

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Proses Pengolahan Data**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis pemilihan proses pada COBIT 5, ITIL V3 dan BSC yang merupakan hasil pemetaan dari permasalahan pada kampus DCC Kotabumi, perhitungan tingkat kapabilitas masing-masing proses, pembahasan hasil serta pembuatan rekomendasi yang nantinya dapat digunakan sebagai perbaikan yang dapat dilakukan di lingkungan kampus DCC Kotabumi.

#### **4.2 Proses pengolahan data pada domain COBIT 5, ITIL V3 dan BSC**

Pengolahan data responden merupakan penghitungan dari proses isian kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Perhitungan EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*), APO (*Align, Plan and Organise*), BAI (*Deliver, Service and Support*), DSS (*Deliver, Service and Support*) dan MEA (*Monitoring, Evaluate and Assess*), ITIL V3 *Service Transition, Service Operation* dan BSC *Finance, Costomer, Internal, Learning & Growth*) merupakan langkah untuk memperoleh tingkat kemampuan penggunaan TI saat ini.

Pengumpulan hasil temuan *Capability Levels* merupakan hasil temuan yang diperoleh dari hasil perhitungan pada proses *Capability Levels*.

#### **4.3 Pengolahan Data Responden**

Pengolahan data responden merupakan tahapan yang akan dilakukan setelah responden yang telah dipilih sebelumnya untuk mengisi kuesioner. Dimana pada tahapan ini akan ditampilkan nilai dari *Capability Level* dari masing masing responden.

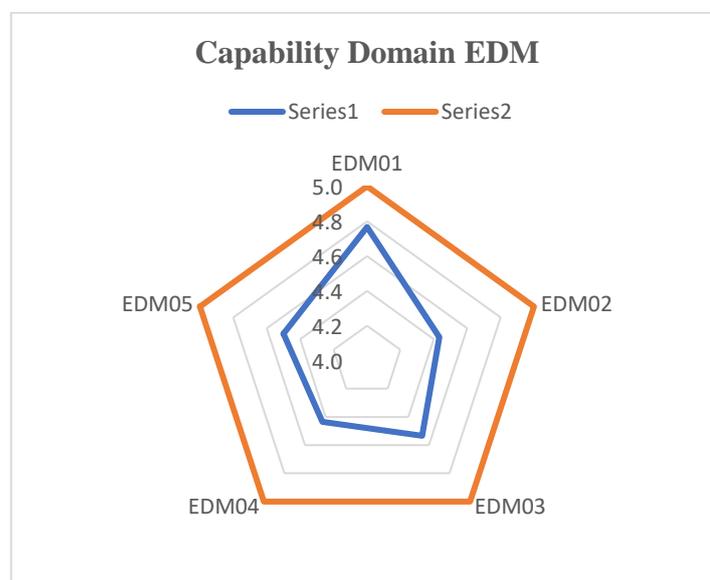
#### 4.4 Perhitungan *Capability Level* COBIT 0.5, ITIL V3 dan BSC

Perhitungan EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*), APO (*Align, Plan and Organise*), BAI (*Deliver, Service and Support*), DSS (*Deliver, Service and Support*) dan MEA (*Monitoring, Evaluate and Assess*), ITIL V3 *Service Transition, Service Operation* dan BSC *Finance, Costomer, Internal, Learning & Growth*) *Capability Level* MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) adalah tahapan setelah mengetahui nilai *Capability Level* dari masing-masing responden. Kemudian nilai tersebut dibagi rata maka menjadikan nilai *Capability Level* untuk masing-masing domain. Hasil perhitungan *Capability Level* pada domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) proses MEA01.01, MEA01.02, MEA01.03, MEA01.04, MEA01.05 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai *Capability Level* pada domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*) dengan nilai hasil proses EDM01, EDM02, EDM03, EDM04, EDM05 rata-rata level 5 dan bisa dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi pada STMIK DCC Kotabumi sudah adanya implementasi terhadap teknologi informasi yang ada, nilai dari hasil proses *Capability Level* pada proses sebagai berikut :
  - a) Nilai *Capability Level* pada proses EDM01 berada pada level 4.8 dengan nilai 0.2.
  - b) Nilai *Capability Level* pada proses EDM02 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - c) Nilai *Capability Level* pada proses EDM03 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - d) Nilai *Capability Level* pada proses EDM04 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - e) Nilai *Capability Level* pada proses EDM05 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.

