

Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Kinerja Organisasi Menggunakan Cobit 2019 dan Balanced Scorecard (Studi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur)



Author:

Reski Wahyudi^{1*}, Murdiyana², Ikhbaluddin³

Affiliation:

Inspektorat Daerah Kabupaten Konawe Kepulauan, Jl. Poros Langara-Lampeapi, Indonesia¹

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor, Indonesia²

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor, Indonesia³

e-Mail: r31.0930@praja.ipdn.ac.id¹, murdiyana@ipdn.ac.id², ikhbaluddin@ipdn.ac.id³

*Correspondence Author

Received, 08 Oktober 2024

Revised, 20 Desember 2024

Accepted, 25 Desember 2024

Available Online, 25 Desember 2024

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari adanya beberapa fenomena penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam pelayanan publik di Kabupaten Kolaka Timur, yang selanjutnya dirumuskan menjadi isu-isu strategis dalam Renstra sebagai upaya memberi solusi terhadap permasalahan tata kelola TI yang belum terintegrasi, kurangnya sinkronisasi dan koordinasi perangkat daerah dalam membangun jaringan terintegrasi, kualitas SDM bidang TIK yang masih rendah, serta sarana prasarana TI yang belum memadai. Penelitian ini bertujuan agar pengevaluasian peran tata kelola TI dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan, dengan fokus pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfoantik) Kabupaten Kolaka Timur. Menggunakan pendekatan mixed method dengan desain eksploratori sekuensial, penelitian ini menggabungkan analisis kualitatif dengan validasi kuantitatif, pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Analisis dengan Balanced Scorecard mengungkapkan bahwa target kinerja yang berorientasi pada pelanggan tidak terpenuhi. Mengacu pada tujuan layanan pelanggan COBIT 2019, studi ini memetakan tata kelola TI di empat domain. Hasil penelitian menunjukkan domain APO02 (strategi terkelola) mencapai level 3, sedangkan APO03, BAI05, dan DSS06 mencapai level 2. Rekomendasi berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019 diberikan. Rekomendasinya adalah peningkatan tata kelola dan manajemen teknologi informasi, memastikan semua proses berfungsi penuh dan selaras dengan tujuan organisasi, dan mengikuti pedoman COBIT 2019 untuk meningkatkan praktik tata kelola TI supaya mendukung pencapaian tujuan strategis.

Kata kunci: Kinerja Organisasi, Tata Kelola Teknologi Informasi, *Balanced Scorecard*, COBIT 2019.

Abstract

This research originates from various challenges identified in the implementation of Information Technology (IT) within public services in East Kolaka Regency. These challenges have been recognized as strategic issues in the Regional Strategic Plan (Renstra) as an effort to address problems such as unintegrated IT management, insufficient synchronization and coordination among regional agencies in establishing integrated networks, limited human resource capacity in the IT sector, and inadequate IT infrastructure. The research aims to evaluate the role of IT governances in enhancing the performances of government organizations, with a specific focus on the Department of Communication, Informatics, Encryption, and Statistics in East Kolaka Regency. Employing a mixed-method approach with a sequential exploratory design, the study integrates qualitative analysis and quantitative validation, collecting data through interviews and questionnaires. The analysis using Balanced Scorecard reveals that customer-oriented performance targets have not been met. Guided by COBIT 2019's customer service objectives, this research assesses IT governance across four domains. The findings show that the APO02 domain (managed strategy) has achieved level 3, while APO03, BAI05, and DSS06 are at level 2. Based on the COBIT 2019 framework, the study offers recommendations to enhance IT governance and management, ensure the full functionality and alignment of processes with organizational goals, and follow COBIT 2019 guidelines to improve IT governance practices to support the achievement of strategic objective.

