

Pengukuran Capability Level Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus : Pada Dinas XYZ)

I Made Yoga Adiguna^{a1}, Gusti Made Arya Sasmita^{a2}, I Made Suwija Putra^{b3}

^{a,b} Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Indonesia
e-mail: ¹yogaadiguna24@gmail.com, ²aryasasmita@unud.ac.id, ³putrasuwija@unud.ac.id

Abstrak

Teknologi informasi merupakan dasar penting untuk memajukan perusahaan maupun instansi pemerintah. Pemerintahan dikatakan baik apabila dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dinas XYZ telah melakukan inovasi yaitu pelayanan perizinan terpadu satu pintu, namun masih memerlukan perbaikan agar lebih optimal. Kerangka kerja COBIT 5 digunakan pada penelitian ini dengan memprioritaskan bisnis proses, penggunaan sistem TI dan mengukur kematangan layanan. Hasil untuk tingkat kepentingan diantaranya, monitoring dan evaluasi kerja, sarana dan prasarana, pengoperasian aplikasi dan komputer, internet dan pemberian informasi. Tingkat kematangan yang diperoleh adalah proses MEA03, EDM04, DSS03 dan APO11 memperoleh level 2 yaitu (Managed Process) dan APO07 memperoleh level 1 yaitu (Performed Process). Hal ini dapat dikatakan bahwa proses layanan yang terdapat pada Dinas XYZ sudah dilakukan namun belum optimal. Selanjutnya diberikan saran dan perbaikan menggunakan framework COSO dan COBIT 5 untuk diterapkan dan diukur kembali capability level sebagai perbandingan.

Kata kunci: Audit, Capability Level, COBIT 5, COSO, Teknologi Informasi.

Abstract

Information technology is an important basis for advancing companies and government agencies. Government is said to be good if it can provide optimal services to the community. The XYZ Department has made an innovation, namely a one-stop integrated licensing service, but it still needs improvements to make it more optimal. The COBIT 5 framework is used in this research by prioritizing business processes, using IT systems and measuring service maturity. The results for the level of importance include work monitoring and evaluation, facilities and infrastructure, application and computer operation, internet and information provision. The maturity level obtained is MEA03, EDM04, DSS03 and APO11 processes obtaining level 2, namely (Managed Process) and APO07 obtaining level 1, namely (Performed Process). It can be said that the service process contained in the XYZ Service has been carried out but is not optimal. Furthermore, suggestions and improvements are given using the COSO and COBIT 5 frameworks to be implemented and the capability level is measured again for comparison.

Keywords : Audit, Capability Level, COBIT 5, COSO, Information Technology.

1. Introduction

Teknologi Informasi merupakan faktor penting untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan. Teknologi informasi tidak seperti teknologi komputer yaitu perangkat keras dan lunak, tapi juga termasuk teknologi komunikasi untuk berbagi informasi [1]. Perkembangan teknologi saat ini banyak digunakan perusahaan dan instansi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dapat mempermudah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi dan transaksi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. [2].

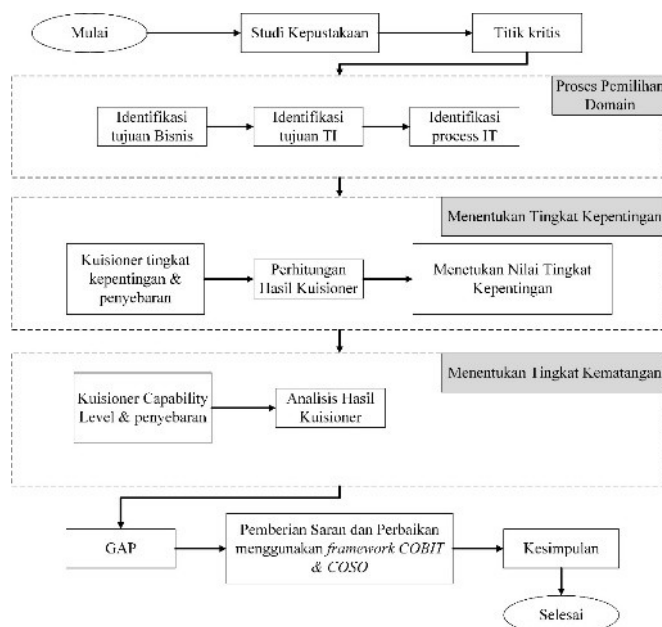
Terdapat 5 jenis kualitas pelayanan dapat dikatakan baik yaitu terdapat ketanggapan, kehandalan, jaminan, perhatian dan bukti fisik [3]. Pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang menjadi prioritas, maka dari itu pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi pemerintah agar meningkatkan kualitas pelayanan yaitu menerapkan pelayanan satu pintu untuk mempermudah proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi. [4].

