

## Evaluasi Layanan Manajemen TI Menggunakan COBIT 2019 pada DPMPTSP Ogan Komering Ilir

Jerry Hansen\*<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma

<sup>1</sup>[jerryxhansen@gmail.com](mailto:jerryxhansen@gmail.com), <sup>2</sup>[tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)

### **Abstract**

*The era of technology and information has had an impact on organizations, both private and government agencies, so an evaluation is needed to provide suggestions and input. Providing the best services related to information and communication technology needs to be done so that the information conveyed can be utilized by the community properly. The purpose of this study was to analyze the evaluation of information technology governance at the Investment and One-Stop Service Office of Ogan Komering Ilir Regency using the 2019 COBIT framework. This study used a qualitative method with the stages of literature and document studies, while data collection techniques were carried out by direct observation, with the subject of Investment Service and One Stop Integrated Services of Ogan Komering Ilir Regency, and the object of this research is technology and information governance on the integrated service website of the Investment Service and One Stop Integrated Services of Ogan Komering Ilir Regency. The results of the study show that there are weaknesses in the governance and management of technology and information at the Investment and One-Stop Services Office, Ogan Komering Ilir Regency.*

**Keywords – Service Management, Information Technology, COBIT 2019, DPMPTSP**

### **Abstrak**

Era teknologi dan informasi telah memberikan dampak terhadap organisasi, baik instansi swasta maupun pemerintahan, maka diperlukan evaluasi untuk memberikan saran dan masukan. Memberikan layanan terbaik yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi perlu dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi tata kelola teknologi informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir menggunakan framework COBIT 2019. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tahapan studi literatur dan dokumen, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, dengan subjek Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan objek penelitian ini adalah tata kelola teknologi dan informasi pada website pelayanan terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dalam tata kelola dan manajemen teknologi dan informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.

**Kata Kunci – Manajemen Pelayanan, Teknologi Informasi, COBIT 2019, DPMPTSP**

## **1. PENDAHULUAN**

Era globalisasi, teknologi informasi memiliki peranan penting dalam setiap sektor kehidupan. Informasi itu sendiri adalah sebuah istilah yang tepat dalam pemakaian umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya[1]. Perkembangan

teknologi saat ini semakin pesat, sehingga dapat mempermudah pekerjaan manusia dalam kehidupan sehari-hari[2]. Informasi dapat diartikan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan[3]. Pada umumnya teknologi informasi memiliki pengaruh positif terutama yang berkaitan dengan peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Jika proses-proses yang ada dapat menjadi lebih efisien dan efektif, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja[4]. Organisasi perlu memberikan layanan terbaik yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi perlu dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Teknologi informasi pada bidang pemerintahan dibutuhkan untuk menciptakan proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Ciri-ciri pemerintahan yang telah menerapkan proses *good governance* adalah memiliki pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien[5].

Perkembangan TI yang cepat dalam membantu sebuah perusahaan atau institusi, harus diimbangi dengan adanya proses evaluasi atau audit sistem informasi terhadap penggunaan TI tersebut, sehingga dapat meminimalisir risiko dan kerugian terhadap perusahaan/organisasi[6]. Oleh karena itu, tata kelola TI diperlukan untuk melakukan penilaian terhadap semua teknologi informasi yang ada di instansi pemerintahan. *Control Objective for Information and related Technology* (COBIT) dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA) pada tahun 1996, hadir sebagai kerangka terkemuka yang diakui secara global untuk mencapai tata kelola TI yang efektif. Framework COBIT telah terbukti membantu untuk memenuhi beberapa kebutuhan manajemen dengan menjembatani kesenjangan antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, nilai perusahaan dan masalah teknis[4]. Selain itu, penggunaan COBIT sebagai framework yang diakui secara internasional untuk tata kelola TI[7]. Tata kelola teknologi informasi yang tidak terencana secara sistematis akan mengakibatkan perusahaan tidak memiliki skala prioritas sehingga penerapan teknologi informasi tidak selaras dengan tujuan perusahaan[8].

