

Evaluasi Kinerja Pengelolaan Customer Care Center (C3) Menggunakan Framework Cobit 4.1

Megawati¹, Syaifullah², Eki Saputra³, Christina Juliane⁴, Putri Wahyuni⁵

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi

^{1,2,3,5}Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

⁴STMIK AMIK Bandung

Email : megawati@uin-suska.ac.id¹, syaifullah@uin-suska.ac.id², eki.saputra@uin-suska.ac.id³,
Christina.juliane@stmik-amikbandung.ac.id⁴, poetri.wahyuni95@gmail.com⁵

Abstrak

Makalah ini membahas tentang Evaluasi Kinerja Pengelolaan Customer Care Center (C3) di Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN SUSKA RIAU menggunakan Cobit 4.1. Berdasarkan wawancara di C3 tentang kinerja TI terdapat permasalahan diantaranya tidak terintegrasinya kerangka kerja organisasi secara efektif, penyelesaian laporan kinerja yang tidak tepat waktu, kurangnya monitoring dari pimpinan terhadap kinerja TI, dan belum mengukur atau melakukan pemantauan terhadap pengendalian internalnya. Domain yang digunakan adalah Monitoring and Evaluate (ME) yaitu pada proses Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI (ME1). Teknik pengambilan sampel menggunakan diagram RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) sebanyak 3 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data menggunakan software Cobit Maturity Level Calculation. Pengelolaan kinerja TI C3 UIN SUSKA RIAU pada saat ini (as is) berada pada level 2 yaitu Repeatable but Intuitive dan kondisi yang diharapkan (to be) berada pada level 4 yaitu Manage and Measurable. Agar proses menjadi lebih baik maka diberikan tindakan berupa usulan perbaikan untuk setiap proses.

Kata kunci : Cobit, Evaluasi, Maturity Level, ME, RACI.

Abstract

This paper discusses about the Performance Evaluation of Customer Care Center (C3) Management at the Center for Information Technology and Data Base (PTIPD) UIN SUSKA RIAU using Cobit 4.1. Based on interviews in C3 about IT performance, there were problems including the lack of effective integration of the organizational framework, the lack of timely completion of performance reports, lack of monitoring from the leadership on IT performance, and not measuring or monitoring internal controls. The domain used is Monitoring and Evaluate (ME) that is in the process of Supervision and Evaluation of IT Performance (ME1). The sampling technique uses 3 RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) diagrams. The analysis technique used to process data using the Cobit Maturity Level Calculation software. The current management of IT C3 UIN SUSKA RIAU performance (as is) is at level 2, namely Repeatable but Intuitive and the conditions expected (to be) are at level 4, namely Manage and Measurable. In order for the process to be better, an action is given in the form of a proposed improvement for each process.

Keywords: Cobit, Evaluation, Maturity Level, ME, RACI.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi (TI) saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi karena dipercaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis organisasi, termasuk didalamnya institusi pendidikan [1]. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu *Monitoring* dan Evaluasi kinerja TI agar keberadaan TI mampu untuk menunjang kesuksesan organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) sebagai lembaga pendidikan yang mengemban tridharma perguruan tinggi (pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) ikut berperan aktif dalam memajukan kesejahteraan umum. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau juga ikut berperan dalam mengembangkan dan menyiarkan islam. Dalam misinya UIN SUSKA RIAU berupaya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni berbasis integrasi keislaman. UIN SUSKA RIAU sebagai lembaga pendidikan diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi, terutama teknologi informasi guna menunjang proses tridharma perguruan tinggi, dan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul dalam penyelenggaraan pendidikan berkelas dunia (*world class university*). Jadi tidak hanya ilmu keislaman, namun juga ilmu pengetahuan dan teknologi guna merealisasikan konsep integrasi dan penunjang pencapaian visi misi UIN SUSKA RIAU.

UIN SUSKA RIAU juga salah satu perguruan tinggi yang menyediakan jasa di bidang pelayanan adalah Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) Sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pengembangan dan implementasi teknologi informasi.

