BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi Efektivitas

Evaluasi efektivitas adalah salah satu jenis evaluasi kebijakan yang mengukur apakah hasil dan dampak dari suatu program kebijakan sesuai dengan harapan, apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, dan apakah dampak yang diharapkan sebanding dengan upaya yang telah dilakukan (Badjuri, Abdulkahar, dan Yuwono, 2002:135). Evaluasi efektivitas dalam teknologi informasi di pemerintahan merujuk pada penilaian/ pengukuran sejauh mana penggunaan teknologi informasi dalam layanan untuk masyarakat mencapai tujuan yang diinginkan, seperti transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.2 Layanan Teknologi Informasi

Layanan teknologi informasi adalah sistem atau sarana yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam mendukung operasional dan mencapai tujuan bisnis. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti infrastruktur IT, aplikasi perangkat lunak, dukungan teknis, dan layanan lainnya yang terkait dengan teknologi informasi (Putri, 2023).

Layanan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui otomatisasi proses dan peningkatan efisiensi operasional; mengoptimalkan proses operasional dengan menyediakan alat dan sistem yang meningkatkan produktivitas karyawan dan memudahkan pelaksanaan tugas; menyediakan dukungan

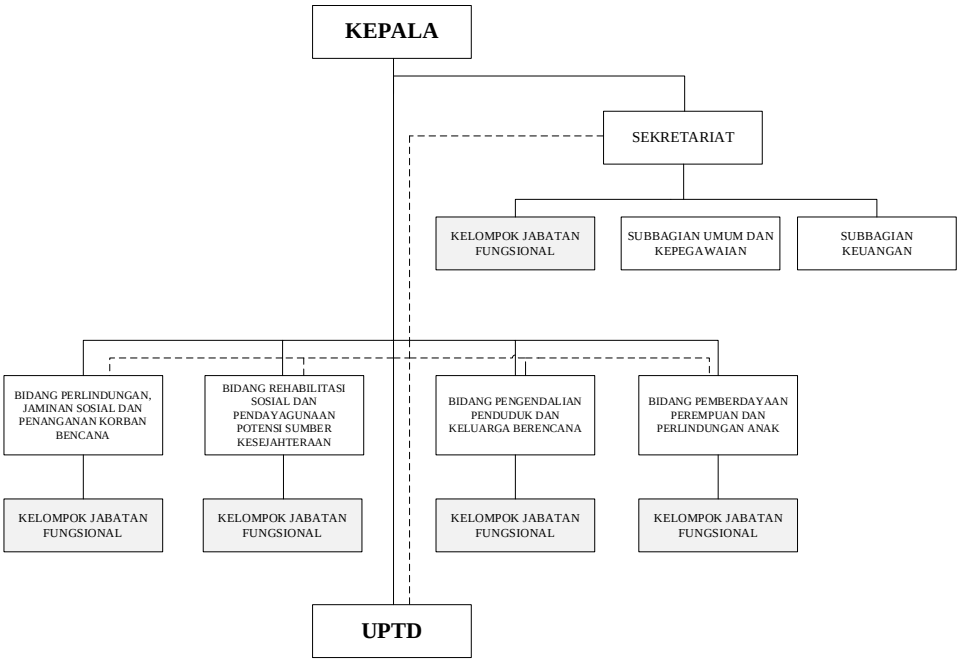
teknis yang mencakup bantuan dalam pemecahan masalah, pemeliharaan sistem, dan peningkatan perangkat lunak; meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya membangun loyalitas pelanggan terhadap perusahaan; serta meminimalkan risiko yang terkait dengan keamanan data, kegagalan sistem, dan masalah teknis lainnya melalui penerapan teknologi yang tepat dan efektif (Adelia, 2015).

2.3 Profil Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya

Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (Dinas Sosial PPKB P3A) Kabupaten Tasikmalaya merupakan instansi pemerintah daerah baru yang dibentuk pada awal masa perencanaan setelah pelantikan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah yang terpilih untuk periode 2021-2026. Pelaksanaan tugas pemerintahan wajib di bidang sosial memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan rehabilitasi sosial, perlindungan dan jaminan sosial, penanganan korban bencana, serta pemberdayaan sosial.

Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya berperan dalam bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dengan melakukan berbagai upaya, seperti penyetaraan gender, perencanaan serta pembangunan yang mengedepankan perspektif gender, pemberdayaan perempuan, perlindungan bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan, serta peningkatan mutu keluarga termasuk pemenuhan hak anak. Berikut ini adalah profil lengkap dari Dinas Sosial PPKB P3A.

2.3.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas PPKB P3A Kab Tasikmalaya

2.3.2 Tugas Pokok

Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta tugas pembantuan.

2.3.3 Fungsi

Perumusan kebijakan bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

a. Pelaksanaan kebijakan bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

b. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

c. Pelaksanaan administrasi dinas bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2.3.4 Visi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya

Visi " Berjiwa Sosial, Profesional, Ikhlas dan Tuntas dalam Pelayanan"

2.3.5 Misi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya

Adapun beberapa Misi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya, yaitu:

a. Mengutamakan Peningkatan Perlindungan Jaminan Sosial, Rehabilitasi Sosial dan Peemberdayaan Sosial.

b. Mengutamakan Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat.

c. Mengutamakan pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

2.3.6 Kinerja Layanan Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya

Gambar 2. 2 IKM Dinas PPKB P3A Kab Tasikmalaya

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Komplek Perkantoran Jalan Sukapura II Tlp. (0265) 333156
Website dinsosppkbp3a.tasikmalayakab.go.id Email : dinsosppkbp3a@tasikmalayakab.go.id
Singaparna – 46415

DATA JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2021 - 2024

NO	TOTAL JUMLAH PENGADUAN DITERIMA	TOTAL JUMLAH PENGADUAN DITERIMA	RATA-RATA PENYELESAIAN (Dalam hari)	PERSENTASE PENYELESAIAN
1	April - Desember 2021	18	10 Hari	100%
2	2022	26	4 Hari	100%
3	2023	22	2 Hari	100%
4	Januari - Agustus 2024	19	1 Hari	100%

