

**EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI ELEKTRONIK KINERJA ASN
(SI-EKA) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

**EVALUATION PERFORMANCE OF ASN PERFORMANCE ELECTRONIC
INFORMATION SYSTEM (SI-EKA) USING COBIT 5 FRAMEWORK ON
MINISTRY OF RELIGION, PEKANBARU CITY**

Putri Khairani¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Megawati³, Muhammad Jazman⁴

¹²³⁴Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

11753202130@students.uin-suska.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing the performance of the Electronic Information System of ASN performance (SI-EKA) at the Ministry of Religious Affairs of Pekanbaru City. In the use of SI-EKA there are problems related to system access due to network, server, and maintenance problems, in addition to handling problems that take a long time because they must be reported to the center first. Answering problem management problems is used by the COBIT 5 framework with a focus on the DSS03 Manage Problems process. The Process Capability Model (PCM) analysis was used in this study with the Process Assessment Model (PAM) assessment. Data collection is carried out by observations, interviews, and questionnaires distributed to respondents based on mapping the role of RACI Chart. The final results of the study are known that the problem management process has been implemented but there are still some weaknesses and have not achieved the objectives of the process so that recommendations are given in accordance with existing conditions and findings. The process capability level is at level 1 (Performed Process) with a capability value of 0.9 and Largery Achieved (L) status.

Keywords: SI-EKA, COBIT 5, DSS03, Manage Problems, PCM, PAM

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis kinerja Sistem Informasi Elektronik Kinerja ASN (SI-EKA) yang ada pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dalam penggunaan SI-EKA terdapat masalah terkait akses sistem dikarenakan masalah jaringan, *server*, dan *maintenance*, selain itu untuk penanganan masalah membutuhkan waktu yang lama karena harus dilaporkan kepada pihak pusat terlebih dahulu. Menjawab permasalahan pengelolaan masalah digunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan fokus pada proses DSS03 *Manage Problems*. Analisis *Process Capability Model* (PCM) digunakan dalam penelitian ini dengan penilaian *Process Assessment Model* (PAM). Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner yang dibagikan kepada responden berdasarkan pemetaan peran RACI Chart. Hasil akhir penelitian diketahui bahwa proses pengelolaan masalah sudah dilaksanakan namun masih ada beberapa kelemahan dan belum mencapai tujuan proses sehingga diberikan rekomendasi yang sesuai dengan kondisi dan temuan yang ada. Tingkat kapabilitas proses berada pada level 1 (*Performed Process*) dengan nilai kapabilitas 0.9 dan status *Largery Achieved* (L).

Kata kunci: SI-EKA, COBIT 5, DSS03, *Manage Problems*, PCM, PAM

PENDAHULUAN

Evaluasi merupakan kegiatan pengumpulan data untuk dilakukan analisis sehingga dapat mencapai keputusan maupun kebijakan yang relevan (Silalahi, 2020). Evaluasi kinerja dilakukan dengan tujuan suatu kondisi yang ingin dijaga atau dipelihara, dengan

mengetahui dan memantau kondisi objek (Putra, 2020). Sehingga dapat disimpulkan evaluasi kinerja sistem merupakan suatu tahap untuk menilai, mengetahui, dan mengukur kondisi sistem yang merupakan objek dalam evaluasi. Pengelolaan TI terkhusus Sistem Informasi Elektronik Kinerja

ASN (SI-EKA) pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru diperlukan evaluasi terhadap kinerjanya, sistem penilaian kinerja ini mulai diterapkan pada tahun 2018 pada Kementerian Agama pusat dan daerah. Sistem ini merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk pelaporan kinerja ASN yang berada di bawah naungan Kementerian Agama RI yang dibuat sebagai bentuk dari perubahan sistem penggajian dan juga untuk mempermudah dalam mengontrol kinerja ASN (Surat Edaran Tentang Sasaran Kerja Pegawai Berbasis Elektronik, 2018).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa sejauh ini belum ada penilaian terhadap penggunaan teknologi informasi (TI) terkhusus penggunaan SI-EKA dan bagaimana kesesuaiannya terhadap tujuan organisasi. Selain itu, masalah terkait sistem yang tidak dapat ditangani pada level admin kab/kota ditangani oleh admin pusat dengan prosedur pelaporan masalah dalam bentuk surat berjenjang sehingga dalam menangani masalah memakan waktu yang cukup lama. Kendala lainnya ditemukan berupa sistem sulit untuk diakses dikarenakan beberapa hal, dilakukan pra survei kepada 30 orang pengguna SI-EKA Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pra Survei

