

## Analisis Tata Kelola E-Government Pelayanan Administrasi Menggunakan Framework COBIT 5

Ilham Wahyuni<sup>1</sup>✉

<sup>1</sup>Independent Researcher

[wahyui1ham20@gmail.com](mailto:wahyui1ham20@gmail.com)

### Abstract

Information Technology (IT) and Information Systems have a very important role for the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency (DUKCAPIL). DUKCAPIL is a government service in population administration matters. To find out that DUKCAPIL's performance is in accordance with the plan, it is necessary to analyze E-Government governance. This study aims to determine the level of capability (capability level) and system improvement by monitoring, reviewing and measuring in the application of IT at DUKCAPIL Tanah Datar. IT governance analysis uses the COBIT 5 framework with 5 domains, namely EDM (Evaluating, Direction, and Monitoring), APO (Align, Plan, Organise), BAI (Build, Acquire, and Implement), DSS (Deliver, Service and Support), and MEA. The method of data collection in this study was a literature study (review of IT application and literature study) question and answer in interviews and filling out questionnaires, then an analysis was carried out to determine the level of ability and gaps in the application of IT. The results of the EDM domain at level 2, APO at level 1, BAI at level 1, DSS at level 1, and MEA (Monitoring, Evaluate, and Asses) at level 2. The level of capability obtained from the analysis results is the capability level of DUKCAPIL Tanah Datar when viewed from the EDM04 Ensure Resource Optimization process and MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance are at level 2 Managed Process. This shows that the process has been recorded, measured and in accordance with the objectives. The APO07 Manage Human Resources, BAI09 Manage Assets and DSS01 Manage Operations processes are at level 1 Performed Process, which means that the process has been applied to DUKCAPIL Tanah Datar.

Keywords: Information Technology, COBIT 5, e-Government, Services, Administration.

### Abstrak

Teknologi Informasi (TI) dan Sistem Informasi memiliki peranan yang begitu penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar (DUKCAPIL). DUKCAPIL merupakan layanan pemerintahan dalam urusan administrasi kependudukan. Untuk mengetahui kinerja DUKCAPIL telah sesuai dengan perencanaan, maka diperlukan analisis tata kelola E-Government. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kadar kemampuan (*capability level*) dan perbaikan sistem dengan cara *monitoring*, peninjauan kembali dan pengukuran dalam penerapan TI pada DUKCAPIL Tanah Datar. Analisis tata kelola TI menggunakan framework COBIT 5 dengan 5 domain, yaitu EDM (Evaluating, Direction, and Monitoring), APO (Align, Plan, Organise), BAI (Build, Acquire, and Implement), DSS (Deliver, Service and Support), dan MEA. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan studi literatur (telaah penerapan TI dan studi pustaka) tanya jawab dalam wawancara dan pengisian kuesioner, selanjutnya dilaksanakan analisis agar mengetahui Tingkat Kemampuan dan kesenjangan didalam penerapan TI. Hasil dari domain EDM pada level 2, APO pada level 1, BAI pada level 1, DSS pada level 1, dan MEA (Monitoring, Evaluate, and Asses) pada level 2. Tingkat Kemampuan yang didapatkan dari hasil analisis adalah *capability level* DUKCAPIL Tanah Datar saat dilihat dari proses EDM04 Ensure Resource Optimisation dan MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance berada pada level 2 Managed Process. Ini menunjukkan bahwa proses telah tercatat, terukur dan sesuai dengan tujuan. Proses APO07 Manage Human Resources, BAI09 Manage Assets dan DSS01 Manage Operations berada pada level 1 Performed Process, yang artinya proses tersebut telah diterapkan pada DUKCAPIL Tanah Datar.

Kata kunci: Teknologi Informasi, COBIT 5, e-Government, Layanan, Administrasi.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



### 1. Pendahuluan

Analisis Teknologi Informasi secara umum dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja atau framework COBIT. Kerangka kerja COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) merupakan suatu kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang diciptakan oleh ISACA (Information System Audit and Control) dan ITGI (IT Governance Institute) [1].