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) memberikan layanan IT Services di lingkungan kampus UIN SUSKA RIAU, layanan PTIPD seperti, pendaftaran billing, infrastruktur jaringan, aplikasi terpadu, layanan internet, sertifikasi/*training*. Selain itu PTIPD juga yang bertugas memastikan seluruh kondisi kinerja IT yang ada di UIN SUSKA RIAU. PTIPD memberikan salah satu fasilitas pelayanan terkait ketersediaan teknologi kepada mahasiswa, dosen dan pegawai di UIN SUSKA RIAU yaitu *customer care center (C3)*.

C3 di bentuk sejak Februari 2015 yang dikelola dibawah pimpinan Divisi Komunikasi dan Internet berfungsi sebagai pintu masuknya keluhan-keluhan pengguna dan menjadi penghubung antara pengguna dengan divisi-divisi yang bersangkutan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di civitas akademik dan UIN SUSKA RIAU. Saat ini kinerja TI yang ada di C3 UIN SUSKA RIAU dianggap masih kurang efektif dan efisien karena dalam kinerja TI tidak terdapat proses yang mencakup pendefinisian indikator kinerja yang relevan, pelaporan kinerja yang sistematis dan tepat waktu, tindakan cepat atas penyimpangan dan belum efektif dan efisien pengendalian internal yang ada di *Customer Care Center (C3)* UIN SUSKA RIAU.

Berdasarkan hasil wawancara pada kepala PTIPD UIN SUSKA RIAU Bapak Benny Sukma Negara, MT, wawancara kepada IT Helpdesk C3 Salti Realini Primasta,S.Kom, dan wawancara Manajer Divisi Komunikasi Dan internet Bapak Agus Surahmad,S.kom dan observasi langsung yang telah dilakukan masing-masing terdapat beberapa masalah, yaitu:

1. Tidak terintegrasinya kerangka kerja organisasi secara efektif
2. Penyelesaian laporan kinerja yang tidak tepat waktu
3. Kurangnya *monitoring* dari pimpinan terhadap kinerja TI
4. Belum mengukur atau melakukan pemantauan terhadap pengendalian internalnya

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *COBIT framework 4.1 (Control Objectives For Information and Related Technology)* dimana konsep dasar kerangka kerja COBIT adalah bahwa penentuan kendali dalam TI didasarkan kepada informasi yang diperlukan untuk mendukung tujuan bisnis dan informasi yang dihasilkan dari gabungan penerapan proses TI dan sumber daya terkait. Khususnya pada domain *Monitoring* dan Evaluasi (ME) yaitu pada proses *Monitoring* dan Evaluasi Kinerja TI (ME1) adalah manajemen efektifitas kinerja TI membutuhkan proses pemantauan.

PTIPD UIN SUSKA RIAU merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dimana pada awal berdirinya bernama Pusat Komputer (PUSKOM). Didirikannya pusat komputer saat itu berawal dari ide yang di susun dengan tujuan untuk menterjemahkan rencana strategis UIN SUSKA RIAU yang terangkum dalam Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi (RIPTI) untuk diharapkan dapat menjadi pusat kegiatan operasional dibidang teknologi informasi, ikut serta dalam usaha peningkatan kualitas pendidikan, pengajaran dan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat. PTIPD UIN SUSKA RIAU resmi berdiri didasari oleh surat keputusan nomor: 201/R/2006 yang di tandatangani oleh Rektor UIN SUSKA RIAU pada tanggal 27 juli 2006.

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktifitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Fokus evaluasi adalah individu, yaitu prestasi belajar yang dicapai kelompok atau kelas. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Selanjutnya, informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program [2].

