

Analisis Pengelolaan E-KTP dengan Pendekatan *Framework* COBIT 5 pada Domain *Deliver, Service, dan Support*

Aria Dinata¹, Tata Sutabri²

¹Informatics Departement, Bina Darma University, Palembang, Indonesia

^{2,3}Information System Departement, Bina Darma University, Palembang, Indonesia

Email: ¹ariadinata84@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, dengan menilai kesesuaiannya terhadap tujuan strategis dinas tersebut. Metode deskriptif kuantitatif dan pendekatan studi kasus digunakan, dengan pengumpulan data melalui tinjauan literatur, observasi, wawancara, dan analisis. Fokus penelitian pada Bagian Pemanfaatan Data dan Dokumen serta Bagian Teknologi dan Komunikasi Tata Kelola & Sumber Daya Manusia bertujuan untuk memperkuat tata kelola TI. Temuan menunjukkan bahwa sistem E-KTP, yang diimplementasikan menggunakan kerangka kerja COBIT 5, berhasil mengelola proses TI dengan efektif, dengan sebagian besar proses mencapai tingkat kemahiran yang diharapkan. Namun, pengelolaan keberlanjutan di bawah DSS04 masih berada pada level 2, menunjukkan bahwa peningkatan di area ini dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Kata Kunci: COBIT 5, IT Service Management, Layanan Digital, Administrasi Kependudukan

Abstract

This study aims to evaluates the effectiveness of information technology in the E-KTP (Electronic Resident Identity Card) issuance process at the Population and Civil Registration Office of Banyuasin Regency, assessing its alignment with the office's strategic goals. Utilizing a quantitative descriptive method with a case study approach, data were gathered through literature reviews, observations, interviews, and analyses. The study focuses on the Data and Document Utilization and Technology and Communications Governance & Human Resources sections to bolster IT governance. Findings indicate that the E-KTP system, implemented under the COBIT 5 framework, effectively manages IT processes, with most reaching expected proficiency levels. However, sustainability management under DSS04 remains at level 2, suggesting that improvements in this area could significantly enhance service efficiency and effectiveness.

Keywords: COBIT 5, IT Service Management, Digital Services, Population Administration

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi sangat penting untuk mengelola informasi perusahaan, meningkatkan efisiensi, mendukung operasi, dan memfasilitasi proses bisnis, memperoleh informasi yang akurat, dan membantu pengambilan keputusan dalam organisasi [1]. Penerapan teknologi informasi memerlukan investasi besar dan risiko tinggi, sehingga memerlukan mekanisme tata kelola yang kuat. Evaluasi kinerja sangat penting untuk pembangunan berkelanjutan. Kerangka kerja seperti ISO, COBIT, dan ITIL memandu standar pengendalian teknologi. COBIT 5 berfungsi sebagai model tata kelola yang komprehensif, mencakup masalah keuangan, perencanaan, implementasi, operasional, dan pengawasan proses TI [2].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (CAPIL) bertujuan untuk meningkatkan administrasi kependudukan melalui sistem informasi yang efisien. Pemanfaatan TI saat ini sudah baik, namun terdapat kekurangan pada sistem, prosedur, manajemen insiden, identifikasi masalah, ketersediaan peralatan, dan pemeliharaan data. COBIT 5 memberikan standar komprehensif untuk tata kelola dan manajemen TI yang efektif, membantu manajemen, pemilik proses bisnis, pengguna, dan auditor dalam mencapai tujuan mereka[3].

COBIT 5 adalah kerangka kerja yang membantu organisasi memaksimalkan nilai dari teknologi informasi dengan menyeimbangkan manfaat dengan risiko dan manajemen sumber daya. Ini terdiri dari lima domain dan 37 proses, yang mencakup semua aspek tata kelola TI dan mengidentifikasi sumber daya lain untuk pencapaian tujuan yang efektif[4]. Domain DSS, bagian dari kerangka COBIT 5 Manajemen TI Perusahaan, berfokus pada pengiriman data, layanan, dan dukungan, menggunakan bagan RACI untuk mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab dan mengukur tingkat kematangan. Menerapkan standar praktik dasar sangat penting untuk mengukur kemampuan TI, menganalisis tata kelola, dan membimbing manajer TI. Area fokus meliputi Penyelarasan Strategis, Pengiriman Nilai, Manajemen Risiko, Manajemen Sumber Daya, dan Pengukuran Kinerja, menggunakan kerangka kerja seperti COBIT, ITIL, COSO, dan ISO 27001 [5].

