

REKOMENDASI PERBAIKAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS SOSNAKERTRANS KABUPATEN SOLOK MENGUNAKAN COBIT 5

*Recommendation of Information Technology Management Repair in Sosnakertrans
Department of Solok District Using Cobit 5*

Safriwal

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Solok
Jln. Raya Kayu Aro Sukarami Telp (0755) 31334
E-mail : diskominfo@solokkab.go.id

Naskah diterima tanggal 3 Juli 2017, direvisi tanggal 31 Agustus 2017, disetujui tanggal 15 September 2017

Abstract

This research aims to reveal the condition of the IT management at the Department of Social, Manpower and Transmigration of Solok Regency, and also look for the desired target level of the capabilities and formulate corrective measures IT management in order to achieve the desired targets, especially in the domain Deliver, Service and Support (DSS). The object research is the online service of AK.1 card for job seeker. Some problems that frequently occur are internet connection interruption, overload access, even power outages. System evaluation of COBIT 5 is considered necessary because COBIT 5 not only looks at IT processes but also organizational governance. The data used in this research is obtained from informants who are officers and staff involved directly in the management of IT. Data is collected through questionnaires and observation of environmental IT management in Department of Social, Manpower and Transmigration of Solok Regency. The results of this study found that the division of roles and responsibilities in the management of IT has not been evenly distributed, the base practices of IT management, especially in the domain of DSS largely has not been implemented properly and yet the management of work performance and work product, so that IT could not improve the quality of government service to citizen.

Keywords : IT Management, COBIT 5, Capability level, IT Process

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kondisi manajemen TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok, serta mengetahui target tingkat kapabilitas yang diinginkan dan memformulasikan perbaikan ukuran manajemen TI untuk mencapai target, khususnya pada domain *Deliver, Service and Support* (DSS). Sistem yang menjadi objek penelitian yaitu layanan pembuatan kartu AK.1 (pencari kerja) secara *online*. Beberapa masalah yang sering terjadi diantaranya gangguan koneksi internet, akses *overload*, bahkan pemadaman listrik. Evaluasi sistem terhadap COBIT 5 dipandang perlu dilakukan karena COBIT 5 tidak hanya melihat pada proses IT-nya tetapi juga tata kelola secara organisasi. Data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang merupakan pejabat dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan TI. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi terhadap pengelolaan TI pada lingkungan Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pembagian peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan TI belum terdistribusi dengan baik, praktek dasar pengelolaan TI khususnya pada domain DSS sebagian besar belum dilaksanakan dengan baik, dan belum ada manajemen terhadap kinerja proses dan manajemen terhadap *work product* sehingga TI belum dapat memperbaiki kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Manajemen TI, COBIT 5, Tingkat Kapabilitas, Proses TI

PENDAHULUAN

Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok mempunyai Visi “*Terwujudnya Pelayanan*

Berkualitas Bidang Sosial, Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Menuju Ke Arah yang Lebih Baik Tahun 2015”. Untuk mewujudkan visi tersebut Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok telah memanfaatkan TI dalam meningkatkan

kinerja pelayanannya. Beberapa dari implementasi TI tersebut adalah Bursa Kerja Online (BKOL) untuk melayani pengurusan kartu AK.I dan sebagai media untuk mempertemukan pemberi kerja dan pencari kerja dan Kios 3in1 untuk melayani pelatihan, sertifikasi dan penempatan tenaga kerja.

Bursa Kerja Online adalah sarana (media) yang berisi mekanisme untuk mempertemukan pencari kerja dengan pekerjaan yang diinginkan dan pemberi kerja (pengusaha) dengan tenaga kerja yang dibutuhkan secara cepat dan tepat, dengan basis teknologi informasi (internet). BKOL juga digunakan untuk melayani pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.I). Pelayanan yang melibatkan Teknologi informasi yang berikutnya adalah "Kios 3 In 1". Kios 3in1 untuk melayani kegiatan Pelatihan kerja, pemberian Sertifikat Kompetensi dan penempatan tenaga kerja. Layanan ini dapat diakses dengan alamat <http://www.kios3in1.net/049/>.