Mengenai permasalahan yang terdapat pada Dinas XYZ masih kurangnya pelayanan yang dapat dilihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai penyampaian informasi kepada masyarakat yang belum optimal, hasil pelayanan yang dirasa kurang sesuai terhadap ketentuan yang berlaku, mengenai sarana prasarana yang kurang memadai. Menanggapi permasalahan tersebut maka perlu dilakukan audit untuk mengukur kematangan layanan yang terdapat, audit yang dilakukan menggunakan *framework* COBIT 5 dikarenakan COBIT 5 adalah *framework* yang bermanfaat untuk sistem tata kelola TI agar dapat meningkatkan nilai perusahaan dan dapat melakukan perbaikan pada manajemen untuk mengamankan aset perusahaan dengan pengembangan tata kelola TI.

Mengenai masalah pelayanan perizinan yang terdapat pada Dinas XYZ masih kurang optimal dilihat dari survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada Dinas XYZ yang masih belum optimal maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengoptimalkan hal tersebut. Mewujudkan layanan administrasi dengan teknologi informasi yang baik, maka perlu dilakukan audit TI agar penggunaan teknologi informasi memadai [5]. Audit teknologi informasi pada implementasinya memerlukan sebuah *framework* untuk melakukan pengukuran yang *valid* dan *reliable*. Berdasarkan paparan tersebut, maka perlu adanya penelitian yang berjudul “*Pengukuran Capability Level Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus : Pada Dinas XYZ)*” dengan memprioritaskan penggunaan sistem TI, bisnis proses dan mengukur tingkat kematangan pelayanan serta memberikan saran atau perbaikan. *Framework* COBIT digunakan karena *framework* COBIT 5 merupakan salah satu model *framework* yang mencakup keseluruhan seperti masalah perencanaan, operasional, implementasi dan pengawasan kepada seluruh proses. Saran dan rekomendasi perbaikan dipadukan dengan COSO yang diberikan kepada instansi pemerintah yang dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan dan peningkatan penggunaan teknologi.

2. Research Method / Proposed Method

Metodologi penelitian adalah tahapan dasar untuk melakukan penelitian. Metodologi pada penelitian ini mempunyai tujuan yaitu proses penelitian agar lebih teratur, sistematis, terkontrol dan terarah. Alur penelitian yang dilakukan seperti Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar 1 merupakan alur penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas layanan. Pada tahapan penelitian tersebut meliputi studi kepustakaan, titik kritis hingga pemberian saran dan perbaikan dan terakhir kesimpulan.

2.1. Definisi Audit

Audit merupakan kegiatan untuk mengukur kualitas suatu perusahaan dengan terdokumentasi agar mendapatkan nilai kualitas perusahaan apakah sudah memenuhi kriteria atau belum. Tujuan dari audit yaitu mengukur kematangan pada suatu aktivitas di perusahaan dan berupaya untuk meningkatkan kualitas perusahaan [6].

2.2. COBIT 5

COBIT merupakan suatu *framework* yang bermanfaat untuk mempermudah pengertian mengenai tata kelola TI dan manajemen suatu perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas perusahaan [7].

2.3. COSO

Kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organization*). asli dikembangkan pada tahun 1992, dengan versi terbaru diterbitkan pada tahun 2013. COSO 1992 merupakan kerangka pengendalian dan pelaporan manajemen tentang pengendalian internal suatu perusahaan atau instansi [8].

3. Literature Study

Literatur study pada penelitian ini berdasarkan buku dan jurnal dengan teori yang membahas tentang COBIT 5 dan COSO, salah satu contoh jurnal yang dijadikan tinjauan pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh Nisa Hanum Harani yang membahas tentang modifikasi program, integrity serta aspek security [9]. Kemudian penelitian yang dilakukan Aang Kisnu Darmawan DKK mengenai pengembangan *e-Government* dengan cara menerapkan tata kelola TIK yang baik dan transparan, akuntabel dan efektif [10]. Selanjutnya penelitian yang membahas tentang pengembangan penelitian audit keamanan TI oleh Altry David Purba DKK [11].