Kerangka kerja tersebut memiliki keamanan, operasi, pelaporan keuangan, kepatuhan, manajemen layanan TI, dan penerapan Tata Kelola TI, yang masing-masing berfokus pada fungsi dan tujuan tertentu [6]. Kerangka COBIT digunakan untuk mengembangkan dan melaksanakan model audit sistem informasi, menawarkan rekomendasi perbaikan manajemen di masa depan[7]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pemanfaatan teknologi informasi dalam

pelayanan pembuatan E-KTP dan apakah kontribusinya sudah sesuai dengan kebutuhan, sehingga mendukung tercapainya visi dan misi Dinas. Harapannya, penelitian ini akan memberikan masukan yang sangat berharga untuk pengembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Wawancara dilakukan dengan pihak Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen serta Seksi Tata Kelola & Sumber Daya Manusia Teknologi dan Komunikasi sebagai sumber informasi mengenai tata kelola teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

2.1. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini melibatkan penelitian objek studi kasus, yang berarti penelitian dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengolahnya, dan kemudian menyimpulkan hasilnya[8], [9]. Tahapan metode pengumpulan data dalam penelitian seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahap Penelitian

- 1) Studi Literatur: Mengumpulkan data dari berbagai sumber literatur seperti buku-buku, jurnal, dan literatur lainnya yang relevan dengan penelitian ini.
- 2) Observasi: Melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- 3) Wawancara: Melakukan komunikasi dua arah antara peneliti dan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.
- 4) Pengolahan Data: Mengolah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara sesuai dengan panduan domain DSS (Delivery, Service, and Support) dari kerangka kerja COBIT 5.
- 5) Penyusunan Laporan: Melaporkan hasil temuan dari penelitian dan memberikan rekomendasi yang sesuai kepada lembaga terkait.

2.2. Pemetaan Responden

Dalam penelitian ini, responden merupakan individu yang dipercayai untuk memberikan pendapat atau opini terhadap hal-hal yang ditanyakan. Dua responden dipilih untuk diberikan kuesioner dalam penelitian ini. Alasan memilih dua responden adalah karena mereka dianggap mampu untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dengan memperhatikan prinsip RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) [10] yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Dua responden tersebut diharapkan dapat memberikan pandangan yang representatif dan komprehensif terkait dengan tata kelola teknologi informasi di organisasi tersebut[11].

Tabel 1. Daftar Responden

RACI	Fungsi atau Peran	Responden
<i>Responsible</i>	Memastikan aktivitas tertentu berhasil dilaksanakan	Jeffry Harisnanda A, S.Kom (Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen)
<i>Accountable</i>	Berkewenangan untuk menyetujui atau menerima pelaksanaan aktivitas	Jeffry Harisnanda A, S.Kom (Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen)
<i>Consulted</i>	Pemberi pendapat atau yang pendapatnya dibutuhkan sebuah aktivitas	Alamtoni, SE.MM (Seksi Tata Kelola & Sumber daya Manusia Teknologi dan Komunikasi)
<i>Informed</i>	Menjaga kemajuan informasi atas aktivitas yang dilakukan	Alamtoni, SE.MM (Seksi Tata Kelola & Sumber daya Manusia Teknologi dan Komunikasi)

2.3. Kuisisioner Penelitian

Tata Kelola TI E-KTP, Kuesioner ini untuk mengukur tingkat capability tata kelola TI yang berjalan selama ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dalam pelayanan pembuatan E-KTP[12] seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Tata Kelola Teknologi Informasi E-KTP

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mengelola operasi TI pembuatan E-KTP			✓		
2	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan layanan permohonan dan kecelakaan dalam pembuatan E-KTP			✓		

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
3	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah bisa menangani masalah yang terjadi dalam pelayanan pembuatan E-KTP			✓		
4	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memelihara keberlangsungan system dan fasilitas		✓			
5	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan jasa keamanan dalam memelihara berjalannya system operasi pembuatan E-KTP			✓		
6	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan control terhadap system dan operasi TI pada E-KTP			✓		