Namun implementasi TI tersebut belum dapat memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok, justru dirasakan menghambat pelayanan. Sering kali terjadi gangguan dalam pelayanan berbasis TI yang tidak bisa diselesaikan secara cepat sehingga pelayanan menjadi terhenti dalam waktu yang cukup lama. Contoh kasus adalah pada pelayanan pembuatan kartu AK.I (kartu Pencaker). Sebelum di implementasikannya Bursa Kerja Online, pembuatan kartu AK.I dilakukan secara manual, sehingga pembuatan kartu AK.I dapat dilaksanakan kapan saja. Akan tetapi setelah di implementasikannya Bursa kerja online pembuatan kartu AK.I dilakukan melalui aplikasi berbasis website www.infokerja.depnakertrans.go.id yang memerlukan koneksi internet untuk mengaksesnya seringkali mengalami gangguan diantaranya aplikasi tidak bisa diakses karena persoalan koneksi internet, terjadi pemadaman listrik dan gangguan server yang ada di Kemenakertrans. Untuk gangguan server sering terjadi pada waktu penerimaan CPNS dimana banyak sekali masyarakat yang menggunakan

layanan pembuatan kartu Pencaker (AK.I). Banyaknya akses ke server membuat server *Down* sehingga tidak dapat diakses sama sekali sehingga pelayanan pembuatan kartu AK. I tidak dapat dilaksanakan. Begitu juga dengan operasional beberapa aplikasi yang lain, kebanyakan terkendala oleh permasalahan teknis.

Persoalan di atas menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam pengelolaan masalah dan gangguan TI sehingga apabila terjadi masalah dan gangguan TI tidak dapat di respon secara cepat dan tepat. Pengelolaan masalah dan gangguan TI ditujukan untuk meminimalisir dampak dari masalah dan gangguan TI terhadap bisnis. Tidak tertanganinya masalah dan gangguan TI dengan baik menyebabkan terjadinya gangguan layanan TI dalam waktu yang cukup lama.

Terhentinya pelayanan berbasis TI juga diakibatkan oleh tidak tersedianya sumber daya cadangan untuk digunakan apabila sumber daya utama tidak berfungsi. Sehingga apabila terjadi permasalahan dengan sumber daya utama maka layanan akan terhenti sama sekali. Permasalahan ini dapat diatasi dengan membuat perencanaan kelangsungan layanan yang dapat menjamin layanan akan tetap tersedia dalam kondisi kritis sekalipun.

Oleh sebab itu diperlukan evaluasi terhadap manajemen teknologi informasi di Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok, agar terwujud tata kelola dan manajemen TI yang efektif yang dapat menciptakan kinerja pelayanan yang baik. Karena dengan adanya tata kelola TI yang efektif maka implementasi TI akan memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi. Evaluasi manajemen TI dalam penelitian ini menggunakan framework tata kelola dan manajemen TI yaitu COBIT 5. Penggunaan COBIT 5 karena merupakan edisi terbaru dari COBIT 4.1 yang tidak hanya mengevaluasi proses IT-nya saja tetapi juga tata kelola secara organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip, praktek-praktek, alat-alat analisa yang telah diterima secara umum untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai sistem-sistem informasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian evaluasi yang akan mengevaluasi tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan framework COBIT 5 dan alat ukur yang dipakai adalah model Kapabilitas proses. Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model evaluasi UCLA. Yaitu System assessment, yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem saat ini dan selanjutnya membuat target yang ingin dicapai beserta rekomendasi untuk mencapai target tersebut dari kondisi sistem saat ini. Selengkapannya langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Observasi awal dilakukan dengan mengamati manajemen dan tata kelola TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok dan mewawancarai pihak-pihak yang terlibat langsung di dalamnya untuk mencari permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok terkait dengan manajemen dan tatakelola TI.

Tinjauan kepustakaan dilakukan untuk mencari tools atau metode yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan tersebut. Tinjauan pustaka juga dilakukan dengan memeriksa dokumen kebijakan dan regulasi yang terkait dengan permasalahan yang ditemukan.

Pemilihan proses yang menjadi fokus penelitian dilakukan dengan menganalisis permasalahan yang ditemukan dan memetakan permasalahan tersebut ke domain yang ada pada COBIT 5 dengan juga mempertimbangkan proses-proses yang terkait langsung dengan pengelolaan TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok.

COBIT 5 di bagi menjadi dua bagian yaitu Tata Kelola dan Manajemen. Tata kelola merupakan proses yang berkaitan dengan mengevaluasi (evaluate), mengarahkan (direct) dan mengawasi (monitor). Proses Tata kelola dilakukan oleh jajaran direksi. Manajemen terdiri dari 4 domain yaitu berkaitan dengan perencanaan (APO), pembangunan (BAI),

menjalankan (DSS) dan pengawasan (MEA). Dari 4 domain pada manajemen tersebut. Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan domain menjalankan (DSS) yaitu proses DSS01, DSS02, DSS03, DSS04 dan DSS05.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Ada dua jenis Kuesioner dalam penelitian ini yaitu :