Framework COBIT 5 mencakup tujuan pengendalian yang terdiri dari 5 (lima) domain, yaitu: Domain EDM (Evaluating, Direction, and Monitoring), Domain APO (Align, Plan, Organise), Domain BAI (Build, Acquire, and Implement), Domain DSS (Deliver, Service and Support), dan Domain MEA (Monitoring, Evaluate, and Asses). Selain itu COBIT 5 memiliki model kapabilitas (*capability model*) dalam mencapai tujuan secara keseluruhan dari proses penilaian dan proses dukungan perbaikan, yaitu menyediakan sarana untuk

mengukur kinerja dari setiap sisi tata kelola TI yang kemudian diterapkan pada suatu penilaian kapabilitas proses [2].

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan bagi warga negara, urusan bisnis, dan hal-hal lain berkaitan dengan pemerintahan. Pada prinsipnya, E-government dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, Dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan efektif dan pelayanan publik yang efisien [3].

Analisis adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti-bukti secara objektif, yang berkaitan dengan tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian dengan kriteria yang telah diterapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan [4].

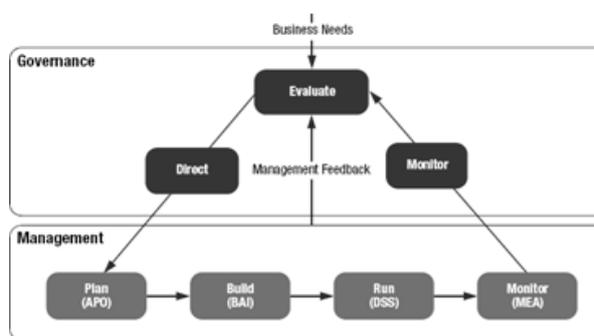
TI diaplikasikan dalam pemerintahan akan mempengaruhi seberapa jauh pemerintahan telah mencapai visi, misi, ataupun tujuan strategisnya. Karena itulah, pemerintahan perlu mengevaluasi pengelolaan TI tersebut yang menjadi kian penting sebagai bagian dari Tata Kelola pemerintahan secara keseluruhan. Analisis tata kelola ini memerankan peranan penting dalam pengimplementasian Tata Kelola TI di Pemerintahan. Besarnya risiko yang mungkin muncul akibat penerapan TI di suatu pemerintahan, membuat analisis SI/TI semakin penting untuk dilakukan [5].

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tanah Datar adalah lembaga Pemerintahan yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah yang tugasnya di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Kabupaten sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya. Disdukcapil dibagi beberapa bidang pekerjaan, yaitu Sekreteriat, Bidang Program, Bidang Pendaftaran Dan Informasi Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang Pengendalian Penduduk.

Kegiatan yang dilakukan di Disdukcapil tidak jauh dari pengolahan data kependudukan, dimana hasil atau output data tersebut akan diunggah pada web Disdukcapil. Dalam proses pengolahan data tersebut, dibutuhkan perangkat TI yang baik agar proses operasional dapat berjalan dengan baik.

COBIT merupakan model yang didesain untuk mengendalikan fungsi TI. Model ini sebenarnya dikembangkan oleh Information System Audit and Control Foundation (ISACF), lembaga penelitian untuk Information Systems Audit and Control Assocation (ISACA). Tahun 1999 tugas ISACF untuk COBIT ditransfer ke IT Governance Institute (ITGI), yang merupakan badan idependen di dalam ISACA [6]. COBIT adalah kerangka dari best practices manajemen