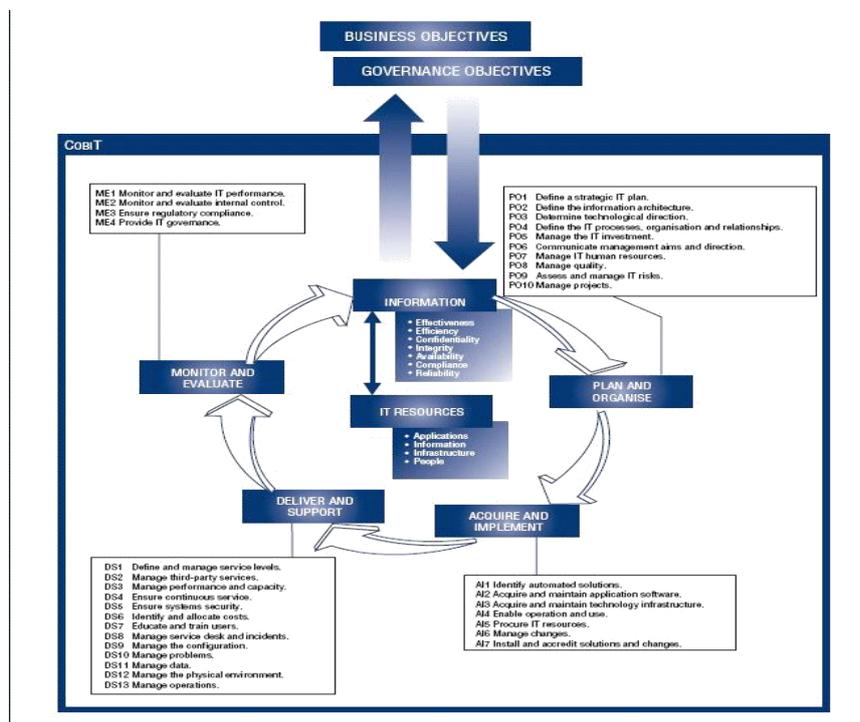
Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu (meter, kilogram, takaran dan sebagainya), pengukuran bersifat kuantitatif-Penilaian berarti menilai sesuatu. Sedangkan menilai itu mengandung arti, mengambil keputusan terhadap sesuatu yang berdasarkan pada ukuran baik atau buruk, sehat atau sakit, pandai atau bodoh dan sebagainya. Sedangkan penilaian bersifat kualitatif, mengukur adalah, membandingkan sesuatu dengan satu ukuran (bersifat kuantitatif), menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk (bersifat kualitatif), dan evaluasi meliputi kedua langkah tersebut di atas [3].

COBIT adalah sekumpulan dokumentasi best practices untuk IT governace yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap anatara risiko

bisnis, kebutuhan control dan masalah-masalah teknis TI. COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam identifikasi IT controls issue. COBIT berguna bagi para IT users karena memperoleh keyakinan atas kehandalan sistem aplikasi yang dipergunakan [4]. Sedangkan para manajer memperoleh manfaat dalam keputusan investasi di bidang IT serta infrastrukturnya, menyusun strategic IT Plan, menentukan information architecture, dan keputusan atas procurement (pengadaan/pembelian) mesin. Disamping itu, dengan keterandalan sistem informasi yang ada pada perusahaannya diharapkan berbagai keputusan bisnis dapat didasarkan atas informasi yang ada.

COBIT mendukung manajemen dalam mengoptimalkan investasi TI-nya melalui ukuran- ukuran dan pengukuran yang akan memberikan sinyal bahaya bila suatu kesalahan atau risiko akan atau sedang terjadi. Manajem perusahaan harus memastikan bahwa sistem kendali internal perusahaan bekerja dengan baik, artinya dapat mendukung proses bisnis perusahaan yang secara jelas menggambarkan bagaimana setiap aktivitas *control* individu memenuhi tuntutan dan kebutuhan informasi secara efektif terhadap sumberdaya TI perusahaan. Sumberdaya TI merupakan suatu elemen yang sangat disoroti Cobit, termasuk pemenuhan kebutuhan bisnis terhadap: efektivitas, efisiensi, kerahasiaan, keterpaduan, ketersediaan, kepatuhan pada kebijakan/ aturan dan keandalan informasi (*effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, dan reliability*) [4].