Singaparna, 2 Agustus 2024
Ketua Tim Pengelola Pengaduan

dr. Hj. ELI HENDALIA, M.H. Kes
Pembina Tingkat I - IV/b
NIP. 19680829 200212 2 003

Gambar 2. 3 Rekap Data Jumlah Pengaduan

2.4 *Framework* COBIT 2019

Control Objective Information Technology (COBIT) merupakan sebuah *framework* yang diterbitkan oleh organisasi ISACA (*Information Systems Audit and Control Associa*) yang memantau tata kelola dan pengelolaan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi (Setiawan, R, A. 2022). COBIT 2019 termasuk *framework* tata kelola TI terbaru yang dikembangkan oleh ISACA. COBIT 2019 memberikan panduan lengkap dalam mengelola dan mengendalikan teknologi informasi (TI) secara efisien. *Framework* ini mencakup prinsip-prinsip dasar tata kelola yang dirancang untuk memastikan bahwa TI berfungsi secara optimal dalam mendukung strategi bisnis dan mengelola risiko. COBIT 2019 memperkenalkan elemen-elemen baru seperti tujuan tata kelola dan alat pengukuran yang mendukung peningkatan kinerja dan kepatuhan dalam pengelolaan TI (Ravi Kumara, 2020).

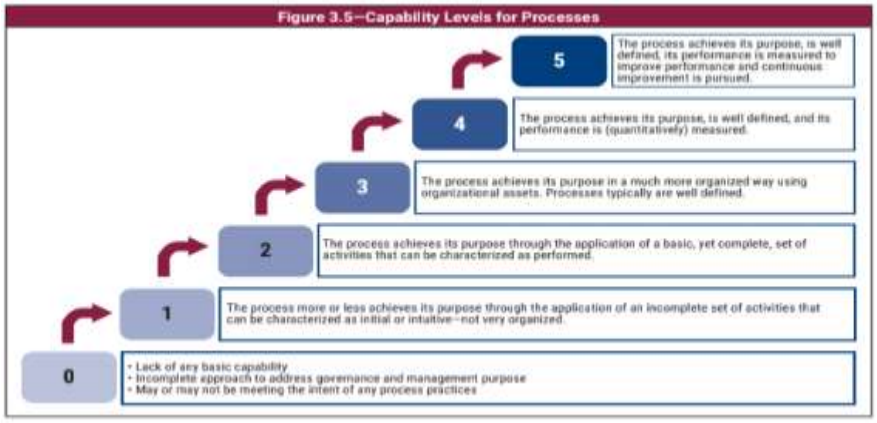
Framework ini dirancang untuk membantu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis melalui pengelolaan dan tata kelola teknologi informasi (TI) yang efektif. COBIT 2019 mencakup mencakup seluruh aspek tata kelola TI, termasuk perencanaan, pengelolaan, pengawasan, dan evaluasi. COBIT 2019 berfokus pada area tertentu dapat ditentukan oleh organisasi atau perusahaan sesuai dengan strategi dan tujuan bisnisnya.

COBIT 2019 memiliki dua fokus utama yaitu tata kelola dan manajemen. Tata kelola melibatkan evaluasi kebutuhan dan preferensi *stakeholder* untuk menentukan tujuan bisnis, menetapkan prioritas, serta memantau kinerja dan kepatuhan perusahaan. Sedangkan, manajemen merencanakan, membangun, menjalankan, dan memantau

aktivitas berdasarkan arahan tata kelola untuk mencapai tujuan perusahaan (ISACA, 2018).

2.5 Capability level

COBIT 2019 memiliki tingkatan kapabilitas untuk memberikan kerangka kerja yang dapat meningkatkan dan menilai kemampuan proses dalam mencapai suatu tujuan. COBIT 2019 memiliki enam (6) tingkatan kapabilitas, serta dari setiap *level* kemampuan nya dapat menampilkan karakteristik umum (ISACA, 2018).



Gambar 2. 4 Kapailitas Level COBIT 2019

Adapun untuk keterangan lebih jelasnya dari setiap *level capability*-nya sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Capability Levels

Capability Level	**Keterangan**
Level 0: Incomplete	Pada *level* ini, perusahaan atau organisasi belum memiliki kemampuan dasar untuk mengelola teknologi informasi

	dengan baik dan belum memiliki struktur tata kelola yang jelas.
Level 1: Performed	Pada *level* ini, perusahaan atau organisasi sudah memiliki struktur tata kelola yang jelas, tetapi serangkaian aktivitas yang belum lengkap, belum terorganisir dengan baik.
Level 2: Managed	Pada *level* ini, perusahaan atau organisasi sudah mencapai tujuannya dengan serangkaian aktivitas dasar yang sudah lengkap, konsisten, dan memiliki struktur tata kelola yang jelas.
Level 3: Established	Pada *level* ini, perusahaan atau organisasi mencapai tujuannya dengan cara yang lebih terorganisir menggunakan sumber daya. serta sudah konsisten dan memiliki struktur tata kelola yang jelas.
Level 4: Predictable	Pada *level* ini, tingkat ini mencapai tujuannya, sudah terdefinisi dengan baik, dan kinerjanya diukur secara kuantitatif.
Level 5: Optimizing	Pada *level* terakhir ini sudah mencapai tujuannya, terdefinisi dengan baik, kinerjanya diukur untuk meningkatkan performa, dan ada upaya peningkatan berkelanjutan.

Penilaian terhadap kemampuan proses dan aktivitas perlu dilakukan sesuai dengan tingkat kapabilitas dalam kerangka kerja COBIT 2019: *Governance and Management Objectives* yang disesuaikan dengan masing-masing tujuan proses (Abdul Azis, 2023).

Karakteristik Peringkat Tingkat Kemampuan menggunakan skala evaluasi berikut, menurut ISACA (2018):

1. N = *Unachieved* (0% – 15%)

   (Pada tingkat ini tidak ada hasil pencapaian atau bukti selama prosedur)

2. P = *Partially Achieved* (15% – 50%)

   (Pada tingkat ini ada sejumlah pencapaian atau bukti selama proses berlangsung, namun ada juga sejumlah elemen yang tidak dapat diprediksi).

3. L = *Largely Achieved* (50% – 85%)

   Pada tingkat ini ada bukti capaian dan pencapaiannya, namun proses yang dievaluasi ada kekurangannya.