Pada penelitian ini penulis menggunakan COBIT 2019 sebagai kerangka untuk mengevaluasi layanan teknologi informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. COBIT) adalah

framework untuk tata kelola dan pengelolaan informasi dan teknologi. COBIT mendefinisikan komponen untuk membangun dan menopang sistem tata kelola: proses, struktur organisasi, kebijakan dan prosedur, arus informasi, budaya dan perilaku, keterampilan, dan infrastruktur. Kerangka COBIT membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. Tata kelola memastikan bahwa: kebutuhan, kondisi dan pilihan pemangku kepentingan dievaluasi untuk menentukan tujuan perusahaan yang disepakati dan seimbang. Arah ditetapkan melalui pembuatan prioritas dan pengambilan keputusan. Kinerja dan kepatuhan dipantau berdasarkan arah dan tujuan yang disepakati. Manajemen merencanakan, membangun, menjalankan dan memantau aktivitas, sejalan dengan arahan yang ditetapkan oleh tata kelola tubuh, untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi[9]. Tujuan tata kelola dan manajemen pada framework COBIT 2019 terdiri atas 5 domain, yaitu:

1. EDM (*Evaluate Direct Monitor*), governance area mengevaluasi pilihan strategis, selanjutnya memberikan arahan kepada senior manajemen pada pilihan strategis yang dipilih dan memantau pencapaian strategis yang dipilih. Terdiri atas 5 proses.
2. APO (*Build Acquire Implement*), membahas keseluruhan organisasi, strategi, dan aktivitas pendukung untuk I&T.
3. BAI (*Build Acquire Implement*), membahas tentang cara mendefinisikan, mengakuisisi, dan mengimplementasi solusi I&T dan integrasi mereka dalam proses bisnis.
4. DSS (*Deliver Service Support*), membahas 6 proses pengiriman operasional dan dukungan layanan IT.
5. MEA (*Monitor Evaluate Assess*), membahas 4 proses, yaitu pemantauan kinerja dan kesesuaian IT dengan internal target kinerja, tujuan pengendalian internal, dan persyaratan eksternal[10].



(Sumber: ISACA, 2019)[11]

Gambar 1. Komponen tata kelola pada COBIT 2019

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data pada metode kualitatif ini dapat menggunakan pendekatan wawancara dan observasi, wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, dapat dikatakan bahwa wawancara adalah interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi[12]. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fakta dan keadaan yang sebenarnya terjadi pada saat penelitian dilakukan sesuai dengan rumusan masalah dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Subjek penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan objek penelitian ini adalah tingkat kapabilitas tata kelola teknologi dan informasi. dimulai dari studi literatur yang terdiri dari kajian pustaka yaitu proses penyusunan laporan penelitian dengan tujuan untuk mencari dan mengumpulkan data dan informasi berdasarkan jurnal dan dokumen COBIT, lalu dilanjutkan dengan studi dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. Tahapan pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan studi pustaka, yaitu dengan mencari penelitian-penelitian terdahulu, buku-buku terkait yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Tahapan berikutnya adalah melakukan identifikasi masalah yang akan diteliti lalu merancangannya dan mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara.

Setelah pengumpulan data, dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

1. Mengetahui Kondisi dan Strategi Organisasi.
2. Menetapkan awal tata kelola.
3. Memperbaiki sistem tata kelola dan hasil desain sistem tata kelola.
4. Membuat kesimpulan dan saran.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian ini diawali dengan mengetahui kondisi dan strategi organisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah Berdasarkan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir, Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten OKI mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Badan Perizinan dan Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi:

1. Pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan dan umum.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal.
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal.
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal, dan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Salah satunya perizinan *online* melalui aplikasi inovasi perizinan daerah OKI-SIP. Aplikasi OKI-SIP disini menerapkan konsep *e-government* yang merupakan penggunaan teknologi informasi yang berhubungan dengan masyarakat dengan pemerintah dalam hal perizinan. Setelah memahami strategi organisasi dan tujuan organisasi, dilanjutkan dengan memahami profil resiko organisasi. Suatu organisasi atau instansi pasti memiliki resiko yang akan dihadapi. Resiko yang

dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir salah satunya adalah resiko terkait TI. Beberapa diantaranya yaitu resiko dalam pendayagunaan sumber daya TI dan pengawasan, pengembangan dan penerapan sistem aplikasi di instansi dan kegagalan sistem yang akan berdampak pada TI dan bisnis. Beberapa masalah terkait TI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir antara lain kesalahan aplikasi, sumber daya TI yang tidak tersedia dan staf dengan keterampilan yang kurang memadai.

