

Analisis Manajemen Operasi Pada Diskominfo Kota Palembang Menggunakan framework COBIT 5 DSS01 Manage Operation

Analysis of Diskominfo Palembang Operations Management Using COBIT5 Domain DSS01 Manage Operations Framework

Rianda Pratama¹⁾, Tata Sutabri²⁾

^{1,2}Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

Jln. Jenderal Ahmad Yani no 2, Palembang, Sumatera Selatan

E-mail : riandapratama08@gmail.com¹⁾, tata.sutabri@gmail.com²⁾

Abstract

IT Implementation need a structured management that capable to deal with problems in the future taking the right decisions based on the vision and mission of the organizers. To accelerate the development, one of the steps taken by the government is to make PP No. 95 of 2018 concerning electronic-based government which regulates SPBE Governance, SPBE Management, SPBE Services, SPBE master plans, plan maps, business processes and others. Then a problem arises when the organizers have not been able to measure the level of operations management capability so that the development process is less focused. The COBIT 5 Domain DSS (Delivery, Service, Support) Framework, one of which is DSS01 Manage Operations, is considered to be able to assist in identifying weaknesses and strengths in IT operations, correcting ineffective and inefficient IT processes, improving IT performance, and assisting in meeting requirements regulation and compliance so as to assist in decision making resulting in good IT services.

Keywords: COBIT5, DSS01, Manage Operations

Abstrak

Dalam penyelenggaraan TI diperlukan suatu tata Kelola yang terstruktur sehingga mampu menghadapi permasalahan dikemudian hari dengan pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan visi dan misi dari penyelenggara. Untuk mempercepat pembangunan tersebut salah satu Langkah yang dilakukan pemerintah yaitu membuat PP No. 95 Tahun 2018 tentang pemerintahan berbasis elektronik yang mengatur tentang tata kelola SPBE, Manajemen SPBE, Layanan SPBE, Rencana induk SPBE, peta rencana, proses bisnis dan lain lain. Kemudian muncul permasalahan ketika penyelenggara belum mampu mengukur tingkat kapabilitas manajemen operasi sehingga proses pembangunan kurang terarah. Framework COBIT 5 Domain DSS (Delivery, Service, Support) yang salah satu poinnya yaitu DSS01 Manage Operations dinilai dapat membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam operasi TI, memperbaiki proses TI yang tidak efektif dan efisien, meningkatkan kinerja TI, dan membantu dalam memenuhi persyaratan regulasi dan kepatuhan sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan sehingga menghasilkan pelayanan TI yang baik.

Kata kunci: COBIT5, DSS01, Manage Operations

1. Pendahuluan

Teknologi merupakan suatu kebutuhan yang saat ini dapat mempengaruhi percepatan pembanguana. Dalam pemanfaatannya teknologi informasi harus dapat diselaraskan dan dikelola dengan baik oleh organisasi. Perencanaan strategis teknologi informasi yang baik akan memberikan arahan yang berarti. Hal tersebut tak lepas dari pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah, dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi pemerintah juga dituntut agar dapat melakukan pemanfaatan teknologi infromasi secara terukur dan terarah sehingga dapat memacu terjadinya percepat pembangunan. [1]

Manajemen operasi teknologi merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan agar dapat mengatur kegiatan operasional yang melibatkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak maka dari itu salah satu Langkah pemerintah guna mempercepat pembangunan dengan dibuatnya PP No. 95 Tahun 2018 tentang pemerintahan berbasis elektronik yang mengatur tentang Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, Layanan SPBE, Rencana induk SPBE, peta rencana, proses bisnis dan lain lain. Dalam hal ini tata Kelola operasional TI merupakan salah satu domain dalam pengendalian proses bisnis dan teknologi informasi SPBE yang harus disiapkan, dalam rangka proses pemenuhan kebutuhan tersebut maka dibutuhkan suatu framework yang dapat

mengukur tingkat kapabilitas dan kebutuhan manajemen operasi tersebut salah satunya dengan menggunakan framework COBIT 5 DSS01 Manage Operation. Sehingga kegiatan operasional TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat lebih terukur dan terarah.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sejenis sebelumnya dengan judul “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS01 (Manage Operations) Pada BPS Provinsi Jawa Tengah” pada penelitian tersebut menggunakan framework COBIT 5 DSS01 *manage operations*. [2].