TI yang membantu organisasi untuk memaksimalkan keuntungan bisnis dari organisasi TI mereka. COBIT 5 membagi model referensi proses pemerintahan yang ada menjadi dua bagian yaitu pada bagian tata kelola dan manajemen. Model referensi yang menjadi bagian dari kontrol tata kelola adalah Evaluate, Direct and Monitoring (EDM). Adapun model referensi yang tergabung di dalam kontrol manajemen adalah sebagai adalah Align, Plan and Organise (APO), Build, Acquare and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), Monitor, Evaluate and Assess (MEA). COBIT 5 menyediakan kerangka kerja komprehensif yang membantu pemerintahan dalam mencapai tujuan dalam tata kelola dan manajemen TI pemerintahan. Dan COBIT 5 adalah edisi ke 5 dari kerangka kerja IT yang dibuat oleh ISACA untuk mengendalikan manajemen dan tata kelola Teknologi Informasi [7]. Kerangka kerja IT disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. *Governance and Management*

Prinsip ini menjelaskan bahwa dalam kerangka kerja (framework) COBIT 5 membuat perbedaan yang jelas diantara tata kelola (governance) dan manajemen (management). Tata kelola (governance) melibatkan pengambilan keputusan pada high level, tanggung jawab direksi di bawah kepemimpinan ketua. Sedangkan, manajemen (management) adalah tanggungjawab manajemen eksekutif dibawah kepemimpinan CEO [8].

Untuk menilai tingkat kapabilitas penerapan tata kelola TI, COBIT 5 menggunakan proses model assessment Process capability models digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses TI dalam sebuah organisasi, mengukur performansi setiap proses tata kelola dan proses manajemen serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan performansinya. Ada enam tingkatan kapabilitas yang dapat dicapai oleh setiap proses dan pada masing-masing tingkatan level terdapat Process Atribut (PA) [9]. Pemingkatan tingkat kapabilitas terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Pemetaan Rentang Nilai Kapabilitas

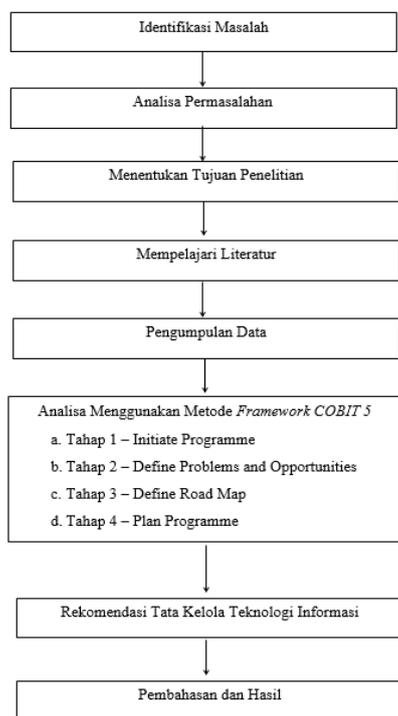
Rentang Nilai	Tingkat Kapabilitas	Nilai Kapabilitas
0,00 – 0,50	0 – Incomplete Process	0,00
0,51 – 1,50	1 – Performed Process	1,00
1,51 – 2,50	2 – Managed Process	2,00
2,51 – 3,50	3 – Established Process	3,00
3,51 – 4,50	4 – Predictable Process	4,00
4,51 – 5,00	5 – Optimizing Process	5,00

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisa tingkat kapabilitas proses teknologi informasi saat ini dan tingkat kapabilitas proses teknologi informasi yang diharapkan.

**2. Metodologi Penelitian**

Metode sangat dibutuhkan dalam melakukan penelitian, terutama pada bagian penulisan agar terarah dengan tepat. Data-data yang diperlukan dalam penelitian adalah sejumlah fakta-fakta yang mendukung dalam melakukan analisis tata kelola E-Government pada Dukcapil Tanah Datar.

Kerangka kerja penelitian adalah suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang akan diteliti. Kerangka kerja penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian

**2.1. Identifikasi Permasalahan**

Pengidentifikasi masalah ini bertujuan untuk meninjau objek yang akan diteliti yang berguna untuk pengamatan serta pencarian permasalahan yang ada. Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan untuk penelitian. Pada kegiatan ini penulis menentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanah Datar sebagai objek penelitian. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah tata kelola TI E-government yang belum dikelola dengan baik.