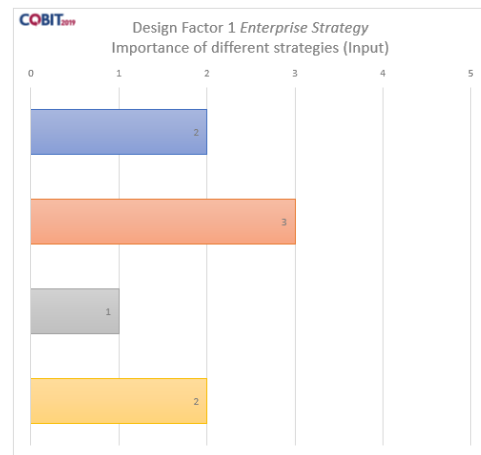
Selanjutnya adalah menetapkan lingkup awal sistem tata kelola dengan mempertimbangkan faktor desain 1 sampai 4 dengan menggunakan bantuan *design toolkit* COBIT 2019 dengan hasil identifikasi sebagai berikut:

- Faktor desain 1 (*Enterprise Startegy*)

Setiap organisasi mempunyai strategi yang berbeda yang dapat digambarkan oleh satu atau lebih model dasar strategi. Strategi organisasi terdiri dari 4 jenis yaitu:

1. *Growth/acquisition* (fokus untuk tumbuh dan berkembang).
2. *Innovation/differentiation* (fokus untuk menawarkan suatu hal yang baru termasuk inovasi produk dan layanan kepada *client*).
3. *Cost leadership* (fokus untuk meminimalkan anggaran jangka pendek).
4. *Client service/stability* (fokus untuk menyediakan layanan yang stabil dan *client oriented*).

Hasil identifikasi faktor desain 1 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:

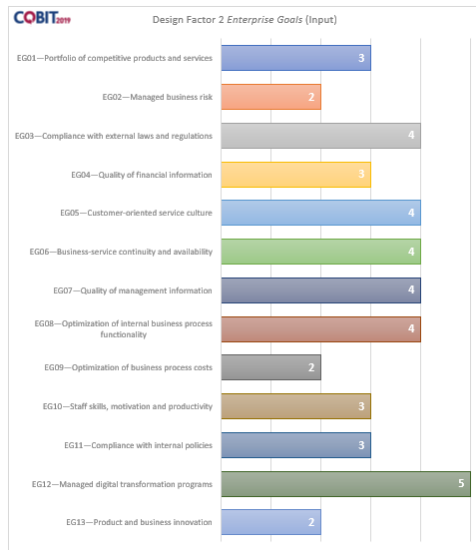


Gambar 2. Faktor Desain 1 (*Enterprise Strategy*)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk startegi organisasi ada di nilai 3 yaitu *innovation/differentiation*. Penilaian ini dilihat berdasarkan tujuan dengan fokus utama organisasi adalah berinovasi untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat untuk kemudahan pelayanan dan perizinan terpadu. Pada *growth/acquisition* ada di nilai 2 karena pertumbuhan teknologi infomasi yang belum cukup optimal. Lalu nilai 1 pada *cost leadership* yakni perlunya dukungan anggaran yang lebih baik. Sedangkan nilai 3 pada *client service/stability* juga karena masih perlunya perbaikan layanan yang melibatkan masyarakat secara langsung.