Selanjutnya penelitian sejenis sebelumnya dengan judul “Analisis Tata Kelola Proses Monitoring Operasional TI (DSS01) Berdasarkan Framework COBIT 5 Pada PT. Suara Merdeka Press Semarang” yang membahas penerapan domain DSS01 *framework COBIT 5* [5]

Selanjutnya penelitian sejenis sebelumnya dengan judul “Analisis Sistem Informasi Pemasaran Pada Komunitas Barbershops Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Deliver Service And Support (DSS)” yang membahas penerapan domain DSS untuk mengukur manajemen operasi pada komunitas *barbershop*.

Penelitian selanjutnya dengan judul “Penerapan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service, Support) untuk Audit Infrastruktur Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia” yang membahas penerapan audit dengan seluruh sub-domain dari DSS. [8].

Penelitian selanjutnya dengan judul “Analisis Keamanan Sistem Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Menggunakan Capability Maturity Model Integration (CMMI)” yang mangadopsi dari domain DSS05 dari COBIT5 untuk mengukur tingkat keamanan. [9]

Selanjutnya penelitian sejenis sebelumnya dengan judul “Perancangan Manajemen Layanan Laporan Bulanan Internal Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kejaksaan Negeri Ogan Komering Ilir” yang membahas analisis kenjangan menggunakan COBIT 5 dengan berfokus pada domain EDM (*evaluate, direct, monitoring*) [10]

2.1. COBIT 5

COBIT 5 merupakan akronim dari Control Objective For Information and Related Technology yaitu suatu framework yang dibuat oleh ISACA untuk membantu dalam pemetaan strategi teknologi informasi dengan strategi organisasi sehingga memiliki sasaran strategi yang selaras [3].

2.2. DSS01 Manage Operation

DSS01 *Manage operations* merupakan bagian dari domain DSS (deliver, service, support) yang berfokus pada manajemen operasi.

2.2.1 Deskripsi Proses

Mengkoordinasikan dan mengimplementasikan aktivitas dan prosedur yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan outsourcing, termasuk penerapan prosedur operasi standar yang ditetapkan dan kontrol yang diperlukan.

2.2.2 Pernyataan Tujuan Proses bisnis

Suatu pernyataan tujuan dari suatu layanan operasional TI seperti yang telah direncanakan. Tujuan proses bisnis di gunakan

2.2.3 Key Management Practice

Di dalam Domain DSS01 terdapat 5 Key management practice yang menjadi acuan pengukuran yaitu *DSS01.01 Perform Operational Procedures, DSS01.02 Manage Outsourced IT Services, DSS01.03 Monitor IT Infrastructures, DSS01.04 Manage the Environment dan DSS01.05 Manage Facilities*.

2.3 Atribut Kapabilitas Proses

Atribut kapabilitas proses merupakan atribut yang digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas proses. Terdapat 9 atribut pengukuran proses yang disebut *Performance Attribute (PA)* yaitu: [4]