Jumlah	Bentuk dari masalah yang ada
18	Masalah jaringan dan server
7	Maintenance memakan waktu yang lama
5	Tidak ada

Sumber : Data Pra-Survei, Olahan 2020

Berdasarkan hasil pra survei terdapat 18 orang pengguna yang mengeluhkan sulit untuk mengakses sistem dikarenakan banyaknya pengguna

yang sedang menggunakan sistem. Sistem yang tidak dapat diakses ini dikarenakan *server down* dengan kondisi pada awal bulan atau akhir bulan banyak pengguna yang menggunakan sistem untuk menginput kegiatan bulanan mereka masing-masing. Selain masalah server, jaringan wifi kantor yang banyak digunakan juga menjadi penghambat dalam mengakses sistem. Selanjutnya, terdapat 7 orang pengguna yang tidak dapat mengakses sistem dikarenakan sistem sedang perbaikan atau *maintenance* dengan waktu yang tidak dapat ditentukan dan terakhir, terdapat 5 orang pengguna yang tidak memiliki keluhan terhadap sistem. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem tidak dapat diakses pada waktu-waktu tertentu seperti jam padat pemakaian yakni pada awal bulan dan akhir bulan serta pada waktu yang tidak dapat diduga dikarenakan *maintenance* tidak memiliki jadwal yang ditentukan oleh kantor pusat. Sistem yang tidak bisa diakses membuat PNS tidak dapat menginput kegiatan dan tidak tercapai target 100% sehingga pemberian tunjangan terhambat dikarenakan dalam proses tersebut dibutuhkan pelaporan kinerja masing masing individu PNS disertai laporan kinerja dalam bentuk cetak.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan menunjukkan bahwa proses bisnis tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya jika sistem terganggu sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna sistem. Maka dari itu diperlukan analisis terhadap pengelolaan sistem informasi apakah sudah berjalan selaras dengan tujuan, kebutuhan dan prioritas organisasi.

Pengelolaan proses teknologi informasi pada organisasi atau perusahaan dibutuhkan tata kelola TI yang mana melibatkan kepala dari perusahaan dalam memastikan

selarasnya teknologi informasi dengan strategi bisnis (Putri et al., 2021). Pentingnya tata kelola pada perusahaan yakni dapat meminimalkan penyalahgunaan wewenang, dapat mengurangi biaya modal, dapat mengoptimalkan pengambilan keputusan, dapat meningkatkan nilai saham perusahaan, dapat meningkatkan motivasi karyawan dan dapat meningkatkan laporan keuangan perusahaan (Putri et al., 2020). Salah satu panduan untuk tata kelola TI dalam mengukur kinerja sistem informasi yakni *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT), COBIT membantu organisasi atau perusahaan dalam tata pengelolaan dan manajemen TI sehingga organisasi atau perusahaan mengelola lingkup bisnis dan fungsional TI secara tepat dalam bentuk pedoman (Hakim et al., 2014). Kerangka kerja COBIT dinilai lebih luas, mencakup kombinasi dari prinsip-prinsip yang telah dikenal sebagai acuan model seperti COSO dan disejajarkan dengan standar infrastruktur TI lainnya seperti ITIL, ISO 9000, dan CMMI. COBIT mencakup keseluruhan aspek dalam perusahaan dikarenakan COBIT dikembangkan berdasarkan standar dan kerangka kerja tata kelola TI lainnya.

COBIT versi 5 digunakan dalam penelitian ini karena mencakup seluruh elemen tata kelola teknologi informasi dan tidak hanya berpusat pada masalah teknis tetapi juga melihat sumber daya lain dalam mencapai tujuan organisasi (Suta et al., 2018). Versi 5 dari COBIT memiliki cakupan yang lebih luas dari versi-versi sebelumnya dengan bahasan tata kelola teknologi informasi pada perusahaan (Imaduddin, 2019). Untuk menjawab permasalahan terkait SIEKA digunakan domain pada COBIT 5 yakni domain *Deliver, Service and Support* (DSS) yang berkaitan dengan pengiriman dan dukungan layanan yang

dibutuhkan organisasi dengan fokus pada proses DSS03 *Manage problems*, domain ini dipilih sebagai standar yang berfokus pada proses mengelola masalah pada sistem. Tujuan proses ini melaksanakan tugas mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya, memberikan penyelesaian tepat waktu untuk mencegah insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan (ISACA, 2012b).