- Faktor desain 2 (*Enterprise Goals*)

Strategi organisasi dibangun jika mencapai serangkaian tujuan organisai. Tujuan ini disebutkan dalam kerangka kerja COBIT 2019 berdasarkan *balance scorecard*, dengan hasil faktor desain 2 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:

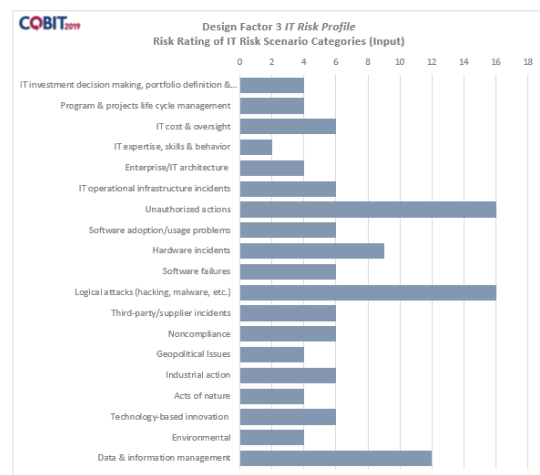


Gambar 3. Faktor Desain 2 (*Enterprise Goals*)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk tujuan organisasi ada di nilai 5 yaitu *managed digital transformation programs*. Kemudian nilai 4 *customer-oriented service culture, optimization of business process functionality, product and business innovation*. Hal ini karena tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah untuk mewujudkan kemudahan masyarakat pada layanan perizinan dengan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, melalui tansformasi digital. Hal tersebut didukung pada tujuan *managed digital transformation programs* yang juga bernilai 4.

- Faktor desain 3 (*Risk Profile*)

Profil resiko menyatakan jenis resiko yang terkait dengan TI organisasi yang sedang dihadapi dan menunjukkan area yang paling beresiko. Hasil faktor desain 3 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:



Gambar 4. Faktor Desain 4 (*Risk Profile*)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk profil resiko ada di nilai 16 yaitu *unauthorized actions* dan *logical attack*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah salah satu bagian dari instansi pemerintah yang berhubungan dengan data yang besar khususnya bidang perizinan dan akan berdampak pada banyak aktivitas masyarakat, yang karena itulah kemungkinan sistem diserang dan akses illegal terhadap sistem sangat besar dan bisa terjadi.

- Faktor desain 4 (*IT Related Issues*)

Faktor ini merupakan metode yang terkait dengan penilai TI organisasi dengan mempertimbangkan isu terkait TI yang sedang dialami. Hasil faktor desain 4 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:



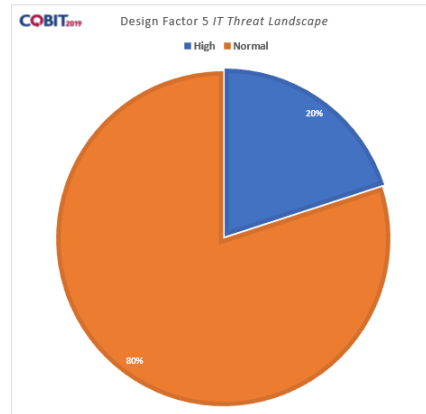
Gambar 5. Faktor Desain 4 (*IT Related Issues*)

Dari gambar dibawah, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk masalah terkait dengan IT ada pada masalah seperti kehilangan data dan aplikasi *error* masih sering ditemui. Selain itu, juga karena adanya kemungkinan kepada masyarakat dan instansi pemerintah dilayani oleh pegawai dengan keterampilan yang kurang memadai. Hal ini juga dapat menyebabkan tumpang tindih atau duplikasi yang membuat sumber daya menjadi tidak maksimal.

Tahap selanjutnya adalah memperbaiki lingkup sistem tata kelola dengan mempertimbangkan faktor desain 5 sampai 11 COBIT 2019. Dengan hasil identifikasi sebagai berikut:

- Faktor desain 5 (*Threat Landscape*)

Faktor ini berupa pandangan ancaman dimana dapat membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam mengidentifikasi ancaman pada saat beroperasi. Hasil faktor desain 5 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir ada pada gambar berikut ini.