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin Pada langkah ini, kebutuhan stakeholder sebagai prioritas tertinggi yang terkait dengan tujuan umum perusahaan dianalisis menggunakan empat perspektif Balanced Scorecard (BSC), yaitu:

Tabel 3. Tujuan dan Sasaran Bisnis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Perspektif	Tujuan dan Sasaran
Keuangan	1. Pemanfaatan Anggaran
	2. Penggandaan dan perawatan fasilitas
Pelanggan	3. Program Sosialisasi
	4. Perundang – undangan perlindungan hak-hak penduduk
Proses Internal	5. Meningkatkan kualitas SDM
	6. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan
Pembelajaran dan Pengembangan	7. Meningkatkan kualitas pelayanan
	8. Terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan

Perspektif keuangan berfokus pada anggaran yang efisien dan pengelolaan aset fisik untuk memastikan keberlanjutan keuangan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Departemen ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan finansial dengan memanfaatkan anggaran secara efektif dan memelihara fasilitas, menyelaraskan dengan prinsip tata kelola TI yang baik dan kerangka COBIT 5, di mana pengelolaan keuangan yang efektif adalah aspek yang sangat penting [13]. Dalam perspektif pelanggan ini memprioritaskan program penjangkauan dan melindungi hak-hak warga, mengakui pentingnya memberikan layanan yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, Departemen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membina hubungan komunitas yang kuat, selaras dengan prinsip-prinsip COBIT 5 tentang layanan unggul dan orientasi

pelanggan. Kepuasan pengguna sangat penting untuk keberhasilan strategi TI [14].

Lalu dalam perspektif proses internal, bertujuan untuk meningkatkan proses internalnya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan layanan administrasi kependudukan. Hal ini akan mengoptimalkan kinerja organisasi dan memberikan layanan masyarakat yang lebih baik, selaras dengan prinsip tata kelola TI yang menekankan pentingnya proses yang terdefinisi dengan baik dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi [15]. Terakhir, pada perspektif Pembelajaran dan Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan administrasi kependudukan yang akuntabel dengan mengadopsi pendekatan pembelajaran dan inovasi yang berkelanjutan. Pendekatan ini beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan memastikan keberlanjutan kinerja organisasi, selaras dengan prinsip tata kelola TI dalam COBIT 5, yang menekankan pentingnya pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan nilai organisasi [16].

Analisis tujuan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dari perspektif BSC menawarkan pemahaman komprehensif tentang kebutuhan organisasi dan panduan untuk mengembangkan strategi TI yang efektif, memastikan keselarasan antara tujuan bisnis dan prinsip tata kelola TI, meningkatkan kinerja dan memberi nilai tambah bagi pemangku kepentingan dan masyarakat.

3.1 Enterprise Goals COBIT 5

Berikut adalah contoh padanan antara tujuan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dengan *Enterprise Goals* COBIT 5 seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. *Enterprise Goals* COBIT 5

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi
1	EG 1	<i>Stake holder value bussines investments</i>
2	EG 2	<i>Portofolio of competitive products and services</i>
3	EG 3	<i>Managed business risk (safeguarding of assets)</i>
4	EG 4	<i>Comliance with external laws and regulations</i>
5	EG 5	<i>Financial transparency</i>
6	EG 6	<i>Costumer-oriented service culture</i>
7	EG 7	<i>Business service continuity and availability</i>
8	EG 8	<i>Agile responses to a changing busniness environment</i>
9	EG 9	<i>Information-based strategic decision making</i>
10	EG 10	<i>Optimisation of service delivery costs</i>

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi
11	EG 11	<i>Optimisation of business process functionality</i>
12	EG 12	<i>Optimisation of business process costs</i>
13	EG 13	<i>Managed business change programmes</i>
14	EG 14	<i>Operational and staff productivity</i>
15	EG 15	<i>Compliance with internal policies</i>
16	EG 16	<i>Skilled and motivated people</i>
17	EG 17	<i>Product and business innovation culture</i>

3.2 Cara mendapatkan *Enterprise Goals*

Tahap ini dilakukan identifikasi keterhubungan dari tujuan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dengan Enterprise Goals COBIT 5.