Pada dasarnya kerangka kerja COBIT terdiri dari 3 tingkat control objectives, yaitu *activities dan tasks, process, domains* activities dan *tasks* merupakan kegiatan rutin yang memiliki konsep daur hidup sedangkan task merupakan kegiatan yang dilakukan secara terpisah. Selanjutnya kumpulan *activity* dan *task* ini dikelompokkan ke dalam proses TI yang memiliki permasalahan pengelolaan TI yang sama dikelompokkan ke dalam domains. COBIT dirancang terdiri dari 34 high level control objectives yang menggambarkan proses TI yang terdiri dari 4 domain yaitu: *Plan and Organise, Acquire and Implement, Deliver and Support dan Monitor and Evaluate*. Berikut kerangka kerja COBIT yang terdiri dari 34 proses TI yang terbagi ke dalam 4 domain pengelolaan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Kerja COBIT [5]

Monitor and Evaluate merupakan domain yang memberikan pandangan bagi pihak manajemen berkaitan dengan kualitas dan kepatuhan dari proses yang berlangsung dengan kendali-kendali yang diisyaratkan. Semua proses harus dilakukan penilaian secara regular untuk memonitor bagaimana kualitas dan kepatuhan dalam pelaksanaannya, meliputi faktor

performansi pengelolaan, monitoring kontrol internal, serta kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

2. Metodologi Penelitian

Studi pendahuluan merupakan tahap awal dalam penelitian yaitu melakukan observasi dan survey secara langsung kelapangan untuk melihat permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

1. Rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dalam penelitian
Pada tahap rumusan masalah apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalah untuk serta menjelaskan tujuan dan manfaat dalam penelitian ini.
2. Studi pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk mencari referensi yang digunakan seperti buku – buku, jurnal, *paper*, *e- book* dan penelitian terdahulu.
3. Menentukan teknik dan alat penelitian

Peneliti menyebarkan kuisisioner/angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis untuk diisi oleh sumber informasi (responden). Pada penelitian ini kuisisioner yang disebarkan sesuai dengan sampel yang telah ditentukan yaitu sebanyak 3 orang responden. Kuisisioner pada penelitian ini menggunakan pengukuran Maturity level.

Peneliti mengumpulkan data dengan cara mencari sumber untuk mendapatkan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan baik dari buku, jurnal, paper maupun literatur -literatur yang sesuai dan mendukung.

1. Wawancara
Wawancara merupakan satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai.
2. Observasi
Observasi merupakan kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Dengan demikian observasi dapat dilakukan dengan penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Observasi dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu observasi sistematis dan observasi non sistematis.

3. Hasil dan Analisis

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan data dari proses pengumpulan data. Data – data yang diolah oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1. Analisis kondisi Existing

Saat ini proses pengelolaan TI di C3 masih kurang efektif dan efisien penerapannya terhadap teknologi informasi. Kinerja TI yang ada saat ini masih kurang terintegrasi dengan sistem manajemen organisasi selain itu C3 juga di kelola oleh satu orang sebagai admin dan mahasiswa yang magang dan sering terjadi pergantian karyawan, akibatnya sistem kinerja yang ada saat ini belum mencapai target kinerja dalam organisasi, kinerja yang relevan, pelaporan kinerja yang tidak tepat pada waktunya. Maka dari itu perlu dilakukan pengawasan terhadap kinerja TI terdefinisi dengan baik untuk memastikan bahwa hal yang benar telah dilakukan dan sejalan dengan arah dan kebijakan yang telah ditetapkan dan memberikan kepastian mengenai operasi dan kepatuhan sesuai perundang-undangan yang berlaku.

3.2. RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*)

Tahapan awal penggunaan metode COBIT, menurut ISACA [5] para auditor perlu memetakan RACI terlebih dahulu. RACI merupakan singkatan dari Responsible, Accountable, Consulted dan Informed. RACI chart adalah matriks untuk seluruh aktivitas atau otorisasi keputusan yang harus diambil dalam suatu organisasi yang dikaitkan dengan seluruh pihak atau posisi yang terlibat.

Dalam penelitian ini perhitungan responden berpedoman pada diagram RACI yang mana peran-peran yang didefinisikan pada diagram RACI adalah sebagai pemangku utama (*Key Stakeholder*) yang terkait secara langsung pada proses pengelolaan TI yang selanjutnya akan diinterpretasikan pada fungsional struktur pada C3 UIN SUSKA RIAU. Pimpinan yang berada pada posisi *Accountable* (penanggung jawab) yang akan menjadi responden dalam

penelitian ini, karena pimpinan yang menduduki fungsi inilah yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan menerima pelaksanaan proses TI.