Process Attribute 1.1 Process Performance

Merupakan atribut pengukuran performa dari proses TI

Process Attribute 2.1 Performance Management

Merupakan atribut ppengukuran performa tata Kelola

Process Attribute 2.2 Work Product Management

Merupakan atribut pengukuran pengelolaan produk kerja

Process Attribute 3.1 Process Definition

Merupakan atribut yang mendefinisikan proses layanan

Process Attribute 3.2 Process Deployment

Merupakan atribut pengukuran proses penyebaran

Process Attribute 4.1 Process Measurement

Merupakan atribut pengukuran proses layanan

Process Attribute 4.2 Process Control

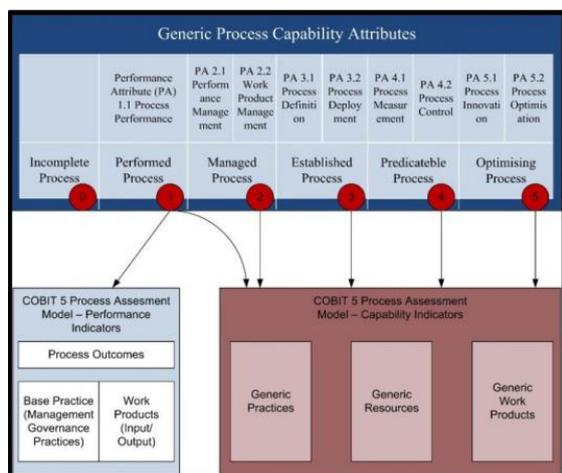
Merupakan atribut pengukuran proses pemantauan

Process Attribute 5.1 Process Innovation

Merupakan atribut pengukuran proses inovasi dan tingkat pengembangan inovasi

Process Attribute 5.2 Process Optimisation

Merupakan atribut pengukuran proses optimalisasi dari segala proses layanan.



Gambar 1. Atribut kapabilitas proses[3]

2.4 Tingkat Kapabilitas

Model inti COBIT menetapkan tingkat kemampuan untuk semua aktivitas proses, memungkinkan definisi proses yang jelas dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tingkat kemampuan yang berbeda level [3]

Level 0 (Incomplete)

Tahapan level kapabilitas yang menjelaskan bahwa tidak adanya bukti dari setiap capaian proses, atau tahapan awal ketika belum dimulai.

Level 1 (Performed)

Tahapan level kapabilitas proses yang telah berada dalam tahap penerapan atau pengimplementasian guna tercapainya tujuan bisnis

Level 2 (Managed)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat pengelolaan hasil implementasi atau operasional sehingga menjadi proses yang terukur dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol

Level 3 (Established)

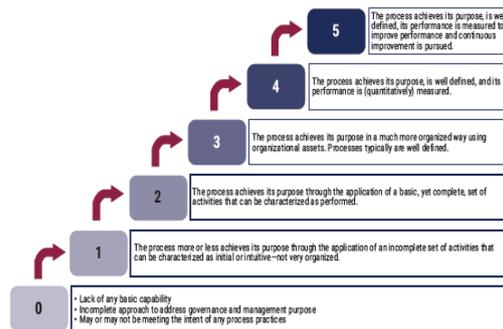
Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat kemampuan penerapan proses yang sesuai sehingga proses ideal tercapai yang dikelola seksama.

Level 4 (Predictable)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan proses operasi dan hasil capaian terukur dan dapat diprediksi.

Level 5 (Optimizing)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat optimisasi dari suatu proses operasi.



Gambar 2. Level Kapabilitas Proses

3. Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan melalui beberapa tahapan seperti tahapan pengumpulan data yang akan dijadikan sebagai acuan dalam analisis tingkat kapabilitas DSS01 Manage Operations.

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data penunjang untuk dilakukan proses analisis. Pengumpulan data akan dilakukan dengan 2 tahapan yaitu:

3.1.1 Studi Dokumen

Pada tahapan ini peneliti mempelajari dokumen-dokumen yang ada pada dinas komunikasi dan informatika kota Palembang. Mulai dari proses bisnis, SOP hingga output pekerjaan.

3.1.2 Wawancara.

Pada tahapan wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan para stakeholder yaitu pengelola sistem dan jaringan, kasi infrastruktur, kasi pengembangan aplikasi, kabi e-government, kasi keamanan informasi dan persandian, kasi statistic, kabi Informatika dan kepala dinas.