Penelitian terkait evaluasi kinerja sistem informasi menggunakan COBIT 5 dilakukan oleh Misna Asqia dan Dr. Prihandoko, M.IT pada penelitiannya yang berjudul *Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola TI pada Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT 5*, memiliki tujuan mengetahui nilai tingkat kematangan tata kelola TI SIAK domain MEA dan mengetahui rekomendasi perbaikan di STT Terpadu Nurul Fikri. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 dengan berfokus pada domain MEA. Hasil penelitian berupa nilai tingkat kematangan MEA01 sebesar 3.2, MEA02 3.3, dan MEA03 3.3 sehingga rata-rata nilai tingkat kematangan berada pada *level established process* (Asqia & M.IT, 2018).

Penelitian selanjutnya oleh Hadi Asnal dan Prilly Maya Gita yang berjudul *Implementasi Framework Cobit 5 Fokus Domain (MEA) dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau*, membahas evaluasi TI pada bidang layanan *e-government* menggunakan COBIT 5 yang berfokus pada domain MEA02. Hasil penilaian *capability level* berada pada *level* 3.92 yang mana pencapaian pada setiap prosesnya belum terpenuhi dan belum mencapai tujuan yang diharapkan (Asnal & Gita, 2020).

Penelitian terkait penggunaan COBIT 5 lainnya yakni dengan judul Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Cuti Elektronik (SiCute) Menggunakan *Framework* Cobit 5 pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Salatiga dengan tujuan mengevaluasi kinerja SiCute untuk memberikan gambaran capaian kinerja SiCute. Alat ukur dalam evaluasi adalah *framework* COBIT 5 dan berfokus pada domain MEA. Hasil dari penelitian diperoleh tingkat kematangan 3.88 dengan level 4 (*Predictable*) yang berarti proses sudah dijalankan sesuai ketentuan (Djapandjatay et al., 2018).

Penelitian lainnya berjudul Evaluasi *IT Governance* pada Sistem Elektronik Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (E-EDOM) dengan Menggunakan *Framework* Cobit 5, ditulis oleh Hadi Asnal dan Muhamad Jamaris. Penelitian ini bertujuan mengetahui *capability* sistem E-EDOM pada proses penerimaan perubahan dan transisi. Hasil penelitian diperoleh *capability* sistem E-EDOM pada proses BAI07 berada pada *level* 3 (Asnal & Jamaris, 2018).

Penelitian selanjutnya dengan judul Evaluasi Tingkat Kapabilitas Kinerja Layanan TI pada Layanan Internet Bidang A Menggunakan *Framework* COBIT 5 Domain MEA 01 (Studi Kasus : Satuan Organisasi XYZ-Lembaga ABC), tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkatan kapabilitas kinerja layanan yang telah dilaksanakan berdasarkan COBIT 5 pada layanan internet Bidang A. Domain MEA 01 dipilih untuk melihat performa *framework* COBIT 5 yang baru diterapkan pada Bidang A serta menggambarkan performa bisnis dan proses TI. Hasil dari penelitian diperoleh sub domain MEA 01 berada pada level 1 yakni 84% dengan status *Largery*

Achieved dengan level targetnya berada pada level 2 (Darenoh et al., 2018).

Penelitian lainnya dengan judul *Assessment IT Governance of Human Resources Information System using COBIT 5* yang berfokus pada sistem informasi absensi pada industri tekstil di Yogyakarta. Berdasarkan permasalahan yakni ketidakakuratan data absensi digunakan domain DSS dengan focus DSS02 COBIT 5. Hasil dari penelitian ini diperoleh tingkat kapabilitas rata-rata 2.4 yang mana masih di bawah dari tingkat yang diharapkan (Andry et al., 2020).