- 1) Pemanfaatan Anggaran (Perspektif Keuangan): Keterhubungan dengan EG 1 Stakeholder Value Business Investments dan EG 5 Financial Transparency. Pemanfaatan anggaran yang efisien dan transparan mencerminkan nilai investasi bisnis yang berkelanjutan dan transparansi keuangan.
- 2) Penggandaan dan Perawatan Fasilitas (Perspektif Keuangan): Keterhubungan dengan EG 2 Portfolio of Competitive Products and Services. Pengembangan dan perawatan fasilitas yang baik dapat meningkatkan portofolio produk dan layanan yang kompetitif.
- 3) Program Sosialisasi (Perspektif Pelanggan): Keterhubungan dengan EG 6 Customer-Oriented Service Culture. Program sosialisasi yang efektif menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan.
- 4) Perundang-undangan Perlindungan Hak-hak Penduduk (Perspektif Pelanggan): Keterhubungan dengan EG 4 Compliance with External Laws and Regulations. Kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang eksternal adalah aspek penting dalam perlindungan hak-hak penduduk.
- 5) Meningkatkan Kualitas SDM (Perspektif Proses Internal): Keterhubungan dengan EG 16 Skilled and Motivated People. Peningkatan kualitas SDM menciptakan tim yang terampil dan termotivasi.
- 6) Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Perspektif Proses Internal): Keterhubungan dengan EG 7 Business Service Continuity and Availability. Peningkatan pelayanan administrasi mencakup aspek kontinuitas dan ketersediaan layanan.
- 7) Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Perspektif Pembelajaran dan Pengembangan): Keterhubungan dengan EG 17 Product and Business Innovation Culture. Peningkatan kualitas pelayanan mencerminkan budaya inovasi dalam produk dan bisnis.

Dengan mengidentifikasi keterhubungan antara tujuan strategis Dinas dan Enterprise Goals COBIT 5, Dinas dapat merencanakan dan mengimplementasikan strategi TI yang lebih terarah untuk mendukung pencapaian tujuan bisnisnya. Ini membantu dalam memastikan bahwa pengelolaan teknologi informasi secara efektif mendukung prioritas bisnis dan kebutuhan stakeholder Dinas.

Tabel 5. Tujuan Strategis Dinas CAPIL dan *Enterprise Goals* COBIT 5

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi	Hasil Pemetaan
1	EG 1	<i>Stake holder value bussines investments</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk peningkatan investasi bisnis diperlukan pengembangan dana secara efektif, efisien, dan aman guna mengupayakan secara optimal tindakan manajemen yang ditunjukan untuk meningkatkan kemampuan dinas capil untuk memenuhi kewajiban melayani Masyarakat.
2	EG 2	<i>Portofolio of competitive products and services</i>	Tidak ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, karena tidak ada instansi lain yang pesaing melakukan pelayanan administrasi kependudukan.
3	EG 3	<i>Managed business risk (safeguarding of assets)</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk menjaga kelangsungan operasional di administrasi kependudukan dibutuhkan manajemen resiko untuk menjaga aset yg sudah ada.
4	EG 4	<i>Compliance with external laws and regulations</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, dimana kepatuhan terhadap hukum sudah diatur sesuai dengan Peraturan Bupati Landak NO 60 Tahun 2016 yang disahkan oleh Bupati.
5	EG 5	<i>Financial transparency</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, dimana laporan finansial atau keuangan setelah di sahkan oleh Kepala Dinas dan Sekretaris Subbagian keuangan yang di sahkan oleh Bupati.
6	EG 6	<i>Costumer-oriented service culture</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk melakukan peningkatan ketepatan layanan administrasi kependudukan.
7	EG 7	<i>Business service continuity and availability</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk meningkatkan investasi pelayanan administrasi bisa ditempuh melalui ketersediaan layanan yang berkelanjutan dan terjamin ketepatannya.

