

EVALUASI TATA KELOLA LAYANAN *E-TUKIN* BKD KAB. BOMBANA MENGGUNAKAN FRAMEWORK *COBIT 5*

Nurfitriani¹, Sunyanti², Sarimuddin³, Noorhasanah Z⁴, Rina Sardiana Sari⁵

^{1,4}Program Studi Sistem Informasi FTI USN Kolaka

^{2,3}Program Studi Ilmu Komputer FTI USN Kolaka

⁵Program Pendidikan Fisika FKIP USN Kolaka

Jalan Pemuda No.339 Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara

[1nurfitriani35@gmail.com](mailto:nurfitriani35@gmail.com), [2sunyantimeyni@yahoo.com](mailto:sunyantimeyni@yahoo.com), [3sarimuddin85@gmail.com](mailto:sarimuddin85@gmail.com),

[4noorhasanahzainuddin@gmail.com](mailto:noorhasanahzainuddin@gmail.com), [5rinasardian4@gmail.com](mailto:rinasardian4@gmail.com)

ABSTRAK

Teknologi menjadi bagian penting dalam pelayanan publik, termasuk aparaturnya daerah, terutama Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Bombana. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk menyusun pedoman teknis pengelolaan SDM, berbagai layanan TI telah diimplementasikan untuk mendukung proses bisnis dan memastikan peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Kajian ini berfokus pada evaluasi pengelolaan layanan *E-tukin* di BKD Kabupaten Bombana menggunakan framework *Cobit 5* sebagai *best practice* tata kelola TI dan MEA (*Monitoring, Evaluation, Assess*) dan APO (*Align, Plan and Organize*). proses. Hasil menunjukkan bahwa keterampilan saat ini untuk MEA01 dan APO011 adalah 0,68, sedangkan keterampilan yang diharapkan adalah 3,0 dan nilai selisihnya adalah 2,33. Kajian ini merekomendasikan peningkatan pengelolaan TI yang tertata dan terstandarisasi.

Kata Kunci: Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bombana, *COBIT 5*, MEA 01, APO 011, Tingkat Kapabilitas

ABSTRACT

Technology is an important part of public services, including the regional apparatus, especially the Regional Personnel Agency (BKD) of Bombana Regency. As the agency responsible for developing technical guidelines for HR management, various IT services have been implemented to support business processes and ensure continuous performance improvement. This study focuses on evaluating the management of E-tukin services at the BKD of Bombana Regency using the Cobit 5 framework as a best practice for IT governance and MEA (Monitoring, Evaluation, Assess) and APO (Align, Plan and Organize). process. The results show that the current skills for MEA01 and APO011 are 0.68, while the expected skills are 3.0 and the difference value is 2.33. This study recommends improving an organized and standardized IT management.

Key Word: Bombana Regency Regional Personnel Agency, *COBIT 5*, MEA 01, APO 011, Capability Level.

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Negara yang bernama asli KUP (Badan Kepegawaian) merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam pengembangan sumber daya manusia kemudian berubah menjadi Badan Pengelolaan Kepegawaian Negara (BAKN) sesuai dengan Keputusan Pemerintah No. 32 tahun 1972, yang melapor langsung kepada Presiden dan sebagai lembaga pemerintah di luar yang bertanggung jawab kepada Presiden, penyelenggaraan negara bertanggung jawab atas pembinaan, pemeliharaan, dan pembinaan kepegawaian guna terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan dengan baik. Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan untuk mendukung proses bisnis yang efisien dan efektif.

Penerapan model e-Government dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penyediaan fasilitas yang lebih baik, pemerataan jaringan komunikasi dan peningkatan sumber daya manusia (mesin desa) yang lebih baik, kemudian diterapkan model pemerintahan elektronik yang direkayasa (Akbar & Senses, 2018). Demikian juga untuk BKD Kabupaten Bombana Sebagai lembaga yang bertugas merumuskan kebijakan teknis di bidang pendidikan dan pengadaan, pengangkatan, pemindahan, pembinaan, pengelolaan dan pembinaan perangkat daerah, BKD Kabupaten Bombana juga turut serta dalam penjabaran rencana dan program, pemantauan, evaluasi dan pelaporan staf daerah. Berbagai layanan yang berfokus pada peningkatan efisiensi dilaksanakan untuk mendukung pelayanan publik yang maksimal.