Keywords: *Organizational Performance, Information Technology Governance, Balanced Scorecard, COBIT 2019.*

1. Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, di era transformasi digital sekarang ini, bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan (Riswati, 2021). Tidak bisa dipungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat mendukung aktivitas pemerintahan, baik dalam administrasi maupun pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. Oleh karena itu, dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimaksudkan untuk mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan TIK untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Namun demikian, penerapan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masih bersifat sektoral dan tidak terintegrasi mengakibatkan belanja teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pemerintah kian naik setiap tahunnya dan menyebabkan pemborosan anggaran meski pada kenyataannya utilitas TIK hanya mencapai 30% (Machdi, 2019). Indikasi kurangnya koordinasi

antar instansi pemerintah dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menunjukkan adanya duplikasi anggaran belanja Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta kapasitas TIK yang melebihi kebutuhan. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa penggunaan TIK mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan dengan efisien dan efektif, diperlukan prinsip Good Governance dalam pengelolaan TIK, yang dalam konteks ini dikenal sebagai Tata Kelola TIK (Kusuma, 2022). Sejatinnya penerapan SPBE membawa perubahan terhadap tatalaksana penyelenggaraan pemerintahan, dimana penerapan sistem, proses, dan prosedur kerja yang transparan, efektif, efisien, dan terukur (Endang, 2022)

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur merupakan bagian dari perangkat daerah yang telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Timur Nomor 21 Tahun 2016. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2022, tugas utama Dinas tersebut adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, serta memberikan dukungan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, dan statistik. Salah satu fungsi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan proses bisnis yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur.

Kelemahan-kelemahan dalam tata kelola TI pemerintah daerah dapat ditelusuri dari beberapa hasil riset sebelumnya sebagaimana yang disampaikan oleh Sofa dkk. (2020) berdasarkan hasil penelitiannya di Kabupaten Tenggamas menyatakan bahwa belum prosedur dan keakuratan dalam pengolahan data. Demikian juga yang disampaikan oleh Tanaamah dkk (2021) dalam risetnya di Kota Salatiga dan Kabupaten Bengkulu yang menunjukkan bahwa 75% adopsi teknologi menemui kegagalan disebabkan faktor operasional TI itu sendiri. Selain itu, belum adanya kebijakan terkait proses tata kelola manajemen TI, belum adanya

instruksi kerja terkait manajemen masalah yang terjadi, serta belum adanya aplikasi yang mendukung proses tata kelola yang mendukung tingkat kematangan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (Hikmah, 2021).

Penelitian ini menggunakan COBIT 2019 untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola TI Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur. COBIT 2019 menawarkan proses yang lebih komprehensif, memungkinkan evaluasi tata kelola TI yang lebih menyeluruh (Syuhada, 2021). *Balanced Scorecard* juga digunakan untuk fokus penelitian terhadap tata kelola teknologi informasi dengan berbasis kinerja organisasi. *Balanced Scorecard* (BSC) merupakan *framework* manajemen kinerja organisasi yang dapat berfungsi untuk mengidentifikasi tujuan strategis sebuah organisasi dengan menggunakan 4 pandangan yaitu *financial*, *internal*, *customer* dan *learning and growth*. (Rasidi & Sadmoko, 2019).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*mixed method*), yaitu penelitian yang mengombinasikan bentuk kuantitatif dan bentuk kualitatif, dalam satu penelitian (Creswell, 2014). Penulis menggunakan pendekatan penelitian campuran *sequential exploratory design*. Pilihan menggunakan metode ini dinilai karena memiliki kelebihan yaitu dengan menggabungkan dua pendekatan sekaligus akan memberikan hasil yang lebih akurat baik dalam menilai tata Kelola TI pada satu sisi, dan mengukur kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistika di sisi lain. Model *sequential exploratory* melibatkan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap pertama yaitu untuk mengetahui kinerja organisasi dan menentukan fokus penelitian, dan dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif dengan mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan COBIT 2019 berdasarkan domain yang telah ditentukan berdasarkan hasil analisis kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, dengan menggunakan teknik *sampling* yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan RACI *Chart* dalam menentukan sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis

campuran (kuantitatif dan kualitatif). Analisis kualitatif dilakukan dengan interpretasi deskriptif dengan langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, interpretasi data, dan penarikan simpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 2007). Sedangkan, data kuantitatif dianalisis menggunakan perhitungan penilaian capability level COBIT 2019 (ISACA, 2018). Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan informannya adalah para pimpinan Dinas Komunikasi, Informatika, persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Kepala Bidang. Sedangkan pengumpulan data melalui kuesioner, respondennya adalah seluruh pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, persandian dan Statistik yang berjumlah 10 orang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC)

3.1.1. Perspektif Keuangan (*Financial Perspective*)

Perspektif keuangan mengacu pada anggaran atau dana yang digunakan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur menjalankan fungsi dan tugasnya, yang berasal dari APBD Kabupaten Kolaka Timur dan APBN melalui Dana Alokasi Khusus (DAK). Efektivitas dan efisiensi anggaran dapat diukur dari realisasi penyerapan anggaran di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur.

Tabel 1. Rincian Realisasi Anggaran DISKOMINFO 2023

Uraian	Jumlah (Rp.)		Persentase (%)
	Anggaran	Realisasi	
Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota	2.305.283.053	2.036.735.327	88,35
Program Informasi Dan Komunikasi Publik	1.909.213.188	1.862.575.293	97,56
Program Aplikasi Informatika	100.462.500	98.900.000	98,44
Jumlah	4.314.958.741	3.998.210.620	92,66

Sumber: Laporan Realisasi APBD Tahun 2023

Berdasarkan laporan realisasi anggaran tersebut realisasi anggara mencapai 92,66%. Seperti target Dinas yaitu sebesar 90%.

3.1.2. Perspektif Pelanggan (*Customer Perspective*)

Sebagai salah satu dari bagian dari pemerintah, maka selain memiliki tugas pembangunan, regulasi dan pemberdayaan, Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur juga memiliki tugas utama yakni pelayanan umum (*public service*) yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dari perspektif pelanggan, dapat dilihat dari adanya indikator kinerja kunci yang berkaitan dengan kinerja instansi terhadap pelayanan kepada pelanggannya atau Masyarakat. Capaian indikator kinerja dapat dilihat dalam table berikut:

Tabel 2. Capaian Indikator Kinerja DISKOMINFO 2023

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Persentase OPD yang terhubung dengan akses internet yang disediakan oleh dinas kominfo	31	24	77,419%
Persentase layanan publik diselenggarakan secara online dan terintegrasi	17	2	11,765%
Persentase masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah kabupaten	125.311	71.754	57,261%

Sumber: LPPD Diskominfo Kolaka Timur Tahun 2023

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa dalam hal kinerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur dalam pelayanan kepada Masyarakat belum mencapai target. Sehingga memerlukan adanya perbaikan dan peningkatan kinerja.

3.1.3. Perspektif Internal (*Internal Perspective*)

Kinerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur dilihat dari perspektif bisnis internal, mencakup sarana prasarana yang memadai dan pegawai yang cukup, meskipun jumlah pegawai hanya 10 orang. Kendati demikian, kehadiran pegawai non-ASN yang kompeten dapat mengimbangi kekurangan tenaga profesional.

3.1.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Learning and Growth Perspective*)

Perspektif pertumbuhan serta pembelajaran dalam organisasi publik adalah bagaimana instansi tersebut memberikan perhatian terhadap pegawainya, membantau kesejahteraan pegawai, serta peningkatan pengetahuan serta kebiasaan pegawai mewujudkan kinerja organisasi yang optimal. Dapat dilihat dari laporan realisasi anggaran pada kegiatan pelatihan dan pendidikan pegawai berdasarkan tugas dan fungsinya telah terealisasi 100%. Berikut tabel yang menyajikan data tersebut.