1. *Kuesioner Kondisi Saat ini (As-it)*

Kuesioner kondisi saat ini dikembangkan dengan berdasarkan kepada indikator atribut kapabilitas COBIT 5 yang diadopsi dari model pengukuran kapabilitas ISO/IEC 15504, Dimana terdapat 2 tipe indikator yang digunakan yaitu : indikator atribut kapabilitas proses yang digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas pada level 1 sampai level 5 dan indikator kinerja proses yang khusus digunakan untuk mengukur level kapabilitas pada level 1. Kuesioner di susun dengan menggunakan pilihan jawaban "Ya" atau "Tidak". Jawaban "Ya" dipilih jika indikator terlaksana atau dihasilkan dan jawaban "Tidak" di pilih jika indikator tidak terlaksana atau tidak dihasilkan.

Tabel 1. Daftar Responden

No	Fungsional Terkait	Jumlah (orang)
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1
3	Kepala Bidang Transperpen	1
4	Kepala Balai Latihan Kerja	1
5	Kepala Seksi Perluasan dan Penempatan Naker	1
6	Administrator Aplikasi	2

Kuesioner dibagikan kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok dengan juga memperhatikan Struktur organisasi yang ada pada COBIT 5. Dari hasil analisis struktur organisasi pada COBIT 5, struktur organisasi Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok dan pihak-pihak yang terlibat selama ini dalam pengelolaan TI di Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok maka di

peroleh responden Kuesioner adalah sebagai berikut. (Lihat tabel 1)

2. Kuesioner Target Kapabilitas (To-be)

Kuesioner target kapabilitas di kembangkan dengan berdasarkan pada deskripsi level kapabilitas. Kuesioner berisi pertanyaan tentang kondisi yang diharapkan dari proses pengelolaan TI dalam hal ini DSS01, DSS02, DSS03, DSS04 dan DSS05. Pilihan jawaban kuesioner berupa pilihan ganda yang merupakan deskripsi dari masing-masing level kapabilitas. Kuesioner ini hanya di isi oleh kepala dinas selaku pihak pengambil kebijakan tertinggi pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok.

Analisis Data dilakukan dengan menghitung jumlah jawaban "Ya" untuk tiap atribut kapabilitas. Kemudian di hitung persentase ketercapaian atribut dengan rumus

$$\text{Persentase ketercapaian atribut} = \frac{\sum \text{jawaban "Ya"}}{\sum \text{pertanyaan}} \times 100\%$$

Selanjutnya atribut kapabilitas di rating berdasarkan standar rating yang ditetapkan oleh ISO/IEC 15504. Rating tersebut adalah :

Tabel 2. Rating Kapabilitas Proses

Rating	Keterangan	persentase
N	Not Achieved	0% - 15%
P	Partially Achieved	>15% - 50%
L	Largely Achieved	>50% - 85%
F	Fully Achieved	>85 - 100%

Langkah selanjutnya adalah menetapkan level dari masing-masing proses berdasarkan rating yang dicapai oleh atribut-atributnya. Suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih suatu level kapabilitas tertentu, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kapabilitas berikutnya, misalnya bagi suatu proses untuk meraih level kapabilitas 3, maka atribut pada level 1 dan 2 proses tersebut harus mencapai kategori *Fully achieved* (F), sementara level kapabilitas 3 cukup mencapai kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F).

Tabel 3. Persentase dan Rating Masing-Masing Atribut Kapabilitas

Atribut	DSS01		DSS02		DSS03		DSS04		DSS05	
	%	Rate	%	Rate	%	Rate	%	Rate	%	Rate
Process Performance	53,33%	L	4,35%	N	26,67%	P	11,54%	N	47,62%	P
Performance Management	23,53%	P	5,88%	N	11,76%	N	0,00%	N	11,76%	N
Work Product Management	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Definition	18,18%	P	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Deployment	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Measurement	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Control	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Innovation	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N
Process Optimisation	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N	0,00%	N

Tinjauan Literatur

COBIT 5

Kerangka COBIT 5 memuat suatu perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. Dua disiplin yang berbeda ini juga meliputi aktivitas yang berbeda, memerlukan struktur organisasi yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda pula. Kunci perbedaan

antara tata kelola dan manajemen menurut COBIT 5 adalah :