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi	Hasil Pemetaan
8	EG 8	<i>Agile responses to a changing business environment</i>	Ada keterhubungan dengan rencana strategis Dinas CAPIL, berubah dengan cepat dimana semua program dan kegiatan telah direncanakan pelaksanaannya berdasarkan ketetapan dan keputusan Menteri Dalam Negeri.
9	EG 9	<i>Information-based strategic decision making</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk mendapatkan informasi mengambil keputusan dapat diwujudkan melalui pengembang aplikasi IT berdasarkan standarisasi sesuai ketetapan dan keputusan Menteri Negeri.
10	EG 10	<i>Optimisation of service delivery costs</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk menjaga keberlangsungan operasional diperlukan optimasi biaya pelayanan.
11	EG 11	<i>Optimisation of business process functionality</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, karena perubahan proses bisnis hanya dapat dilakukan berdasarkan ketetapan dan keputusan Menteri Dalam Negeri.
12	EG 12	<i>Optimisation of business process costs</i>	Ada keterhubungan dengan rencana strategis Dinas CAPIL, karena optimalisasi biaya proses bisnis sudah di atur dalam resntra pendanaan.
13	EG 13	<i>Managed business change programmes</i>	Ada keterhubungan dengan rencana strategis Dinas CAPIL, karena perubahan hanya berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri.
14	EG 14	<i>Operational and staff productivity</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, untuk meningkatkan produktifitas pegawai merupakan salah satu cara meningkatkan pengembangan karier pegawai dan kinerja pelayanannya.
15	EG 15	<i>Compliance with internal policies</i>	Ada keterhubungan dengan rencana strategis Dinas CAPIL, karena kebijakan internal sudah diatur dalam Peraturan Bupati Landak NO 60 Tahun 2016 dan setiap kebijakan internal harus melalui rapat Rencana Strategis (resntra).
16	EG 16	<i>Skilled and motivated people</i>	Ada keterhubungan dengan tujuan strategis Dinas CAPIL, dengan meningkatkan kemampuan dengan diadakan pelatihan ke pemerintah pusat dan daerah melalui seminar dan motivasi menjadi salah satu cara meningkatkan pengembangan produktivitas pegawai Dinas.

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi	Hasil Pemetaan
17	EG 17	<i>Product and business innovation culture</i>	Ada keterhubungan dengan rencana strategis Dinas CAPIL, karena setiap keputusan harus sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri.

Berdasarkan analisis keterhubungan yang telah dijelaskan di tabel 6, Disimpulkan Enterprise Goals terpilih dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. *Enterprise Goals*

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi	Ada Keterhubungan	Tidak Ada Keterhubungan
1	EG 1	<i>Stake holder value bussines investments</i>	*	
2	EG 2	<i>Portofolio of competitive products and services</i>		*
3	EG 3	<i>Managed business risk (safeguarding of assets)</i>	*	
4	EG 4	<i>Compliance with external laws and regulations</i>	*	
5	EG 5	<i>Financial transparency</i>	*	
6	EG 6	<i>Costumer-oriented service culture</i>	*	
7	EG 7	<i>Business service continuity and availability</i>	*	
8	EG 8	<i>Agile responses to a changing busniness environment</i>	*	
9	EG 9	<i>Information-based strategic decision making</i>	*	
10	EG 10	<i>Optimisation of service delivery costs</i>	*	
11	EG 11	<i>Optimisation of business process functionality</i>	*	
12	EG 12	<i>Optimisation of business process costs</i>	*	

No	Kode Enterprise Goals	Deskripsi	Ada Keterhubungan	Tidak Ada Keterhubungan
13	EG 13	<i>Managed business change programmes</i>	*	
14	EG 14	<i>Operational and staff productivity</i>	*	
15	EG 15	<i>Compliance with internal policies</i>	*	
16	EG 16	<i>Skilled and motivated people</i>	*	
17	EG 17	<i>Product and business innovation culture</i>	*	

3.3 IT-Related Goals terpilih COBIT 5

Berdasarkan Enterprise Goals terpilih di atas, langkah selanjutnya adalah menentukan IT-related goals yang terpilih sesuai dengan Enterprise Goals terpilih menggunakan tabel Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals Appendix B COBIT 5. Dari latar belakang masalah maka Enterprise Goals ditujukan perspektif financial. Tujuan strategis Layanan CAPIL terkait erat dengan Tujuan Perusahaan COBIT 5, termasuk pemanfaatan anggaran, manajemen risiko bisnis, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan, transparansi keuangan, budaya layanan berorientasi pelanggan, dan kelangsungan layanan bisnis. Namun, ada juga tujuan strategis yang tidak terhubung langsung dengan kerangka COBIT 5, seperti yang terkait dengan portofolio produk dan layanan yang kompetitif, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu dari operasi Layanan CAPIL mungkin tidak sepenuhnya tercakup dalam kerangka tersebut.