Tabel 3. Realisasi Anggaran Pendidikan dan Pelatihan Pegawai

Uraian	Jumlah (Rp.)		Capaian (%)
	Anggaran	Realisasi	
Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	96,070,000.00	96,070,000.00	100%

Sumber: Laporan Realisasi APBD 2023

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa, perspektif pembelajaran sudah mencapai target dibuktikan dengan teralisasinya seluruh anggaran dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai serta lingkungan kerja yang baik dengan kesesuaian gaji yang diterima oleh pegawai yang sebanding beban kerja yang dikerjakannya. Dari aspek pengembangan teknologi informasi, Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur juga mengalami pertumbuhan sebagaimana yang menjadi tolok ukur penilaian dalam indeks SPBE. Pada tahun 2022 indeks SPBE sebesar 1,33, dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 2,33 atau sebesar 116,5 %. Secara keseluruhan analisis terhadap perspektif BSC diperoleh hasil:

Tabel 4. Hasil Penilaian Kinerja Organisasi

Perspektif	Indikator	Target	Realisasi	Persentase
Keuangan	Realisasi Anggaran Perangkat Daerah	4.314.958.741	3.998.210.620	92,66%
Pelanggan	Perangkat Daerah yang terhubung dengan akses internet yang disediakan oleh dinas kominfo	31	24	77,419%

	Layanan publik diselenggarakan secara <i>online</i> dan terintegrasi	17	2	11,765%
	Masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah kabupaten	125.311	71.754	57,261%
Internal	Nilai SAKIP	CC	CC	100%
Pembelajaran dan Pengembangan	Anggaran Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	96,070,000	96,070,000	100%

Berdasarkan hasil penilaian kinerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur, realisasi perspektif pelanggan belum mencapai target yang telah ditentukan. Beberapa faktor tidak tercapainya target realisasi diantaranya: 1) Belum adanya pedoman tata kelola TIK yang terstandarisasi, sehingga kurangnya koordinasi dan sinkronisasi dengan perangkat daerah dalam pembangunan 4 jaringan dan aplikasi yang belum saling terintegrasi; 2) Kurangnya kualitas serta kuantitas SDM di bidang TIK serta; 3) sarana prasarana pendukung kegiatan infokom yang kurang memadai juga menjadi masalah utama yang dihadapi oleh instansi. Oleh karena itu, pada tahap penilaian kelolaan teknologi informasi akan difokuskan perspektif pelanggan.

3.2. Pemetaan Domain COBIT 2019

Hasil analisis data ke kinerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian dengan *Balanced Scorecard* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kolaka Timur, maka bisa disimpulkan bahwa kinerja disetiap perspektif sebagian besar telah mencapai target, perspektif customer menjadi perspektif yang realisasi kinerjanya belum mencapai target. Sehingga Enterprise goals COBIT 2019 pada penelitian ini akan berfokus pada EG05 *Customer oriented service culture*. EG05 adalah tujuan organisasi yang mengutamakan budaya pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.

3.2.1. Identifikasi Tujuan Organisasi

Pada COBIT 2019, dalam mencapai tujuan organisasi didukung oleh tujuan penyelarasan dimana tujuan penyelarasan ini merupakan tujuan kegiatan yang akan dilakukan (berdasarkan proses bisnis). Tujuan penyelarasan atau *alignment goals* dapat dilihat melalui *mapping table alignment goals* COBIT 2019 pada gambar berikut.

		EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13
		Portfolio of competitive products and services	Managed business risk	Compliance with external laws and regulations	Quality of financial information	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Quality of management information	Optimization of internal business process functionality	Optimization of business process costs	Staff skills, motivation and productivity	Compliance with internal policies	Managed digital transformation programs	Product and business innovation
AG01	I&T compliance and support for business compliance with external laws and regulations		S	P								S		
AG02	Managed I&T-related risk		P				S							
AG03	Realized benefits from I&T-enabled investments and services portfolio	S				S			S	S			P	
AG04	Quality of technology-related financial information				P			P		P				
AG05	Delivery of I&T services in line with business requirements	P				S	S		S				S	
AG06	Ability to turn business requirements into operational solutions	P				S			S				S	S
AG07	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy		P				P							
AG08	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	P				P			S		S		P	S
AG09	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	P				S			S	S			P	S
AG10	Quality of I&T management information				P			P		S				
AG11	I&T compliance with internal policies		S	P								P		
AG12	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business					S					P			
AG13	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	P		S									S	P

Gambar 1. Pemetaan Tujuan Organisasi

Berdasarkan Gambar tersebut, pemetaan *Alignment Goal* terhadap *Enterprise Goal* diskominfoantik yaitu EG08 yang bersifat P (*Primary*) yaitu dukungan dan pemberdayaan proses bisnis melalui pengintegrasian aplikasi dan teknologi.

3.2.2. Identifikasi Proses Bisnis

Analisis capability tata kelola teknologi informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik dilakukan terhadap proses bisnis yang berjalan pada organisasi. Proses bisnis ditentukan melalui *mapping table* COBIT 2019 berdasarkan *Alignment Goals* yang sudah ditetapkan pada identifikasi tujuan perusahaan sebelumnya.

		AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13
		IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Managed IT-related risk	Realized benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Quality of technology-related financial information	Delivery of IT services in line with business requirements	Ability to turn business requirements into operational solutions	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	Quality of IT management information	IT compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
EDM01	Ensured governance framework setting and maintenance	P	S	P					S			S		
EDM02	Ensured benefits delivery			P		S	S		S					S
EDM03	Ensured risk optimization	S	P					P				S		
EDM04	Ensured resource optimization			S		S	S		S	P			S	
EDM05	Ensured stakeholder engagement				S						P	S		
AP001	Managed IT management framework	S	S	P		S		S	S	S	S	P		
AP002	Managed strategy			S		S	S		P				S	S
AP003	Managed enterprise architecture			S		S	P	S	P					
AP004	Managed innovation			S			P		S				S	P
AP005	Managed portfolio			P		P	S		S	S				
AP006	Managed budget and costs			P	P					P	S			
AP007	Managed human resources			S		S				S			P	P
AP008	Managed relationships			S		P	P		S	S			P	P
AP009	Managed service agreements					P			S					
AP010	Managed vendors					P	S			S				
AP011	Managed quality			S	S	S				P	P			
AP012	Managed risk		P					P						
AP013	Managed security	S	S					P						
AP014	Managed data	S	S		S			S			P			
BAI01	Managed programs			P			S		S	P				
BAI02	Managed requirements definition			S		P	P		S	P			S	
BAI03	Managed solutions identification and build			S		P	P		S	P				
BAI04	Managed availability and capacity					P		S		S				
BAI05	Managed organizational changes			P		S	S		P	P			S	
BAI06	Managed IT changes		S			S	P		S					
BAI07	Managed IT change acceptance and transitioning		S				P			S				
BAI08	Managed knowledge			S			S		S	S			P	P
BAI09	Managed assets				P						S			
BAI10	Managed configuration					S		P						
BAI11	Managed projects			P		S	P			P				
DSS01	Managed operations					P			S					
DSS02	Managed service requests and incidents		S			P		S						
DSS03	Managed problems		S			P		S						
DSS04	Managed continuity		S			P		P						
DSS05	Managed security services	S	P			S		P				S		
DSS06	Managed business process controls		S			S		S	P			S		
MEA01	Managed performance and conformance monitoring	S		S		P				S	P	S		
MEA02	Managed system of internal control	S	S		S	S		S		S	S	P		
MEA03	Managed compliance with external requirements	P										S		
MEA04	Managed assurance	S	S		S	S		S			S	P		

Gambar 2. Pemetaan Proses Bisnis

Berdasarkan gambar tersebut proses bisnis yang terdapat pada AG08, maka penilaiannya tingkat kapabilitas dilakukan terhadap proses bisnis APO02, APO03, BAI05, dan DSS06.