4. F = *Fully Achieved* (85% – 100%)

   Pada tingkat ini terdapat bukti keberhasilan dan tidak ada kekurangan pada metode yang dinilai.

2.6 Domain DSS

DSS (*Deliver, Service, and Support*) adalah salah satu domain COBIT 2019 yang berfokus pada penyampaian operasional dan dukungan layanan teknologi informasi yang termasuk diantaranya keamanan (Windasari, dkk, 2022).

Domain DSS dalam COBIT 2019 ini mencakup berbagai proses yang memiliki tujuan untuk dapat memastikan layanan teknologi informasi dapat disampaikan dengan baik dan efisien, serta mendukung kebutuhan bisnis dan dapat meminimalisir risiko terkait operasi dan dukungan teknologi informasi (ISACA, 2018).

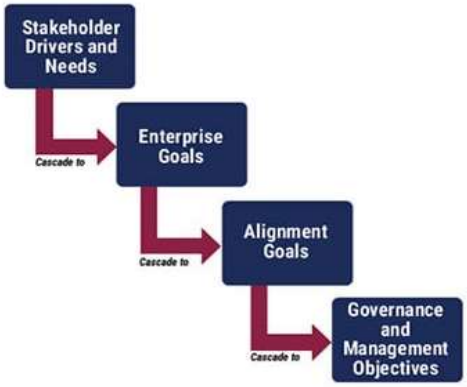
2.7 Domain MEA

(MEA) *Monitor, Evaluate, and Assess* adalah salah satu domain COBIT 2019 yang berfokus pada pemantauan kinerja dan kesesuaian teknologi informasi dengan kinerja internal yang sudah ditentukan targetnya, sasaran kontrol internal dan persyaratan eksternal pada organisasi atau perusahaan (Windasari, dkk, 2022).

Domain MEA dalam COBIT 2019 ini sudah mencakup proses-proses penting yang dapat memastikan dalam pengelolaan tata kelola dan manajemen teknologi informasi dalam mendukung tujuan bisnis, mematuhi regulasi serta mengelola risiko secara efektif. Di dalam domain MEA ini melibatkan beberapa proses diantaranya seperti pemantauan kinerja, evaluasi pengendalian internal, kepatuhan terhadap eksternal dan pelaksanaan audit serta jaminan kualitas (ISACA, 2018).

2.8 Goal Cascade

Goal Cascade menurut ISACA (2018) adalah mekanisme yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) menjadi tujuan yang lebih spesifik dan dapat diimplementasikan di tingkat perusahaan, TI, dan *enabler* (pendukung) dalam organisasi. *Goal Cascade* ini membantu organisasi memastikan bahwa kebutuhan stakeholder dapat diakomodasi secara sistematis melalui tujuan yang jelas dan terintegrasi dari tingkat strategis hingga operasional, sehingga mendukung tata kelola dan manajemen TI yang efektif (ISACA, 2018)



Gambar 2. 5 COBIT Goals Cascade (ISACA, 2019)

2.8.1 *Stakeholder Drivers and Needs*

Kebutuhan para pemangku kepentingan (*Stakeholder*) perlu diperbaharui menjadi rencana yang dapat diimplementasikan oleh organisasi.

2.8.2 *Enterprise Goals* (Tujuan Perusahaan)

Terdapat *Enterprise Goals* (Tujuan Perusahaan) dalam COBIT 2019, ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. 2 Enterprise Goals

Acuan	Dimensi *Balance Scorecard* (BSC)	Tujuan Perusahaan
EG01	*Financial*	Portofolio produk dan layanan kompetitif
EG02		Risiko bisnis yang dikelola
EG03		Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal
EG04		Kualitas informasi keuangan
EG05	*Customer*	Budaya layanan berorientasi pelanggan
EG06		Keberlanjutan dan ketersediaan layanan bisnis
EG07		Kualitas informasi manajemen
EG08	*Internal*	Optimalisasi fungsi proses bisnis internal
EG09		Optimalisasi biaya proses bisnis

EG10		Keterampilan staf, motivasi dan produktivitas
EG11		Kepatuhan terhadap kebijakan internal
EG12	*Growth*	Program transformasi digital yang dikelola
EG13		Inovasi produk dan bisnis

Proses pemetaan dilakukan dengan menghubungkan visi dan misi perusahaan dengan tujuan perusahaan, kemudian menyelaraskan tujuan-tujuan tersebut dengan tujuan dalam COBIT 2019. Setelah tujuan perusahaan ditetapkan dan diterima oleh organisasi, pemetaan dilakukan menggunakan tabel yang menunjukkan hubungan antara tujuan perusahaan dan tujuan penyelarasan COBIT 2019, di mana "P" menandakan tujuan primer dan "S" menandakan tujuan sekunder.

Penjelasan ini merujuk pada praktik pemetaan dalam tata kelola TI yang membantu memastikan keselarasan strategi bisnis dengan tujuan TI secara sistematis (ISACA, 2018).

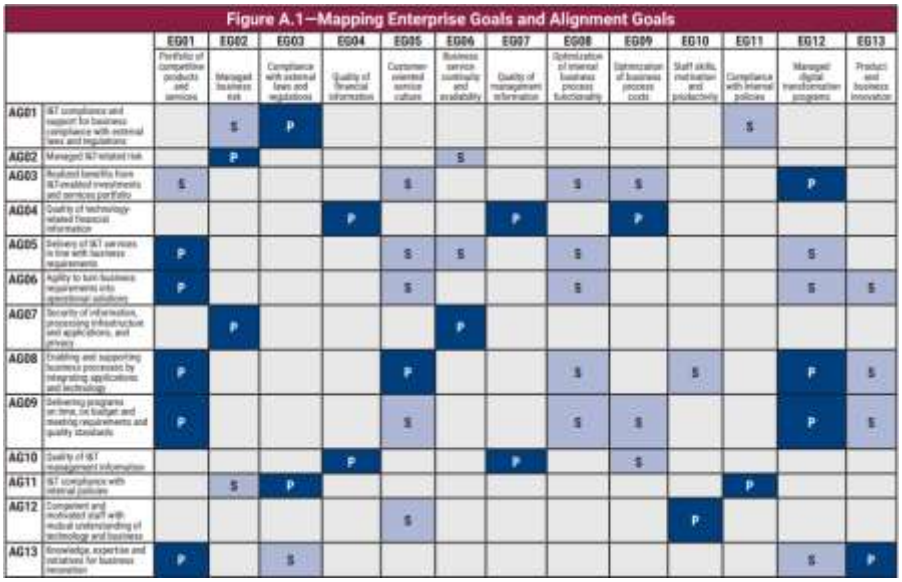


Figure A.1—Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals

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

Gambar 2. 6 Mapping Enterprise Goals dan Alignment Goals

2.8.3 *Alignment Goals* (Tujuan Penyelarasan)

Proses penyelarasan ini dilakukan dengan memetakan tujuan bisnis (*Enterprise Goals*) ke tujuan penyelarasn (*Alignment Goals*), sehingga setiap tujuan TI dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis secara efektif.