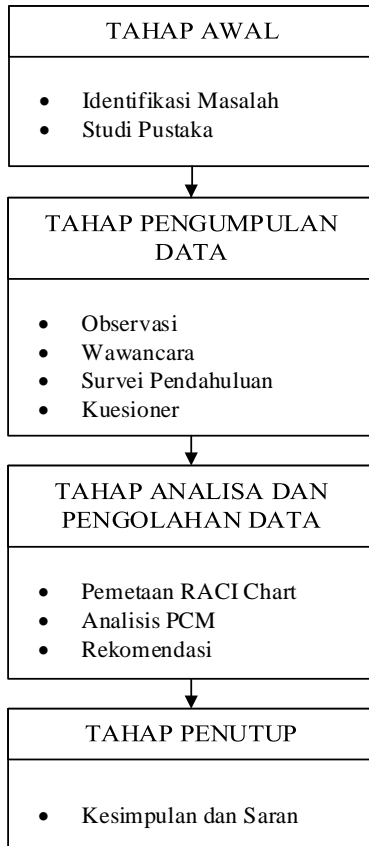
Penelitian selanjutnya dengan judul *Proposed IT Governance at Hospital Based on COBIT 5 Framework* yang bertujuan mengusulkan model tata kelola TI berdasarkan COBIT 5 yang dapat diterapkan pada rumah sakit. Digunakan *enabler* dalam COBIT 5 sebagai faktor penentu, usulan model ini nantinya diharapkan dapat mengoptimalkan layanan TI dalam mencapai visi dan misi rumah sakit (Nugroho, 2017).

Berdasarkan penelitian-penelitian terkait yang telah dijabarkan di atas menjadi dasar dalam penelitian ini dalam penggunaan *framework* COBIT 5 dengan tujuan mengevaluasi kinerja SI-EKA dan memberikan hasil berupa pencapaian kinerja SI-EKA dalam bentuk tingkat kapabilitas sehingga evaluasi ini menghasilkan rekomendasi untuk pengelolaan masalah SI-EKA Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

METODE

Metodologi penelitian didefinisikan sebagai bagian ilmu pengetahuan yang membahas bagaimana melakukan penelitian yang baik dan benar berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah dan fakta yang ada (Rodhi, 2022). Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data deskriptif yang mana menjelaskan data dan fakta secara rinci dengan acuan

pada *Capability Level COBIT 5* dan skala pengukuran *Likert*. Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Tahap Awal

Pada tahap awal ini, dilakukan perencanaan terhadap penelitian dengan mengidentifikasi masalah, memahami dan mengumpulkan data terkait permasalahan serta menemukan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Identifikasi permasalahan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Identifikasi Permasalahan

Permasalahan	Domain COBIT 5
SI-EKA dilakukan evaluasi oleh pusat ketika ada masalah saja dan permasalahan pada sistem tidak dapat ditangani dengan cepat dan berdampak pada terganggunya pelayanan kepada pengguna sistem.	DSS03 <i>Manage Problems</i>
Sistem tidak bisa diakses pada waktu-waktu tertentu seperti	

maintenance yang tidak terjadwal dan masalah server karena banyak pengguna yang mengakses sistem pada awal bulan dan akhir bulan.	
---	--

Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui detail dan kondisi permasalahan yang terjadi pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, wawancara, observasi, survei pendahuluan, dan kuesioner sehingga tercapailah batasan dan ruang lingkup dari penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan yang diisi oleh responden untuk selanjutnya dianalisis dan diperoleh informasi yang dibutuhkan (Herlina, 2019), kuesioner penelitian ini dibuat berdasarkan aktivitas pada DSS03 yang dikembangkan. Observasi dan wawancara berfungsi sebagai bahan dalam melakukan analisis secara mendalam (Fitrah & Luthfiyah, 2017). Wawancara mengenai permasalahan pada SI-EKA dilakukan dengan responden admin SI-EKA, wawancara lanjutan juga dilakukan untuk mengidentifikasi peran RACI yang sesuai dengan struktur fungsional Kemenag dengan responden yakni analis SI-EKA.

Tahap Analisa dan Pengolahan Data

Sebelum mengolah data, perlu terlebih dahulu mengetahui siapa siapa saja yang terlibat dengan menggunakan *Responsible, Accountable, Consult and Informed* (RACI) Chart. Identifikasi peran-peran terkait RACI berguna untuk menemukan kesamaan antara pemangku kepentingan pada tata kelola TI sistem dengan peran standar yang ada pada RACI Chart (Asnal & Jamaris,

2018). RACI Chart proses DSS03 dapat dilihat pada gambar 2.

Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering Programme/Project Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architectural Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Archivist	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager
DSS03.01 Identify and classify problems.				I	C						I	I				I	I	R		C	R	R	A	C
DSS03.02 Investigate and diagnose problems.											I	I								C	C	A	R	R
DSS03.03 Raise known errors.																						A	R	R
DSS03.04 Resolve and close problems.				I	C						I	I				C	C	I	C	C	R	R	A	
DSS03.05 Perform proactive problem management.						C														C	C	R	A	

Gambar 2. RACI Chart DSS03 (ISACA, 2012b)

Tabel 3. Pemetaan RACI Chart DSS03

RACI Chart	Struktur Fungsional Kemenag
<i>Business Executives</i>	Kepala Subbag TU
<i>Business Process Owners</i>	
<i>Service Manager</i>	Admin SI-EKA (Kepegawaian)
<i>Head IT Operations</i>	Jabatan Fungsional Umum

Pada Tabel 3. menunjukkan RACI Chart dengan peran *Business Executives* dan *Business Process Owners* terletak pada jabatan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai individu manajemen senior yang diinformasikan dan diperlukan pendapatnya terkait pengelolaan masalah SI-EKA, kemudian peran *Service Manager* terletak pada Admin SI-EKA sebagai individu yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab dalam hal pengelolaan masalah. Dan terakhir, peran *Head IT Operations* terletak pada Jabatan Fungsional Umum sebagai individu yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas pengelolaan masalah SI-EKA.

Dalam COBIT dikenal *Process Reference Model* (PRM) yang berkaitan dengan *Process Assessment Model* (PAM) yang mana menyimpan semua detail dalam menilai karakteristik kualitas proses tertentu berdasarkan satu

atau lebih model referensi proses (Almeida et al., 2020). PRM COBIT 5 membagi 37 proses dalam dua domain yakni tata kelola dan manajemen, proses-proses ini disediakan sebagai pedoman bagi para praktisi (Mutiara et al., 2017).

Pengukuran kuesioner menggunakan Process Capability Model (PCM) COBIT 5 dengan rentang pilihan jawaban antara level 0-5 (Murad et al., 2018). Tingkat kapabilitas proses memiliki 6 tingkatan, yakni Level 0 – *Incomplete Process* (Proses yang belum atau gagal diimplementasikan), Level 1 – *Performed Process* (Proses yang menentukan tercapainya tujuan), Level 2 – *Managed Process* (Proses yang mencakup perencanaan, monitor, dan penyesuaian), Level 3 – *Established Process* (Proses yang sudah dibangun kemudian diimplementasikan untuk mencapai hasil dari proses), Level 4 – *Predictable Process* (Proses yang sudah dibangun kemudian dioperasikan dengan batasan-batasan yang mampu meraih harapan dari proses), dan Level 5 – *Optimizing Process* (Proses yang diprediksi secara terus-menerus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis dan tujuan perusahaan) (ISACA, 2012a). Dalam menjawab kebutuhan akan penilaian berbasis proses COBIT serta untuk ketelitian dan keandalan ulasan proses TI maka dikembangkanlah PAM (Megawati & Khasana, 2019).

Dalam penilaian di tiap levelnya, tiap atribut akan dikelompokkan dalam 4 skala penilaian yang ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Rating Levels (ISACA, 2013)

Kategori	Deskripsi	Pencapaian%
N	Not Achieved	0%-15%
P	Partially Achieved	15%-50%
L	Largery Achieved	50%-85%
F	Fully Achieved	85%-100%

Menghitung rekapitulasi jawaban kuesioner

$$C = \frac{A}{B} \times 100\%$$

(1)

Keterangan:

- C : Rekapitulasi jawaban kuesioner dalam bentuk persentase pada masing-masing pilihan jawaban a, b, c, d, e atau f pada masing-masing aktivitas.
- A : Jumlah jawaban kuesioner pada masing-masing pilihan jawaban a, b, c, d, e atau f di setiap aktivitas.
- B : Jumlah responden.

Menghitung nilai dan tingkat kapabilitas

$$NK = \frac{(LP \times Nka) + (LP \times Nkb) + (LP \times Nkc) + (LP \times Nkd) + (LP \times Nke) + (LP \times Nkf)}{100}$$

(2)

Keterangan:

- NK :Nilai kematangan proses TI
- LP :Level percentage (tingkat persentase pada setiap distribusi jawaban kuesioner)
- Nk :Nilai kematangan pada tabel pemetaan jawaban, nilai dan tingkat kematangan.

