

---

**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DOMAIN PENGELOLAAN  
PERMINTAAN LAYANAN DAN INSIDEN TI MENGGUKAN COBIT 5****Arief Ichwani<sup>1</sup>, Livia Hendri Sefira<sup>2</sup>****Universitas Esa Unggul, Jakarta**e-mail: <sup>1</sup>arief.ichwani@esaunggul.ac.id

**Abstract:** *IT Governance has an important role in improving service quality and achieving IT-based organizational goals. The application of IT is inseparable from problems and incidents that can disrupt the company's operations. Handling of service requests and IT incidents needs to be managed in order to have a good impact, provide optimal service and in the future be able to provide profits or profits for the company in accordance with company objectives, so it is necessary to assess the capability level to measure the company's capabilities in handling service requests and incidents IT is happening. INews television station is a company engaged in the field of television electronic media that applies IT to its activities. To assess the capability level of service requests and IT incidents, the COBIT 5 sub domain DSS02 (Manage Service Request and Incident) sub-domain was used. Based on the capability level assessment carried out, the DSS02 process capability on iNews is at level 1 (performed) with the most achieved rating and the target capability level is level 2 (managed). To achieve the capability level target, improvements are made consisting of completing documentation, the implementation process that is in accordance with the process settings and work products must be determined, controlled, and monitored appropriately.*

**Keywords:** *IT Governance; DSS02; COBIT 5*

**Abstrak:** Tatakelola Teknologi Informasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan organisasi yang berbasis TI. penerapan TI tidak terlepas dari masalah dan insiden yang dapat mengganggu operasional perusahaan. Penanganan permintaan layanan dan insiden TI perlu dikelola agar memiliki dampak yang baik, memberikan layanan yang optimal dan di masa depan dapat memberikan keuntungan atau laba untuk perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan, sehingga perlu dilakukan penilaian tingkat kapabilitas untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menangani permintaan dan insiden layanan yang sedang terjadi. Stasiun televisi iNews adalah perusahaan yang bergerak di bidang media elektronik yang menerapkan TI untuk kegiatannya. Penilaian kapabilitas permintaan layanan dan insiden TI menggunakan framework COBIT 5 sub-domain DSS02 (*Manage Service Request and Incident*). Hasil dari Penelitian ini ditemukan level kapabilitas proses DSS02 di iNews berada level 1 (*performed*) dengan hampir semua atribut proses tercapai dan target level yang diinginkan dicapai adalah level 2 (*managed*). Rekomendasi perbaikan untuk mencapai target level kapabilitas yang diberikan berupa pelengkapan dokumentasi, pengimplementasian proses sesuai pengaturan proses dan work products harus ditetapkan, dikontrol, dan dimonitor secara tepat.

**Kata Kunci:** *Tatakelola Teknologi Informasi; DSS02; COBIT 5*

**PENDAHULUAN**

Penerapan Teknologi Informasi (TI) menjadi sebuah hal yang penting dalam dunia bisnis. Pemanfaatan dan

penggunaan TI saat ini menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan proses bisnis baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Teknologi informasi tersebut mempunyai peran

dalam mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan dengan menyediakan informasi dan komunikasi yang cepat, akurat serta mudah, meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, mendukung inovasi perusahaan guna untuk perkembangan dan juga mendukung pengambilan keputusan (Hadisaputro, Muhammad Muhyiy, 2019).

Penerapan TI tidak hanya terjadi pada perusahaan umum saja, namun sudah berkembang sampai industri media elektronik. Salah satu perusahaan media yang menerapkan TI pada aktivitasnya adalah iNews, bagian dari MNC Group yang bertujuan untuk menjadi stasiun televisi yang mengunggulkan program-program berita dan informasi yang cepat, akurat, informatif, mendidik serta menginspirasi. Dalam aktivitas operasionalnya, iNews telah menerapkan TI untuk membantu suatu program acara agar program tersebut berjalan dengan optimal dan memberikan dampak dan manfaat positif sejalan dengan tujuan perusahaan dalam mendapatkan keuntungan.