4. Result and Discussion

Tahapan awal dari pembahasan ini adalah studi kepustakaan yaitu mencari informasi atau permasalahan yang terdapat baik dari internet, observasi dan wawancara serta data yang terdapat, kemudian menentukan titik kritis dari studi kepustakaan yang diperoleh tersebut. Kemudian masuk ke proses pemilihan domain, pemilihan domain diawali dari proses identifikasi tujuan bisnis berdasarkan panduan COBIT 5. Berikut merupakan penjelasan dari identifikasi tujuan bisnis.

4.1. Identifikasi Tujuan Bisnis

Tujuan bisnis adalah suatu pemetaan dari titik kritis ke tujuan bisnis sesuai dengan acuan COBIT 5. Penjabaran Tujuan bisnis dari titik kritis seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Penjabaran Tujuan Bisnis COBIT 5

No	Titik Kritis	No	Tujuan Bisnis
1	Kesesuaian Persyaratan Perijinan pada Dinas XYZ yang masih kurang.	11	Optimisasi fungsi bisnis proses
2	Hasil Pelayanan kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	11	Optimisasi fungsi bisnis proses
3	Respon pelayanan melalui via telepon dan email yang tidak optimal dari Dinas XYZ.	14	Staf dan operasional yang produktif
4	Sarana dan Prasarana yang masih kurang sesuai.	13	Mengelola program bisnis yang berubah
5	Pengoprasian komputer dan aplikasi memerlukan bimbingan teknis.	16	Pegawai yang terampil dan termotivasi
6	Terhambatnya pengoprasian aplikasi karena koneksi jaringan terputus	11	Optimisasi fungsi bisnis proses
7	Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi perijinan masih rendah	6	Berorientasi kepada budaya pelanggan
8	Pelayanan menjadi terhambat karena berkas persyaratan yang kurang sesuai/tidak lengkap dari pihak pemohon.	11	Optimisasi fungsi bisnis proses
9	Bimbingan customer service bagi pegawai untuk menghadapi komplain dari masyarakat	14	Staf dan operasional yang produktif

Tabel 1 merupakan pemetaan titik kritis ke tujuan bisnis berdasarkan COBIT 5. Pemetaan yang dilakukan telah sesuai antara titik kritis atau titik permasalahan yang didapat dengan penjelasan dari tujuan bisnis berdasarkan panduan COBIT 5.

4.2. Identifikasi Tujuan TI

Tujuan TI dilakukan setelah selesai melakukan pemetaan antara titik kritis dengan tujuan bisnis. Hasil pemetaan tujuan bisnis dengan titik kritis dikaitkan dengan tujuan TI sesuai dengan acuan COBIT 5. Penjabaran tujuan TI seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Penjabaran Tujuan TI

No	Tujuan Bisnis	Tujuan TI
6	Berorientasi kepada budaya pelanggan	1,7
11	Optimisasi Fungsi Bisnis Proses	1,7,8,9,12
13	Mengelola program bisnis yang berubah	1,3,13
14	Staff dan Operasional yang produktif	8,16
16	Pegawai yang terampil dan termotivasi	16

Tabel 2 merupakan hasil pemetaan berdasarkan panduan COBIT 5. Tujuan TI yang didapat setelah melakukan proses pemetaan berjumlah 13 diantaranya Tujuan TI 1,3,7,8,9,12,13 dan 16.

