tepat waktu. Tujuan dari proses ini adalah menyediakan transparansi performa dan kesesuaian dan mendorong pencapaian tujuan [8].

1. MEA01.01 *Establish a Monitoring Approach*, yaitu terlibat dengan para pemangku kepentingan untuk membangun dan mempertahankan pendekatan *monitoring* untuk menentukan tujuan, ruang lingkup dan metode untuk mengukur solusi bisnis dan pelayanan dan kontribusi terhadap sasaran perusahaan, dan di dalam proses MEA 01.01 terdapat 7 aktivitas.
2. MEA01.02 *Set Performances and Conformance Targets*, yaitu bekerja sama dengan *stakeholder* (pemangku kepentingan) untuk mendefinisikan, melakukan peninjauan berkala, memperbaharui dan meningkatkan kinerja dan menyesuaikan target dalam sistem pengukuran kinerja, dan di dalam proses MEA 01.02 terdapat 4 aktivitas.
3. MEA01.03 *Collect and Process Performance and Conformance Data*, yaitu mengumpulkan dan mengolah data tepat waktu dan akurat selaras dengan pendekatan perusahaan, dan di dalam proses MEA 01.03 terdapat 5 aktivitas.
4. MEA01.04 *Analyse and Report Performance*, yaitu meninjau dan melaporkan kinerja terhadap target secara berkala, menggunakan metode yang menyediakan ringkasan seluruh kinerja TI dan cocok dengan sistem pemantauan perusahaan, dan di dalam proses MEA 01.04 terdapat 6 aktivitas.
5. MEA01.05 *Ensure The Implementation of Corrective Actions*, yaitu membantu para *stakeholder* (pemangku kepentingan) dalam mengidentifikasi, menginisiasi dan melacak tindakan korektif untuk mengatasi anomali, dan di dalam proses MEA 01.05 terdapat 4 aktivitas [9].

C. Tingkat Kapabilitas

Dalam *framework* COBIT 4.1 sebelumnya telah diperkenalkan adanya model kematangan proses (*maturity model*), sedangkan dalam COBIT 5 ini dikenalkan dengan adanya model kapabilitas proses (*capability model*). Kapabilitas proses pada COBIT 5 didasari pada ISO/IEC 15004, standar pada “*Software Engineering*” dan “*Process Assessment*”. Pada konsep ini dilakukan evaluasi performa dari setiap proses tata kelola atau proses manajemen yang dilakukan pengidentifikasian terhadap peningkatan performa [10].

Kemampuan dalam meraih tingkat kapabilitas adalah suatu indikator proses yang sudah ditetapkan oleh atribut proses. Kapabilitas yang ada ini kemudian dimasukkan kedalam satu penilaian kapabilitas proses yang disebut *Process Assessment Model* (PAM), kegunaan dari proses ini adalah sebagai berikut [11] :

- Menetapkan kebutuhan yang akan di evaluasi, menghasilkan keluaran yang diharapkan.
- Menetapkan proses dan kapabilitas.

- Menggunakan ketetapan proses kapabilitas dan proses performansi.
- Melakukan pengukuran performa proses sesuai urutan praktik dasar dan aktivitas - aktivitas dalam memenuhi *work products*.
- Melakukan penghitungan kapabilitas yang didasarkan pada bukti spesifik (*level*) dan bukti *generic* (*level* yang lebih tinggi) *practice* dan *work products*.

Kapabilitas proses dinyatakan dalam bentuk atribut proses dikelompokkan ke dalam tingkat kapabilitas, seperti ditunjukkan pada Tabel I tingkat kapabilitas suatu proses ditentukan berdasarkan pencapaian atribut proses spesifik menurut ISO / IEC 15504-2: 2003 [8].

TABEL I.