Salah satu dari sekian banyak layanan tersebut adalah *e-tukin*, sebuah layanan yang membantu pengurus mengevaluasi kinerja aparatur di Kabupaten Bombana yang mana selama menggunakan layanan ini belum pernah ada proses evaluasi terhadap pengelolaan layanan IT khususnya layanan *e-tukin*, sehingga bisa saja strategi bisnis dan tujuan organisasi tidak sesuai, bagaimana jika ini jika diabaikan, hal ini akan berdampak signifikan terhadap BKD Kabupaten Bombana, terutama reputasi buruk dan melemahnya daya saing di tingkat nasional. Di sisi lain, lembaga ini merupakan lembaga daerah penting yang membawa Kabupaten Bombana dalam menghadapi persaingan ke depan. Mengingat Pertimbangan pengembalian investasi TI setelah pengenalan teknologi baru masih menjadi wabah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, maka penting juga untuk mempertimbangkan faktor ketidakpastian masa depan lainnya (Ningsi & Rajab, 2020). Berikut beberapa referensi utama kajian ini, dimulai dari kajian oleh (Zainuddin et al., 2020)) yang menilai kualitas layanan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kabupaten Kolaka berdasarkan framework *COBIT 5*. Fokus pada area DSS (Delivery, Service and Support) mengukur tingkat kematangan dengan *Process Assessment Model (PAM)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa proses dilakukan dengan benar. Namun proses tersebut tidak memberikan hasil optimal yang diharapkan oleh organisasi, dengan skor rata-rata 2,1 untuk DSS01 Manage Operation dan DSS02 *Manage Service Request and Incident*, sedangkan DSS03 adalah *Manage Problem 2*. Proses DSS04 *Manage Continuity* memberikan skor rata-rata sebesar 2. Sedangkan DSS05 mengelola layanan keamanan informasi dan DSS06 mengelola manajemen proses bisnis dengan skor rata-rata 1,1. Kajian (Gilang Ginanjar Muhamad, Luthfi Ramadani, 2021) perancangan tata kelola TI menggunakan kerangka kerja *COBIT 2019* yang pada proses domain EDM04 Ensured Resource Optimization, APO12 Managed Risk, BAI08 Managed Knowledge, DSS03 Managed Problems dan MEA03 Managed Compliance with External Requirements dan menggunakan *COBIT 2019 Implementation Methods* sebagai metode implementasi.

pemetaan dari hasil assessment pada proses domain EDM04 Ensured Resource Optimization, BAI08 Managed Knowledge dan DSS03 Managed Problems masih terdapat aktivitas-aktivitas pada management practice yang belum dilakukan. Bahkan pada management practice proses domain APO12 Managed Risk dan MEA03 Managed Compliance with External Requirements tidak ada aktivitas yang dilakukan sama sekali.

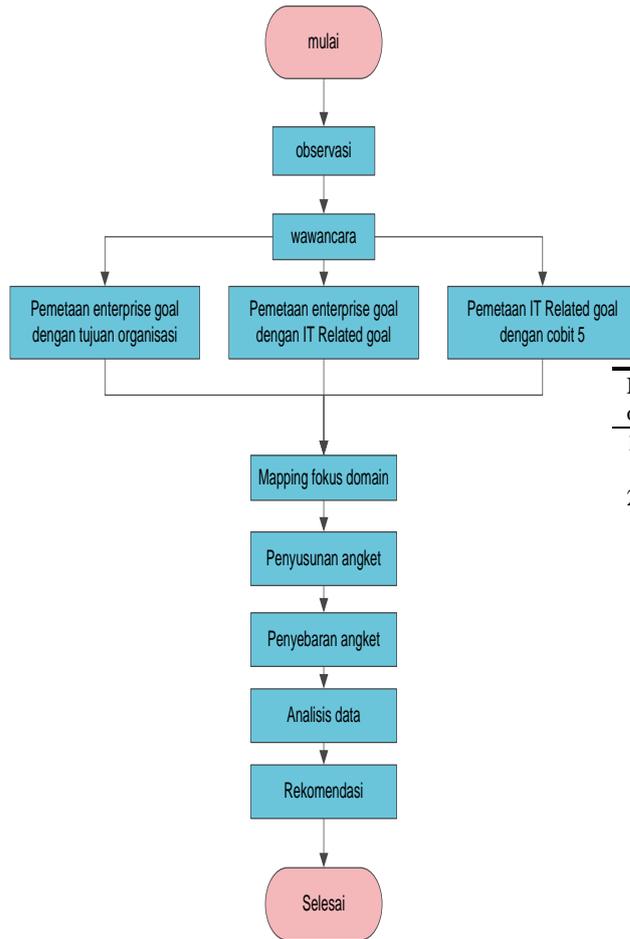
Kajian (Dahlia Hutapea, 2021) dengan evaluasi dilakukan di area APO07 terkait pengelolaan SDM PUSDATIN, dan hasil evaluasi keseluruhan menunjukkan bahwa pengelolaan SDM Pusdatin sudah berjalan pada level 3 (proses yang ditentukan). Artinya, standarisasi manajemen kepegawaian telah diterapkan di PUSDATIN. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan agar PUSDATIN membahas kompetensi pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi kemudian meningkatkan keterampilannya melalui pelatihan yang sesuai; dan mengelola beban kerja setiap karyawan.