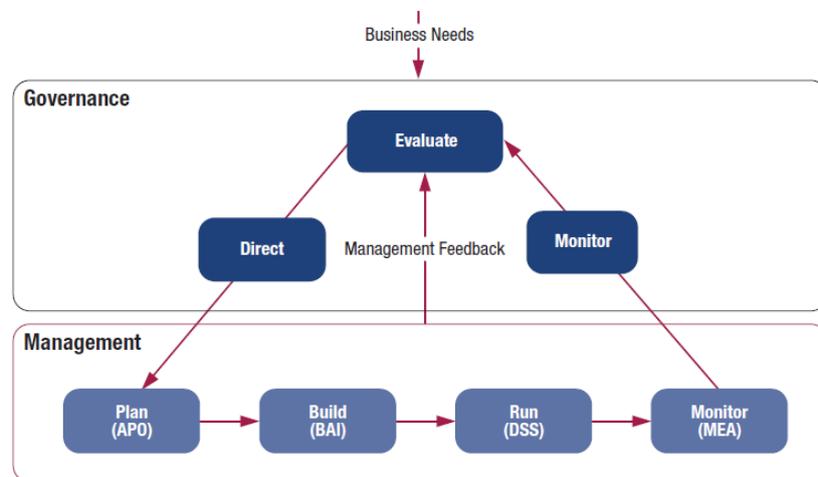
a) **Tata kelola** menjamin bahwa kebutuhan *stakeholder*, kondisi-kondisi, dan pilihan-pilihan selalu dievaluasi untuk menentukan tujuan perusahaan yang seimbang dan disepakati untuk dicapai; menentukan arah melalui penentuan prioritas dan pengambilan keputusan; dan memantau

memenuhi unjuk kerja terhadap tujuan dan arah yang disepakati. Pada kebanyakan perusahaan, tata kelola secara menyeluruh adalah tanggung jawab para direksi dibawah pimpinan seorang *chairperson*. Tanggung jawab tata kelola yang lebih spesifik dapat didelegasikan kepada sebuah struktur organisasi khusus pada sebuah tingkatan yang lebih memerlukannya, biasanya pada perusahaan yang besar dan kompleks.

- b) **Manajemen** bertugas untuk merencanakan, membangun, menjalankan, dan memantau aktivitas dalam rangka penyelarasan dengan arah perusahaan yang telah ditentukan oleh badan pengelola (tata kelola), untuk

mencapai tujuan perusahaan. Pada kebanyakan perusahaan, manajemen adalah tanggungjawab manajemen eksekutif di bawah pimpinan seorang CEO.

Berdasarkan definisi tata kelola dan manajemen, jelas terlihat bahwa keduanya meliputi aktivitas-aktivitas yang berbeda dengan tanggung jawab yang berbeda. Bagaimanapun juga, berdasarkan peranan tata kelola – untuk mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau – diperlukan suatu interaksi antara tata kelola dan manajemen untuk menghasilkan sistem tata kelola yang efektif dan efisien.



Gambar 1. Area Kunci Tata kelola dan Manajemen dalam COBIT 5

Model Referensi Proses dalam COBIT 5

Dalam COBIT 5 terdapat suatu model referensi proses yang menentukan dan menjelaskan secara detail mengenai proses tata kelola dan manajemen. Model tersebut mewakili semua proses yang biasa ditemukan dalam perusahaan yang berhubungan dengan aktivitas TI, serta menyediakan model sebagai referensi yang mudah dipahami dalam operasional TI dan oleh manajer bisnis. Model proses yang diberikan merupakan suatu model yang lengkap dan menyeluruh, tapi bukan merupakan satu-satunya model proses yang mungkin digunakan. Setiap perusahaan harus menentukan rangkaian prosesnya sendiri sesuai dengan situasinya yang spesifik.

Model referensi proses dalam COBIT 5 membagi proses tata kelola dan manajemen TI perusahaan menjadi dua domain proses utama, yaitu :

1. Tata Kelola, memuat lima proses tata kelola, dimana akan ditentukan praktik-praktik dalam setiap proses *Evaluate*, *Direct*, dan *Monitor* (EDM).
2. Manajemen, memuat empat domain, sejajar dengan area tanggungjawab dari *Plan*, *Build*, *Run*, and *Monitor* (PBRM), dan menyediakan ruang lingkup TI yang menyeluruh dari ujung ke ujung. Domain ini merupakan evolusi dari domain dan struktur proses dalam COBIT 4.1., yaitu:

- a. *Align, Plan, and Organize* (APO) – Penyelarasan, Perencanaan, dan Pengaturan
- b. *Build, Acquire, and Implement* (BAI) – Membangun, Memperoleh, dan Mengimplementasikan
- c. *Deliver, Service and Support* (DSS) – Mengirimkan, Layanan, dan Dukungan
- d. *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA) – Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian

Model proses referensi dalam COBIT 5 adalah suksesor dari model proses COBIT 4.1, dengan mengintegrasikan model proses dari *RiskIT* dan *ValIT*. Secara total ada 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5 sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 2.11

Menurut ISACA (2012c), tujuh tahap yang terdapat dalam siklus hidup implementasi COBIT 5 adalah:

a. Tahap 1 – Apa penggeraknya?