Tabel 2. 3 Alignment Goals

Acuan	Dimensi *Balance Scorecard* (BSC)	Tujuan Perusahaan
AG01	*Financial*	Memastikan teknologi informasi (TI) mendukung bisnis agar tetap patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku.
AG02		Mengelola risiko yang berhubungan dengan TI secara efektif.
AG03		Mendapatkan manfaat nyata dari investasi dan layanan TI yang ada.
AG04		Menjaga kualitas data keuangan yang berkaitan dengan teknologi.
AG05	*Costumer*	Memberikan layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis.
AG06		Cepat dalam mengubah kebutuhan bisnis menjadi solusi operasional.
AG07	*Internal*	Melindungi keamanan informasi, infrastruktur, aplikasi, dan menjaga privasi.
AG08		Mendukung proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi.
AG09		Menyelesaikan program tepat waktu, sesuai anggaran, dan kualitas yang diharapkan.
AG10		Menjaga kualitas informasi manajemen TI.
AG11		Memastikan TI mengikuti kebijakan internal perusahaan.
AG12	*Learning & Growth*	Memiliki staf yang ahli, termotivasi, dan memahami teknologi serta bisnis secara bersamaan.
AG13		Mendorong pengetahuan, keterampilan, dan ide-ide baru untuk inovasi bisnis.

Figure—A.2 Mapping Governance and Management Objectives to Alignment Goals

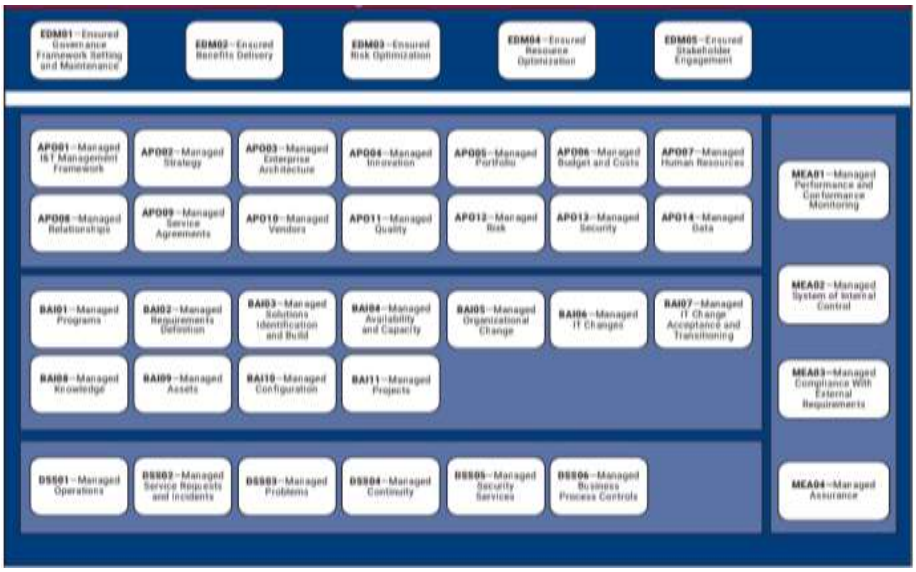
		AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13
		I&T compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Managed I&T-related risk	Realized benefits from I&T-enabled investments and services portfolio	Quality of technology-related financial information	Delivery of I&T services in line with business requirements	Agility to turn business requirements into operational solutions	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	Quality of I&T management information	I&T compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
EDM01	Ensured governance framework setting and maintenance	P	S	P					S			S		
EDM02	Ensured benefits delivery			P		S	S		S					S
EDM03	Ensured risk optimization	S	P					P				S		
EDM04	Ensured resource optimization			S		S	S		S	P			S	
EDM05	Ensured stakeholder engagement				S						P	S		
APO01	Managed I&T management framework	S	S	P		S		S	S	S	S	P		
APO02	Managed strategy			S		S	S		P				S	S
APO03	Managed enterprise architecture			S		S	P	S	P					
APO04	Managed innovation			S			P		S				S	P
APO05	Managed portfolio			P		P	S		S	S				
APO06	Managed budget and costs			S	P					P	S			
APO07	Managed human resources			S		S				S			P	P
APO08	Managed relationships			S		P	P		S	S			P	P
APO09	Managed service agreements					P			S					
APO10	Managed vendors					P	S			S				
APO11	Managed quality			S	S	S				P	P			
APO12	Managed risk		P					P						
APO13	Managed security	S	S					P						
APO14	Managed data	S	S		S			S			P			
BAI01	Managed programs			P			S		S	P				
BAI02	Managed requirements definition			S		P	P		S	P			S	
BAI03	Managed solutions identification and build			S		P	P		S	P				
BAI04	Managed availability and capacity					P		S		S				
BAI05	Managed organizational changes			P		S	S		P	P			S	
BAI06	Managed IT changes		S			S	P		S					
BAI07	Managed IT change acceptance and transitioning		S				P			S				
BAI08	Managed knowledge			S			S		S	S			P	P
BAI09	Managed assets				P						S			
BAI10	Managed configuration					S		P						
BAI11	Managed projects			P		S	P			P				
DSS01	Managed operations					P			S					
DSS02	Managed service requests and incidents		S			P		S						
DSS03	Managed problems		S			P		S						
DSS04	Managed continuity		S			P		P						
DSS05	Managed security services	S	P			S		P				S		
DSS06	Managed business process controls		S			S		S	P			S		
MEA01	Managed performance and conformance monitoring	S		S		P				S	P	S		
MEA02	Managed system of internal control	S	S		S	S		S		S	S	P		
MEA03	Managed compliance with external requirements	P										S		
MEA04	Managed assurance	S	S		S	S		S			S	P		

Gambar 2. 7 Mapping Governance and Management Objectives to AG

Gambar di atas ini merupakan tabel pemetaan antara tujuan tata kelola dan pengelolaan COBIT 2019 serta tujuan penyelarasannya ada di urutan berikutnya Huruf “P” pada tabel merujuk pada primer dan “S” merujuk pada sekunder.