3.3. Penilaian tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019

3.3.1. APO02 *Managed Strategy*

Proses APO02 memberikan wawasan menyeluruh tentang bisnis dan TI, memastikan strategi organisasi mendukung kebutuhan keduanya. Tingkat kapabilitasnya tercapai pada level 3 dengan kinerja terorganisir dan aset yang terdefinisi baik, dengan pencapaian 97,43% pada level 2 dan 87,05% pada level 3, menunjukkan target sudah tercapai. Pencapaian APO02 bisa dilihat ditabel:

Tabel 5. Tingkat Kapabilitas Domain APO02

Atribut		Tingkat Kapabilitas (%)				
		1	2	3	4	5
APO02.01	Memahami konteks dan arah tujuan organisasi	-	97,5	-	-	-
APO02.02	Menilai kemampuan, kinerja dan digitalisasi organisasi saat ini	-	100	80	-	-
APO02.03	Menentukan target dari kemampuan digital	-	90	85	-	-
APO02.04	Melakukan analisa kesenjangan	-	-	80	75	-
APO02.05	Menentukan rencana strategis dan <i>roadmap</i>	-	-	88,75	80	-
APO02.06	Mengkomunikasikan strategi dan arah tujuan IT	-	-	90	70	-
APO02	Mengelola Strategi	-	97,43	87,05	75	-

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

3.3.2. APO03 Managed Enterprise Architecture

APO03 pada COBIT 2019 Framework mengevaluasi terkait dengan arsitektur organisasi dan target sejalan dengan tujuan strategis organisasi dan tujuan teknologi informasi. Domain ini memastikan bahwa arsitektur organisasi mendukung visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi secara efektif. Pencapaian tingkat kapabilitas tata kelola TI untuk proses APO03 berada pada tingkat 2 yang berarti sudah tercapainya tujuan. Pencapaian untuk proses APO12 ditingkat 2 karena pada proses kapabilitas tingkat 2 sudah mencapai 96,25% atau *Fully Achieved*. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil kinerja masih belum memenuhi target proses APO03. Pencapaian APO03 dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 6. Tingkat Kapabilitas Domain APO03

Atribut		Tingkat Kapabilitas (%)				
		1	2	3	4	5
APO03.01	Membicarakan visi arsitektur organisasi	-	96,25	86,67	70	-
APO03.02	Mendefinisikan referensi arsitektur	-	-	78,89	-	-
APO03.03	Memilih kesempatan dan solusi	-	-	79	-	-
APO03.04	Mengimplementasikan arsitektur organisasi	-	-	77,5	-	-
APO03.05	Penyediaan pelayanan arsitektur organisasi	-	-	83,34	60	50
APO03	Mengelola Arsitektur Organisasi	-	96,25	80	65	50

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

3.3.3. BAI05 *Managed Organizational Change*

Proses bisnis ini berfokus untuk memaksimalkan kemungkinan keberhasilan penerapan perubahan organisasi yang berkelanjutan di bidang TI dengan singkat. Cakupan siklus perubahan secara menyeluruh serta seluruh orang kepentingan diproses bisnis serta TI. Pencapaian tingkat kapabilitas tata kelola TI untuk proses BAI05 berada pada tingkat 2. Pencapaian untuk proses BAI02 berada pada tingkat 2 karena pada proses kapabilitas tingkat 3 hanya mencapai 77,69% atau *largely achieved*. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil kinerja masih belum memenuhi target proses BAI05. Pencapaian BAI05 bisa dilihat ditabel.