4.3. Identifikasi Proses TI

Setelah mendapatkan hasil dari pemetaan tujuan bisnis dengan tujuan TI kemudian masuk ke proses identifikasi proses TI. Pemetaan proses TI seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Penjabaran Proses TI

Tujuan TI	EDM	APO	BAI	DSS	MEA
1	1,2	1,2,3,5,7,8	1,2	-	-
3	1,5	-	-	-	3
7	5	2,8,9,10,11	2,3,4,6	1,2,3,4,6	1
8	-	4	5,7	-	-
9	4	1,3,4,10	8	-	-
12	-	8	2,7	-	-
13	-	5,7,11,12	1,5	-	-
16	4	1,7	-	-	-

Tabel 3 merupakan hasil pemetaan proses TI berdasarkan COBIT 5. Kemudian masuk ke tahap penjabaran sub domain dari proses TI seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Proses TI pada Dinas XYZ

Domain	Proses TI
EDM	01, 02, 04, 05
APO	01, 02, 03, 04, 05, 07, 08, 09, 10, 11, 12

BAI	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08
DSS	01, 02, 03, 04, 06
MEA	01, 03

Tabel 4. Merupakan pemaparan domain dan Proses TI yang didapat. Pemetaan ulang dilakukan agar lebih terfokus dan terperinci dengan titik kritis yang didapat.

4.4. Penentuan Tingkat Kepentingan

Penentuan tingkat kepentingan didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner tingkat kepentingan. Kuesioner tingkat kepentingan dibuat dengan memperhitungkan atau mengaitkan antara titik kritis dengan domain yang terpilih pada titik kritis tersebut. Tabel 5 adalah Perhitungan nilai kuesioner tingkat kepentingan setelah di jawab oleh responden.

Tabel 5. Pengukuran Kuesioner Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	Penilaian Bobot					Total = (N*B)
		1	2	3	4	5	
1	Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dengan memanfaatkan media sosial	0	0	0	2	6	38
2	Perlunya monitoring dan evaluasi kerja bagi pegawai agar pelayanan lebih efektif dan efisien	0	0	0	1	7	39
3	Ketersediaan sistem <i>online</i> untuk menampung pengaduan masyarakat khusus untuk Dinas XYZ	0	0	0	2	6	38
4	Ketersediaan sarana dan prasarana di bagian layanan dalam menunjang oprasional pelayanan yang memadai	0	0	0	0	8	40
5	Kemampuan yang memadai bagi pegawai pelayanan dalam mengoprasikan komputer atau aplikasi	0	0	0	0	8	40
6	Kualitas layanan internet yang stabil	0	0	0	1	7	39
7	Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus ijin dengan penyampaian pelaporan yang jelas dan tepat	0	0	0	2	6	38
8	Memastikan penyampaian informasi mengenai berbagai persyaratan pengurusan ijin yang lengkap	0	0	0	0	8	40
9	Kemampuan staff di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan dapat merespon dengan baik komplain dari masyarakat	0	0	0	2	6	38

Tabel 5 merupakan hasil pengukuran setelah dijawab responden. Penilaian terdapat 5 kriteria diantaranya STP (Sangat Tidak Penting) dengan nilai bobot 1, TP (Tidak Penting) nilai bobot 2, CP (Cukup Penting) nilai bobot 3, P (Penting) nilai bobot 4 dan SP (Sangat Penting) nilai bobot 5. Proses TI dengan nilai tertinggi yaitu pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Akhir Domain Tingkat Kepentingan.

Domain	Pernyataan
MEA03	Perlunya monitoring dan evaluasi kerja bagi pegawai agar pelayanan lebih efektif dan efisien
EDM04	Ketersediaan sarana dan prasarana di bagian layanan untuk menunjang oprasional pelayanan yang memadai

APO07	Kemampuan yang memadai bagi pegawai pelayanan dalam mengoperasikan komputer atau aplikasi
DSS03	Kualitas layanan internet yang stabil
APO11	Memastikan penyampaian informasi mengenai berbagai persyaratan pengurusan ijin yang lengkap

Tabel 6 merupakan hasil akhir domain tingkat kepentingan yang terpilih sesuai dengan nilai tertinggi dari kuesioner tingkat kepentingan.

4.5. Penentuan Capability Level Proses TI

Penentuan *capability level* merupakan tahapan setelah mendapat hasil akhir domain tingkat kepentingan. Penentuan *capability level* digunakan untuk mengetahui *capability level* proses TI pada Dinas XYZ yang dilakukan audit.