3.2 Metode Analisis.

Pada tahapan analisis akan melalui beberapa tahapan yaitu, Identifikasi tujuan bisnis, Identifikasi proses dan aktivitas yang relevan, Identifikasi kontrol dan tindakan pencegahan, Analisis Key Management Practice, Analisis Tingkat Kapabilitas Analisis Kesenjangan dan Analisis Strategi Perbaikan

3.2.1 Identifikasi Tujuan Proses Bisnis

Memastikan tujuan bisnis dan strategi organisasi telah didefinisikan dengan jelas dan dipahami oleh semua pihak terkait. Hal ini penting untuk memastikan bahwa penilaian terhadap sub-domain DSS01 difokuskan pada tujuan bisnis yang relevan dan dapat diukur.

Visi: Terwujudnya Palembang yang Informatif , maju dan profesional yang berbasis teknologi dan mass media

Misi: Mewujudkan masyarakat yang religius, berbudaya, beretika, melalui pembangunan budaya integritas yang didukung oleh Pemerintahan yang bersih, berwibawa dan profesional

3.2.2 Identifikasi Proses dan aktivitas yang relevan

Pada tahapan ini peneliti menjabarkan kondisi lapangan pada setiap masing-masing *key management practice* yang akan digunakan untuk melihat tingkat kapabilitas.

4.2 Identifikasi Proses dan aktivitas yang relevan

Setelah melakukan wawancara dan melakukan peninjauan proses di lapangan maka dideskripsikan kedalam Proses Analisis Key Management Practice sebagai berikut :

3.2.2 Analisis Tingkat Kapabilitas

Pada tahapan ini akan dilakukan Analisis tingkat kapabilitas dari hasil assessment dan wawancara kepada *stakeholder* TI pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menggunakan framework COBIT5 domain DSS01(Manage Operations) formulir *Appendix D* .

4.2.1 DSS01.01 (*Perform Operational Procedures*)

Pada Sub-domain ini berkaitan dengan pengembangan dan implementasi proses pengambilan keputusan yang jelas dan efektif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam organisasi didasarkan pada prinsip-prinsip yang konsisten dan dapat diukur Adapun proses yang telah berjalan sebagai berikut Telah dilakukan preventif dan corrective maintenance, menjalankan SOP hosting, permohonan subdomain dan permohonan pembuatan aplikasi melaksanakan prosedur operasional sesuai dengan anggaran, pengeluaran biaya maintenance tercatat, pekerjaan pengembangan infrastruktur terumumkan di aplikasi sirup dan tercatat di LPSE, bekerja berlandaskan PP 95 tahun 2018,menajalannkan rekomendasi keamanan dari BSSN, dan melaporkan insiden serangan kepada BSSN

Pada tahapan ini, peneliti melakukan pengamatan dengan melakukan penilaian atribut yang harus terpenuhi untuk mencapai angka atau tingkatan nilai kapabilitas tertentu mulai dari level 0 hingga level 5.

Berdasarkan hasil penilaian tersebut akan dikategorikan berdasarkan Rating dengan kriteria yaitu: [6]

Nilai Antara 0% sampai 15% = N (*Nor Achieved*).

Nilai Antara >15% sampai 50%. = P (*Partially Achieved*)

Nilai Antara >50% sampai 85%. = L (*Largely Ahieved*)

Nilai Antara >85% sampai 100% = F (*Fully Achieved*).

4.2.2 DSS01.02 (*Manage Outsourced IT Services*)

Pada tатаhapan analisis keyproses DSS01.02 didapatkan data sebagai berikut: menggunakan jasa tenaga ahli di bidang mobile dan web developer, untuk Server dan Jaringan dikelola mandiri oleh tenaga tim teknis yang telah tersertifikasi, MTCNA, MTCRE, MTCTCE, CCNAv7: Switching, Routing, and Wireless Essentials, IT Support google, Masih belum memiliki Tim QA yang dapat mengevaluasi kualitas dari tenaga ahli,bekerja sama dengan 2 ISP yang berbeda dengan SLA layanan 99.9%,memiliki group komunikasi untuk memudahkan koordinasi penanganan gangguan layanan, Mengguanakn jasa license apps store untuk IOS dan playstore untuk android sebagai wadah publikasi aplikasi layanan publik.