CAPABILITY LEVELS AND PROCESS ATTRIBUTES[8]

Process Attribute ID	Capability Levels and Process Attributes
	<i>Level 0: Incomplete process</i>
	<i>Level 1: Performed process</i>
PA 11	<i>Process performance</i>
	<i>Level 2: Managed process</i>
PA 2.1	<i>Performance management</i>
PA 2.2	<i>Work product management</i>
	<i>Level 3: Established process</i>
PA 3.1	<i>Process. definition</i>
PA 3.2	<i>Process deployment</i>
	<i>Level 4: Predictable process</i>
PA 4.1	<i>Process measurement</i>
PA 4.2	<i>Process control.</i>
	<i>Level 5: Optimizing process</i>
PA 5.1	<i>Process innovation</i>
PA 5.2	<i>Process optimization</i>

Skala penilaian melibatkan enam tingkat kapabilitas sebagai berikut:

- *Level 0* proses tidak lengkap - prosesnya adalah tidak diimplementasikan atau gagal untuk mencapai prosesnya tujuan. Pada tingkat ini, hanya sedikit atau tidak ada bukti dari pencapaian proses yang sistematis tujuan.
- *Level 1* proses yang dilakukan (satu atribut) - proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya.
- *Level 2* proses yang dikelola (dua atribut) - proses yang telah dijelaskan sebelumnya dilakukan sekarang diimplementasikan dengan cara yang dikelola (direncanakan, dipantau dan disesuaikan) dan produk kerjanya ditetapkan dengan tepat, dikendalikan dan terawat.

- *Level 3* proses yang telah ditetapkan (dua atribut) - proses pengelolaan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah sekarang diimplementasikan dengan menggunakan proses yang didefinisikan yaitu mampu mencapai hasil prosesnya.
- *Level 4* proses yang dapat diprediksi (dua atribut) - proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang beroperasi di dalam batas yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.
- *Level 5* proses pengoptimalan (dua atribut) - proses yang dapat diprediksi sebelumnya terus berlanjut ditingkatkan untuk memenuhi target bisnis saat ini dan yang diproyeksikan.

Ada kebutuhan untuk memastikan tingkat interpretasi yang konsisten saat menentukan peringkat mana yang akan ditetapkan. Pada Tabel II yang menggambarkan penilaian dalam hal persentase yang dicapai [7]:

TABEL II.
RATING LEVELS [8]

Abbreviation	Description	% Achieved
N	Not achieved	0 to 15%
P	Partially achieved	>15% to 50%
L	Largely achieved	>50% to 85%
F	Fully achieved	>85% to 100%

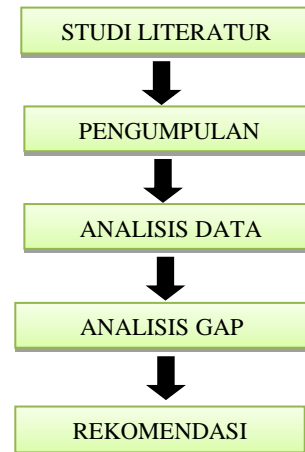
- N (tidak tercapai) - ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai.
- P (Sebagian tercapai) - ada beberapa bukti pendekatan, dan beberapa pencapaian, atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai beberapa aspek pencapaian atribut mungkin tidak dapat diprediksi.
- L (Sebagian besar tercapai) - ada bukti terhadap pendekatan sistematis dan pencapaian yang signifikan dari atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai.
- F (Sepenuhnya tercapai) - ada bukti terhadap pendekatan yang lengkap dan sistematis serta pencapaian penuh, dari atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai [4].

IV. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metodologi penelitian yang dipakai adalah menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dimana hasil pengumpulan data di deskripsikan berdasarkan perspektif narasumber dengan memperhatikan kondisi riil di lapangan [12]. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dokumen pada Bidang A dan dokumen lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini.