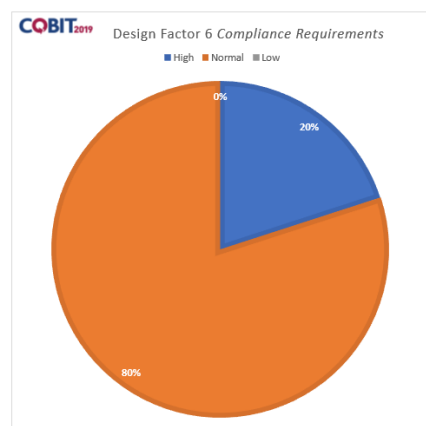


Gambar 6. Faktor Desain 5 (*Threat Landscape*)

Dari gambar dibawah dapat diketahui bahwa kisaran ancaman normal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah 80% karena ancaman yang dihadapi masih dapat dikendalikan selama masa operasional. Contohnya adalah ancaman kegagalan koneksi internet, dan ancaman listrik yang tidak stabil. Dan kisaran ancaman tinggi 20% karena masih disiapkan untuk beberapa kemungkinan terjadinya ancaman lainnya yang belum teridentifikasi.

- Faktor desain 6 (*Compliance Requirements*)

Faktor ini berupa persyaratan kepatuhan yang menjadi dasar organisasi. Hasil faktor desain 6 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:



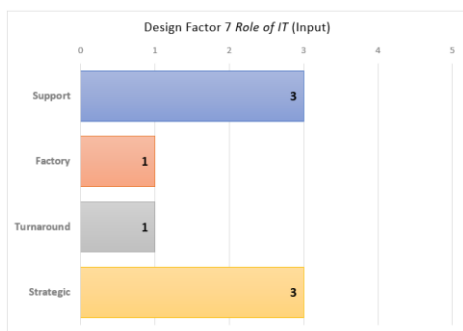
Gambar 7. Faktor Desain 6 (*Compliance Requirements*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa kisaran persyaratan kepatuhan normal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah 80% karena dalam operasionalnya harus mematuhi persyaratan umum berdasarkan peraturan pemerintah, contohnya pengurusan perizinan hanya dilakukan dengan menggunakan aplikasi. Dan kisaran persyaratan kepatuhan tinggi adalah 20% karena pelayanan perizinan harus sesuai dengan pedoman yang diberikan.

- Faktor desain 7 (*Role of IT*)

Faktor ini berupa peran TI untuk organisasi. Hasil faktor desain 7 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:

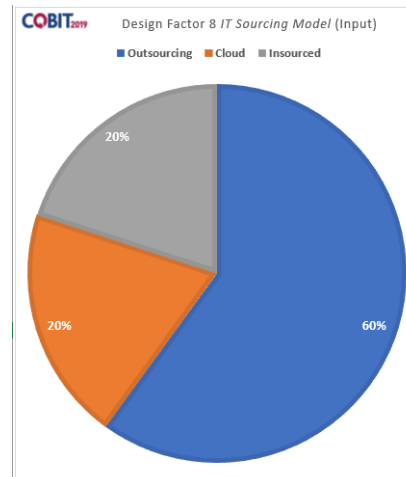


Gambar 8. Faktor Desain 7 (*Role of IT*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian support mendapatkan nilai 3 karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir menggunakan TI untuk mendukung operasinal layanan yang disediakan, karena penggunaan TI memiliki cukup pengaruh terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir yaitu memudahkan dalam melaksanakan proses pelayanan perizinan pada masyarakat.