Dalam aktivitasnya iNews memiliki tugas untuk menyiarkan berita dan informasi terkini secara langsung maupun rekaman. Aktivitas tersebut tidak terlepas dari penerapan TI yaitu untuk membantu berita tersebut agar dapat disiarkan dengan menggunakan teknologi berupa peralatan *broadcast* yang perlu diawasi agar dapat berjalan dengan optimal dan kebutuhan akan sistem, server, dan *database* untuk peralatan tersebut. Penerapan TI tersebut tidak terlepas dari permasalahan dan insiden yang dapat mengganggu aktivitas operasional perusahaan. Penanganan tersebut termasuk dalam permintaan layanan oleh pengguna dan insiden TI yang terjadi yang perlu dikelola dengan baik untuk menjaga kelangsungan layanan teknologi informasi pada perusahaan. Permintaan layanan dan insiden yang terjadi contohnya keluhan pada sistem, pelaporan insiden dan layanan TI lainnya harus diidentifikasi dan didefinisikan untuk

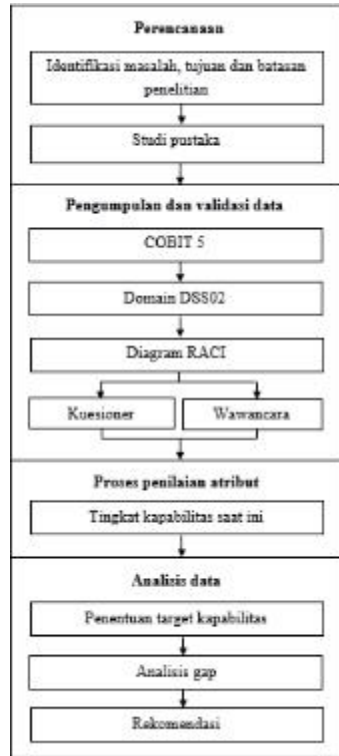
digunakan dalam memperhitungkan risiko yang mungkin terjadi.

Oleh karena itu, permintaan layanan dan insiden TI dalam perusahaan harus dikelola agar penerapan TI dapat memberikan dampak yang baik, memberikan pelayanan yang optimal agar kedepannya dapat memberikan keuntungan atau profit bagi perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk mengetahuinya dibutuhkan penilaian tingkat kapabilitas dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI sesuai kondisi saat ini berdasarkan identifikasi layanan. Setelah tingkat kapabilitas saat ini diketahui, kemudian tentukan target untuk meningkatkan kapabilitas, dan memberikan rekomendasi berupa saran atau langkah perbaikan agar perusahaan dapat meningkatkan kemampuan kinerja dan kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI sesuai dengan target sehingga penerapan TI pada perusahaan dapat berjalan optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Proses penilaian terkait dengan tingkat kapabilitas oleh perusahaan merupakan suatu pengukuran akan pencapaian dari tujuan dan penerapan praktik yang baik. Dalam implementasi pengukuran tingkat kapabilitas diperlukan kerangka kerja (*framework*).

Adapun *framework* yang digunakan untuk pengukuran tingkat kapabilitas ini menggunakan *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) 5 dari ISACA karena *framework* tersebut merupakan panduan yang menyediakan kerangka kerja yang akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka dengan tata kelola dan manajemen teknologi informasi (ISACA, 2012a). COBIT 5 dipilih karena terbentuk dengan mengintegrasikan VAL IT 2.0 dan COBIT 4.1, dan menyesuaikan antara *best practices* yang ada seperti ITIL V3, TOGAF, dan standart relevan dari ISO (Ginting, 2019). Domain yang dipilih adalah DSS02 (*Manage Service Request and Incidents*) untuk mengelola permintaan dan insiden layanan TI. Dan bertujuan untuk mencapai peningkatan

produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui penyelesaian yang cepat dan menyelesaikan insiden yang terjadi pada penggunaan.