3.2.3 Analisis Kesenjangan

Tahapan analisis kenjangan dilakukan untuk melihat jarak dari capaian level tingkat kapabilitas yang berjalan dengan target capaian yang telah ditentukan.

3.2.4 Analisis Strategi Perbaikan

Pada tahapan ini, dilakukan penentuan titik fokus perbaikan untuk mencapai target tingkat kapabilitas.

4.2.3 DSS01.03 (*Perform Operational Procedures*)

Pada tahapan analisis keyproses DSS01.03 didapatkan data sebagai berikut: Server terpantau 24 jam melalui sistem,Monitoring jaringan dan kondisi server dengan menggunakan NMS, IDS dan IPS firewall dan SIEM

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Identifikasi Tujuan Proses Bisnis

Tahapan identifikasi dengan menggali informasi visi dan misi Palembang, rencana strategi (Renstra), rencana kerja (Renja) dan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah (LPPD) dinas komunikasi dan informatika kota yang terkait dengan Teknologi Informasi.

lalu Melakukan Monitoring Secara Real time dan berkala serta memiliki bot notifikasi kondisi jaringan.

4.2.4 DSS01.04 (Monitor IT Infrastructures)

Pada tahapan analisis keyproses DSS01.04 didapatkan data sebagai berikut: Akses ruang server terbatas dan menggunakan finger print, Memiliki CCTV di 30 CCTV tersebar di dalam Gedung dan 2 CCTV di sekitar ruang NOC dan 2 CCTV di dalam Ruang Server, Ruang server telah menerapkan sistem raise floor, Suhu ruang server terjaga 18-22C dan akses remote server hanya dibuka untuk *authorized user* yang diberikan akses melalui VPN.

4.2.5 DSS01.05 (Manage the Environment)

Pada tahapan analisis keyproses DSS01.05 didapatkan data sebagai berikut: Menerapkan zonasi DMZ, Melakukan monitoring kapasitas storage, cpu dan ram server, Melakukan update firmware dan software secara rutin dan melakukan scanning malware dan virus.

4.3 Proses Analisis Tingkat Kapabilitas

Pada tahapan ini, dilakukan penilaian kapabilitas dengan *assessment* menggunakan formulir *appendix D self assessment* COBIT5 dengan penjabaran proses dan kriteria sebagai berikut:

Level 0 (Incomplete) : Dari hasil analisis DSS01.01 s/d DSS01.05 dapat dilihat capaian level 0 sudah dilakukan dengan adanya serangkaian aktifitas yang terencana dan penetapan tingkat layanan dengan ada nya SLA terhadap pihak luar.

Level 1 (Perfomed)

Proses pengimplementasian rancangan dengan tujuan terlaksana atau tercapainya tujuan layanan, hasil analisis yang didapatkan sebagai berikut:

PA 1.1 (process performance)

Telah melaksanakan aktifitas kegiatan sesuai dengan kebutuhan dan terjadwal dan Telah melakukan monitoring, pengukuran, pelaporan dan perbaikan

Level 2 (Managed)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat pengelolaan hasil implementasi atau operasional sehingga menjadi proses yang terukur dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol. Hasil yang didapat sebagai berikut:

PA 2.1 (performance management)

Mengukur tingkat proses yang telah dilaksanakan dan dikelola, telah mengidentifikasi tujuan untuk kinerja proses, telah melakukan perencanaan dan pemantauan kinerja proses, telah melaksanakan penyesuaian kinerja proses untuk memenuhi rencana bisnis, telah mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses dan melakukan penugasan atas tanggung jawab tersebut diiringi proses komunikasi. , Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan, belum Memiliki antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan juga pembagian tanggung jawab yang jelas.