- Faktor desain 8 (*Sourcing Model*)

Faktor ini berupa pengadaan yang diadopsi oleh organisasi. Hasil faktor desain 8 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:

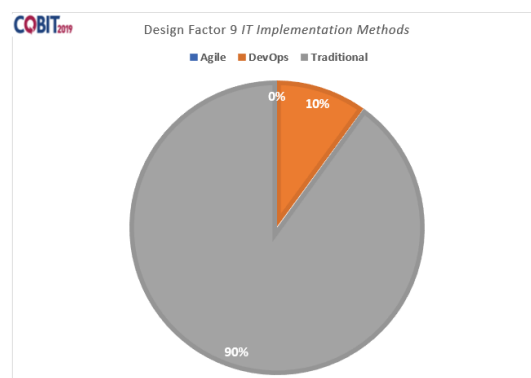


Gambar 9. Faktor Desain 8 (*Sourcing Model*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian outsourcing dinilai 60% karena hampir sebagian pelayanan TI pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir menggunakan pihak ketiga untuk memberikan jasa TI (jasa internet dan bantuan dalam pembuatan aplikasi). Selain itu, bagian *cloud* dinilai 20% karena masih menggunakan *gmail* untuk menghubungi pihak yang mengajukan perizinan. Kemudian 20% bagian *insourced* dinilai 20% karena dalam operasionalnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir dibantu oleh bagian TI di pusat dalam hal pengawasan sistem layanan yang ada.

- Faktor desain 9 (*Implementation Methods*)

Faktor ini berupa metode yang diadopsi organisasi dalam implementasi TI. Hasil faktor desain 9 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:

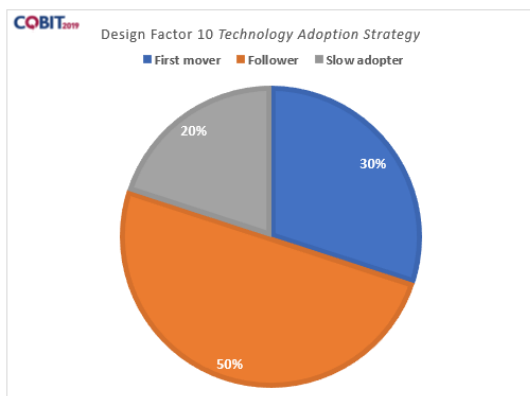


Gambar 10. Faktor Desain 9 (*Implementation Methods*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian tradisional dinilai 90% karena secara umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir menerapkan metode *traditional* dalam mengembangkan dan mengimplementasikan TI dalam hal ini dalam sistem pelayanan perizinan.

- Faktor desain 10 (*Technology Adaption Strategy*)

Faktor ini berupa strategi yang digunakan organisasi dalam mengadopsi teknologi baru. Hasil faktor desain 10 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut:



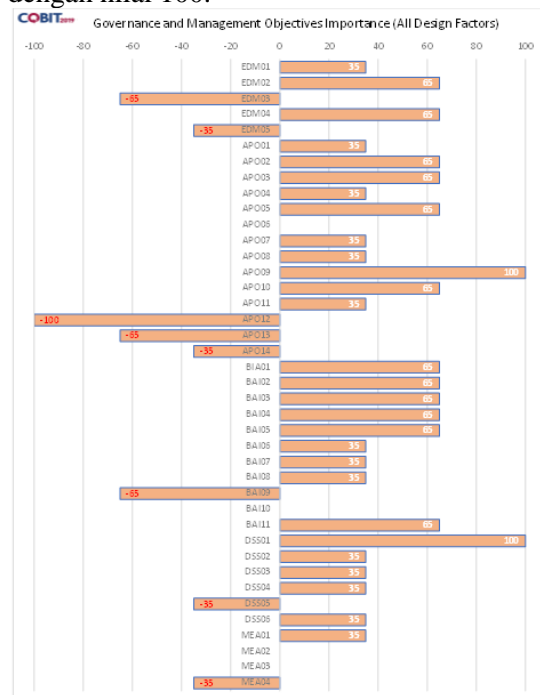
Gambar 11. Faktor Desain 10 (Technology Adaption Strategy)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian *follower* dinilai 50% karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir mengikuti pengembangan aplikasi yang sudah tersedia dan 30% slow adapter karena dengan setiap perubahan selalu diadopsi dengan relatif cepat.