**2.2. Analisa Permasalahan**

Setelah dilakukan identifikasi permasalahan maka masalah yang ditemukan dianalisa terlebih dahulu, sehingga permasalahan tersebut lebih mudah untuk dipahami. Dalam menganalisa permasalahan ini

nantinya akan didapatkan rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan.

**2.3. Menentukan Tujuan Permasalahan**

Setelah didapatkan rumusan permasalahan, selanjutnya tentukan tujuan penelitian. Tujuan ini berguna untuk memperjelas kerangka kerja, ruang lingkup, dan batasan permasalahan, serta kegiatan penelitian yang akan dilakukan yang menjadi sasaran utama.

**2.4. Mempelajari Literatur**

Pemahaman terhadap metode dan referensi pendukung dalam proses penelitian sangat diperlukan agar penelitian berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Sumber literatur didapatkan dari artikel serta jurnal penelitian terdahulu yang membahas metode Framework COBIT 5.

**2.5. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan informasi yang diperlukan pada penelitian ini. Beberapa cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi atau melakukan kegiatan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk melihat langsung kegiatan-kegiatan DUKCAPIL serta data-data terkait dengan materi yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan.
- b. Wawancara dan Kuisisioner atau tanya jawab dengan pihak-pihak terkait dengan penelitian sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan untuk bertukar informasi serta ide-ide.
- c. Studi pustaka yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku serta jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

**2.6 Analisa Menggunakan Metode Framework COBIT 5**

Seluruh data yang diperoleh di DUKCAPIL dianalisis menggunakan skala pengukuran dan Capability Level. Skala ini digunakan untuk menganalisis jawaban responden untuk kuisisioner. Selanjutnya dianalisis kembali dengan menggunakan capability level dengan acuan COBIT 5 untuk mengetahui tingkat kemampuan DUKCAPIL saat ini dalam mengelola teknologi informasi [10]. Dalam penerapan tata kelola teknologi informasi terdapat beberapa tahapan berdasarkan acuan pada kerangka kerja (framework) COBIT 5 yaitu:

**a. Tahap 1 Initiate Programme**

Pada tahap ini menjelaskan tentang penggerak pada organisasi. Identifikasi penggerak perubahan saat ini dan kebutuhan perubahan pada tingkat manajemen eksekutif. Tujuannya adalah memperoleh pemahaman tentang tata kelola TI saat ini.

b. Tahap 2 Define Problems and Opportunities

Pada tahap ini menjelaskan tentang kemampuan tata kelola TI saat ini, kekurangan yang dimiliki dan semua yang berhubungan dengan TI.

c. Tahap 3 Define Road Map

Pada tahap ini menetapkan target untuk perbaikan yang diikuti dengan analisa untuk mengidentifikasi potensi solusi.

d. Tahap 4 Plan Programme

Pada tahap ini menjelaskan tentang rencana dan solusi praktis untuk organisasi dengan mendefinisikan rekomendasi perbaikan yang mendukung tujuan organisasi dan perubahan rencana pengembangan [11,12].

2.7. Rekomendasi Tata Kelola Teknologi Informasi

Rekomendasi diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, Penilaian tingkat kemampuan saat ini (capability level) yang menghasilkan tingkat kemampuan saat ini dan yang diharapkan dan strategi pencapaian kemampuan yang diperlukan dalam mengelola teknologi informasi.

2.8. Pembahasan dan Hasil

Pada tahap pembahasan, akan diperlihatkan tentang cara analisis dengan menggunakan metode Framework COBIT 5. Sedangkan pada tahap hasil, akan diperlihatkan apakah analisis yang dilakukandapat memberikan rekomendasi terbaik pada DUKCAPIL Tanah Datar.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam memudahkan dalam analisa E-government maka dibuat bagan alir analisa dan perancangan seperti pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Bagan Alir Analisa dan Perancangan

3.1. Data

Pengumpulan data pada penelitian di Dukcapil Tanah Datar ini menggunakan dua sumber data yang akan dianalisis, yaitu data primer dan data sekunder, Data primer diperoleh langsung di lapangan ketika peneliti melakukan observasi, wawancara dan pemberian kuesioner ke Dukcapil, data sekunder diperoleh dari kajian pustaka yang berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi yang didapatkan dari studi literatur.