Kajian yang dilakukan oleh (Madiyono et al., 2020) dimana dilakukan evaluasi terhadap layanan rumah sakit menggunakan Versi 4.1 dari framework *COBIT*, dengan ME (Monitor and Evaluate) berfokus pada sub-area ME1 (Monitor and Evaluate IT Performance). Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kematangan CO ME1 yang dihitung berada pada tingkat kematangan 2 (*Repeatable but Intuitif*).

METODE PENELITIAN

COBIT sebagai *best practice* yang membantu mendefinisikan TI yang digunakan dan memaksimalkan kontrol TI (Yaniar Sianida et al., 2020),(Belo et al., 2020). Kerangka kerja ini menawarkan manfaat bagi pemangku kepentingan. Hal ini memungkinkan pengembangan kebijakan dan *best practice* untuk mengelola teknologi informasi dalam organisasi ((Wicaksono, M. A., Rahardja, Y., & Chernovita, 2020). (Rosmawarni et al., 2019) Pentingnya mempertimbangkan Proses penentuan konteks identifikasi risiko, perencanaan manajemen risiko, komunikasi risiko, mitigasi dan penilaian risiko masih kurang.

Langkah-langkah proses *COBIT 5* dijelaskan secara sederhana dalam gambar langkah-langkah dalam penelitian ini:.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dimulai dengan observasi terarah dan wawancara kemudian dilanjutkan dengan pemetaan tujuan bisnis menggunakan diagram RACI sebagai pendukung keputusan objektif yang dapat membantu manajemen Kantor Pamong Praja Kabupaten Bombana untuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pegawai untuk mendapatkan rekomendasi penggunaan manajemen yang tepat terkait masalah Manajemen SI di BKD Kabupaten Bombana. Selain itu, proses pemetaan domain dapat digunakan untuk melihat domain mana yang digunakan dalam proses evaluasi layanan. Penelitian ini awalnya ditujukan untuk fokus pada area Proses APO 011 dan area Proses MEA 01 yang difokuskan pada layanan pemantauan dan pengendalian. Hasil olahan *survey* menunjukkan kemampuan layanan meteran atau kemampuan layanan *e-tukin*

HASIL DAN PEMBAHASAN

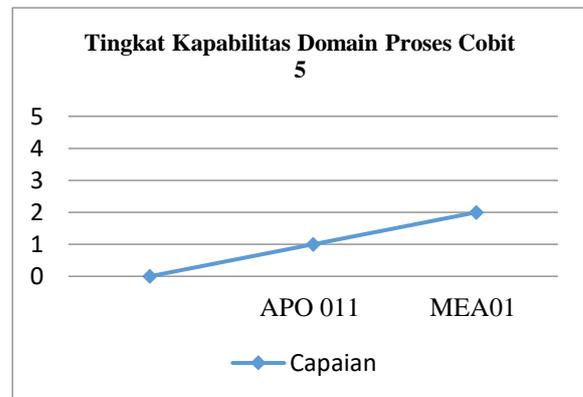
1. Analisis Tingkat kapabilitas proses APO011 dan MEA01

Berdasarkan hasil perhitungan evaluasi terhadap 2 proses yang digunakan, maka diperoleh tingkat kapabilitas tata kelola TI di Kantor BKD Kabupaten Bombana Hasil tingkat kapabilitas bisa dilihat dalam bentuk tabel dan grafik tertera berikut ini:

Tabel 1. Tingkat kapabilitas setiap proses Cobit 5

No	Nama Proses	Kapabilitas Level			Capaian
		0	1	2	
1	APO 011 Manage Quality	97%	63%	-	1
2	MEA01 Monitor, Evaluate and Performance Conformance	95%	90%	72%	2

Berdasarkan informasi tabel capaian kapabilitas level proses dari APO 011 dan MEA01 dapat digambarkan grafik capaian sebagai berikut



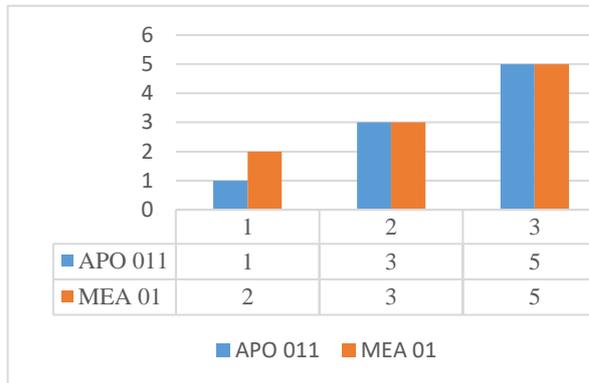
Gambar 2. tingkat kapabilitas APO 011 dan MEA01

2. Analisis Gap

Berdasarkan hasil wawancara bersama instansi menginginkan setiap proses telah dilaksanakan serta mengeluarkan hasil yang diharapkan. Dengan kata lain, bahwa instansi menginginkan tingkat kapabilitas Tata Kelola TI di tingkat 3 (*Established Proccess*). Maka dari itu, dilakukan perhitungan *gap* antar tingkat kapabilitas yang didapatkan dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Tabel berikut ini menunjukkan analisis *gap* yang diharapkan oleh instansi dan hasil tingkat kapabilitas level yang didapatkan.