4.6. Hasil Pengukuran Capability Level Proses TI

Pengukuran *capability level* proses TI adalah pernyataan yang sudah dijawab oleh responden. Nilai kuesioner *capability level* seperti Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Kuesioner Proses MEA03

No	Responden	Proses Tingkat Kapabilitas								
		Lv 1.1	Lv 2.1	Lv 2.2	Lv 3.1	Lv 3.2	Lv 4.1	Lv 4.2	Lv 5.1	Lv 5.2
1	Kepala Bidang Perencanaan pengembangan iklim dan promosi	96	96	86	96	96	96	86	96	96
2	Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan	90	90	90	90	95	100	90	90	90
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan A	85	80	85	85	83	85	83	85	85
4	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan B	87	85	87	85	83	80	85	87	87
5	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan C	80	80	85	80	80	80	83	87	83
6	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	82	80	80	80	83	85	85	80	87
	Rata-Rata	87	85	86	86	87	88	85	88	88

Tabel 8. Hasil Kuesioner Proses EDM04

N o	Responden	Proses Tingkat Kapabilitas								
		Lv 1.1	Lv 2.1	Lv 2.2	Lv 3.1	Lv 3.2	Lv 4.1	Lv 4.2	Lv 5.1	Lv 5.2
1	Kepala Bidang Perencanaan, pengembangan iklim dan promosi	85	93	96	96	96	87	85	88	88
2	Kepala Bidang Pengendalian, Pelaksanaan	90	90	95	90	90	90	86	86	86
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan A	85	80	87	85	82	80	85	87	85
4	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan B	87	82	83	85	80	83	85	87	80
5	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan C	87	80	83	82	80	80	85	86	85
6	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan	85	80	83	80	82	82	80	85	87

Layanan										
Rata-Rata	87	84	88	86	85	84	84	87	85	

Tabel 9. Hasil Kuesioner Proses APO07

N o	Responden	Proses Tingkat Kapabilitas									
		Lv 1.1	Lv 2.1	Lv 2.2	Lv 3.1	Lv 3.2	Lv 4.1	Lv 4.2	Lv 5.1	Lv 5.2	
1	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan A	80	83	83	85	87	85	87	87	85	
2	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan B	85	87	87	85	83	87	89	87	85	
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan C	80	80	85	82	80	83	85	85	80	
4	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	80	83	83	80	82	82	80	85	85	
	Rata-Rata	81	83	85	83	83	84	85	86	84	

Tabel 10. Hasil Kuesioner Proses DSS03

No	Responden	Proses Tingkat Kapabilitas									
		Lv 1.1	Lv 2.1	Lv 2.2	Lv 3.1	Lv 3.2	Lv 4.1	Lv 4.2	Lv 5.1	Lv 5.2	
1	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan A	85	82	85	85	87	89	85	87	85	
2	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan B	87	83	86	85	87	87	85	85	85	
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan C	87	80	88	87	85	83	85	87	83	
4	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	88	85	87	86	85	87	85	83	85	
	Rata-Rata	87	83	87	86	86	87	85	86	85	

Tabel 11. Hasil Kuesioner Proses APO11

No	Responden	Proses Tingkat Kapabilitas									
		Lv 1.1	Lv 2.1	Lv 2.2	Lv 3.1	Lv 3.2	Lv 4.1	Lv 4.2	Lv 5.1	Lv 5.2	
1	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan A	87	83	85	85	80	82	83	83	85	
2	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan B	85	80	83	85	83	85	85	83	87	
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan C	87	83	85	82	80	83	85	85	83	
4	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	87	85	83	80	82	85	87	80	85	
	Rata-Rata	87	83	84	83	81	84	85	83	85	

4.7. Penentuan Target Capability Level Proses TI

Penentuan target *capability level* proses TI merupakan kondisi yang diharapkan oleh pimpinan di suatu organisasi atau perusahaan maupun instansi. Hasil analisis kesenjangan seperti pada Tabel 12.

Tabel 12. Analisis Kesenjangan Capability Level Proses TI

Domain	(CC)	(EC)	GAP(EC-CC)
MEA03	2	5	$5 - 2 = 3$
EDM04	2	5	$5 - 2 = 3$
APO07	1	5	$5 - 1 = 4$
DSS03	2	5	$5 - 2 = 3$
APO11	2	5	$5 - 2 = 3$
Rata-rata Gap			3.2

Tabel 12 merupakan hasil analisis kesenjangan *Capability Level* proses TI. Hasil nilai *Capability Level* Proses TI dapat direpresentasikan pada diagram jaring yaitu seperti Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Capability Level Proses TI

Gambar 2 merupakan grafik hasil analisis kesenjangan *Capability Level* proses TI. Garis biru merupakan nilai dari *current capability* dan garis orange merupakan nilai dari *expected capability*. Proses TI yang terdapat pada grafik tersebut merupakan 5 domain tertinggi setelah melakukan analisis tingkat kepentingan.