2.8.4 *Governance and Management Objectives* (Tujuan Tata Kelola dan Manajemen)

Panduan desain tata kelola TI dalam COBIT 2019 berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi proses-proses kunci yang perlu dievaluasi oleh organisasi atau perusahaan. Selain itu, penilaian tingkat kemampuan dilakukan dengan menggunakan model kapabilitas yang ada dalam COBIT 2019. (Abdul Azis, 2023). Tujuan tata kelola atau manajemen selalu berkaitan dengan satu proses dan serangkaian komponen terkait dari jenis lain untuk membantu mencapai tujuan tersebut. Tujuan tata kelola berkaitan dengan proses tata kelola, sedangkan tujuan manajemen berkaitan dengan proses manajemen. Tujuan tata kelola dan manajemen dalam COBIT dikelompokkan menjadi lima domain. Domain tersebut memiliki nama dengan kata kerja yang mengungkapkan tujuan utama dan area aktivitas tujuan yang terkandung di dalamnya.



Gambar 2. 8 Domain COBIT 2019

Sasaran tata kelola dan manajemen dalam COBIT dikelompokkan ke dalam lima domain utama. Setiap domain memiliki nama yang mencerminkan tujuan dan area aktivitas yang ditargetkan:

a. *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM) adalah domain dalam tata kelola yang berfungsi bagi badan pengelola untuk menilai berbagai opsi strategi, mengarahkan manajemen senior terkait pilihan yang diambil, serta mengawasi pelaksanaan dan pencapaian strategi tersebut.
b. *Align, Plan, and Organize* (APO), domain ini mencakup keseluruhan organisasi, strategi, dan aktivitas pendukung untuk teknologi informasi.
c. *Build, Acquire, and Implement* (BAI), domain ini berfokus pada definisi, akuisisi, dan implementasi solusi teknologi informasi serta integrasinya dalam proses bisnis.
d. *Deliver, Service, and Support* (DSS), domain ini mencakup pengiriman operasional dan dukungan layanan teknologi informasi, termasuk aspek keamanan.
e. *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA), domain ini berfokus pada pemantauan kinerja dan kesesuaian teknologi informasi dengan target kinerja internal, tujuan pengendalian internal, dan persyaratan eksternal.

Tabel 2. 4 Deskripsi Domain COBIT 2019

Domain	Tujuan Proses	Deskripsi
EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*)	EDM01 - *Ensured Governance Framework Setting and Maintenance*	Memastikan kerangka kerja tata kelola diatur dan dipelihara untuk mendukung tujuan perusahaan.
	EDM02 - *Ensured Benefits Delivery*	Memastikan manfaat yang diharapkan dari investasi TI dapat dicapai.
	EDM03 - *Ensured Risk Optimization*	Mengoptimalkan risiko untuk mengurangi dampak negatif pada bisnis.
	EDM04 - *Ensured Resource Optimization*	Mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI untuk mendukung tujuan bisnis.
	EDM05 - *Ensured Stakeholder Engagement*	Memastikan keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan TI.
APO (*Align, Plan, and Organize*)	APO01 - *Managed IT Management Framework*	Mengelola kerangka kerja manajemen TI untuk mendukung strategi dan tujuan perusahaan.
	APO02 - *Managed Strategy*	Mengembangkan dan memelihara strategi TI yang selaras dengan strategi bisnis.

	APO03 - *Managed Enterprise Architecture*	Mengelola arsitektur perusahaan untuk mendukung proses bisnis dengan TI.
	APO04 - *Managed Innovation*	Mengelola inovasi untuk meningkatkan nilai bisnis dari teknologi.
	APO05 - *Managed Portfolio*	Mengelola portofolio TI untuk memaksimalkan nilai bisnis.
	APO06 - *Managed Budget and Costs*	Mengelola anggaran dan biaya TI secara efektif.
	APO07 - *Managed Human Resources*	Mengelola sumber daya manusia yang terkait dengan TI.
	APO08 - *Managed Relationships*	Mengelola hubungan antara bisnis dan TI.
	APO09 - *Managed Service Agreements*	Mengelola perjanjian layanan untuk memastikan layanan TI memenuhi kebutuhan bisnis.
	APO09 - *Managed Service Agreements*	Mengelola pemasok TI untuk memastikan mereka mendukung tujuan bisnis.
	APO11 - *Managed Quality*	Mengelola kualitas layanan dan produk TI.
	APO12 - *Managed Risk*	Mengelola risiko TI untuk melindungi nilai bisnis.

	APO13 - *Managed Security*	Mengelola keamanan informasi untuk melindungi aset bisnis.
	APO14 - *Managed Data*	Mengelola data agar bisa diakses, diandalkan, dan aman.
BAI (*Build, Acquire, and Implement*)	BAI01 - *Managed Programs*	Mengelola program dan proyek TI untuk mencapai hasil yang diinginkan.
	BAI02 - *Managed Requirements Definition*	Mendefinisikan kebutuhan bisnis yang harus dipenuhi oleh solusi TI.
	BAI03 - *Managed Solutions Identification and Build*	Mengidentifikasi dan membangun solusi TI yang sesuai.
	BAI04 - *Managed Availability and Capacity*	Mengelola ketersediaan dan kapasitas layanan TI.
	BAI05 - *Managed Organizational Change*	Mendukung perubahan organisasi yang disebabkan oleh implementasi TI.
	BAI06 - *Managed IT Changes*	Mengelola perubahan dalam lingkungan TI.
	BAI07 - *Managed IT Change*	Mengelola penerimaan dan transisi perubahan TI.