Tahap 1 mengidentifikasi penggerak perubahan dan menciptakan keinginan untuk berubah di level manajemen eksekutif, yang kemudian diwujudkan berupa kasus bisnis. Penggerak perubahan bisa berupa kejadian internal maupun eksternal, dan kondisi atau isu penting yang memberikan dorongan untuk berubah. Kejadian, tren, masalah kinerja, implementasi perangkat lunak, dan bahkan tujuan dari perusahaan dapat menjadi penggerak perubahan. Risiko yang terkait dengan implementasi dari program ini sendiri akan dideskripsikan di dalam kasus bisnis, dan dikelola sepanjang siklus hidupnya. Menyiapkan, menjaga, dan mengawasi kasus bisnis sangatlah mendasar dan penting untuk membenarkan, mendukung, dan kemudian memastikan hasil akhir yang sukses dari segala inisiatif, termasuk pengembangan GEIT. Mereka memastikan fokus yang berkelanjutan terhadap keuntungan dari program dan perwujudannya.

b. Tahap 2- Di mana kita sekarang?

Tahap 2 membuat agar tujuan IT dengan strategi dan risiko perusahaan sejajar,

dan memprioritaskan tujuan perusahaan, tujuan IT, dan proses IT yang paling penting. COBIT 5 menyediakan panduan pemetaan tujuan perusahaan terhadap tujuan IT terhadap proses IT untuk membantu penyeleksian. Dengan mengetahui tujuan perusahaan dan IT, proses penting yang harus mencapai tingkat kapabilitas tertentu dapat diketahui. Manajemen perlu tahu kapabilitas yang ada saat ini dan di mana kekurangan terjadi. Hal ini bisa dicapai dengan cara melakukan penilaian kapabilitas proses terhadap proses-proses yang terpilih.

c. Tahap 3 – Di mana kita ingin berada?

Tahap 3 menetapkan target untuk peningkatan, diikuti oleh analisis selisih untuk mengidentifikasi solusi potensial. Beberapa solusi akan berupa *quick wins* dan beberapa berupa tugas jangka panjang yang lebih sulit. Prioritas harus diberikan kepada proyek yang lebih mudah untuk dicapai dan lebih mungkin memberikan keuntungan yang paling besar. Tugas jangka panjang perlu dipecah menjadi bagian-bagian yang lebih mudah untuk diselesaikan.

d. Tahap 4 – Apa yang harus dilakukan?

Tahap 4 merencanakan solusi praktis yang layak dijalankan dengan mendefinisikan proyek yang didukung dengan kasus bisnis yang bisa dibenarkan, dan mengembangkan rencana perubahan untuk implementasi. Kasus bisnis yang dibuat dengan baik akan membantu memastikan bahwa keuntungan proyek teridentifikasi, dan diawasi secara terus menerus.

e. Tahap 5 – Bagaimana kita sampai kesana?

Tahap 5 mengubah solusi yang disarankan menjadi kegiatan hari per hari dan menetapkan perhitungan dan sistem pemantauan untuk memastikan kesesuaian dengan bisnis tercapai dan kinerja dapat diukur. Kesuksesan membutuhkan pendekatan, kesadaran dan komunikasi, pengertian dan komitmen dari manajemen tingkat tinggi dan

kepemilikan dari pemilik proses IT dan bisnis yang terpengaruh.

f. Tahap 6 – Apakah kita sampai kesana?

Tahap 6 berfokus dalam transisi berkelanjutan dari pengelolaan dan praktik manajemen yang telah ditingkatkan ke operasi bisnis normal dan pemantauan pencapaian dari peningkatan menggunakan metrik kinerja dan keuntungan yang diharapkan.

g. Tahap 7 – Bagaimana kita menjaga momentumnya?

Tahap 7 mengevaluasi kesuksesan dari inisiatif secara umum, mengidentifikasi kebutuhan tata kelola atau manajemen lebih jauh, dan meningkatkan kebutuhan akan peningkatan secara terus-menerus. Tahap ini juga memprioritaskan kesempatan lebih banyak untuk meningkatkan GEIT.