3.2. COBIT 5

Pada COBIT 5 ini memiliki 4 tahapan yang akan dilakukan dimulai dari Initiate Programme yaitu untuk mengelompokkan enterprise goals DUKCAPIL berdasarkan pedoman pada COBIT 5 dengan tujuan untuk meningkatkan Tata kelola E-government. Kemudian dilanjutkan dengan Define Problems and Opportunities menjelaskan tentang keadaan DUKCAPIL saat ini yang berhubungan dengan TI. Hal ini dicapai dengan penilaian tingkat kemampuan saat ini, diperoleh dari hasil kuesioner capability /kemampuan yang diberikan pada pihak organisasi. Selanjutnya Define Road Map pemberian level terhadap subproses, dilakukan pengecekan dari atribut yang telah tercapai oleh Dukcapil. Proses ini bertujuan untuk menunjukkan hasil dari penilaian kapabilitas serta tingkatannya yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Dan yang terakhir adalah Plan Programme Pada tahap ini menjelaskan tentang apa yang harus dilakukan DUKCAPIL berupa solusi perbaikan dan rekomendasi.

3.2.1. Initiate Programme

Pada tahapan Initiate ini, peneliti melakukan pendefinisian business goals COBIT 5 yang diselarasikan dengan tujuan dan sasaran pada DUKCAPIL. Sasaran kinerja disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Business goals COBIT 5

<i>Enterprise Goals</i>	<i>IT-related Goal</i>	<i>COBIT 5 Process</i>
<i>Optimisation of business process cost</i>	<i>Optimisation of IT Assets, resources and capabilities</i>	<i>EDM04 Ensure resource optimization</i>
		<i>APO01 Manage the IT management framework</i>
		<i>APO03 Manage enterprise architecture</i>
		<i>APO04 Manage innovation</i>
		<i>APO07 Manage human resources</i>
		<i>BAI04 Manage availability and capacity</i>
		<i>BAI09 Manage assets</i>
		<i>BAI10 Manage configuration</i>
		<i>DSS01 Manage operations</i>
		<i>DSS03 Manage problems</i>
		<i>MEA01 Monitor, evaluate and assess performance and conformance</i>

3.2.2 Define Problems And Opportunities

Pada tahap ini menjelaskan tentang keadaan Dukcapil saat ini yang berhubungan dengan TI. Hal ini dicapai dengan penilaian tingkat kemampuan saat ini, diperoleh

dari hasil kuesioner Capability/Kemampuan yang diberikan pada pihak DUKCAPIL.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Pencapaian *Capability Level (Level)*

Process Name	Target	Process Capability					
		0	1	2	3	4	5
EDM04 Ensure Resource Optimisations	3			√			
APO07 Manage Human Resources	3		√				
BAI09 Manage Assets	3		√				
DSS01 Manage Operations	3		√				
MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	3			√			

Tabel 3 menjelaskan bahwa EDM04 Ensure Resource Optimisation dan MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance berada pada level 2 yang artinya proses tersebut telah tercatat, terukur dan sesuai dengan tujuan. Proses APO07 Manage Human Resources, BAI09 Manage Assets dan DSS01 Manage Operations berada pada level 1, yang artinya proses tersebut telah diterapkan pada DUKCAPIL. Berikut ini akan dijelaskan mengenai bagaimana menghitung rata-rata dari penilaian capability level.

$$Capability = \frac{(0 * 0) + (3 * 1) + (2 * 2) + (0 * 3) + (0 * 4) + (0 * 5)}{5} = 1,4$$

Maka didapatkan rata-rata penilaian capability level yaitu pada level 1 dan memiliki perbedaan sebesar 2 untuk mencapai pada target level, yaitu level 3.