4.8. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan diberikan pada masing-masing domain berdasarkan acuan COBIT 5 dan COSO. Berikut merupakan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada masing-masing domain. Saran dan rekomendasi perbaikan domain proses MEA 03 seperti pada Tabel 13.

Tabel 13. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Proses MEA 03

PENINGKATAN PROSES MEA 03	
Penjelasan	Monitoring dan evaluasi telah diidentifikasi dan dipantau sesuai dengan tugas pokok yang diberikan kepada pegawai yang ditugaskan.
Rekomendasi Jangka Pendek	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk menganalisis persyaratan penilaian kinerja dari monev yang dilakukan agar sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diinginkan. Setiap pegawai terutama pegawai yang berada pada bidang layanan harus mengetahui dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku seperti SOP dan informasi mengenai hasil pelayanan yang diberikan.
Rekomendasi Jangka Menengah	Disarankan setiap Kepala Bidang untuk mengkomunikasikan ketentuan yang berlaku dan standar komunikasi dalam pelayanan agar seragam, baik dan santun kepada pegawai dengan cara memberikan arahan langsung dan segera mengkomunikasikan jika

	terdapat ketentuan baru atau ketentuan yang telah diubah.
	Disarankan kepada pegawai yang bertanggung jawab untuk memantau kinerja proses pegawai dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi yang terjadwal kepada setiap pegawai, misalnya monev terjadwal dilakukan satu bulan sekali.
	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk memberikan penilaian kinerja pegawai dalam kegiatan mengkomunikasikan informasi kepada masyarakat dengan cara dibuatkannya form penilaian kinerja pegawai.
Rekomendasi	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk memberitahu hasil penilaian kinerja pegawai kepada setiap pegawai agar menjadi acuan atau motivasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.
Jangka Panjang	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengolah dan evaluasi data kinerja pegawai serta menciptakan inovasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan agar hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 14. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Proses EDM 04

PENINGKATAN PROSES EDM 04	
Penjelasan	Dinas XYZ telah menyediakan sarana dan prasarana, memantau ketersediaan dan informasi penggunaan sarana di bagian layanan. Disarankan kepada Kepala Dinas untuk memeriksa penyediaan sarana dan prasarana seperti komputer tempat duduk, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.
Rekomendasi	Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk menyediakan atau mengalokasikan sarana seperti komputer dan tempat duduk sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan setiap bidang.
Jangka Pendek	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk menganalisis dan mengkomunikasikan standar prosedur dalam penggunaan sarana seperti komputer dan fasilitas lainnya kepada pegawai agar penggunaan sesuai dengan ketentuan.
Rekomendasi	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengkomunikasikan kepada Kepala Dinas jika terdapat sarana yang sudah tidak memadai untuk digunakan lagi seperti komputer, tempat duduk dan fasilitas lainnya.
Jangka Menengah	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk membuat laporan jika terdapat sarana seperti komputer, tempat duduk dan fasilitas lainnya yang rusak atau tidak dapat digunakan lagi.
Rekomendasi	Disarankan kepada setiap Kepala Bidang pada bagian layanan untuk menyediakan sistem antrean dan papan informasi dalam mendapatkan pelayanan.
Jangka Panjang	Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk mengevaluasi kinerja keefektifitasan penggunaan sarana dan prasarana serta memberikan pengawasan dan informasi agar sesuai dengan ketentuan.

Tabel 15. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Proses APO 07

PENINGKATAN PROSES APO 07	
Penjelasan	Dinas XYZ telah mengadakan bimbingan teknis mengenai pengoprasian komputer dan aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan.
Rekomendasi	Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan sistem yang terdapat untuk dapat ditindak lanjuti.
Jangka Pendek	Disarankan kepada Kepala Dinas untuk merencanakan pemberian bimbingan teknis mengenai pengoprasian komputer dan aplikasi.