3.3. Tingkat Kematangan Implementasi TI pada COBIT 4.1

Salah satu alat pengukur dari kinerja suatu sistem teknologi informasi adalah maturity level, yang berguna dalam pengontrolan setiap proses-proses teknologi informasi dengan metode penilaian [6]. Adapun generic maturity model yang digunakan adalah:

- a. 0 - Non-existent
- b. 1 - Initial/Ad Hoc
- c. 2 - Repeatable but Intuitive
- d. 3 - Defined Process
- e. 4 - Managed and measurable
- f. 5 - Optimised

3.4. ME1 (Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI)

Pengendalian performa IT yang efektif membutuhkan sebuah proses pengawasan yang baik. Proses pengawasan ini termasuk dalam mendefinisikan indikator performa yang relevan, sistematis, dan sebuah laporan yang dilakukan secara berkala serta penanganan yang cepat saat terjadi masalah [7].

Berikut adalah pembagian sub-domain yang berada pada ME1:

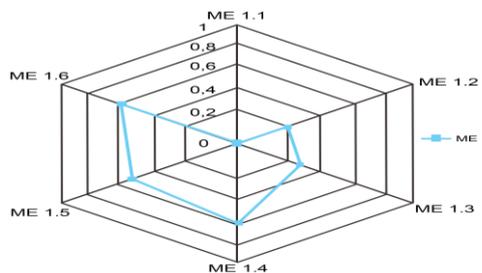
1. ME1.1 Monitoring Approach
2. ME1.2 Definition and Collection of Monitoring Data
3. ME1.3 Monitoring Method
4. ME1.4 Performance Assessment ME1.5 Board and Executive Reporting ME1.6 Remedial Actions

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada divisi dan jajaran manajemen, maka hasil perhitungan pada domain ME1 sebagai berikut:

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0	0,0	0
1	0,62	0,33	0,20
2	0,49	0,66	0,32
3	0,57	1	0,57
4	0,38	1,33	0,50
5	0,38	1,66	0,63
Maturity Level			1,92

Tabel 1. Hasil Perhitungan Domain ME1

Berdasarkan *Maturity* model pada proses ME1 yang diinterpretasikan dalam bentuk scoring 0 sampai 5, C3 PTIPD UIN SUSKA RIAU saat ini berada pada level 2 dengan nilai 1,92 yaitu *Repeatable But Intuitive* (Dapat Diulang) yang berarti proses pengelolaan kinerja TI sudah dikembangkan namun belum diterapkan oleh organisasi, metode yang digunakan selama ini belum sesuai dengan manajemen kinerja yang ada dan mulai melakukan identifikasi pelatihan dalam rencana kinerja. Hasil posisi *level maturity* terlihat pada Gambar 2:



Gambar 2. Spyder Chart Maturity Level

Maturity level tertinggi adalah proses ME1 yaitu berada pada level 2 dengan nilai 1,92, yang artinya proses ME1 ini pengelolaan kinerja TI pada C3 masih perlu melakukan pengembangan seperti laporan kinerja yang sistematis, dokumentasi laporan kinerja dan dan

pegawai khusus IT dan untuk pengawasan kinerja TI secara umum. Sementara itu proses ME2 juga berada pada level 2 dengan nilai 1,98 yang artinya proses ME2 ini *Repeatable But Intuitive* (Dapat Diulang).

3.6. Proses Pengawasan Dalam Pengelolaan Kinerja TI

Dalam penerapan kinerja TI di C3 berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa staf yang ada di C3 yaitu dengan kepala PTIPD bapak Benny Sukma Negara, MT, manajer divisi komunikasi dan internet bapak Agus Surahmad, S.kom dan kepada Admin C3 Ibuk Salty Realini Primasta, S.kom dianggap masih kurang efektif dan efisien karena dalam kinerja TI tidak terdapat proses yang mencakup pendefinisian indikator kinerja yang relevan, pelaporan kinerja yang tidak sistematis, dokumentasi laporan kinerja yang masih kurang tersusun dengan baik dan tidak tepat waktu, proses pengawasan terhadap kinerja TI di C3 masih kurang di perhatikan akibatnya kinerja yang ada di C3 masih banyak kekurangan.