	Acceptance and Transitioning	
	BAI08 - *Managed Knowledge*	Mengelola pengetahuan yang berkaitan dengan TI.
	BAI09 - *Managed Assets*	Mengelola aset TI untuk mendukung tujuan bisnis.
	BAI10 - *Managed Configuration*	Mengelola konfigurasi aset dan layanan TI.
	BAI11 - *Managed Projects*	Mengelola proyek TI untuk memastikan mereka memenuhi tujuan bisnis.
DSS (*Deliver, Service, and Support*)	DSS01 - *Managed Operations*	Mengelola operasi TI untuk memastikan layanan yang andal.
	DSS02 - *Managed Service Requests and Incidents*	Mengelola permintaan layanan dan insiden untuk meminimalkan dampak negatif pada bisnis.
	DSS03 - *Managed Problems*	Mengelola masalah TI untuk mengurangi dampak pada bisnis.
	DSS04 - *Managed Continuity*	Mengelola kontinuitas layanan TI untuk memastikan keberlanjutan bisnis.
	DSS05 - *Managed Security Services*	Mengelola layanan keamanan untuk melindungi aset informasi.

	DSS06 - *Managed Business Process Controls*	Mengelola pengendalian proses bisnis yang terkait dengan TI.
MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*)	MEA01 - *Managed Performance and Conformance Monitoring*	Memantau kinerja dan kesesuaian layanan TI dengan tujuan yang ditetapkan.
	MEA02 - *Managed System of Internal Control*	Mengelola sistem pengendalian internal TI.
	MEA03 - *Managed Compliance with External Requirement*s	Memastikan kepatuhan terhadap persyaratan eksternal yang relevan.
	MEA04 - *Managed Assurance*	Mengelola penilaian dan jaminan atas efektivitas pengendalian dan proses TI.

2.9 RACI *chart*

RACI adalah sebuah model yang digunakan untuk menjelaskan peran dan tanggung jawab dalam suatu proses atau proyek. RACI merupakan singkatan dari empat komponen yaitu *responsible* (pihak yang menjalankan tugas atau pekerjaan), *accountable* (bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan dan memberi arahan), consulted (memberikan masukan atau saran), dan informed (menerima infromasi atau laporan terkait pelaksanaan aktivitas) komponen RACI ini membantu memperjelas

peran dan tanggung jawab tim dalam suatu aktivitas, sehingga dapat mengindari peran atau tanggung jawab yang tumpang tindih ((Maya Destriani, 2023).

Adapun penjelasan dari komponen-komponen pada Grafik RACI menurut ISACA (2018) adalah sebagai berikut :

1. *Responsible* (R)

Responsible merupakan orang atau tim yang bertugas langsung mengerjakan suatu aktivitas atau tugas. Pihak ini bertanggung jawab memastikan pekerjaan tersebut selesai dengan baik dan tepat waktu.

2. *Accountable* (A)

Accountabel merupakan pihak yang bertanggung jawab akhir atas hasil dari tugas tersebut. Pihak ini memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dan memastikan bahwa tugas dilaksanakan sesuai standar.

3. *Consulted* (C)

Consulted merupakan pihak yang memberikan masukan, saran, atau keahlian selama proses pelaksanaan tugas. Komunikasi dengan bagian ini bersifat dua arah, karena pihak ini dilibatkan aktif untuk membantu pengambilan keputusan atau penyelesaian masalah.

4. *Informed* (I)

Informed merupakah orang atau kelompok yang perlu diberi informasi tentang perkembangan atau hasil tugas, tetapi tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan atau pengambilan keputusan. Komunikasi dengan pihak ini bersifat satu arah, hanya untuk memberi tahu.

2.9.1 RACI *chart* domain MEA01

Tabel 2. 5 RACI *Chart* Domain MEA01

B. Component: Organizational Structures													
Key Management Practice	Executive Committee	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Chief Information Officer	I&T Governance Board	Business Process Owners	Relationship Manager	Head Development	Head IT Operations	Service Manager
MEA01.01 Establish a monitoring approach.	R	A	R	R	R	R					
MEA01.02 Set performance and conformance targets.	A						R	R	R	R	R
MEA01.03 Collect and process performance and conformance data.					A		R	R	R	R	R
MEA01.04 Analyze and report performance.					A		R	R	R	R	R
MEA01.05 Ensure the implementation of corrective actions.					A		R	R	R	R	R
Related Guidance (Standards, Frameworks, Compliance Requirements)	**Detailed Reference**										
No related guidance for this component											

Domain MEA01 ini berkaitan dengan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan teknologi informasi (TI). Di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya, proses ini dikendalilan oleh struktural yang menangani perencanaan atau evaluasi kinerja, seperti kepala subbag umum dan kepegawaian, yang bertanggung jawab (*Accountable*). Pengumpulan data sperti laporan kendala, waktu respon, jumlah insiden/kesalahan dilakukan oleh staf teknis yaitu pranata komputer (*Responsible*) yang berada dalam naungan subbag umum dan kepegawaian. Evaluasi dari hasil monitoring ini digunakan sebagai bahan laporan ke pimpinan seperti Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas, yang bertanggung jawab dalam melakukan pengambilan keputusan. Evaluasi tersebut penting dilakukan untuk dapat memastikan bahwa layanan TI yang diberikan mendukung kelancaran tugas-tugas dinas, termasuk layanan ke masyarakat.