Tabel 7. Tingkat Kapabilitas Domain BAI05

Atribut		Tingkat Kapabilitas (%)				
		1	2	3	4	5
BAI05.01	Membangun keinginan untuk berubah	-	92,5	-	-	-
BAI05.02	Membentuk tim implementasi yang efektif	-	-	83,34	-	-
BAI05.03	Mengkomunikasikan visi yang diinginkan	-	-	80	70	-
BAI05.04	Memberdayakan ahli dan mengidentifikasi target jangka pendek.	-	100	70	-	-
BAI05.05	Mengoprasikan dan menggunakan strategi	-	-	80	70	-
BAI05.06	Menerapkan pendekatan baru	-	90	70	70	-
BAI05.07	Mempertahankan perubahan	-	90	80	70	70
BAI05	Mengelola perubahan organisasi	-	92,85	77,69	70	70

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

3.3.4. DSS06 *Managed Business Process Controls*

Proses bisnis ini berfokus pada proses bisnis akurat supaya menjamin informasi yang ditangani oleh proses bisnis internal / eksternal mematuhi keseluruhan aturan terkendalnya informasi. Serta menjamin bahwa informasi dan pemrosesan informasi memenuhi kriteria ini, kelola dan jalankan pengendalian input dan output yang memadai. Menjaga keamanan dan integritas aset informasi yang ditangani dalam proses internal perusahaan atau operasi yang dikontrak secara eksternal adalah tujuan dari domain ini.

Pencapaian tingkat kapabilitas tata kelola TI untuk proses DSS06 berada pada tingkat 2. Pencapaian untuk proses DSS06 berada pada tingkat 2 karena pada proses kapabilitas tingkat 3 hanya mencapai 82% atau *largely achieved*. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil kinerja masih belum memenuhi target proses DSS06. Pencapaian DSS06 bisa dilihat pada tabel:

Tabel 8. Tingkat Kapabilitas Domain DSS06

Atribut		Tingkat Kapabilitas (%)				
		1	2	3	4	5
DSS06.01	Menyelaraskan aktivitas pengendalian yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan organisasi.	-	93,34	80	80	60
DSS06.02	Mengontrol pemrosesan informasi	-	95	81,64	-	-
DSS06.03	Mengelola peran, tanggung jawab, hak akses, dan tingkat otoritas	-	95	83,34	70	-
DSS06.04	Mengelola kesalahan dan pengecualian	-	90	80	70	-
DSS06.05	Memastikan ketertelusuran dan akuntabilitas atas peristiwa informasi.	-	85	80	-	-
DSS06.06	Mengamankan aset informasi.	-	90	85	70	-
DSS06	Mengelola kontrol proses bisnis		92,30	82	72,5	60

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berikut hasil penilaian tata kelola teknologi informasi pada Dinas komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur secara keseluruhan.

Tabel 9. Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas tata Kelola Teknologi Informasi

Proses Bisnis		Saat ini	Target	Gap
APO02	Mengelola Strategi	3	4	1
APO03	Mengelola Arsitektur Organisasi	2	4	2
BAI05	Mengelola Perubahan Organisasi	2	4	2
DSS06	Mengelola Kontrol Proses Bisnis	2	4	2

Kesenjangan antara 1 hingga 2 pada masing-masing proses perlu diperbaiki oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik. Perbaikan tata kelola TI harus dilakukan bertahap, sesuai prioritas, dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

3.4. Rekomendasi

Berdasarkan temuan, beberapa proses belum sepenuhnya berjalan. Rekomendasi diberikan sesuai COBIT 2019.