3.4 IT-Related Goals

Dari hasil pemetaan IT-related goals berdasarkan Enterprise Goals disimpulkan bahwa IT-related goals terpilih sudah sesuai dengan COBIT 5, Prosesnya melibatkan identifikasi Tujuan Perusahaan yang dipilih dan menentukan Tujuan Terkait TI yang sesuai dengan masing-masing Tujuan menggunakan COBIT 5 Tabel pemetaan COBIT 5 Tujuan Perusahaan ke Tujuan Terkait TI Lampiran B, memastikan bahwa Tujuan Terkait TI yang dipilih selaras dengan COBIT 5 .

3.5 Enterprise Goals dan IT-related Goals

Hasil pemetaan IT-Related goals di Tabel VIII dengan enterprise goals. Lalu digunakan process capability model (PCM) dan dibagi menjadi dua kategori, yaitu

primary (P) dan secondary (S). P menunjukkan bahwa item mempunyai prioritas yang tinggi, sedangkan S menunjukkan bahwa item mempunyai prioritas yang rendah. Pemetaan tersebut digambarkan di Tabel X di mana seluruh IT-related goals mempunyai relasi dan digunakan untuk proses berikutnya.

3.6 Penilaian Proses COBIT 5

Proses ini diawali dengan pengumpulan informasi dari wawancara yang telah dilakukan saat proses audit. Dari pengumpulan informasi tersebut didapat rata-rata capability level existing (As is) dan level target (To be) pada Tabel 7.

Tabel 7. Penilaian Hasil Proses

Nama Proses	Deskripsi	Level Kemampuan						Target
		Proses						
		0	1	2	3	4	5	
DSS01	Mengelola Operasi				*			4
DSS02	Mengelola permintaan dan mengelola insiden				*			4
DSS03	Mengelola masalah				*			4
DSS04	Mengelola keberlanjutan			*				3
DSS05	Mengelola layanan keamanan				*			4
DSS06	Mengelola control-kontrol proses bisnis				*			4

3.7 Penghitungan *Capability Level*

Penghitungan *capability level* adalah analisis tingkat tata kelola TI Sistem Informasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin berdasarkan hasil wawancara dan observasi.

- 1) DSS01 (Manage Operations):
 - a) Tingkat Capaian: Level 3 (Established Process).
 - b) Analisis: Operasi yang terkait dengan sistem dan prosedur telah dikelola sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Proses telah berjalan dengan baik dan koordinasi operasional TI telah terjadi.
- 2) DSS02 (Manage Service Request and Incident):
 - a) Tingkat Capaian: Level 3 (Established Process).
 - b) Analisis: Proses pengelolaan layanan dan penanganan insiden berjalan dengan baik dan efektif, dengan resolusi yang cepat terhadap masalah yang muncul.
- 3) DSS03 (Manage Problems):
 - a) Tingkat Capaian: Level 3 (Established Process).

- b) Analisis: Identifikasi dan penyelesaian masalah sudah tepat, meskipun memerlukan waktu. Proses pengelolaan masalah sudah mencapai level yang memuaskan.
- 4) DSS04 (Manage Continuity):
 - a) Tingkat Capaian: Level 2 (Managed Process).
 - b) Analisis: Peralatan dan pemeliharaan telah memungkinkan proses bisnis dan tata kelola TI untuk merespons kejadian dan gangguan yang terjadi, namun perlu peningkatan dalam perencanaan, pengawasan, dan penyesuaian keberlangsungan sumber daya yang ada.
- 5) DSS05 (Manage Security Services):
 - a) Tingkat Capaian: Level 3 (Established Process).
 - b) Analisis: Keamanan data stakeholder dan informasi organisasi telah diterapkan sesuai dengan standar kebijakan pemerintah.
- 6) DSS06 (Manage Business Process Controls):
 - a) Tingkat Capaian: Level 3 (Established Process).
 - b) Analisis: Proses pengelolaan dan pengendalian proses bisnis telah berjalan dengan baik dan memastikan informasi memenuhi persyaratan pengendalian yang relevan.