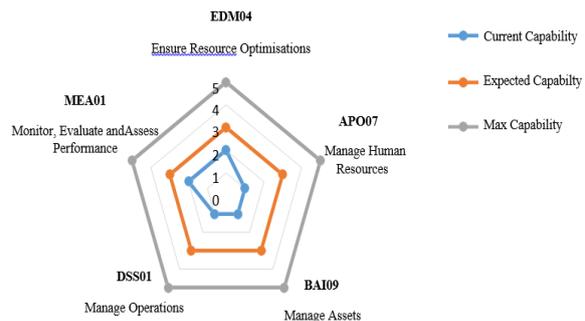
### 3.2.3 Define Road Map

Setelah mendapatkan tingkat kapabilitas saat ini maka pada tahap ini akan dijelaskan tentang target perbaikan

yang akan dilakukan DUKCAPIL dan analisis gap untuk mengidentifikasi solusi poten

#### a. Target Capability Rating

Target kemampuan pada DUKCAPIL dilihat berdasarkan dari tingkat kemampuan TI saat ini. Target adalah kemampuan yang ingin dicapai dan diharapkan untuk perbaikan. Target yang diharapkan dalam mengelola sistem tata kelola teknologi informasi adalah dapat mengelola, meminimalisir risiko, menyajikan, serta memberikan layanan dan informasi untuk pendidikan, penelitian, dan masyarakat secara maksimal yaitu pada level 3.



Gambar 4. Rekap Diagram Respresentasi Penilaian

#### b. Gap Analysis

Gap didapatkan karena adanya celah diantara kemampuan yang dimiliki DUKCAPIL saat ini dengan harapan yang diinginkan oleh organisasi. Berikut hasil analisis gap yang didapat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil analisis Gap

COBIT 5 Process	Gap Capability Level
EDM04 Ensure Resource Management	Ditemukannya proses <i>guiding principles for allocation of resources and capabilities</i> dalam bentuk form penyusunan kebutuhan, rencana, pemenuhan dan usul PNS. Ditemukannya proses <i>assigned responsibilities for resource management</i> dokumen Sasaran Kerja Pegawai. Ditemukannya proses <i>feedback on allocation and effectiveness of resources and capabilities</i> yang dilakukan oleh atasan dari pegawai yang bersangkutan dalam bentuk dokumen Penilaian Sasaran Kerja Pegawai
APO07 Manage Human Resources	Adanya proses <i>staffing requirement evaluations</i> yang dilakukan oleh bagian kepegawaian dan umum DUKCAPIL dalam bentuk Formulir Penyusunan Kebutuhan, Rencana, Pemenuhan dan Usul PNS. Ditemukannya proses <i>knowledge sharing</i> pada setiap divisi yang terdapat pada dokumen daftar pelatihan SDM. Adanya proses <i>skill development plans</i> dengan dilakukannya pelatihan dan diklat. Adanya proses <i>performance evaluations</i> yang dilakukan oleh atasan dari pegawai yang bersangkutan terdapat pada dokumen formulir penilaian prestasi kerja PNS. Adanya proses <i>resource utilisation records</i> yaitu dalam bentuk dokumen form penilaian prestasi kerja. Adanya proses <i>contract staff policies</i> yaitu pada dokumen SK penetapan tenaga honorer.
BAI09 Manage Assets	Adanya proses <i>asset register</i> (pendaftaran aset) yang dilakukan oleh Bidang Pengelolaan informasi ADM. Kependudukan yaitu pada dokumen <i>asset register</i> , adanya proses <i>communication of planned maintenance downtime</i> yang ditindaklanjuti oleh Bidang Pengelolaan informasi ADM. Kependudukan DUKCAPIL, adanya proses <i>authorised asset retirements</i> pada dokumen berita acara perbaikan layanan sistim
DSS01 Manage Operations	Adanya proses pada <i>backup log</i> (rekaman pencadangan) dalam pengoperasian TI yang dilakukan oleh Bidang Pengelolaan informasi ADM. Kependudukan terdapat pada dokumen Network Monitoring System (NMS), adanya proses mengenai <i>incident tickets</i> berupa form pelaporan insiden, adanya proses mengenai kebijakan terhadap lingkungan, yang terdapat pada dokumen SOP perangkat jaringan, adanya proses mengenai <i>health and safety awareness</i> yang terdapat pada dokumen <i>Risk Register</i>
MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	Adanya proses mengenai monitoring requirements terdapat pada dokumen SOP monitoring data, adanya proses mengenai <i>approved monitoring goals and metrics</i> (matrik dan tujuan monitoring) yang terdapat pada dokumen Tupoksi Tanggung Jawab Pekerjaan, adanya proses mengenai monitoring targets berupa prioritas monitoring yang dilakukan dan deskripsi pekerjaan, adanya proses <i>performance reports</i> (laporan kinerja mengenai proses pemantauan) dalam bentuk dokumen laporan pemeliharaan data, adanya proses mengenai <i>remedial actions and assignments</i> (tindakan dalam perbaikan dan tugasnya) dalam bentuk dokumen perbaikan.