- a. APO02 memiliki 6 proses: memahami konteks, menilai kapabilitas, menetapkan target digital, analisis kesenjangan, menentukan rencana strategis, dan komunikasi strategi TI. Rekomendasi untuk mencapai level 4: analisis internal atau pihak luar untuk menilai kemampuan TI, dan bandingkan efektivitas TI dengan penyedia lain untuk menganalisis kesenjangan, yaitu:
 1. Lakukan analisis internal atau melibatkan pihak luar untuk menilai kemampuan TI instansi.
 2. Bandingkan efektivitas TI dengan penyedia layanan lain dan analisis kesenjangan.
- b. APO03 terdiri dari 5 proses: mengembangkan visi, menentukan arsitektur referensi, memilih solusi, mendefinisikan implementasi, dan menyediakan layanan arsitektur. Rekomendasi untuk level 4: implementasikan sistem pengelolaan arsitektur prediktif dan tetapkan mekanisme kualitas untuk standar terbaik, yaitu:
 1. Implementasikan sistem pengelolaan arsitektur dengan wawasan prediktif dan analitis.
 2. Tetapkan mekanisme penjaminan kualitas untuk memastikan arsitektur sesuai standar.
- c. BAI05 memiliki 7 proses: membangun keinginan untuk berubah, membentuk tim, mengkomunikasikan visi, memberdayakan ahli, mengoperasikan strategi, menerapkan pendekatan baru, dan mempertahankan perubahan. Rekomendasi untuk level 4: dokumentasikan kebutuhan perubahan dan tingkatkan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal, yaitu:
 1. Identifikasi dan dokumentasikan kebutuhan, tujuan, dampak, dan strategi perubahan.

2. Tingkatkan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal untuk umpan balik.
- d. DSS06 memiliki 6 proses: menyelaraskan kontrol, mengontrol informasi, mengelola peran dan akses, menangani kesalahan, memastikan ketertelusuran, dan mengamankan aset. Rekomendasi untuk level 4: kembangkan kontrol yang terintegrasi dan tingkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, yaitu:
 1. Kembangkan kontrol proses bisnis yang konsisten dengan tujuan dan regulasi.
 2. Tingkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan dan sertifikasi profesional.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Balanced Scorecard (BSC) dan COBIT 2019 di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur masih perlu perbaikan, khususnya di perspektif customer yang belum memenuhi target. Meskipun begitu, dalam kerangka COBIT 2019, kesenjangan antara kapabilitas saat ini dan yang diharapkan masih terlihat. Penelitian selanjutnya bisa mengembangkan perspektif BSC lain selain customer dan mencoba framework tata kelola yang berbeda untuk perbaikan lebih lanjut. Penelitian selanjutnya diharapkan mengkaji lebih dalam domain COBIT 2019 pada perspektif lain *Balanced Scorecard*.

5. Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Ket). Pustaka Pelajar.
- ISACA. (2018). *COBIT 2019 Framework: Introduction and Methodology*. ISACA.
- Hidayah, Endang Sri & Muzzaman Almadani (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 49-67. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>

- Himah, Faidatul, Luthfi Ramadhani, & Ryan Adithya Nugraha (2021). Analisis dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Menggunakan *Framework* COBIT 2019. *eProceeding of Engineering*, Vol. 8 No. 5 (2021): Oktober 2021, Telkom University
- Kesuma, I. N. R. W., Hermadi, I., & Nurhadryani, Y. (2023). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Dinas Pertanian Gianyar Menggunakan COBIT 2019. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(3), 513–522. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231026565>
- Machdi, E. I. (2018). *Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. November, 22–23.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif* (T. Rohidi (ed.)). UI Press Abidin.
- Nachrowi, E., Yani Nurhadryani, & Heru Sukoco. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- Rasidi, R., & Sadmoko, R. (2019). Penerapan Konsep Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 189–202. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.689>
- Riswati, R. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–15. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2474>
- Tanaamah, A.R., Agustinus Fritz Wijaya, & Sarah Ayu Maylinda (2021). Tata kelola Teknologi Informasi Pada Sektor Publik: Penyelarasan Teknologi Informasi Dengan Visi Kepemimpinan (Studi Kasus: Kota Salatiga dan Kabupaten Bengkayang). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1319-1330. <http://doi.org/10.25126/jtiik.202185379>
- Sofa, Karimah, Tri Lathif Mardi Suryanto, & Ryan Randy Suyono (2020). Audit Tata kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Dinas

Pekerjaan Umum Kabupaten Tenggamas. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 39-46.

<http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi>

Syuhada, A. M. (2021). Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689-1699.

<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).