Tahap Akhir/Penutup

Pada tahap ini peneliti akan menyimpulkan hasil analisa yang diperoleh. Kesimpulan berupa kondisi atau tingkat kapabilitas dalam layanan sistem informasi elektronik kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan strategi perbaikan untuk mencapai kondisi yang diharapkan. Rekomendasi diberikan berdasarkan hasil pengumpulan data dalam memperbaiki manajemen teknologi informasi pada perusahaan (Widayanto, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi kinerja Sistem Informasi

Elektronik Kinerja ASN (SI-EKA) pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru, maka hasil penilaian tingkat kapabilitas proses DSS03 *Manage Problems* sebagai berikut:

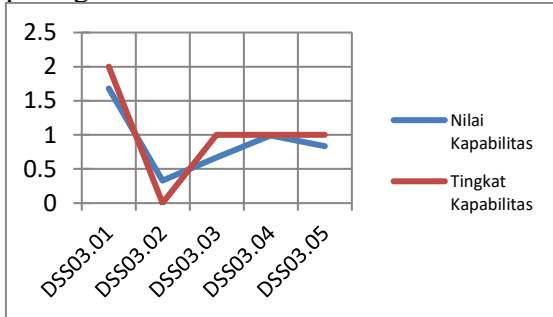
Tabel 5. Kapabilitas Proses DSS03

<i>Sub process</i>	Nilai Kapabilitas	Tingkat Kapabilitas
DSS03.01	1.68	2
DSS03.02	0.33	0
DSS03.03	0.67	1
DSS03.04	0.99	1
DSS03.05	0.83	1
Rata-rata	0.9	1

Berdasarkan tabel 5. dapat dilihat bahwa nilai kapabilitas proses DSS03 (*Manage Problems*) pada SI-EKA sebesar 0.9 atau dalam tingkat kapabilitas proses tersebut berada pada level 1 (*Performed Process*). Proses pengelolaan masalah SI-EKA sudah diimplemetasikan dengan baik pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru namun masih banyak kelemahan dan proses belum mencapai tujuannya. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya prosedur penanganan masalah SI-EKA. Berdasarkan temuan perlu dibuatnya rekomendasi untuk memperbaiki maupun meningkatkan proses pengelolaan masalah SI-EKA yang diharapkan dapat diterapkan oleh Kemenag dalam mencapai kondisi yang diinginkan. Temuan ini didukung oleh (WIRADIPTA, 2018) dalam penelitiannya yang berjudul” Audit Teknologi Informasi dengan Menggunakan *Framework* Cobit 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) Pada Rumah Sakit Umum Dr. Ety Asharto Batu” yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan atau mencapai level yang diinginkan

perusahaan disarankan memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

Nilai dan tingkat kapabilitas proses DSS03 dalam grafik dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik Kapabilitas DSS03

Proses DSS03 pada SI-EKA memperoleh level 1 yang mana proses harus memenuhi capaian yang ada pada *process attribute level 1*. Indikator penilaian proses COBIT 5 pada *level 1* yakni *Base Practices* (BPs) dan *Work Products* (WPs) yang harus dipenuhi sebagai bukti bahwa proses telah mencapai tingkatan tersebut. Pencapaian proses DSS03 pada *level 1* dapat dilihat pada tabel 6. berikut.

Tabel 6. Pencapaian Proses DSS03 PA 1.1
Process Performance

<i>Base Practices (BPs)</i>	<i>Work Products (WPs)</i>	<i>Exist ? (Y/N)</i>	<i>Evidence</i>
DSS03-BP1 <i>Identify and Classify Problems</i>	DSS03-WP1 Skema Klasifikasi Masalah	Y	Dilakukan secara manual oleh admin dalam bentuk <i>Technical Note</i> .
	DSS03-WP2 Pelaporan Status Masalah	Y	Status masalah dilaporkan melalui <i>Group Chat</i> .
	DSS03-WP3 Daftar Masalah	Y	Daftar masalah dibuat secara manual oleh admin dalam bentuk <i>Technical Note</i> .
DSS03-BP2 <i>Investigate</i>	DSS03-WP4 Akar	N	-

<i>and Diagnose Problems</i>	Penyebab Masalah DSS03-WP5 Laporan Penyelesaian Masalah	N	-
DSS03-BP3 <i>Raise Known Errors</i>	DSS03-WP6 Catatan <i>known error</i>	Y	Bagian dari daftar masalah yang pernah ada dicatat dalam bentuk <i>Technical Note</i> .
	DSS03-WP7 Solusi yang diusulkan untuk <i>known errors</i>	Y	Bersamaan dengan catatan masalah, dibuat usulan solusi dalam <i>Technical Note</i> .
DSS03-BP4 <i>Resolve and Close Problems</i>	DSS03-WP8 Catatan Masalah Selesai	Y	Penanganan terkait masalah / insiden di dokumentasikan dan adanya pemberitahuan melalui <i>Group Chat</i> (Forum diskusi).
	DSS03-WP9 Komunikasi <i>knowledge learned</i>	Y	Dilakukannya komunikasi terhadap masalah melalui <i>Group Chat</i> (Forum diskusi).
DSS03-BP5 <i>Perform Proactive Problem Management</i>	DSS03-WP10 Laporan <i>monitoring</i> penyelesaian masalah	Y	Penyelesaian masalah dibahas dalam rapat dan didokumentasikan dalam bentuk Catatan Rapat.
	DSS03-WP11 Solusi Berkelanjutan yang teridentifikasi	N	-
Rata-rata			72.73%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pencapaian pada PA 1.1