Objek pada penelitian ini adalah Bidang A (disamarkan) yang terdapat di Satuan Organisasi XYZ (disamarkan) pada Lembaga ABC (disamarkan), objek penelitian ini

disamarkan karena pihak Lembaga ABC dan Satuan Organisasi XYZ ingin menjaga kerahasiaannya tetapi, bersedia untuk peneliti melakukan penelitian didalamnya, dan menggunakan data - data yang ada dalam Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut tahapan penelitian sesuai gambar 1 yaitu tahap penelitian yang pertama adalah studi literatur, dalam tahap ini dilakukan dengan cara mempelajari artikel, jurnal dan karya ilmiah sebagai sumber yang relevan untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian beserta objek yang akan diteliti. Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data, dalam tahap ini pengumpulan data didapat dari hasil wawancara dan observasi, wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan dari *activity* pada *best practices* domain MEA01, responden wawancara ini adalah *Person In Charge* (PIC) Bidang A dan observasi dilakukan dengan cara mengecek langsung dokumen *work product* MEA 01 yang ada pada layanan Bidang A. Setelah dilakukan Pengumpulan data maka tahap selanjutnya adalah tahap analisis data, pada tahap ini temuan-temuan wawancara dan observasi tentang keadaan kinerja layanan TI pada layanan internet Bidang A dikumpulkan. Temuan-temuan ini akan memperkuat hasil perhitungan tingkat kapabilitas dari kinerja layanan TI pada layanan internet Bidang A, dengan Rumus :

$$F \text{ (fully Achived)} = 100\%$$

$$\text{Best Practice MEA 01} = 5 \text{ BP}$$

$$\text{Rumus Perhitungan Presentase per Best Practice (BP)}$$

$$\frac{F}{BP} = \frac{100\%}{5} = 20\% \tag{1}$$

Jadi: per BP masing-masing bernilai 20% .

Untuk masing-masing *Best Practice* dibagi 2 yaitu untuk pertanyaan 10% dan untuk WP (*Work Product*) 10%

Hasil Keseluruhan:

$$\left(\frac{\text{Jumlah Pertanyaan yang terjawab}}{\text{Jumlah pertanyaan}} \times 10\%\right) + \left(\frac{\text{Jumlah Work Product yang terjawab}}{\text{jumlah work product}} \times 10\%\right) \quad (2)$$

Dilanjutkan pada tahap analisis GAP dimana peneliti menganalisis hasil analisis data dan memberikan skala perbandingan dari hasil tingkat kapabilitas saat ini dan target tingkat kapabilitas yang diharapkan Bidang A. Setelah melihat seluruh hasil perhitungan tingkat kapabilitas data wawancara dan observasi dokumen *work product* layanan internet Bidang A, analisis GAP dan temuan – temuan wawancara dan observasi tentang keadaan kinerja layanan TI pada layanan internet Bidang A. Peneliti memberikan rekomendasi terkait seluruh hasil kegiatan evaluasi yang ada untuk dipakai sebagai bahan

pertimbangan, perbaikan dan penerapan tata kelola yang baik guna meningkatkan tingkat kapabilitas kinerja layanan TI pada layanan internet Bidang A.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi tingkat kapabilitas kinerja layanan TI pada layanan internet Bidang A ini dilakukan berdasarkan wawancara dan observasi yang kemudian akan dilakukan pemetaan tujuan bisnis, TI dan menyelaraskan dengan yang ada di Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC. Oleh karena Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC tidak bersedia ditampilkan namanya dalam penelitian ini, maka pemetaan ini dilakukan secara langsung tanpa menampilkan visi, misi yang ada dalam Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC tetapi tetap berdasarkan pada visi, misi yang ada dalam dalam Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC. seperti pada Table III.

TABEL III.

PEMETAAN TUJUAN BISNIS KE *ENTERPRISE GOAL* [8].

BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefit Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
Internal	10. Optimisation of service delivery costs	P		P
	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
Learning and Growth	15. Compliance with internal policies		P	
	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

Pemetaan dilakukan dengan cara menentukan *primary* (P) tujuan bisnis lembaga ke dalam COBIT 5 *enterprise goals* sesuai dengan kondisi yang ada di Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC. Selanjutnya, dilakukan pemetaan *enterprise goals* ke dalam *IT-related*

goals dan penentuan proses yang ada di COBIT 5 yang sesuai berdasarkan *IT-related goals* dengan mencari (P) seperti pada Tabel IV.

TABEL IV.
PEMETAAN *IT – RELATED GOALS* KE DALAM PROSES COBIT 5 [9].