Proses pengawasan terhadap pengelolaan kinerja TI dilakukan Pengawasan dilakukan langsung oleh kepala PTIPD bapak Benny Sukma Negara, MT dan manajer divisi komunikasi dan internet bapak Agus Surahmad, S.Kom yaitu bagian kinerja TI yang ada di C3 UIN SUSKA RIAU.

3.7. Analisis kesenjangan (Gap Analysis)

Setelah mengetahui tingkat kematangan *control objective* domain ME1 pada pengelolaan TI C3 UIN SUSKA RIAU saat ini (*as is*), maka perlu dilakukan penyesuaian dengan target kematangan *control objective* yang di inginkan (*to be*). Dengan demikian masih terdapat hal-hal yang belum sepenuhnya mencapai target yang diinginkan berdasarkan target pemenuhan yang diharapkan yaitu 3,77. Hal ini menyebabkan munculnya Gap sebesar 1,96.

Gap yang didapat merupakan selisih dari nilai indeks saat ini dengan *maturity level* yang ingin dicapai oleh pengelolaan TI C3 PTIPD UIN SUSKA RIAU. Dimana target nilai *maturity* yang diharapkan adalah tingkatan maksimal dari level *maturity (to be)* yaitu pada tingkat 4 (dikelola), hal ini didapat dari hasil kuesioner *to be* yang di berikan kepada 3 responden, dimana proses yang ada belum mencapai *best practice*, hal tersebut dapat dilakukan melalui proses perbaikan yang terus menerus. Total *gap* dan indek dapat di lihat dari tabel dibawah ini. Rumus menghitung nilai kesenjangan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai kesenjangan (Gap)} = \frac{\text{Nilai Harapan (to be)}}{\text{Nilai Saat Ini (as is)}}$$

Proses TI		Status		
		Saat ini	Harapan	GAP
ME1	Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI	1,92	3,77	1,96

Tabel 3. Nilai GAP

Dari Tabel 3 dapat diketahui keseluruhan penilaian nilai indeks maka posisi *level maturity* berada pada skala 2 yaitu *Repeatable But Intuitive* (Dapat Diulang). Maka tingkat *maturity level* manajemen pengelolaan TI C3 UIN SUSKA RIAU saat ini masih perlu melakukan perbaikan terhadap pengelolaan TI.

Tingkat kematangan yang akan menjadi acuan kedepannya dalam proses pengukuran tingkat kematangan pada pengelolaan kinerja TI C3 UIN SUSKA RIAU dapat ditentukan dengan melihat beberapa faktor sebagai berikut :

- a. Visi dan misi PTIPD UIN SUSKA RIAU.
- b. Hasil kuesioner tingkat kematangan (*tobe*) pengelolaan kinerja TI PTIPD UIN SUSKA RIAU.
- c. Wawancara dengan pihak pengelola
 Jika dilihat dari atribut model kematangan yang dihubungkan dengan kegiatan pengelolan TI, maka karakteristik agar mampu mencapai tingkat kematangan 4 antara lain:
 - a. Kepedulian dan komunikasi (*Awarness and communication*)
 Adanya pemahaman mengenai kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan mengenai kegiatan pengelolaan kinerja TI. Selain itu terdapat komunikasi yang standar dan

- formal antara manajemen dan pelaksana mengenai kebutuhan dan prosedur standar mengenai pelaksanaan kegiatan tersebut
- b. Kebijakan, Standar, dan Prosedur (*Policies, standards, and procedure*)
 Terdapat pemahaman mengenai praktik-praktik baik yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur yang telah terstandarisasi. Setiap aspek dari pengelolaan kinerja TI terdokumentasikan dan dapat dilakukan untuk keperluan bisnis jangka panjang
 - c. Perangkat bantu dan otomatisasi (*Tools and automation*)
 Terdapat perencanaan tertulis yang dijadikan pedoman kedepannya mengenai pengelolaan kinerja TI, kemudian terdapat pengintergrasian terhadap sistem manajemen organisasi
 - d. Keterampilan dan keahlian (*Skills and experites*)
 Kebutuhan mengenai keahlian ditentukan tiap proses yang berkaitan dengan pengelolaan kinerja TI harus benar-benar orang yang ahli memiliki kemampuan dibagian TI untuk pengelolaan tersebut
 - e. Pertanggung jawaban internal dan eksternal (*Responsibility and accountability*)
 Mereka yang ditugaskan dan menerima pekerjaan yang diberikan, menjalankan tanggung jawabnya. Tanggung jawab tersebut telah ditentukan setiap prosesnya.
 - f. Penetapan tujuan dan pengukuran (*goal setting and mesurement*)
 Terdapat ketetapan tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan pengelolaan kinerja TI. Selain itu meningkatkan efektifitas dan efesiensi kegiatan pengelolaan kinerja TI dan adanya upaya peningkatan infrastruktur terus menerus kedepannya.