PA 2.2 (Work Product Management)

Hasil pengukuran sejauh mana produk tersebut dihasilkan di ukur dari parameter sebagai berikut: Telah memiliki Persyaratan untuk produk kerja dari proses didefinisikan, persyaratan produk kerja telah diidentifikasi dan ditetapkan, hasil kerja tidak didokumentasikan dan dikontrol dengan baik dan pengaturan yang direncanakan belum sepenuhnya ditinjau, tetapi diambil seperlunya

Level 3 (Established)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat kemampuan penerapan proses yang sesuai sehingga proses ideal tercapai yang dikelola seksama. Hasil yang didapat sebagai berikut:

PA 3.1 (Process Definition)

Mengukur sejauh mana proses yang sudah yang ada saat ini dilakukan untuk mendukung proses baru. Parameter yang diukur yaitu : Sebuah proses standar, termasuk pedoman penjahitan yang sesuai, didefinisikan yang menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan, sebuah proses standar didefinisikan, termasuk pedoman konfigurasi yang sesuai yang menggambarkan elemen dasar yang harus disertakan dalam proses yang ditetapkan, urutan proses standar dan interaksi dengan proses lain tidak didefinisikan secara rinci., mengidentifikasi kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan proses sebagai bagian dari proses standar, mengidentifikasi infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk menjalankan proses sebagai bagian dari proses standar, dan tidak ada metode yang sepenuhnya memadai untuk memantau keefektifan dan kecukupan proses

PA 3.2 (Process Deployment)

Mengukur sejauh mana kinerja proses standart untuk mendukung proses yang telah didefinisikan. Hasil yang

didapat sebagai berikut: Proses yang ditetapkan yang diterapkan berdasarkan proses standar yang dipilih dan/atau khusus pelanggan, peran, tanggung jawab, dan otoritas yang diperlukan untuk menjalankan proses yang ditetapkan, ditetapkan dan dikomunikasikan, personel yang melakukan proses yang ditetapkan memiliki kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai, sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk menjalankan proses yang ditugaskan disediakan, dialokasikan, dan digunakan, Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk menjalankan proses yang ditentukan tersedia, dikelola, dan dipelihara dan tidak melakukan analisis data yang memadai dan informasi yang dikumpulkan tidak terstruktur sebagai dasar untuk memahami perilaku dan untuk menunjukkan dan mengevaluasi kecukupan dan keefektifan proses dimana proses dapat terus ditingkatkan.

Level 4 (Predictable)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan proses operasi dan hasil capaian terukur dan dapat diprediksi. Hasil yang didapat sebagai berikut:

PA 4.1 (Process Measurement)

Mengetahui sejauh mana proses yang diterapkan dapat mendukung tujuan organisasi. Hasil yang didapatkan pengumpulan data dari atribut *process measurement* sebagai berikut : Memproses persyaratan data yang mendukung tujuan bisnis yang ditentukan ditentukan, tujuan pengukuran proses diturunkan dari persyaratan data proses, Tidak ada target kuantitatif yang ditetapkan untuk kinerja proses yang mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan, lingkup dan frekuensi pengukuran Tidak teridentifikasi dan didefinisikan dalam hal tujuan pengukuran proses dan tujuan kinerja proses kuantitatif, hasil pengukuran dikumpulkan tetapi belum dianalisis dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kinerja proses kuantitatif terpenuhi, dan hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.

PA 4.2 (Process Control)

Mengetahui seberapa jauh proses secara kuantitatif dapat menghasilkan proses yang stabil dan dapat diprediksi. Hasil yang didapatkan sebagai berikut: teknik analisis dan pemantauan belum ditentukan, analisisnya masih acak, batas kendali variasi normal dalam kinerja proses tidak lengkap, data pengukuran tidak sepenuhnya dianalisis untuk mengetahui penyebab fluktuasi tertentu, mengambil tindakan korektif untuk mengatasi penyebab spesifik dari fluktuasi tersebut, batas penyetelan disetel ulang (bila perlu) setelah tindakan korektif.

Level 5 (Optimizing)

Tahapan level kapabilitas proses yang menjelaskan tingkat optimisasi dari suatu proses operasi.