Process Performance memperoleh rata-rata sebesar 72.73%, mengacu pada skala penilaian pada COBIT 5 masuk ke dalam kategori L (*Largery Achieved*) yang mana tingkat kapabilitas pada proses DSS03 sudah memenuhi syarat mencapai level 1 namun belum memenuhi syarat untuk menuju level 2 karena belum mencapai F (*Fully Achieved*).

Rekomendasi untuk pemenuhan proses DSS03 *Manage Problems* dibuat berdasarkan aktivitas yang belum dijalankan maupun didokumentasi dan juga aktivitas yang sudah ada dan perlu ditingkatkan yakni (1) perlu adanya usulan untuk fitur dan peran *helpdesk* untuk memudahkan dalam melaporkan masalah atau insiden terkait SI-EKA ada, mengidentifikasi tujuan dari dilakukannya proses pengelolaan masalah, perlu dibuat prosedur dalam pengelolaan masalah yang memuat deskripsi, tujuan dan rencana maupun langkah-langkah dalam menangani masalah, membuat SOP yang memuat panduan dan mendeskripsikan pengelolaan masalah disertai pengaplikasian kebijakan tersebut dan didokumentasikan sebagai bahan untuk monitoring (DSS03.01 *Identify and classify problems*); (2) melakukan diagnosa masalah untuk menemukan akar penyebab masalah sehingga ditemukan solusi yang sesuai. Selain itu, setiap aktivitas terkait pengelolaan masalah juga harus didokumentasikan bisa dalam bentuk laporan dan semacamnya (DSS03.02 *Investigate and diagnose problems*); (3) Setelah mengetahui kesalahan atau *error*, dilakukan dokumentasi aktivitas dan membuat usulan terkait *error* tersebut (DSS03.03 *Raise known errors*); (4) Perlu adanya identifikasi lingkungan kerja yang sesuai serta infrastruktur yang dibutuhkan dalam melakukan proses mengelola masalah (DSS03.04 *Resolve*

and close problems); (5) dalam melakukan monitor penyelesaian masalah perlu adanya metode yang sesuai sehingga dapat menilai keefektifan proses pengelolaan masalah seperti mengadakan rapat secara berkala (DSS03.05 *Perform proactive problem management*).

SIMPULAN

Tingkat kapabilitas proses DSS03 *Manage Problems* pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru dibidang manajemen kinerja berbasis online atau SI-EKA berada pada *level 1* (*Performed Process*) dengan nilai kapabilitas 0.9 yang menunjukkan bahwa dalam pengelolaan masalah terkait SI-EKA sudah dijalankan namun masih ada beberapa kelemahan dan belum mencapai tujuan yang diharapkan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Berdasarkan kondisi temuan dari proses DSS03 *Manage Problems* disusun rekomendasi untuk memperbaiki proses yang sedang berjalan saat ini maupun langkah-langkah untuk mencapai level selanjutnya dengan menyesuaikan kondisi dari Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Berdasarkan kondisi dan tingkat kepentingannya, rekomendasi yang saat ini diperlukan untuk pemenuhan proses DSS03 yakni mengusulkan fitur dan peran tambahan pada SI-EKA untuk pengelolaan masalah sehingga membantu dalam klasifikasi, status, laporan, dan mencari akar penyebab masalah.