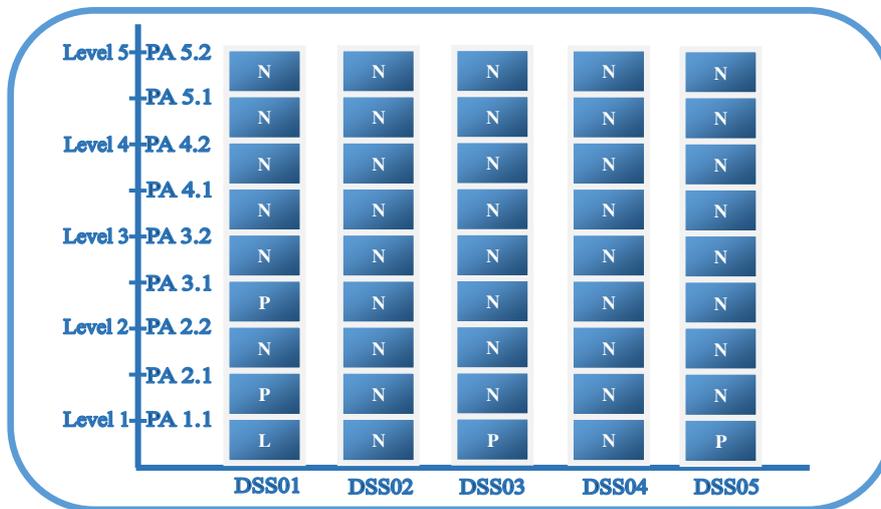
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kapabilitas Proses Saat ini

Dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi diperoleh persentase ketercapaian masing-masing atribut pada setiap proses sebagai berikut:

Berdasarkan data pada tabel terlihat bahwa hanya proses DSS01 yang atribut *proses performance* mencapai rating L (*largely achieved*). Hal ini berarti bahwa sebagian besar praktek dasar dan work produk telah dijalankan dan dibuat pada proses pengelolaan operasional (DSS01), sementara itu 4 proses yang lain baru menjalankan sebagian kecil praktek dasar dan work produk yang di syaratkan.

Berdasarkan data pada Tabel 3 maka dapat digambarkan profil tingkat kapabilitas proses TI pada dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok sebagai berikut :



Gambar 2. Profil Level Kapabilitas Proses

Dari Gambar 2 dapat ditentukan bahwa level kapabilitas proses TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok bisa dilihat di Tabel 4.

Tabel 4. Level Kapabilitas Proses Manajemen TI

No	Kode Proses	Nama Proses	Level
1	DSS01	Manage Operation	1
2	DSS02	Manage Service request and incident	0
3	DSS03	Manage Problems	0
4	DSS04	Manage Continuity	0
5	DSS05	Manage Security Service	0

Apabila dihubungkan dengan masalah yang terjadi di sistem layanan pembuatan kartu AK.1 (pencari kerja) maka beberapa poin yang berkaitan adalah DSS02, DSS03 dan DSS04.

Pertama, masalah koneksi internet yang sering mengalami gangguan, masuk ke dalam kategori Manage Problems (DSS03). Ini perlu diidentifikasi lebih lanjut juga apakah masalah tersebut hanya dikarenakan bandwidth yang kurang besar, atau karena jumlah pengakses yang melebihi kapasitas bandwidth.

Kedua, masalah seringnya pemadaman listrik juga masuk ke dalam kategori Manage Problems (DSS03) dan Manage Continuity (DSS04). Untuk mengatasi hal ini perlu listrik cadangan, yang paling umum menggunakan genset. Untuk memenuhi kontinuitas server aktif, belum terpenuhi apabila belum ada switching daya otomatis. Namun hal tersebut bisa secara manual dilakukan.

Ketiga, masalah melonjaknya pengguna secara drastis, saat periode waktu penerimaan CPNS. Banyak masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan kartu AK.1 menyebabkan server down. Ini masuk dalam kategori Manage Service Request and Incident (DSS02). Untuk mengatasi hal tersebut perlu tim yang mampu bekerja cepat atau bisa dengan memperbaiki sistem agar handal. Sehingga kondisi tersebut dapat diminimalisir.

Target Tingkat Kapabilitas

Target level kapabilitas diperoleh dengan memberikan kuesioner target kapabilitas kepada Kepala Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok selaku CEO. Kuesioner berisi pertanyaan tentang kondisi yang diharapkan dari masing-masing proses yang di ukur. Kuesioner berbentuk pilihan ganda yang terdiri dari 5 pilihan jawaban. Opsi jawaban merupakan deskripsi dari masing-masing level kapabilitas. Dari kuesioner tersebut diperoleh target level kapabilitas yang diharapkan adalah sebagai berikut.