Rekomendasi Jangka Menengah	<p>Disarankan kepada Kepala Dinas untuk memberikan bimbingan teknis mengenai pengoperasian komputer dan sistem yang diberikan oleh pusat, agar pegawai dapat mengoperasikan sistem dengan baik dan melakukan evaluasi terhadap keterampilan dan kompetensi pegawai.</p> <p>Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk mengevaluasi kinerja dari setiap pegawai. Evaluasi dilakukan secara terjadwal dan berkesinambungan yang bertujuan untuk mengukur kemampuan pegawai dalam pengoperasian komputer dan aplikasi yang nantinya dapat dijadikan tinjauan untuk melakukan pelatihan dan perbaikan kinerja dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar lebih optimal.</p> <p>Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk menentukan pegawai yang berkompeten melalui evaluasi kinerja yang berkesinambungan dan mempertahankan pegawai yang sudah berkompeten agar pengoperasian komputer atau aplikasi dapat dikembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengkomunikasikan hasil evaluasi kinerja pegawai dalam pengoperasian komputer dan aplikasi agar diketahui oleh pegawai dan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kinerjanya.</p>
Rekomendasi Jangka Panjang	<p>Disarankan kepada Kepala Bidang agar mengolah dan evaluasi data kinerja pegawai serta menciptakan inovasi untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pengoperasian komputer dan aplikasi, inovasi dapat diperoleh setelah mengolah data evaluasi yang telah dilakukan.</p>

Tabel 16. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Proses DSS 03

PENINGKATAN PROSES DSS 03	
Penjelasan	Dinas XYZ telah memiliki rencana dan memberitahukan petugas yang menangani tentang masalah peningkatan kualitas layanan internet.
Rekomendasi Jangka Pendek	<p>Disarankan kepada Kepala Dinas untuk mengidentifikasi penyebab kualitas layanan internet yang lambat, dengan melihat dan memantau ke lapangan seberapa besar dampak yang ditimbulkan akibat koneksi internet yang melambat.</p> <p>Disarankan kepada Kepala Dinas Menentukan tingkat prioritas penggunaan internet setiap harinya dan fokuskan untuk penggunaan aplikasi atau sistem yang digunakan untuk pelayanan masyarakat.</p> <p>Disarankan kepada Kepala Dinas untuk mengkomunikasikan kepada pihak Kominfo mengenai peningkatan kualitas internet pada Dinas, dikarenakan Dinas XYZ yang bergerak pada bidang layanan memerlukan koneksi jaringan yang stabil untuk mengoperasikan sistem yang berasal dari pusat.</p>
Rekomendasi Jangka Menengah	Disarankan kepada Kepala Dinas untuk mengkomunikasikan kepada Pemerintah Daerah untuk memberikan anggaran terkait dengan peningkatan kualitas internet yang disarankan agar pelayanan dari pegawai kepada masyarakat dapat berjalan lancar dan cepat dan tidak menjadi kendala.
Rekomendasi Jangka Panjang	Disarankan kepada Kepala Dinas untuk mengevaluasi hasil permohonan peningkatan kualitas layanan internet dan menerapkannya.

Tabel 17. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Proses APO 11

PENINGKATAN PROSES APO 11	
Penjelasan	Dinas XYZ telah mengidentifikasi kinerja pegawai dan menentukan sumber daya dan informasi dalam penyampaian informasi mengenai persyaratan pengurusan ijin yang jelas dan lengkap.

Rekomendasi Jangka Pendek	<p>Disarankan kepada setiap Kepala Bidang memberikan bimbingan antar muka kepada pegawai mengenai segala persyaratan pengurusan ijin dengan jelas dan lengkap agar pemohon tidak berulang kali datang ke kantor untuk mengurus hal yang sama.</p> <p>Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk memberikan evaluasi harian sebelum memulai pekerjaan tentang bagaimana pegawai harus tetap meningkatkan performa pelayanan yang mendukung efektifitas penyampaian informasi kepada masyarakat.</p> <p>Disarankan kepada setiap Kepala Bidang untuk mengukur sejauh mana modul atau panduan yang diberikan kepada masyarakat efektif, mudah dimengerti dan dapat membantu masyarakat mengenai syarat kepengurusan ijin.</p>
Rekomendasi Jangka Menengah	<p>Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengolah data Survey Kepuasan Masyarakat dan dijadikan laporan yang dapat dipakai sebagai acuan melakukan tindakan agar meningkatkan kualitas layanan terutama pada penyampaian informasi mengenai persyaratan pengurusan ijin yang lengkap.</p> <p>Disarankan kepada Kepala Bidang pada bagian layanan untuk menerapkan monitoring dan evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan baik dari pihak internal maupun external secara terjadwal, misalnya monev terjadwal dilakukan satu bulan sekali.</p>
Rekomendasi Jangka Panjang	<p>Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengevaluasi kebijakan dan prosedur mengenai persyaratan pengurusan ijin agar lebih jelas dan lengkap untuk dikomunikasikan kepada pegawai.</p> <p>Disarankan kepada Kepala Bidang untuk mengolah dan mengevaluasi data kinerja pegawai serta menciptakan inovasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dari hasil evaluasi data SKM.</p>