DAFTAR PUSTAKA

Almeida, R., Gonçalves, P. A., Percheiro, I., Da Silva, M. M., & Pardo, C. (2020). Integrating COBIT 5 PAM and TIPA for ITIL using an ontology matching system. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 11(3),

- 74–93.
<https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2020070105>
- Andry, J. F., Hartono, & Chakir, A. (2020). Assessment IT Governance of Human Resources Information System Using COBIT 5. *International Journal of Open Information Technologies*, 8(4), 59–63.
- Asnal, H., & Gita, P. M. (2020). Implementasi Framework Cobit 5 Fokus Domain (MEA) dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau. *JTT (Jurnal Teknologi Terpadu)*, 8(1), 43–50. <https://doi.org/10.32487/jtt.v8i1.815>
- Asnal, H., & Jamaris, M. (2018). Evaluasi IT Governance pada Sistem Elektronik Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (E-EDOM) dengan Menggunakan Framework Cobit 5. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 6(2), 135–146.
- Asqia, M., & M.IT, D. P. (2018). Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Ti Pada Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik di STT Terpadu Nurul Fikri). *Jurnal Teknologi Terpadu*, 4(1), 31–37.
- Darenoh, M. P., Manuputty, A. D., & Surachman, F. (2018). Evaluasi Tingkat Kapabilitas Kinerja Layanan Ti Pada Layanan Internet Bidang a Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Mea 01 (Studi Kasus : Satuan Organisasi Xyz - Lembaga Abc). *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(1), 58–66. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v4i1.730>
- Djapandjatay, J. R., Tanaamah, A. R., & Tanaem, P. F. (2018). EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI CUTI ELEKTRONIK (SiCute) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA BADAN KEPEGAWAIAN , PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH KOTA SALATIGA. *Sebatik*, 23(2), 367–373.
- Fitrah, & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian 2017*. CV Jejak.
- Hakim, A., Saragih, H., & Suharto, A. (2014). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Framework COBIT 5 di Kementerian ESDM. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 108–117.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Imaduddin, A. F. (2019). *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 pada Badan Kepegawaian Negara Pusat*.
- ISACA. (2012a). COBIT Five: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT Using COBIT 5. In *ISACA USA*.
- ISACA. (2012b). *Enabling Processes*.
- ISACA. (2013). *COBIT ® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT ® 5*. ISACA.
- Megawati, & Khasana, E. (2019). EVALUASI KAPABILITAS PROSES MANAGE PROBLEMS COBIT 5 PADA DASIR. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 57–61.
- Murad, D. F., Fernando, E., Irsan, M., Kosala, R. R., Ranti, B., & Supangkat, S. H. (2018). Implementation of COBIT 5 Framework for Academic Information System Audit

- Perspective: Evaluate, Direct, and Monitor. *Proceedings of ICAITI 2018 - 1st International Conference on Applied Information Technology and Innovation: Toward A New Paradigm for the Design of Assistive Technology in Smart Home Care*, 102–107. <https://doi.org/10.1109/ICAITI.2018.8686700>
- Mutiara, A., Prihandoko, Prasetyo, E., & Widya, C. (2017). Analyzing cobit 5 it audit framework implementation using ahp methodology. *International Journal on Informatics Visualization*, 1(2), 33–39. <https://doi.org/10.30630/joiv.1.2.18>
- Nugroho, H. (2017). Proposed IT Governance at Hospital Based on COBIT 5 Framework. *IJAIT (International Journal of Applied Information Technology)*, 1(02), 52–58. <https://doi.org/10.25124/ijait.v1i02.875>
- Putra, Y. H. (2020). *Analisa Kinerja Sistem*. Penerbit UNIKOM.
- Putri, R. A., Pratama, A., & Setiawan, A. (2021). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Studi Kasus : Cv . Batara Jaya Transportasi. *JISTech (Journal of Islamic Science and Technology)*, 6(1), 1–10.
- Putri, R. A., Srg, F. H., Dewi, S., Yulindra, T., & Herlambang, W. (2020). Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Dengan Framework COBIT-5 : Studi Kasus Pada PT . Batu Karang. *Jurnal Sistem Informasi*, 4(1), 35–42.
- Surat Edaran Tentang Sasaran Kerja Pegawai Berbasis Elektronik, (2018).
- Rodhi, N. N. (2022). *Metodologi Penelitian*. CV. MEIDA SAINS INDONESIA.
- Silalahi, T. (2020). *Evaluasi Pembelajaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Suta, I., Mahendra, I., & Sudarma, M. (2018). Application of COBIT 5 for Hospital Services Management Information System Audit. *Internasional Journal of Engineering and Emerging Technology*, 3(2), 2–7.
- Widayanto, S. R. (2019). Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Monitoring, Evaluate, And Assess Pada Pt. Pln (Persero) Kantor Pusat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.
- Wiradipta, M. I. (2018). *Audit Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Dss (Deliver, Service, And Support) Pada Rumah Sakit Umum Dr. Ety Asharto Batu*. 117.