2.9.2 RACI *chart* domain DSS02

Tabel 2. 6 RACI *Chart* Domain DSS02

B. Component: Organizational Structures							
Key Management Practice	Chief Technology Officer	Business Process Owners	Head Development	Head IT Operations	Service Manager	Information Security Manager	
DSS02.01 Define classification schemes for incidents and service requests.	A		R	R	R		
DSS02.02 Record, classify and prioritize requests and incidents.	A			R	R		
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.	A	R	R	R	R		
DSS02.04 Investigate, diagnose and allocate incidents.	A	R		R	R		
DSS02.05 Resolve and recover from incidents.	A		R	R	R	R	
DSS02.06 Close service requests and incidents.	A			R	R	R	
DSS02.07 Track status and produce reports.	A			R	R		
Related Guidance (Standards, Frameworks, Compliance Requirements)	**Detailed Reference**						
ISO/IEC 27002:2013/Cor.2:2015(E)	16.1.1 Responsibilities and procedures						

Domain DSS02 ini berfokus pada penanganan insiden atau kejadian dan permintaan layanan TI, RACI *chart* di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya menunjukan bahwa tanggung jawab utama dalam mengawasi dan memastikan proses berjalan dengan baik di pegang oleh bagian struktural seperti Subbag Umum dan Kepegawaian. Tetapi untuk pelaksanaan langsung di lapangan seperti pencatatan insisden/kejadian, klasiikasi masalah, penyelidikan penyebab insiden dan penyelesaian dilakukan oleh staf teknis atau bagian pranata komputer yang masih berada dalam naungan Subbag Umum dan Kepegawaian. Bagian pranata

komputer ini bertanggung jawab dalam menangani laporan dari pengguna, baik dalam bentuk gangguan sistem maupun permintaan dukungan layanan.

2.10 Kesenjangan (GAP)

Kesenjangan (GAP) merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi kapabilitas organisasi saat ini (as-is) dengan kondisi yang diharapkan atau ditargetkan (to-be). Analisis GAP berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengetahui sejauh mana suatu proses telah memenuhi standar yang ditetapkan serta untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan pada tata kelola teknologi informasi(Ni Putu Sukma Paramita Sari, 2025).

Dalam penelitian ini, proses penentuan kesenjangan GAP dilakukan melalui pengukuran tingkat kapabilitas proses menggunakan framework COBIT 2019. Pengukuran tersebut diperoleh dari hasil kuesioner capability level yang disusun berdasarkan aktivitas pada domain COBIT 2019 dan dinilai menggunakan skala Guttman. Nilai kapabilitas aktual (as-is) yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan tingkat kapabilitas yang ditargetkan (to-be). Selisih antara nilai as-is dan to-be tersebut dinyatakan sebagai nilai GAP, yang digunakan untuk menggambarkan tingkat perbedaan antara kondisi nyata dengan kondisi ideal yang diharapkan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi.

2.11 Skala Guttman

Skala Guttman adalah metode pengukuran yang digunakan untuk memperoleh jawaban yang tegas dan jelas, biasanya berupa pilihan biner seperti “ya-tidak”

(Rahiima Maulia Asih, 2023). Skala ini bersifat kumulatif dan unidimensional, di mana pernyataan disusun secara hierarkis dari yang paling sederhana hingga yang paling kompleks. Jika seorang responden menyetujui suatu pernyataan, maka diasumsikan juga menyetujui semua pernyataan sebelumnya yang lebih mudah (Qurrotul Aini, 2019).

Dalam penerapannya, jawaban pada skala Guttman diberi skor 1 untuk "ya" atau setuju, dan 0 untuk "tidak" atau tidak setuju. Data yang diperoleh bersifat dikotomi sehingga mudah dianalisis dan diinterpretasikan. Skala ini banyak digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan untuk mengukur sikap, pengetahuan, atau perilaku secara kuantitatif (Kamilah Fihir Bawazir, 2022).

Terdapat rumus perhitungan untuk pengukuran *Capability Levels* dengan menggunakan Skala Guttman. Rumus perhitungan ringkasan hasil respon kuesioner COBIT 2019 yang digunakan untuk menentukan tingkat kapabilitas saat ini (as-is) serta selisihnya dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan (to-be) dijelaskan sebagai berikut. Proses ini melibatkan pengolahan data dari kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian hasilnya diolah untuk memperoleh nilai capability level aktual dan membandingkannya dengan target yang telah ditetapkan, sehingga dapat diketahui gap atau kesenjangan antara kondisi nyata dan kondisi ideal organisasi.

$$CC = \frac{\sum CL\alpha}{\sum Po} \; x \; 100\%$$

Keterangan :

CC = Nilai pencapaian tingkat kapabilitas tata kelola dan manajemen

$\sum CL\alpha$ = Jumlah keseluruhan nilai tata kelola dan manajemen

$\sum Po$ = Jumlah keseluruhan aktivitas tata kelola dan manajemen

$$Capability\ Level = \frac{Jumlah\ activity\ yang\ dilakukan\ (di\ checklist)}{Jumlah\ activity}\ x\ 100\%$$

Rumus *Capability Level* :

$$CLi = \frac{R1 + R2 + R3}{\sum R}$$

Keterangan :

CLi = Nilai tingkat kapabilitas pada *level capability*

R1 = Nilai tingkat kapabilitas dari responden 1 pada *level capability*

R2 = Nilai tingkat kapabilitas dari responden 2 pada *level capability*

R3 = Nilai tingkat kapabilitas dari responden 3 pada *level capability*

$\sum R$ = Jumlah responden

2.12 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan acuan dan bahan perbandingan untuk penelitian. Peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu atau *State of The Art* sebagai berikut.

Tabel 2. 7 Penelitian terkait/terdahulu

Konten	Deskripsi
Paper Ke-1	
Judul Paper	Analisis Dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Pt. Xyz
Penulis	Shahnilna F Bayastura, Shinta Krisdina , Aris P Widodo
Jurnal	JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer), Vol. 4, No.1, 2021
Hasil Utama	Penelitian ini menghasilkan rancangan tata kelola TI yang mencakup proses-proses penting di PT. XYZ. Beberapa domain kritis yang diidentifikasi adalah DSS05, DSS03, DSS02, BAI09, dan MEA03. Rancangan ini memberikan panduan bagi perusahaan untuk meningkatkan kapabilitas TI sehingga dapat lebih mendukung pencapaian tujuan bisnis.
Paper Ke-2	
Judul Paper	Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Pada PT Nusantara Turbin dan Propulsi
Penulis	Muhammad Daffi Daulay, Fitriyana Dewi, Dhata Praditya
Jurnal	JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), Vol. 9, No. 2, Juni 2024, Pp. 595-602
Hasil Utama	Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan tata kelola TI pada PT Nusantara Turbin dan Propulsi berada pada level 3 (defined) dengan target level 4. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi berdasarkan aspek people, process, dan technology untuk membantu perusahaan mencapai target tersebut.