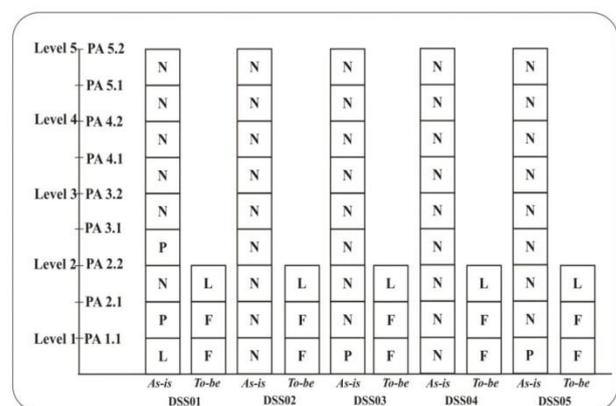
Tabel 5. Target level Kapabilitas Proses TI

No	Kode Proses	Nama Proses	Target Level
1	DSS01	Manage Operation	Level 2
2	DSS02	Manage Service request and incident	Level 2
3	DSS03	Manage Problems	Level 2
4	DSS04	Manage Continuity	Level 2
5	DSS05	Manage Security Service	Level 2

Nilai level kapabilitas 2 menunjukkan bahwa layanan dari Dinas Sosnakertrans diharapkan mampu mengelola proses TI dan memenuhi layanan pembuatan kartu AK.1 sesuai jumlah pengguna dan tetap stabil meski jumlahnya diwaktu tertentu melonjak. Dinas perlu menyesuaikan dari proses perencanaan dan evaluasi.

Kesenjangan Kapabilitas

Dari analisa level kapabilitas saat ini (*As-is*) dan level kapabilitas yang ditargetkan (*to-be*) maka di peroleh gambaran kesenjangan kapabilitas seperti yang tergambar pada grafik di bawah ini:



Gambar 3. Level Kapabilitas Saat Ini dan Target Level

Dari gambar 3 dapat di simpulkan bahwa gap yang terjadi untuk masing-masing proses adalah sebagai berikut:

- Pada proses *manage operasional (DSS01)* atribut proses performance ditargetkan menjadi *Full Achieved* sedangkan saat ini masih bernilai *Largely achieved*. Atribut performance management ditargetkan

menjadi *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Partially achieved* dan atribut *work product management* ditargetkan *largely achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved*.

- b. Pada proses *manage service requests and incidents (DSS02)* atribut *proses performance* ditargetkan menjadi *Full Achieved* sedangkan saat ini masih bernilai *Not achieved*. Atribut *performance management* ditargetkan menjadi *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved* dan atribut *work product management* ditargetkan *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved*.
- c. Pada proses *manage problems (DSS03)* atribut *proses performance* ditargetkan menjadi *Full Achieved* sedangkan saat ini masih bernilai *partially achieved*. Atribut *performance management* ditargetkan menjadi *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved* dan atribut *work product management* ditargetkan *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved*.
- d. Pada proses *manage continuity (DSS04)* atribut *proses performance* ditargetkan menjadi *Full Achieved* sedangkan saat ini masih bernilai *Not achieved*. Atribut *performance management* ditargetkan menjadi *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved* dan atribut *work product management* ditargetkan *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved*.
- e. Pada proses *manage security service (DSS05)* atribut *proses performance* ditargetkan menjadi *Full Achieved* sedangkan saat ini masih bernilai *partially achieved*. Atribut *performance management* ditargetkan menjadi *Largely Achieved* atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved* dan atribut *work product management* ditargetkan

Largely Achieved atau *Full Achieved* sedangkan saat ini masih *Not achieved*.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil evaluasi terhadap manajemen teknologi pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, hasil penilaian tingkat kapabilitas proses dari 5 proses yang diukur menunjukkan bahwa hanya satu proses, yaitu proses pengelolaan operational, yang dapat mencapai level 1 *performed process* dengan kategori atribut *process performance* mencapai *Largely Achieved*. Sedang 4 proses yang lain yaitu proses pengelolaan permintaan layanan dan gangguan, pengelolaan masalah, pengelolaan kesinambungan dan pengelolaan keamanan layanan masih berada pada level 0 *Incomplete Process*.