PA 5.1 (Process Innovation)

Pengukuran terhadap identifikasi suatu proses yang sudah dianalisis penyebab umumnya untuk mendefinisikan dan mengimplementasikan proses. Hasil yang didapatkan sebagai berikut: Tujuan peningkatan proses untuk proses yang ditentukan yang mendukung tujuan bisnis utama, gagal melakukan analisis data yang memadai untuk mengidentifikasi penyebab umum variabilitas dalam kinerja proses, tidak melakukan analisis data yang memadai untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan peluang inovasi, mengidentifikasi peluang untuk peningkatan melalui teknologi baru dan konsep proses, dan belum mengembangkan strategi implementasi untuk mencapai tujuan perbaikan proses.

PA 5.2 (Process Optimisation)

Mengukur apakah performa memiliki dampak yang efektif untuk mencapai tujuan. Hasil yang didapatkan sebagai berikut: belum melakukan evaluasi secara menyeluruh berdasarkan kinerja aktual, keefektifan, dampak dari semua perubahan yang diusulkan belum dievaluasi sehubungan dengan tujuan proses yang ditetapkan dan proses standar, dan implementasi semua perubahan yang disepakati tidak dikelola secara terstruktur untuk memastikan bahwa kegagalan dalam kinerja proses dipahami dan dipantau.

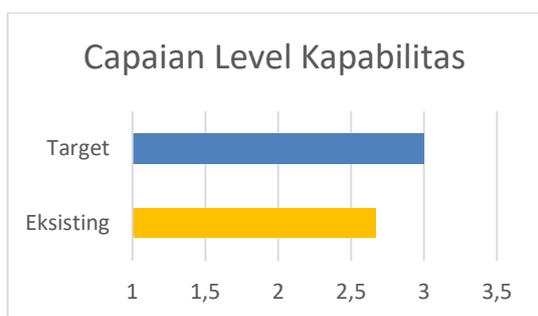
4.4 Analisis Kesenjangan

Pada tahap analisis ini dilakukan proses analisis kesenjangan dengan menilai hasil analisis level kapabilitas dengan membandingkan target dan level capaian. Dimana capaian level kapabilitas saat ini berada pada 2,67 dan target capaian adalah 3.

Tabel.1 hasil pengukuran level tingkat kapabilitas

Level 0	Level 1 PA	Level 2 PA	Level 2 PA 2.2	Level 3 PA	Level 3 PA	Level 4 PA	Level 4 PA	Level 5 PA	Level 5 PA 5.2
F	F	L	L	P	L	P	P	P	P
		2,67	Target						

Maka didapatkan lah kesenjangan level capaian dan target adalah 0,33 poin.



Gambar 3. Grafik Perbandingan level capaian dan target

4.4 Analisis Strategi Perbaikan

Untuk mencapai target kapabilitas level 3 maka pihak Dinas komunikasi dan informatika kota Palembang harus dapat lebih menguatkan beberapa poin sebagai berikut:

PA.2.1 (*performance management*)

Membuat antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan juga pembagian tanggung jawab yang jelas. Seperti dashboard progress, nilai capaian dan target.

Organisasi harus memastikan bahwa tujuan kinerja didefinisikan secara jelas dan komunikasi dilakukan secara efektif kepada individu dan tim terkait. Tujuan kinerja harus terukur, realistis, terkait dengan strategi organisasi dan disesuaikan dengan kemampuan dan lingkungan kerja.

Organisasi harus memastikan bahwa sasaran kinerja individu disesuaikan dengan tujuan kinerja organisasi, terukur, realistis dan dapat dicapai oleh individu tersebut. Sasaran kinerja harus dijelaskan secara jelas dan diberikan umpan balik yang terstruktur.

Organisasi harus memiliki proses penilaian kinerja yang jelas dan terstruktur untuk mengevaluasi kinerja individu dan tim. Penilaian kinerja harus terukur, objektif, adil dan dapat diandalkan.