		<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 8px; font-weight: normal;"> 1. Stakeholder value of business investments 2. Portfolio of competitive products and services 3. Managed business risk (safeguarding of assets) 4. Compliance with external laws and regulations 5. Financial transparency 6. Customer-oriented service culture 7. Business service continuity and availability 8. Agile responses to a changing business environment 9. Information-based strategic decision making 10. Optimisation of service delivery costs 11. Optimisation of business process functionality 12. Optimisation of business process costs 13. Managed business change programmes 14. Operational and staff productivity 15. Compliance with internal policies 16. Skilled and motivated people 17. Product and business innovation culture </div>																				
		Financial				Customer				Internal				Learning and Growth								
IT-related Goals																						
Financial	1	Alignment of IT and business strategy	P	P	S					P	S	P	P	S	P	S	P				S	S
	2	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations			S	P														P		
	3	Commitment of executive management for making IT-related decisions	P	S	S					S	S			S			P				S	S
	4	Managed IT-related business risk			P	S				P	S			P			S			S	S	
	5	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	P	P					S	S		S	S	P		S						S
	6	Transparency of IT costs, benefits and risk	S		S		P					S	P		P							
Customer	7	Delivery IT services in line with business requirements	P	P	S	S			P	S	P	S		P	S	S				S	S	
	8	Adequate use of applications, information and technology solutions	S	S	S				S	S		S	S	P	S			P		S	S	
Internal	9	IT agility	S	P	S				S		P			P		S	S			S	P	
	10	Security of information, processing infrastructure and applications			P	P				P										P		
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	P	S						S			P	S	P	S	S					S
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	S	P	S				S	S		S	P	S	S	S						S
	13	Delivery of programmes delivering	P	S	S					S			S		S		P					
	14	benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	S	S	S	S				P		P		S								
Learning and Growth	15	Availability of reliable and useful information for decision making IT compliance with internal policies			S	S														P		
	16	Competent and motivated business and IT personnel	S	S	P				S		S						P			P	S	
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	S	P					S		P	S		S		S				S	P	

Setelah dilakukan pemetaan *enterprise goals* ke dalam *IT – related goals*, terdapat 11 *enterprise goals* yang terpilih dari 17 *enterprise goals*. Maka tahap selanjutnya adalah melakukan pemetaan *IT-related goals* ke dalam proses COBIT 5. Pada hasil pemetaan *IT – related goals* ke dalam proses COBIT 5 terpilih 14 dari 17 *IT – related goals* diantaranya : *Alignment of IT and bussiness strategy, IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations, Commitment of executive management for making IT-related decisions, Managed IT – related business risk, Transparency of IT costs, benefits and risk, Delivery of IT services in line with business requirement, IT agility, Security of information, procesing infrastructure and applications, Optimisation of IT assets, resources and capabilities, Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget and meeting requirements and quality standards, Availability of reliable and useful information for decision making, IT compliance with internal policies, Competent and motivated bussiness and IT personnel, Knowledge, expertise and initiatives for business.*

Hasil pemetaan yang ada pada proses COBIT 5 pada Tabel IV berikut dijelaskan bahwa 36 domain dari 37 domain telah teridentifikasi namun dipilih hanya domain MEA 01 karena pada penelitian ini berfokus hanya pada *monitor*, evaluasi, dan penilaian kinerja dan kesesuaian di Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC. Bidang A pada Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC baru mulai menerapkan *framework* COBIT 5 sebagai tindakan pemutakhiran tatakelola yang ada saat ini. Bidang A belum menilai apakah penerapan *framework* COBIT 5 pada layanan internet Bidang A sudah berjalan baik, sehingga kegiatan evaluasi ini adalah evaluasi awal tingkat kapabilitas kinerja layanan TI Bidang A yang menggunakan *framework* COBIT 5 domain MEA 01 sebagai alat ukurnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang keadaan kinerja layanan TI layanan internet Bidang A yang sudah dilakukan peneliti pada tahap pengumpulan data maka didapat hasil temuan berupa aktivitas yang ada pada subdomain MEA 01. Kemudian peneliti mengelompokkan hasil temuan – temuan yang terdapat pada Bidang A yang berupa kondisi saat ini yaitu aktivitas yang sudah dilakukan maupun aktivitas yang belum dilakukan.