Tabel 2. Analisis gap proses APO 011 dan MEA01

No	Nama Proses	As- is	To be	gap
1	APO 011 Manage Quality	1	3	2
2	MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	2	3	1



Gambar 3. Grafik Gap Proses APO 011 dan MEA01

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa saat ini capaian kapabilitas tata kelola layanan *e-tukin* yang diperoleh kantor BKD kabupaten bombana masih berada dalam tingkat yang cukup baik, hal ini bisa dilihat dari salah satu proses sebut saja APO011 yang berfokus pada *Manage Quality* memperoleh gap sebesar 2 dan sejalan dengan temuan (Dahlia Hutapea, 2021) proses MEA01 dengan fokus *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance* memperoleh gap sebesar 1, sedangkan tingkat kapabilitas harapan yang di inginkan mencapai tingkat 3 seperti temuan (Yaniar Sianida et al., 2020) bahwa tingkat kapabilitas BPS berada di level 3. Sedangkan dalam praktiknya, COBIT tidak menetapkan prioritas proses untuk diterapkan oleh agensi. Prioritasnya tergantung kebutuhan instansidengan tingkatan capaian yakni *managed process* artinya bahwa masih perlu dilakukan pengkajian kembali terkait dengan implementasi pengendalian dan peninjauan kualitas tata kelola layanan yang diterapkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penting untuk mengembangkan kebijakan yang membandingkan kinerja dengan target yang telah disepakati sebelumnya untuk membuat tolok ukur perubahan yang memungkinkan BKD Bombana bersaing dengan fasilitas serupa di tingkat provinsi. Selain itu, penting untuk mengembangkan prosedur terkait dokumentasi desain laporan

kinerja yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen, pihak atau pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan layanan *e-tukin*, tersedianya rekomendasi untuk sementara. maupun perubahan jangka panjang. Pentingnya *monitoring* dan *review* terkait dengan kesesuaian dan implementasi yang diharapkan dari layanan yang telah diberikan kepada pengguna agar dapat mengembangkan fitur *e-tukin* di masa mendatang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan serta Universitas Sembilanbelas November Kolaka atas kontribusi materil dan non materil sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Sensuse, D. I. (2018). Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa. *Jurnal Teknik Dan Informatika*, 5(1), 1–5.
- Belo, G. I., Wiranti, Y. T., & Atrinawati, L. H. (2020). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan. *JUSIKOM PRIMA (Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima)*, 4(1), 23–30.
- Dahlia Hutapea, F. (2021). ANALISIS TATA KELOLA SMRS PADA RS ROYAL PRIMA JAMBI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 (FOKUS DOMAIN MEA01). In *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)* (Vol. 1, Issue 1).
- Gilang Ginanjar Muhamad, Luthfi Ramadani, R. A. N. (2021). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 di DISKOMINFOSAN Kabupaten Sukabumi. *Jeisbi*, 02(03), 63–70.
- Madiyono, M., Siswanti, S., & Harjanto, S. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Menggunakan Framework Cobit 4.1. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIKomSiN)*, 7(2), 51–58. <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v7i2>.

454

- Ningsi, N.-, & Rajab, N.-. (2020). Perancangan Portofolio Aplikasi Dikbud Kabupaten Kolaka Kerangka Kerja Spis Versi Ward Dan Joe Peppard. *Sistemasi*, 9(3), 444. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i3.829>
- Rosmawarni, E. H., Ilhamsyah, & Mutiah, N. (2019). Audit Manajemen Risiko Pengembangan Perangkat Lunak Dengan Menggunakan Framework Cobit 5. *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 07(1), 54–63. https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jcsk_ommipa/article/view/30834
- Wicaksono, M. A., Rahardja, Y., & Chernovita, H. P. (2020). EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGU INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN EDM. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 7(1), 25–33. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i1.2027>
- Yaniar Sianida, R., Nur Afiana, F., & Wahyudi, R. (2020). IS Governance Evaluation Using COBIT 5 Framework on the Central Statistics Agency of Banyumas District. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.36596/jcse.v1i1.9>
- Zainuddin, N., Winarno, W. W., Ningsi, N., Pasrun, Y. P., & Mulyadi, M. (2020). It governance evaluation at the population and civil registry office in Kolaka district using COBIT 5 framework. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(2), 86–95. <https://doi.org/10.26594/register.v6i2.1728>