Kedua, target tingkat kapabilitas proses pengelolaan TI yang akan dicapai adalah level 2 (*Managed Process*). Langkah-langkah yang harus dilakukan agar target level kapabilitas proses tercapai adalah dengan melaksanakan praktek-praktek dasar pengelolaan TI untuk masing-masing proses, dan meningkatkan proses ke level 2 dengan mengelola kinerja dan mengelola *work product*. Diantaranya : a). Meningkatkan *bandwidth* server apabila dirasa kurang yang mampu mengimbangi jumlah pengguna, terlebih saat terjadi lonjakan jumlah pengguna seperti saat periode penerimaan CPNS; b) Menyediakan *backup* listrik cadangan, misalnya menggunakan genset, sehingga pemadaman listrik yang sering terjadi bisa diatasi; c) Menyiapkan tim yang mampu bekerja cepat mengatasi insiden yang berkaitan dengan kinerja sistem. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan yang berkaitan langsung dengan COBIT 5 atau materi-materi terkait.

Saran

Saran untuk perbaikan manajemen TI pada Dinas Sosnakertrans Kabupaten Solok adalah sebagai berikut :

1. Lakukan praktek-praktek dasar proses pengelolaan TI dan membuat work product yang diperlukan oleh proses.
2. Lakukan manajemen terhadap kinerja proses pengelolaan TI dengan melakukan praktek-praktek umum pengelolaan kinerja proses yaitu dengan mengidentifikasi tujuan proses, membuat perencanaan proses, memonitor proses, menyelaraskan proses apabila proses tidak berjalan sesuai dengan perencanaan, mendefenisikan peran dan tanggung jawab, menyediakan sumber daya proses dan mengelola komunikasi antar pihak yang terlibat dalam proses.
3. Lakukan pengelolaan terhadap *work product* dengan menentukan struktur isi dan kualitas *work product*, menentukan bentuk control *work product*, mendokumentasikan dan mengontrol *work product* serta mengulas kembali *work product* agar memenuhi kebutuhan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Detiknas (2007). Panduan Umum Tatakelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. Jakarta: Depkominfo.
- Hamzah, Ardi, (2010). Tata Kelola Teknologi Informasi, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2010 (SNATI 2010), Yogyakarta, 19 Juni 2010.
- ITGI. (2007), *Control Objective for Information and Related Technology (COBIT) Version 4.1*, <http://www.itgi.org>, Governance Institute
- ISACA. (2012b). *Cobit 5 : Enabling Process*. United States America.
- ISACA. (2012c). *Cobit 5 : Implementation*. United States America.
- ISACA. (2013). *Cobit 5 : Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® 5*. United States America.
- Jeanna W. Ross, Peter Weill, David C. Robertson. (2004). *“IT Governance, How Top Performer Manage IT Decision Rights for Superior Result”*, Harvard Business School Press.
- Jeffrey LW, Lonnie DB. (1986), *System Analysis and Design Methods*, Fourth Edition, Irwin McGraw-Hill.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Jogiyanto & Abdillah, W. (2011). *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*. Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Kaban, Ita Ernala (2012). *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Jurnal TI. Universitas Bina Nusantara. Jakarta
- Nuryatno, Edi Triono (2011). *Information Tehkhnology Organization*. Institut Teknologi Bandung
- Pasquini, Alex & Galiè, Emidio. (2013). *COBIT 5 and the Process Capability Model. Improvements Provided for IT Governance Process*. Proceedings of FIKUSZ '13 Symposium for Young Researchers. Obuda University Keleti Faculty of Business and Management
- Peter Weill and Jeanne W. Ross. (2004). *IT Governance on One Page*. CISR Working Paper No. 349. Massachusetts Institute of Technology
- Purbawangsa, I NyomanAdi. (2013). *Evaluasi Sistem E-Government Kota Denpasar Menggunakan Framework COBIT 5 pada Domain Monitor, Evaluate and Assess (MEA)*. Telkom University
- Riskiana, Rosa Reska (2013) *Analisis dan Rekomendasi Peningkatan Kapabilitas Proses Pengembangan Perangkat Lunak di Direktorat Sistem Informasi Menggunakan Standar ISO 15504- IT Process Assessment*. (Studi Kasus : Aplikasi Pegawai HRMIS Universitas Telkom). Telkom University
- Surendro, Kridanto. (2008). *Rancangan Tatakelola Teknologi Informasi Untuk Pabrik Pupuk*. Jurnal Informatika Vol. 9, No. 2, November 2008: 115 – 121.

**REKOMENDASI PERBAIKAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS
SOSNAKERTRANS KABUPATEN SOLOK MENGGUNAKAN COBIT 5**

Safriwal

The IT Governance Institute. (2003). *Board Briefing on IT Governance*. IT Governance Institute

Ulysses, John Fredrik. (2013). Pengaruh Tata Kelola Teknologi Informasi Dalam Keselarasan Proses Bisnis Perusahaan. Universitas Atmajaya Yogyakarta.