A. Kondisi saat ini Bidang A pada satuan organisasi XYZ

1. MEA 01.01 Monitor, Evaluate, and Asses Performance and Conformance.

- Bidang A sudah mengidentifikasi *stakeholder*.
- Bidang A sudah melibatkan *stakeholder* dan mengkomunikasikan kebutuhan dan perusahaan untuk menggabungkan *monitoring* dan

reporting menggunakan definisi umum Indikator Kerja Utama (IKU). (Terbukti sudah mengkomunikasikan dengan *stakeholder*, pada saat *reporting* hasil laporannya selalu diupload ke website.)

- Bidang A sudah menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan *monitoring* dan evaluasi sesuai metode yang digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data organisasi (Lembaga ABC).
 - Bidang A sudah mempunyai dan menyetujui proses siklus manajemen dan siklus perubahan kontrol untuk memantau, melaporkan proses *monitoring*, evaluasi kesesuaian kinerja TI.
 - Bidang A sudah memprioritaskan pengalokasian sumber daya untuk pemantauan dalam mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektifitas dan kerahasiaan tata kelola TI. (Terbukti dari : yang sebelumnya memakai aplikasi *ticketing* di-*upgrade* menjadi aplikasi ITOP).
 - Bidang A sudah secara berkala melakukan validasi pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi *stakeholder* dengan persyaratan dan sumber daya yang baru/diubah. (bukti SOP pengelolaan perubahan).
 - Bidang A sudah menyetujui tujuan dan metrik. Tetapi salah satu *stakeholder* belum menandatangani SLA tersebut.
- ##### 2. MEA 01.02 Set Performance and Conformance Target
- Bidang A sudah mempublikasikan perubahan target (SLA) bersamaan dengan laporan triwulan kepada pengguna informasi melalui *website*.
 - Bidang A sudah melakukan evaluasi SLA tiap tahun, dilihat dari adanya peningkatan nilai SLA dan jika ada layanan yang tidak tercapai di SLA akan di cek. (tertuang dalam notulen rapat tinjauan manajemen).
 - Bidang A belum mengidentifikasi secara berkala/periodik mengenai sasaran dan metrik dengan seluruh *stakeholder* (hanya kepada Atasan belum kepada *user*) untuk mengidentifikasi item yang tidak sesuai dan menentukan kewajaran target dan toleransi.
 - Bidang A belum mengkomunikasikan dengan seluruh *stakeholder* (hanya kepada atasan, kepada *user* belum) terkait perubahan kebijakan yang sudah diusulkan terhadap kinerja dan target sesuai dengan hasil pengujian terhadap kebijakan.
- ##### 3. MEA 01.03 Collect and process performance and conformance.