5. Conclusion

Kesimpulan yang dapat diambil dari Audit Capability Layanan Administrasi Perizinan Pada Dinas XYZ Menggunakan Framework COBIT 5 adalah evaluasi yang dilakukan memperoleh hasil untuk tingkat kepentingan terdapat 5 domain yang menjadi prioritas diantaranya, MEA 03, EDM 04, APO 07, DSS 03 dan APO 11. Capability level yang diperoleh adalah untuk domain MEA03 dengan *level 2.1 (largely achieved)* dan gap capability 3, EDM04 dengan *level 2.1 (largely achieved)* dan gap capability 3, APO 07 dengan *level 1 (largely achieved)* dan gap capability 4, DSS 03 dengan *level 2.1 (largely achieved)* dan gap capability 3 dan terakhir APO 11 dengan *level 2.1 (largely achieved)* dan gap capability 3. Pemberian saran dan rekomendasi perbaikan pada Audit Capability Layanan Administrasi Perizinan Pada Dinas XYZ Menggunakan Framework COBIT 5 menggunakan framework COBIT 5 dan COSO.

Daftar Pustaka

- [1] C. A. Wahyuningtyas, I. K. A. Purnawan, N. Made, and I. Marini, "Audit Tata Kelola TI Perusahaan X Dengan COBIT 5," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 7, no. 3, pp. 244–252, 2019.
- [2] J. Teknologi, I. Fakultas, U. Udayana, T. Kematangan, and T. Kepentingan, "Audit TI Kinerja Manajemen PT. X Dengan Frame Work Cobit 4.1," *Lontar Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 13–24, 2015.
- [3] N. D. Jayanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta," pp. 1–97, 2016.
- [4] A. M. Latjuba, "ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PROVINSI SULAWESI TENGAH," pp. 78–84.
- [5] A. Millah, *Kerangka Kerja Information Technology Service Management Untuk Mengukur Tingkat Layanan Teknologi Informasi*. 2018.
- [6] N. P. S. Merta Suryani, G. M. A. Sasmita, and I. K. A. Purnawan, "Audit of accounting information system using COBIT 4.1 focus on deliver and support domain," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 78, no. 3, pp. 456–463, 2015.
- [7] N. Kadek, R. Widya, I. P. A. Bayupati, and I. K. A. Purnawan, "Audit Capability EAM menggunakan COBIT 5 dan ISO 55002 pada Perusahaan Kelistrikan Negara," *J. Ilm.*

- Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 3, pp. 195–204, 2016.
- [8] L. Graham, "The COSO Internal Control Framework," *Complying with Sarbanes-Oxley Sect. 404*, pp. 25–96, 2011, doi: 10.1002/9781118269084.ch2.
- [9] N. H. Harani, "Audit Sistem Pelayanan Perijinan Pada Departemen Perdagangan Menggunakan Cobit Framework," *J. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 21–26, 2017.
- [10] A. K. Darmawan and A. Dwiharto, "Pengukuran Capability Level Kualitas Layanan E-Government Kabupaten Pamekasan Menggunakan Framework COBIT 5.0," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, p. 93, 2019, doi: 10.29407/intensif.v3i2.12659.
- [11] A. David Purba, I. K. Adi Purnawan, and I. P. Agus Eka Pratama, "Audit Keamanan TI Menggunakan Standar ISO/IEC 27002 dengan COBIT 5," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 6, no. 3, p. 148, 2018, doi: 10.24843/jim.2018.v06.i03.p01.
-