3.2.4 Plan Programme

Pada tahap ini menjelaskan tentang apa yang harus dilakukan organisasi yang berupa solusi perbaikan dan rekomendasi. Tujuan tahap ini adalah menerjemahkan kesempatan untuk memperbaiki proses yang dipilih pada DUKCAPIL. Berdasarkan hasil temuan-temuan gap yang diperoleh maka dibuatlah sebuah usulan atau rencana solusi perbaikan dalam tata kelola teknologi informasi.

a. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan perbaikan yang diusulkan peneliti untuk objek yang diteliti yaitu DUKCAPIL Tanah Datar. Hasil rekomendasi disesuaikan sesuai dengan temuan analisis gap pada subbab sebelumnya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekomendasi

COBIT 5 Process	Gap Capability Level
EDM04 Ensure Resource Management	Perlu membuat standar dalam memilih sumber daya serta dilibatkannya pihak Dukcapil dalam memilih sumber daya agar sumber daya sesuai dengan harapan Dukcapil, perlu ditetapkan SOP terkait pemeliharaan sumber daya (pelatihan yang akan dilakukan), perlu dilakukannya analisis mengenai penilaian SKP
PO07 Manage Human Resources	Perlu dilakukan pelaporan dalam mengembangkan karir dan kompetensi pegawai, perlu dilakukan pelaporan pada proses knowledge sharing dalam bentuk dokumen laporan kegiatan, perlu dilakukannya pembagian pengetahuan oleh pegawai yang melakukan pelatihan, perlu dilakukannya pemberian reward kepada pegawai, perlu dilakukannya pencatatan pemanfaatan sumber daya dengan jangka waktu kurang dari setahun agar lebih mendetail dan jelas, Perlu dibuatnya kebijakan dalam melakukan perekrutan pegawai kontrak agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan Dukcapil
BAI09 Manage Assets	Perlu dilakukannya audit oleh Dukcapil sebanyak sekali dalam setahun mengenai aset yang masih memiliki value dan tidak, perlu dibuatnya kebijakan dalam mengelola daftar aset, baik dalam bentuk prosedur operasional dan flow chart, perlu dilakukannya rapat secara berkala mengenai optimalisasi biaya, perlu dibuatnya dokumen yang berisi daftar lisensi software yang terpasang pada Dukcapil, dilakukannya audit mengenai pemasangan aplikasi berbasis elektronik pada seluruh Puskesmas di Indonesia dan dibuatnya daftar prioritas pemasangan aplikasi berbasis elektronik
DSS01 Manage Operations	perlu dibuatnya rincian waktu mengenai jadwal monitoring yang dilakukan oleh bagian Dukcapil, perlu dibuatnya kebijakan dalam mengelola layanan TI dalam bentuk SOP, perlu dilakukannya evaluasi terhadap proses mengenai event logs, perlu dilakukannya evaluasi terhadap insurance policy reports, perlu dibuatnya kebijakan mengenai bagaimana fasilitas dapat tetap terjaga.
MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	Perlu dibuatnya jadwal dengan rincian waktu mengenai monitoring, perlu dilakukannya evaluasi mengenai target yang telah dibuat, perlu ditetapkannya KPI (Key Performance Indicator) yang berkaitan dengan pengumpulan data dari kinerja proses, perlu dilakukan evaluasi terhadap dokumen performance report yang berguna untuk peningkatan kinerja Dukcapil ke depannya, perlu dilakukan pencatatan masalah apa yang sering terjadi pada Dukcapil