- Bidang A sudah melakukan mekanisme pengumpulan data dalam me-monitoring kinerja kesesuaiannya dan prosesnya sudah secara otomatis. Terbukti : untuk me-riview Service Level Agreement SLA, tools yang digunakan secara otomatisnya ada di aplikasi ITOP.
 - Bidang A sudah memiliki data agregat untuk mendukung pengukuran metrik yang disepakati. data agregat bidang A adalah data monitoring infrastruktur jaringan, yaitu data dasar untuk melihat seberapa besar pencapaian SLA.
 - Bidang A sudah menggabungkan data agregat dengan pendekatan dan laporan tujuan perusahaan guna memperlancar proses pencapaian tujuan.
 - Bidang A sudah menggunakan alat yang cocok untuk mengelola format data untuk analisis. (untuk metrik nilai memakai Microsoft Excel, untuk mengetahui terjadinya insiden pada saat downtime pakai aplikasi ITOP).
 - Bidang A belum melakukan validasi terhadap tools yang digunakan secara otomatis (ITOP) karena masih baru implementasi dan masih melihat performa monitoring-nya.
4. MEA 01.04 *Analyse and Report Performance.*
- Bidang A sudah mendesain laporan proses kinerja yang ringkas, mudah dipahami, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan pengguna.
 - Bidang A sudah merekomendasikan perubahan tujuan dan matrik. terbukti jika ada IKU yang susah untuk dicapai maka akan diturunkan.
 - Bidang A sudah mendistribusikan laporan kepada stakeholder yang relevan melalui email.
 - Bidang A sudah menganalisa penyebab penyimpangan terhadap target, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. (teruang dalam SOP Continually improvement).
 - Bidang A sudah melakukan benchmarking dari sisi internal tetapi tidak ada report resmi yang menunjukkan kegiatan tersebut.
 - Bidang A belum mengaitkan pencapaian target kinerja layanan TI dengan sistem kompensasi penghargaan organisasi.
5. MEA 01.05 *Ensure the Implementation of Corrective Actions.*
- Bidang A sudah meninjau respon manajemen, pilihan dan rekomendasi terhadap isu penyimpangan. Terbukti pada form report di laporan kinerja triwulan, ada analisis permasalahan dan ada percepatan tindak lanjut atas masalah yang ada).
 - Bidang A sudah memastikan pembagian tanggung jawab untuk tindakan korektif .

(terbukti dengan pimpinan akan menegur dan mencari solusi bersama untuk mencapai sasaran yang tidak tercapai).

- Bidang A sudah melacak hasil tindakan yang dilakukan melalui mekanisme dalam rapat.
- Bidang A sudah melaporkan hasil laporan kepada stakeholder melalui hasil dalam rapat.

B. Tabel Hasil Perhitungan Tingkat Kapabilitas.

TABEL V .

HASIL PERHITUNGAN PERTANYAAN

Best Practice	Jumlah Pertanyaan	Pertanyaan Terjawab	Pertanyaan Belum Terjawab	Hasil Perhitungan
BP 1	7	5	2	9%
BP 2	4	2	2	5%
BP 3	5	4	1	8%
BP 4	6	5	1	7%
BP 5	4	4	0	10%

Ini adalah hasil perhitungan menggunakan rumus

$$\frac{F}{BP} = \frac{100\%}{5} = 20\%$$

TABEL VI.

HASIL PERHITUNGAN WORK PRODUCT

Best Practice	Jumlah Work Product	Work product Yang Terjawab	Work product yang belum terjawab	Perhitungan
BP 1	2	1	1	5%
BP2	1	1	0	10%
BP 3	1	1	0	10%
BP 4	1	1	0	10%
BP 5	2	2	0	10%

Setelah mendapatkan hasil perhitungan tiap Best Practices (BP) kita bisa menghitung tingkat kapabilitas dengan menggunakan rumus :

$$\left(\frac{\sum \text{Pertanyaan yang terjawab}}{\sum \text{Pertanyaan}} \times 10\%\right) + \left(\frac{\sum \text{Work Product yang terjawab}}{\sum \text{Work product}} \times 10\%\right)$$

TABEL VII.
HASIL ANALISIS TINGKAT KAPABILITAS

Perhitungan Pertanyaan	Perhitungan Work product (WP)	Total BP dan WP
5%	9%	14%
10%	5%	15%
10%	8%	18%
10%	7%	17%
10%	10%	20%
Tingkat Kapabilitas		84%

C. Analisis GAP

Berdasarkan perhitungan tingkat kapabilitas saat ini terkait kinerja layanan pada sub domain MEA 01 (*monitor*, evaluasi, dan penilaian kinerja dan kesesuaian) di Bidang A yaitu sebesar 84% berada pada *level 1* dengan status *Largery Achieved* sedangkan target yang diharapkan Bidang A berada pada *Level 2*, dan untuk mencapai target pada *level 2* Bidang A harus memenuhi *Fully Achieved* pada *level 1* sehingga GAP yang ada sebesar 16%.

TABEL VIII.
HASIL ANALISIS PERHITUNGAN GAP.