- Faktor desain 11 (*Enterprise Size*)

Faktor ini merupakan faktor terakhir dari sistem tata kelola suatu organisasi. Didapatkan hasil berdasarkan faktor-faktor sebelumnya yaitu *core model* atau pemilihan domain yang menjadi proses penting yang harus diperhatikan oleh organisasi/institusi. Proses atau domain yang bernilai positif diatas 75 berarti penting untuk diprioritaskan, sedangkan proses bernilai negatif bukan prioritas bagi organisasi/institusi. Domain yang terpilih untuk saat ini adalah APO09 (*Managed Service Agreements*) dengan nilai

100, dan DSS01 (*Managed Operations*) dengan nilai 100.



#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mencari faktor desain yang mempengaruhi tata kelola dan menyediakan alur kerja untuk perencanaan struktur tata kelola yang sesuai dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. Hasil perencanaan manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir menghasilkan identifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar waktu untuk mencegah insiden berulang dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan tata kelola layanan teknologi informasi yang terjadi pada layanan teknologi informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. Kemudian perlu adanya keselarasan produk dan layanan yang mendukung teknologi informasi dan tingkat layanan dengan kebutuhan dan harapan organisasi/institusi dan masyarakat, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan, dan pemantauan produk. Serta perlu memastikan bahwa produk, layanan, dan teknologi informasi akan memenuhi



kebutuhan organisasi saat ini dan di masa mendatang. Faktor positif lainnya diharapkan juga untuk dapat diperhatikan agar teknologi informasi yang diimplementasikan semakin meningkat dan tepat guna.

## 5. SARAN

Pada prinsipnya, penelitian ini dapat membantu pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam peningkatan dan pengembangan layanan TI pada pada saat ini dan masa mendatang. Untuk itu penelitian berikutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian yang berkenaan dengan evaluasi Manajemen TI dengan menggunakan *framework* tata kelola TI yang lain seperti ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500.

## REFERENCE

- [1] T. Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2012.
- [2] Y. B. Widodo, A. Anindya, and T. Sutabri, "Pengembangan Aplikasi E-Reimbursement Karyawan Berbasis Android Pada PT Bringin Inti Teknologi," *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 7, no. 2, pp. 120–131, 2021, doi: 10.37012/jtik.v7i2.644.
- [3] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi)*. Penerbit ANDI.
- [4] Irwan, "Evaluasi Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5: Studi Kasus Pada Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik – Iisip Yapis Biak," *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, vol. 12, no. 2, pp. 1–14, 2017, doi: 10.52049/gemakampus.v12i2.36.
- [5] N. F. Najwa and T. D. Susanto, "Kajian dan Peluang Penelitian Tata Kelola Teknologi Informasi: Ulasan Literatur," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 5, p. 517, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201855827.
- [6] R. Patawala and A. D. Manuputty, "Audit Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Salatiga Menggunakan Framework Cobit 4.1 Domain Monitor and Evaluate," *Sebatik*, vol. 25, no. 1, pp. 42–49, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i1.1322.
- [7] Y. E. Daud, Y. Rindengan, and S. R. Sentinuwo, "Penerapan Cobit5 Build, Acquire and Implement Untuk Mengukur Kematangan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado," pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <http://repo.unsrat.ac.id/3082/>
- [8] D. Darmawan and A. F. Wijaya, "Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 pada PT. XYZ," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 1–17, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i1.139.
- [9] F. Adikara, "Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berdasarkan Cobit 5 Pada Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. 2, pp. 2–4, 2013.
- [10] M. Saleh, I. Yusuf, and H. Sujaini, "Penerapan Framework COBIT 2019 pada Audit Teknologi Informasi di Politeknik Sambas," *J. Edukasi dan Penelit. Inform.*, vol. 7, no. 2, p. 204, 2021, doi: 10.26418/jp.v7i2.48228.
- [11] ISACA Governance and Management, *COBIT 2019 Governance and Management Objectives (ISACA)*. 2019.
- [12] T. Sutabri, A. Suryatno, D. Setiadi, and E. S. Negara, "Improving naïve bayes in sentiment analysis for hotel industry in Indonesia," *Proc. 3rd Int. Conf. Informatics Comput. ICIC 2018*, no. October 2018, pp. 1–6, 2018, doi: 10.1109/IAC.2018.8780444.