Analisis kesenjangan (Gap Analysis) dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan. Dinas CAPIL menetapkan target tingkat kapabilitas pada level 3 (Established Process) dan level 4 (Predictable Process) berdasarkan pertimbangan cost benefit dan sumber daya manusia yang tersedia. Langkah-langkah untuk memperbaiki kesenjangan antara kondisi saat ini dan target yang diinginkan kemudian dapat dirumuskan dan diimplementasikan. Berikut kesenjangan dari setiap proses yang terlihat dari gambar 2.



Gambar 2. Spider Chart Proses Capability dengan To Be Assessed

4. KESIMPULAN

Sistem Informasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan DSS (Delivery, Service, and Support) domain COBIT 5 telah menunjukkan tata kelola TI yang baik dalam pelayanan E-KTP. Sebagian besar proses telah mencapai tingkat kemampuan di level 3, seperti DSS01, DSS02, DSS03, DSS05, dan DSS06. Namun, DSS04 yang mengelola keberlanjutan masih berada di level 2. Departemen ini bertujuan untuk meningkatkan DSS04 untuk keberlanjutan, memastikan efektivitas dan efisiensinya. Kerangka kerja COBIT 5 telah digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja saat ini, memungkinkan Layanan CAPIL untuk mengidentifikasi target perbaikan dan pengembangan di masa depan. Hal ini akan membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan E-KTP serta menjamin tercapainya tujuan organisasi dengan lebih baik.

REFERENSI

- [1] A. Dinata and T. Sutabri, "Perancangan Sistem Rekayasa Internet pada Implementasi Smarthome Berbasis IoT," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 4, no. 3, pp. 2775–2496, 2023.
- [2] L. H. D. Purnomo and A. Tjahyanto, "Perancangan Model Tata Kelola Ketersediaan Layanan Ti Menggunakan Framework Cobit Pada Bpk-Ri," *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2010, no. semnasIF, pp. 113–119, 2010.
- [3] ISACA, "COBIT 5 Enabling Processes," 2012.
- [4] ISACA, "COBIT 5, A Business Framework for The Governance and Management of Enterprise IT," 2012.
- [5] R. Anugrah, E. Utami, and A. H. Muhammad, "Analisis Manajemen Risiko TI Pada Perguruan Tinggi XYZ Berbasis COBIT 2019 Dengan Pertimbangan Domain APO12," *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi*, vol. 22, no. 2, p. 991, 2022, doi: 10.33087/jiubj.v22i2.2175.
- [6] R. D. Handayani and R. A. Aziz, "Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 11, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [7] J. Jambotoh, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka COBIT 4.1 Pada Lembaga Pemerintah (Studi Kasus : Pemerintah Kota Salatiga)," 2013.
- [8] N. Habibi, F. Ali Akbar, A. Lina Nurlaili, U. Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, and J. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)," 2023.

- J. Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 551–560, 2024.
- [9] F. Bagaskoro, Y. T. Mursityo, and Suprpto, "Evaluasi Menggunakan COBIT 5 terhadap Proses Tata Kelola Sistem Keamanan Informasi dengan Fokus Proses DSS05 , APO13 , dan EDM03 (Studi pada Subbidang Layanan Aplikasi e-Business KOMINFO RI)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2996–3004, 2019.
- [10] K. N. Isnaini, W. W. Winarno, and H. Henderi, "Evaluasi Kepatuhan Logical dan Physical Security Terhadap Kebijakan Pengamanan Data," *J. Ilm. IT CIDA*, vol. 4, no. 1, pp. 48–63, 2019, doi: 10.55635/jic.v4i1.79.
- [11] A. M. Figri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 74–80, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.122.
- [12] E. H. Pajri, "Analisi Dampak pelayanan Publik Dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamika Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)," *J. Adm. Negara, UNAIR*, vol. 2, no. 1, pp. 22–30, 2018.
- [13] M. Sidik, "Pengelolaan Aset dan Kebijakan Fiskal," Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- [14] Tampubolon M. P, *Change Management Manajemen Perubahan : Individu, Tim Kerja Organisasi*. 2020.
- [15] Azman, "Inilah beberapa cara peningkatan kualitas pelayanan publik," Djpb.Kemenkeu.Go.Id.
- [16] H. Prabowo, D. Suwanda, and W. Syafri, *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, vol. 26, no. 1. PT Remaja Rosdakarya Offset, 2023. doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.