3.8. Rekomendasi

Dari hasil analisis diatas untuk mengatasi gap yang ada maka dibuatlah strategi informasi berupa rekomendasi pada domain (IT proses) berdasarkan *Framework Control Objectivitas for Information Related and Technology* (COBIT) 4.1 guna mencapai tujuan yang diharapkan. Berikut ini pemaparan rekomendasi perbaikan hasil temuan tingkat kematangan pengelolaan kinerja TI pada C3 UIN SUSKA RIAU:

1.	ME 1 (Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI)	a. Membuat <i>Framework</i> pengukuran kinerja TI.
		b. Memantau kinerja dengan mencatat target, memberikan ringkasan review kinerja TI dan melakukan perbaikan berdasarkan pemantauan kinerja.
		c. Semua proses pemantauan harus di optimalkan dan mendukung tujuan organisasi.
		d. Dokumentasi untuk pengawasan kinerja TI perlu ditingkatkan dan dilaporkan kepada pimpinan.
		e. Pengukuran kinerja harus secara rutin dilakukan untuk mengukur kinerja dan di integrasikan kedalam kerangka kerja penilaian strategi.

Tabel 4. Rekomendasi Perbaikan Proses ME1

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pusat Teknolgi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN SUSKA RIAU telah menerapkan pengelolaan teknologi dan informasi rata-rata berada pada level 2 yaitu *Repeatable but Intutive* dari rentang nilai 0 sampai 5. Artinya Pusat Teknolgi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN SUSKA RIAU telah mealkukan pengelolaan cukup baik.
2. Dari hasil pengukuran *maturity level* memiliki nilai kesenjangan (gap) yaitu proses pengawasan dan eveluasi kinerja TI (ME1) dengan nilai maturity level saat ini (*as is*) 1,92 yaitu *Repeatable but intutive* dan kondisi diharapkan (*to be*) 3,77 yaitu *Manage and Measurable* (Dikelola). Hal ini dikarenakan kerangka kerja dalam manajemen tidak terintegrasi dengan baik, kurangnya pengawasan terhadap kinerja TI yang ada, pelaporan kinerja yang tidak sistematis dan pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak jelas.

3. Berdasarkan hasil analisis maturity level maka dibuatlah langkah-langkah usulan perbaikan terhadap pengelolaan kinerja TI Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) C3 yang di prioritaskan untuk proses yang memiliki tingkat kesenjangan (gap) yaitu proses pengawasan dan eveluasi kinerja TI (ME1)

Referensi

Jurnal:

- [1] Megawati, dan Fauzi Amrullah. Evaluasi Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Model Maturity Level Cobit 4.1 (Studi Kasus PT. BRI Cabang Bangkinang). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. 2014; 12(1): 99-105.
- [6] Permata Hakim U, dan Dedi Darwis. Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (EMIS) Menggunakan Framework COBIT 5 PT TDM Bandarlampung. *Jurnal TEKNOINFO*, 2016; 10(1): 1-6.
- [7] Ronny Kurniawan, dkk. Audit Aplikasi Medico Menggunakan Framework COBIT 4.1 Domain ME. *Jurnal TEKNOINFO*, 2018; 12(2): 1-5.

Buku:

- [3] Sarno, Riyanarto. *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press. 2009: 3,14, 16-21.
- [4] Gondodiyonto, Sanyoto. *Kerangka Kerja COBIT*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2007.
- [5] IT Governance Institute. *COBIT 4.1 Framework Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*. IT Governance Institute, 2007.