Paper Ke-3	
Judul Paper	Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu)
Penulis	Oktavia Kristiana, Wasilah
Jurnal	Jurnal Jupiter, Vol. 14 No. 2 Bulan Oktober, Tahun 2022 , Hal. 11 - 21
Hasil Utama	Hasil menunjukkan tingkat kemampuan sebesar 57,53% (kategori *Largely Achieved*) dan tingkat kematangan 2,1 (*Managed Process*). Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD.
Paper Ke-4	
Judul Paper	*Analysis of Information Technology Governance of the Tasikmalaya City Manpower Service Using Framework COBIT 2019*
Penulis	Tasya Nurul Annisa, Heni Sulastri
Jurnal	International Journal of Applied Information Systems and Informatics (JAISI). Vol 1, No 1 (2023)
Hasil Utama	Domain APO07 mencapai tingkat kapabilitas 3, sementara APO08 dan BAI08 mencapai tingkat 2, dan APO13 mencapai tingkat 1. Rekomendasi diberikan untuk memperbaiki tata kelola TI di dinas tersebut.
Paper Ke-5	
Judul Paper	Analisis Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: PT Semen Baturaja (Persero) Tbk)
Penulis	Adhe Ronny Julians, Agustinus Fritz Wijaya
Jurnal	Journal of Information Systems and Informatics (ISI)

	Vol. 3, No. 4, December 2021 e-ISSN: 2656-4882 p-ISSN: 2656-5935
Hasil Utama	Penelitian menghasilkan pemetaan tata kelola TI yang menunjukkan area-area yang memerlukan peningkatan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan
Paper Ke-6	
Judul Paper	Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 Domain BAI03 (Studi Kasus: PT. Berlian Tangguh Sejahtera)
Penulis	Shella Yolanda, Hendra Hendra, Hita Hita, Tri Wulandari Ginting
Jurnal	Jurnal Sifo Mikroskil (JSM) Volume 24, No 2, Oktober 2023 – Hal. 173 - 186
Hasil Utama	Berdasarkan hasil analisis gap, peneliti merekomendasikan pengembangan kembali sistem yang sudah ada sebagai benchmark untuk mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan. Rekomendasi ini akan membantu perusahaan meningkatkan tata kelola TI, mengoptimalkan pengelolaan biaya entertainment, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional secara keseluruhan.
Paper Ke-7	
Judul Paper	*Analyzing IT Governance Maturity Level using COBIT 2019 Framework: A Case Study of Small Size Higher Education Institute XYZ-edu*
Penulis	Sutan Emir Hidayat, Abdul Rahman Maududi, Teuku Akmal Razikin, Nasaruddin Mahali, and Abdul Gani Luthfi
Jurnal	*International Conference on Computer and Informatics Engineering* (IC2IE) (2020)

Hasil Utama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan tata kelola TI di institusi tersebut berada pada tingkat dasar, yang menunjukkan perlunya perbaikan signifikan. Studi ini memberikan rekomendasi spesifik untuk meningkatkan praktik tata kelola TI, seperti memformalkan proses TI, meningkatkan dokumentasi, dan meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan.
Paper Ke-8	
Judul Paper	*Analysis of Information Technology Governance Using COBIT 2019 Framework (Case study: PT. Bangkit Anugerah Bersama)*
Penulis	Steven Chrisdianta Putra, Agustinus Fritz Wijaya
Jurnal/ Konferensi	*Journal of Information Systems and Informatics.* Vol. 4, No. 4, December 2022
Hasil Utama	mengidentifikasi empat domain kritis dalam kerangka kerja COBIT 2019 yang penting untuk meningkatkan tata kelola TI di PT Bangkit Anugerah Bersama. Domain-domain ini adalah BAI06 (Mengelola Perubahan), BAI03 (Mengelola Identifikasi dan Pembangunan Solusi), BAI 11 (Mengelola Proyek), BAI02 (Mengelola Definisi Persyaratan). Domain-domain ini mendapatkan skor 50 atau lebih tinggi, yang menunjukkan dampak signifikan mereka terhadap tata kelola TI perusahaan.
Paper Ke-9	
Judul Paper	"Evaluasi Tata Kelola Dan Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan"
Penulis	Rizki Agus Setiawan, Wasilah Wasilah
Jurnal	Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, 27 Agustus 2022

Hasil Utama	Nilai tingkat kapabilitas dan kematangan untuk domain objektif DSS03 adalah 1,84 dengan persentase 36,90%, sehingga diklasifikasikan sebagai kategori Partially. Sedangkan untuk domain DSS05, nilai yang diperoleh adalah 2,57 dengan persentase 51,50%, yang termasuk dalam kategori Largely. Setiap domain proses memberikan hasil berupa nilai kesenjangan (GAP) masing-masing berdasarkan desain faktor yang telah dipilih. Domain DSS03 memiliki nilai GAP sebesar 2,15, sementara DSS05 memiliki nilai GAP sebesar 1,43, dengan nilai maksimal yang diharapkan adalah 4,00.
Paper Ke-10	
Judul Paper	Evaluasi Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada PT. IKI Karunia Indonesia menggunakan COBIT 2019
Penulis	Millenia Silviantie, Suprapto, Andi Reza Perdanakusuma
Jurnal	Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 6, No. 12, Desember 2022, hlm. 5726-5735
Hasil Utama	Hasil dari penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa tingkat kemampuan yang dicapai saat ini oleh PT. IKI Karunia Indonesia pada proses EDM03 dan APO12 adalah level 2 dengan kondisi bahwa perusahaan telah menerapkan kegiatan dasar yang lengkap dan sudah dilakukan pengelolaan TI. untuk EDM03 didapati hasil persentase 66.66% dengan kategori *Largely*. Yang menandakan pada hasil ini PT. IKI Karunia Indonesia berada *capability level* 2 dan belum bisa melanjutkan penilaian aktivitas untuk *capability level* selanjutnya. Sedangkan APO12 hasil akhirnya juga didapati hasil persentase 66.66% dengan kategori *Largely*. Yang menandakan pada hasil ini PT. IKI Karunia Indonesia berada

	capability level 2 dan belum bisa melanjutkan penilaian aktivitas untuk *capability level* selanjutnya