**METODE**



**Gambar 1. Rencana Penelitian**

Pada Gambar 1 merupakan tahapan penelitian yang dilakukan, pertama perencanaan yaitu mengidentifikasi masalah pada perusahaan, tujuan serta batasan masalah yang ada. Kedua, pengumpulan dan validasi data yaitu menggunakan COBIT 5 sebagai *framework*, dengan berfokus pada *sub-domain* DSS02, melakukan analisis RACI untuk menentukan responden untuk pengambilan data melalui kuesioner dan wawancara. Validasi data dilakukan untuk mendapatkan bukti valid atas jawaban responden pada saat pengisian kuesioner. Setelah data terverifikasi sesuai dengan *base practices* dan *work products*, dilakukan penilaian atribut untuk menentukan tingkat kapabilitas perusahaan saat ini, dan melakukan analisis data dengan menentukan target

kapabilitas perusahaan yang harus dicapai, dengan adanya target tersebut maka dilakukan analisis gap untuk menentukan rekomendasi berupa saran atau usulan yang diberikan agar perusahaan bisa mencapai target kapabilitasnya untuk mengoptimalkan pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada perusahaan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Penetapan Responden**

Responden dipilih berdasarkan struktur organisasi di iNews dan tabel RACI berdasarkan COBIT 5 yang menggambarkan keterlibatan serta tanggungjawab setiap *stakeholders*. Responden yang telah ditetapkan akan terlibat dalam penilaian kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI. Berikut merupakan responden yang ditetapkan, ditunjukkan pada Tabel 1 Responden Penelitian.

**Tabel 1. Responden Penelitian**

No.	RACI berdasarkan COBIT 5	Pihak iNews	Jumlah
1.	<i>Business Process Owner</i>	<i>Head of Integrated IT Broadcast</i>	1
2.	<i>Chief Risk Officer</i>	-	-
3.	<i>Chief Information Security Officer</i>	-	-
4.	<i>Compliance</i>	-	-
5.	<i>Audit</i>	-	-
6.	<i>Chief Information Officer</i>	<i>IT News Support Department Head</i>	1
7.	<i>Head Architect</i>	-	-
8.	<i>Head Development</i>	<i>IT Broadcast Development System Department</i>	1

		<i>Head</i>	
		<i>Section Head IT Broadcast Development</i>	1
		<i>IT Broadcast Developer</i>	8
9.	<i>Head IT Operations</i>	<i>Section Head IT News Production Support</i>	1
		<i>Sect. Head IT News System Admin Production</i>	1
10.	<i>Service Manager</i>	<i>Staff IT News Production Support</i>	14
		<i>Staff IT News System Admin Production</i>	7
11.	<i>Information Security Manager</i>	-	-
12.	<i>Business Continuity Manager</i>	-	-
13.	<i>Privacy Officer</i>	-	-

### Pengumpulan dan Validasi Data

Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner berdasarkan *framework* COBIT 5 dan menggunakan model penilaian kapabilitas pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI untuk menentukan bahwa perusahaan mencapai level 1 (ISACA, 2012b). Setelah itu dilakukan rekapitulasi data hasil kuesioner dan verifikasi dokumen, kemudian melakukan validasi jawaban melalui wawancara langsung yang dianggap lebih valid dari hasil kuesioner.

Dalam penilaian tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI, seharusnya penilaian pada level 2-5 diberikan setelah hasil rekapitulasi kuesioner level 1 sudah *fully achieved*. Namun, pada penilaian ini, kuesioner level 1 dan level 2-5 diberikan secara bersamaan untuk melihat kondisi

perusahaan secara keseluruhan. Apabila hasil dari level 1 yaitu *largely achieved*, maka dibutuhkan rekomendasi untuk memenuhi kapabilitas level 1 dahulu agar bisa *fully achieved*, namun apabila level 1 sudah *fully achieved*, maka rekomendasi bisa dilanjutkan sampai dengan target tingkat kapabilitas. Hasilnya penilaian akan tetap dilakukan sampai dengan level 5, namun rekomendasi hanya diberikan sampai dengan target tingkat kapabilitas yang sudah ditentukan (Amanah, 2014).