Sub Domain	Keterangan Domain	Level hasil Pengukuran	Rati ng	GAP
MEA 01	<i>Monitor, Evaluate and Asses Performance and Conformance</i>	84%	L	16%

D. Rekomendasi

Tanda tangan *stakeholder* terkait harus dilengkapi agar menjadi simbol keinginan pencapaian tujuan lembaga dan bukti tanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan keputusan yang diambil. Seluruh pihak di Bidang A harus mendefinisikan dan meninjau secara berkala dengan para *stakeholder* untuk mengidentifikasi item yang tidak sesuai dan menentukan kewajaran target. Bidang A harus mengkomunikasikan kepada seluruh *stakeholder* (termasuk *user/pengguna*) terkait usulan perubahan kinerja yang sesuai dengan alur manajemen yang ada. Harus melakukan validasi sedini mungkin pada alat evaluasi (*ITOP tools*) apabila di rasa bahwa setiap data yang sudah di kumpulkan sudah bisa menggambarkan performa *monitoring* untuk mencegah dan melakukan perbaikan penyimpangan – penyimpangan kinerja. Melakukan kegiatan penilaian kinerja layanan TI dan menerapkan *reward* secara aktif sehingga mendorong kinerja Bidang A mencapai

Indikator Kinerja Utama (IKU) yang lebih baik lagi. Membuat *report* resmi tentang benchmarking sisi internal dan eksternal.

VI. KESIMPULAN

Tanda tangan *stakeholder* terkait harus dilengkapi agar menjadi simbol keinginan pencapaian tujuan lembaga dan bukti tanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan keputusan yang diambil. Seluruh pihak di Bidang A harus mendefinisikan dan meninjau secara berkala dengan para *stakeholder* untuk mengidentifikasi item yang tidak sesuai dan menentukan kewajaran target. Bidang A harus mengkomunikasikan kepada seluruh *stakeholder* (termasuk *user/pengguna*) terkait usulan perubahan kinerja yang sesuai dengan alur manajemen yang ada. Harus melakukan validasi sedini mungkin pada alat evaluasi (*ITOP tools*) apabila di rasa bahwa setiap data yang sudah di kumpulkan sudah bisa menggambarkan performa *monitoring* untuk mencegah dan melakukan perbaikan penyimpangan – penyimpangan kinerja. Melakukan kegiatan penilaian kinerja layanan TI dan menerapkan *reward* secara aktif sehingga mendorong kinerja Bidang A mencapai Indikator Kinerja Utama (IKU) yang lebih baik lagi. Membuat *report* resmi tentang benchmarking sisi internal dan eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rob Addy, *Effective IT Service Management TI to ITIL and Beyond*, Heidelberg, Germany: Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York, 2007.
- [2] Rencana Strategis Lembaga ABC Tahun 2015-2019, Jakarta, 2015
- [3] Rencana Strategis Satuan Organisasi XYZ Tahun 2016-2020, Jakarta, 2016
- [4] ISACA, *COBIT 5 Framework*. Rolling Meadows, USA:ISACA, 2012.
- [5] Waluyan Guido dan Manuputty, Augie David, *Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick Framework Cobit 5 (Studi Kasus:PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Semarang)*. Teknosi, vol.02, no.03, pp.157-166, 2016.
- [6] Firianingsih, Nur Indah. *Audit Digital Library UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Framework COBIT 5*. Yogyakarta, 2016
- [7] ISACA, *A Bussiness Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Rolling Meadows,USA:ISACA, 2012.
- [8] ISACA, *Process Assessment Model (PAM):Using COBIT 5*. Rolling Meadows,USA:ISACA, 2012.
- [9] ISACA, *Enabling Processes*. Rolling Meadows, USA: ISACA, 2012.
- [10] Sari,Sepita; Rizal,Syahri; Santi,Rusmala, *Penerapan Framework Cobit 5 Pada Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU*, 2014.
- [11] Alvin, Wongso Soekanto dan Rini Haryanto. *Analisis dan Evaluasi Tata Kelola IT Pada PT. FIF Dengan Standar COBIT 5*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara ,2013.
- [12] Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.