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran capability level yang telah dilakukan, capability level saat ini (as is) adalah proses EDM04 Ensure Resource Optimisation dan MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance berada pada level 2 yang artinya proses tersebut telah dijalankan, dikelola dan dikontrol dengan tepat dan proses APO07 Manage Human Resources, BAI09 Manage Assets dan DSS01 Manage Operations berada pada level 1 yang artinya proses tersebut telah dijalankan oleh DUKCAPIL, maka capability level tata kelola TI pada DUKCAPIL Tanah Datar rata-rata berada pada level 1. Hal ini ditandai dengan adanya proses dasar yang dijalankan dan ada beberapa proses yang belum dijalankan serta tidak terdapat bukti prosesnya.

Daftar Rujukan

[1]. Wicaksono, M. A., Rahardja, Y., & Chernovita, H. P. (2020). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Edm. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(1), 25-33. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i1.2027>

[2]. Afriana, W., Susetiyana, H., Putri, O., & Azis, H. (2020). E-Government Effectiveness In Combating Corruption And

Improving Public Services. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 28-42. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v6i1.23944>

[3]. Utami, R. S. (2021). Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 dan Rekomendasi Perbaikan (Studi Kasus: Badan Pengembangan Teknologi Informasi). *Jurnal EMT KITA*, 5(1). <https://doi.org/10.35870/emt.v5i1.327>

[4]. Harits, A., Noer, G. M., & Widodo, A. P. (2021). Capability Level Measurement Using COBIT 5 Framework (Case Study: PT. Jasa Cendekia Indonesia). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 341351. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.134>

[5]. Amali, L. N., Katili, M. R., Suhada, S., & Hadjaratie, L. (2020). The measurement of maturity level of information technology service based on COBIT 5 framework. *TELKOMNIKA (Telecommunication Comput. Electron. Control)*, 18(1), p.133,2020. <http://dx.doi.org/10.12928/telkommika.v18i1.10582>

[6]. Rahayu, T., Matondang, N., & Hananto, B. (2020). Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Cobit 5. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 13(1), 117-123. <https://doi.org/10.24036/tip.v13i1.305>

[7]. Mutia, N., & Nur'ainy, R. (2020). It Governance: Measure Capability Level Using COBIT 5 Framework. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 97-110. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2609>

- [8]. Irawan, M. D., Seraya, A., Amalia, N., & Arifianda, R. R. (2020). Penerapan Cobit 5 dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 3(4), 185-192. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v3i4.6154>
- [9]. Khusna, Z., & Ali, S. (2020). Information technology governance in a sharia microfinance institution: an evaluation based on COBIT 5 framework. *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 9(1), 22-47. <https://doi.org/10.22373/share.v9i1.6288>
- [10]. Meiriati, T., Sukanto, A. S., & Mutiah, N. Tata kelola manajemen aset ti menggunakan framework cobit 5 dan itam. *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 8(2). <https://doi.org/10.26418/coding.v8i2.41264>
- [11]. Saputra, I. N. S., & Yuwono, B. (2021). Assessment Of Capability Level And It Governance Improvement Base On Cobit 5 And Itil V3 2011 Framework: A Case Study PT. XYZ. *Insert: Information System and Emerging Technology Journal*, 2(1), 1-12. <https://doi.org/10.23887/insert.v2i1.34404>
- [12]. Bayastura, S. F., Krisdina, S., & Widodo, A. P. (2021). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 pada PT. XYZ. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4(1), 68-75. <https://doi.org/10.33387/jiko.v4i1.2977>