Dari responden yang ditentukan oleh RACI Chart, ada 12 orang yang mengisi kuesioner dan hanya 4 orang yang mampu diwawancarai, responden lainnya tidak bisa diwawancarai karena keterbatasan waktu dan sedang bertugas. Namun, responden yang terlibat sudah mampu memvalidasi hasil rekapitulasi kuesioner dan menjelaskan kondisi pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI di iNews.

### Proses Penilaian Atribut

Dalam penilaian atribut proses, perusahaan dikatakan level 1 jika hasil penilaian kuesioner sudah mencapai *rating largely achieved* atau mencapai *rating fully achieved*. Sedangkan pada level 2-5 baru dapat terpenuhi jika seluruh level kapabilitas sebelumnya sudah mencapai *rating fully achieved*. Berdasarkan penilaian dari kuesioner yang telah diverifikasi dan divalidasi, hasil dari penilaian atribut proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yaitu:

### Pencapaian Kapabilitas Level 1

Terdapat 31 jawaban “YA” dan 6 jawaban “Tidak” dari 37 pertanyaan yang diajukan sesuai COBIT 5 sehingga dapat diketahui bahwa persentase pada level 1 yaitu 84% dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Index maturity} = \frac{31}{37} * 100\% = 84\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa *base practice* dan *work product* pada level 1 telah dipenuhi sebesar 84% dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI di

iNews. Dengan demikian berdasarkan ketetapan COBIT 5, tingkat kapabilitas level 1 iNews mencapai *rating scale largely achieved*.

Ketercapaian atribut proses Level 2, berdasarkan data hasil validasi yaitu:

1. PA 2.1 *Performance management*, terdapat 1 jawaban *partially achieved*, 4 jawaban *largely achieved*, dan 1 jawaban *fully achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{0 \cdot 0 + 1 \cdot 1 + 4 \cdot 2 + 1 \cdot 3}{6}$$

$$NR = \frac{12}{6}$$

NR = 2,00% dengan *rating largely achieved*

2. PA 2.2 *Work product management*, jawaban 2 jawaban *partially achieved* dan 2 jawaban *largely achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{0 \cdot 0 + 2 \cdot 1 + 2 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{4}$$

$$NR = \frac{6}{4}$$

NR = 1,50% dengan *rating partially achieved*

Ketercapaian atribut proses Level

3, berdasarkan data hasil validasi yaitu:

1. PA 3.1 *Process definition*, terdapat 1 jawaban *not achieved*, 2 jawaban *partially achieved*, dan 2 jawaban *largely achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{1 \cdot 0 + 2 \cdot 1 + 2 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{5}$$

$$NR = \frac{6}{5}$$

NR = 1,20% dengan *rating partially achieved*

2. PA 3.2 *Process deployment*, terdapat 6 jawaban *largely achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{0 \cdot 0 + 0 \cdot 1 + 6 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{6}$$

$$NR = \frac{12}{6}$$

NR = 2,00% dengan *rating largely achieved*

Ketercapaian atribut proses Level

4, berdasarkan data hasil validasi yaitu:

1. PA 4.1 *Process measurement*, terdapat 2 jawaban *not achieved* dan 4 jawaban *partially achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{2 \cdot 0 + 4 \cdot 1 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{6}$$

$$NR = \frac{4}{6}$$

NR = 0,70% dengan *rating not achieved*

2. PA 4.2 *Process control*, terdapat jawaban 5 jawaban *partially achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{0 \cdot 0 + 5 \cdot 1 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{5}$$

$$NR = \frac{5}{5}$$

NR = 1,00% dengan *rating partially achieved*

Ketercapaian atribut proses Level 5, berdasarkan data hasil validasi yaitu:

1. PA 5.1 *Process Innovation*, terdapat 2 jawaban *not achieved* dan 2 jawaban *partially achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{2 \cdot 0 + 2 \cdot 1 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{5}$$

$$NR = \frac{2}{5}$$

NR = 0,40% dengan *rating not achieved*

2. PA 5.2 *Process optimization*, terdapat 2 jawaban *not achieved* dan 1 jawaban *partially achieved*, maka perhitungannya:

$$NR = \frac{2 \cdot 0 + 1 \cdot 1 + 0 \cdot 2 + 0 \cdot 3}{3}$$

$$NR = \frac{1}{3}$$

NR = 0,30% dengan *rating not achieved*

Penilaian tingkat kapabilitas dilakukan pada semua level untuk mengetahui hasil dari keseluruhan pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI, berikut merupakan pemetaan hasil dari rekapitulasi kuesioner yang telah divalidasi dari setiap atribut level, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Pemetaan Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS02

Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5				
DSS02		PA 1.1	P A 2.1	P A 2.2	P A 3.1	P A 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2
Kriteria Rating Pencapaian		L	L	P	P	L	N A	P	N A	N A
Capability Level		1								
<b>N</b> (Not Achieved, 0-15%) <b>P</b> (Partially Achieved, 15%-50%) <b>L</b> (Largely Achieved, 50%-85%) <b>F</b> (Fully Achieved, 85%-100%)										

Berdasarkan Tabel 4-1 Pemetaan Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS02 dapat diketahui bahwa atribut proses pada level 1 dengan *rating largely achieved*. Maka, tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang dicapai oleh iNews dapat ditetapkan berada pada level 1 (*performed process*).

#### Penentuan Target Kapabilitas

Teknik yang digunakan dalam penentuan target kapabilitas menggunakan teknik *Bottom Up* yaitu dengan menaikkan 1 level dari kondisi yang ada pada saat ini (*current capability*) (Ginting, 2019). Dalam menggunakan teknik ini, perlu dipastikan pencapaian level 1 yang harus mencapai *fully achieved*. Pada penilaian tingkat kapabilitas iNews sudah dikatakan mencapai level 1 dengan *rating largely achieved*, maka penentuan target kapabilitas selanjutnya adalah untuk pencapaian level 2. Dalam perbaikan yang akan digunakan, perusahaan tetap harus memperbaiki level 1 terlebih dahulu untuk mendapatkan *rating fully achieved* dan kemudian diberikan rekomendasi untuk perusahaan sampai untuk mencapai level 2 sesuai dengan target kapabilitas.

#### Analisis Data

Pada perusahaan, pembagian pengelolaan biasanya berdasarkan dengan lokasi kejadian insiden, masalah dan

permintaan layanan. Bagian *IT News* akan mengelola dan mengerjakan permasalahan dan insiden yang berasal dari bagian penyiaran. Permasalahan yang ada pada bagian ini yaitu *user* membuat permintaan layanan yang tidak sesuai dengan kondisi teknologi yang digunakan pada perusahaan saat itu sehingga permintaan layanan tersebut tidak dikerjakan secara optimal, kemudian untuk insiden yang terjadi saat penyiaran tengah berlangsung yaitu alat penyampaian naskah mengalami error. Dapat dilihat bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada iNews belum dikelola secara optimal dan hal tersebut disebabkan oleh permasalahan berikut ini.

1. Belum terpenuhinya beberapa *work products*
2. Hasil dari laporan bulanan *daily report* yang digunakan untuk evaluasi kinerja karyawan tidak dilakukan dengan optimal dan terus-menerus, hanya dibahas setiap bulannya tanpa kemajuan yang pasti sehingga permintaan layanan dan insiden terus terjadi secara berulang.
3. Standar/ panduan pengelolaan layanan dan insiden TI yang belum rinci dan jelas. Peraturan mengenai evaluasi dari pengelolaan belum terdokumentasi sehingga hasil evaluasi masih berupa hasil rapat yang belum digunakan secara optimal. Penilaian kinerja yang tercatat pada *daily report* hanya mencatat pengerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang penilaiannya masih berdasarkan azas kepercayaan pada karyawan.
4. Tidak ada *form* pengajuan masalah dan permintaan layanan yang digunakan oleh *user* secara online, sehingga *user* tidak bisa memonitor masalah yang sedang ditangani. Permintaan layanan dan insiden yang terjadi hanya bisa dilihat di *daily report* apabila sudah selesai dikerjakan.
5. Dari permasalahan yang telah dianalisis, berikut merupakan potensi