Organisasi harus menyediakan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan individu dan tim. Pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan kebutuhan individu dan tim dan harus relevan dengan tujuan kinerja organisasi.

PA.2.2 (*work product management*)

Melakukan dokumentasi dan kontrol produk kerja secara tepat. Seperti dokumentasi pembuatan aplikasi, dokumentasi API, dokumentasi dan lain-lain.

Melakukan peninjauan secara penuh pengaturan yang direncanakan dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan persyaratan. Dengan bermodalkan dokumentasi yang baik maka proses peninjauan dapat dilaksanakan dengan lebih seksama

Organisasi harus memastikan bahwa persyaratan produk kerja didefinisikan dengan jelas dan disepakati oleh semua pihak terkait. Persyaratan harus terukur, realistis, terkait dengan tujuan kinerja organisasi dan dapat diukur.

Organisasi harus memastikan bahwa jadwal kerja didefinisikan dengan jelas dan disepakati oleh semua pihak terkait. Jadwal kerja harus realistis, terukur, dan disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia. Pemantauan jadwal kerja harus dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi perubahan dan mengambil tindakan yang diperlukan.

Organisasi harus memiliki proses manajemen risiko produk kerja yang efektif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko produk kerja. Proses manajemen risiko harus disesuaikan dengan kompleksitas produk kerja dan harus mencakup strategi mitigasi yang sesuai.

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Kondisi saat ini di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang masih memerlukan beberapa peningkatan *performance attribute* di level 2 untuk mencapai ke level 3 yang terfokus pada PA 2.1 *performance management* dan PA 2.2 *work product management*.

5.2 Saran

Agar dapat meningkatkan capaian level kapabilitas perlunya menambah personel yang memfokuskan diri terhadap dokumentasi proses atau dapat meningkatkan kapabilitas personel yang ada untuk dapat lebih mampu dalam pendokumentasian kerja dan analisis hasil dokumen.

Daftar Rujukan

- [1] S. & V. G. De Haes, "An Exploratory Study into IT Governance Implementations and Its Impact on Business/IT Alignment," *Information Systems Management*, pp. 123-137, 2009.
- [2] Prasojo, H. P., & Pujiono, P. (2017). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS01 (Manage Operations) Pada BPS Provinsi Jawa Tengah. *JOINS (Journal of Information System)*, 2(1), 67-76.
- [3] ISACA, *COBIT 5 Enabling Processes*, USA: ISACA, 2012.
- [4] E. S. Susanto, *COBIT 5 an ISACA framework*, E. S. Susanto, Penyunt., Rolling Meadows: ISACA, 2012.

- [5] A. S. Budi, Analisis Tata Kelola Proses Monitoring Operasional TI (DSS01) Berdasarkan Framework COBIT 5 Pada PT. Suara Merdeka Press Semarang, Semarang: Skripsi Sistem Informasi-S1, 2016.
- [6] R. H. R. M. Ali, B. Crump dan S. Sudin, "Strategic IS Planning Practices: A Comparative Study Of Malaysia and New Zealand," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 516-521, 2014.
- [7] Jasmin, M. J., Ulum, F., & Fadly, M. (2021). Analisis Sistem Informasi Pemasaran Pada Komunitas Barbershops Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Deliver Service And Support (DSS). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(3), 66-80.
- [8] Nuratmojo, A., Darwiyanto, E., & Wisudiawan, G. A. A. (2015). Penerapan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service, Support) untuk Audit Infrastruktur Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia. *eProceedings of Engineering*, 2(2).
- [9] Umar, R., Riadi, I., & Handoyo, E. (2019). Analisis Keamanan Sistem Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Menggunakan Capability Maturity Model Integration (CMMI). *J. Sist. Inf. Bisnis*, 9(1), 47
- [10] Khasanah, S., & Sutabri, T. (2022). Perancangan Manajemen Layanan Laporan Bulanan Internal Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kejaksaan Negeri Ogan Komering Ilir. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1310-1315.