- risiko yang mungkin terjadi pada perusahaan jika tidak segera diperbaiki.
6. Belum terpenuhinya beberapa *work products* dapat menimbulkan risiko Permasalahan permintaan layanan dan insiden TI akan terus berulang tanpa adanya perubahan yang pasti dan karyawan tidak memiliki kemampuan mendeteksi permasalahan dan kurangnya mengetahui kondisi antara kinerja proses saat ini dan kebutuhan pengelolaan perusahaan.
  7. Tidak konsistennya pengimplementasian pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI dan ketidakselarasan implementasi dengan tujuan bisnis perusahaan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI.
  8. Tidak efisiennya pengaduan masalah dan pada proses akhirnya tidak termonitornya kinerja pengelola permintaan layanan dan insiden TI. Hasilnya pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI tidak berjalan dengan optimal dan penerapan TI pada perusahaan juga tidak dimanfaatkan dengan maksimal.

Hasil penilaian tingkat kapabilitas pada iNews dengan *rating largely achieved* dengan persentase 84%, maka untuk mencapai target tingkat kapabilitas yang telah ditentukan diberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan perusahaan. Berikut rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan:

#### Input

1. *Configuration repository*: membuat repository yang berisi direktori tempat penyimpanan dokumentasi mengenai pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI, *hardware*, *software*, dan prosedur yang digunakan perusahaan. *Configuration repository* harus berisi direktori yang terhubung satu sama lain agar bisa digunakan untuk

- memenuhi pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI.
2. *Updated repository with configuration item*: direktori dalam repository yang telah terkonfigurasi harus selalu diperbaharui sehingga direktori yang belum terhubung satu sama lain dan direktori baru bisa ikut terkonfigurasi.
3. Laporan status konfigurasi: dipenuhi dengan disediakannya laporan setiap *repository* telah terkonfigurasi secara manual dan membuat jadwal konfigurasi secara otomatis setiap bulan sehingga direktori dalam repository terus terkonfigurasi.
4. *Security Incident Tickets*: membuat *tickets* yang digunakan untuk permintaan layanan dan insiden untuk bagian security secara online agar pengelolaan permintaan layanan dan insiden juga berkembang untuk mengelola keamanan sistem.

#### Output

1. Peraturan untuk eskalasi insiden: belum adanya peraturan yang jelas mengenai eskalasi insiden dan pengelolaan tidak berjalan sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu pada bagian IT.
2. Kriteria untuk registrasi masalah: dipenuhi dengan membuat peraturan mengenai daftar kriteria masalah dan tanggungjawab bagian yang harus menanganinya.

#### Pencapaian Kapabilitas Level 2

1. Menentukan rencana kinerja proses sesuai dengan tujuan yang jelas dan diperlukannya pengawasan dalam mengimplementasikan rencana kinerja proses. Maka, dibutuhkan dokumentasi atas evaluasi yang dilakukan dan peraturan untuk penilaian kinerja proses tersebut untuk dapat meningkatkan kinerja secara optimal.
2. Memastikan komunikasi yang terjalin antar bagian berjalan dengan efektif, menentukan bagaimana

komunikasi tersebut akan berjalan yaitu secara *online* atau *offline*. Semua komunikasi yang berlangsung mengenai pengelolaan memerlukan pengawasan agar komunikasi yang tercipta bisa sesuai dengan peran dan tanggungjawab yang telah ditetapkan.

3. Mendokumentasikan hasil evaluasi yang dilakukan setiap bulan yang didapat dari work product sehingga evaluasi tersebut dapat digunakan untuk perbaikan dan diimplementasikan sesuai dengan rencana evaluasi. Hasil evaluasi juga membutuhkan pengawasan dalam implementasi perbaikannya sehingga pada setiap bulan evaluasi terus berganti, tidak berhenti pada satu masalah, dan pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI dapat berkembang.
4. Mengendalikan hasil evaluasi yang telah didokumentasikan agar terus berjalan dengan optimal sesuai dengan rencana pada evaluasi tersebut.

## SIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan dari hasil penelitian terhadap iNews mengenai pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.

1. Berdasarkan standar COBIT 5, pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada iNews berada pada level 1 dengan *rating largely achieved* dan pencapaian atribut proses 84%, yang artinya pengelolaan mencapai tujuannya dengan hasil hampir semua *base practice* telah dilaksanakan dan *work product* telah digunakan dan dihasilkan.
2. Tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai oleh iNews adalah level 2 dengan *rating fully achieved*. Level ini ditentukan berdasarkan penentuan target kapabilitas perusahaan dengan teknik *bottom up* yaitu menaikkan

level hingga ke level berikutnya. Level 2 *Manage Process* memperlihatkan bahwa proses pada level 1 telah diimplementasikan ke dalam sebuah pengaturan proses yang sudah direncanakan, dimonitor dan dievaluasi, untuk produk kerja proses telah ditetapkan, dikontrol, dan dipertahankan secara tepat.

3. Berdasarkan gap/ kesenjangan untuk mencapai target tingkat kapabilitas, diberikan rekomendasi perbaikan yang dibuat berdasarkan pencapaian dari tiap level, dimulai dari yang terendah yaitu level 1 untuk mencapai *fully achieved* sampai dengan tertinggi atau targetnya yaitu level 2 dengan ketercapaian atribut proses hingga mencapai *fully achieved*. Perbaikan harus dilakukan secara optimal dan konsisten sehingga perusahaan mampu meningkatkan kapabilitasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, F. (2013). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berdasarkan Cobit 5 Pada Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 2, 2–4.
- Adikara, F., & Sandfreni. (2016). Optimalisasi Sumber Daya Teknologi Informasi Domain Edm 04.02 Pada Lembaga Pendidikan Dengan Menggunakan Framework Cobit 5. *Jurnal Abdims*, 2(2), 18–26.
- Amanah, P. H. (2014). *Pengukuran Kapabilitas Proses Pengelolaan Permintaan dan Insiden Layanan Teknologi Informasi dengan Framework COBIT 5 Studi Kasus: PT Pos Indonesia (Persero)*. Institut Teknologi Bandung.
- Andry, Johanes Fernandez, K. C. (2018). *Audit Menggunakan COBIT 4.1 dan COBIT 5 dengan Case Study*. Teknosain.
- Astuti, M. W., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Evaluasi Teknologi*

- Informasi menggunakan COBIT 5 Fokus Proses DSS02, DSS03, dan DSS04 (Studi Kasus : PT. Garam (Persero)). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8874–8881.
- Ginting, M. B. (2019). *Pengukuran Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Layanan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5*.
- Hadisaputro, Muhammad Muhyiy, N. W. (2019). *Audit Tata Kelola TI Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS*. 2(April).
- ISACA. (2012a). A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. In *Trust And Partnership*.
- ISACA. (2012b). *COBIT Process Assessment Model: Using COBIT 5*.
- ISACA. (2012c). *Enabling Processes*. ISACA.
- Maskur, M., Adolong, N., & Mokodongan, R. (2018). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Di Bpmpstp Bone Bolango. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(2), 109. <https://doi.org/10.17933/mti.v8i2.106>
- Omari, L. Al, Barnes, P. H., & Pitman, G. (2012). Optimising COBIT 5 for IT Governance : Examples from the Public Sector. *Applied and Theoretical Information Systems Research*, 2–14.
- Pasquini, A., & Galiè, E. (2013). COBIT 5 and the Process Capability Model. Improvements Provided for IT Governance Process. *Fikusz 13*, 67–76.
- Putri, R. E. (2016). *Penilaian Kapabilitas Proses Tata Kelola TI Berdasarkan Proses DSS01 Pada Framework COBIT 5*. 2(1), 41–54.
- Yulhendri, ST, M. (2013). IT Governance Assesment Menggunakan COBIT 5 di Bank XYZ. Universitas Esa Unggul. *Universitas Esa Unggul*