Tabel. 4. 1. Kerangka Berpikir Penelitian

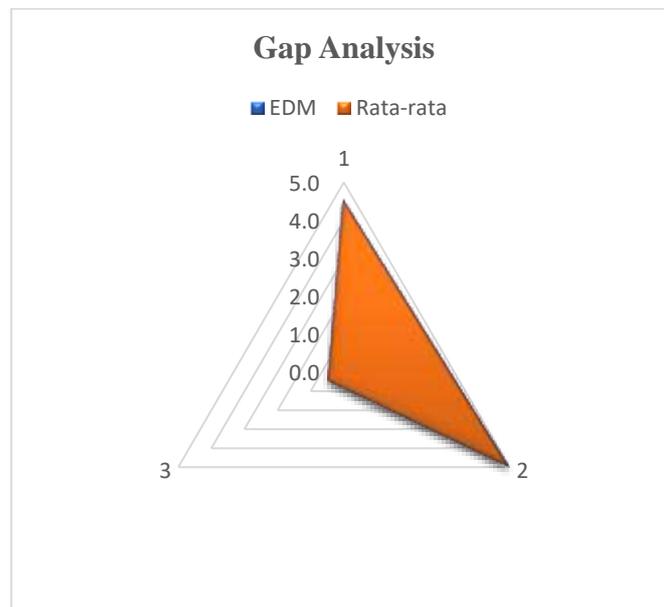
Sub Domain	Level	Target	GAP
EDM01	4,8	5	0,2
EDM02	4,4	5	0,6
EDM03	4,5	5	0,5
EDM04	4,4	5	0,6
EDM05	4,5	5	0,5
<b>AVARAGE</b>	<b>4,5</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>



Gambar. 4. 1. Capability Domain EDM

Tabel. 4. 2. Gap Analysis

DOMAIN	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
EDM	4,5	5	<b>0,5</b>
Rata-rata	5	5	<b>0,5</b>



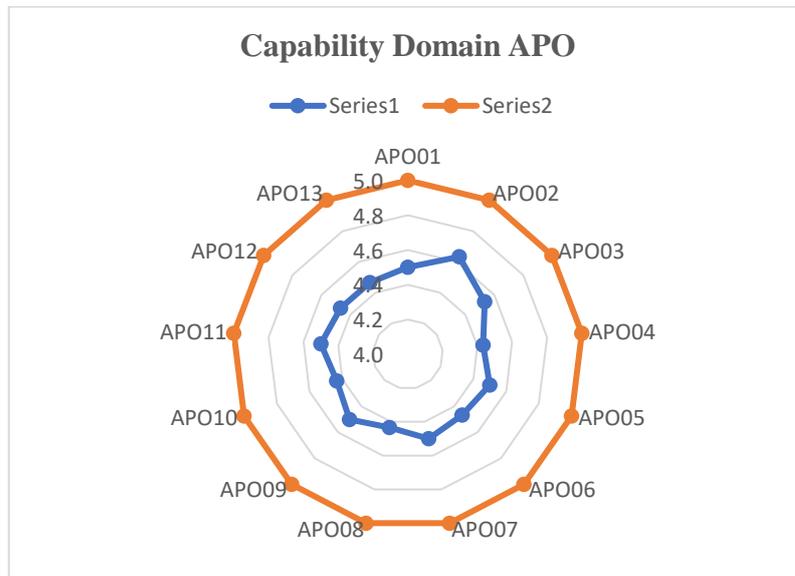
Gambar. 4. 2. Gap Analysis EDM

2. Nilai *Capability Level* pada domain APO (*Align, Plan and Organise*) dengan nilai hasil proses APO01, APO02, APO03, APO04, APO05, APO06, APO07, APO08, APO09, APO10, APO11, APO12, APO13 rata-rata level 4 dan bisa dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi pada STMIK DCC Kotabumi sudah adanya implementasi terhadap teknologi informasi yang ada, nilai dari hasil proses *Capability Level* pada proses sebagai berikut :
- Nilai *Capability Level* pada proses APO01 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level* pada proses APO02 berada pada level 4.6 dengan nilai 0.4.
  - Nilai *Capability Level* pada proses APO03 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level* pada proses APO04 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - Nilai *Capability Level* pada proses APO05 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level* pada proses APO06 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.

- g) Nilai *Capability Level* pada proses APO07 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- h) Nilai *Capability Level* pada proses APO08 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
- i) Nilai *Capability Level* pada proses APO09 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- j) Nilai *Capability Level* pada proses APO10 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
- k) Nilai *Capability Level* pada proses APO11 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- l) Nilai *Capability Level* pada proses APO12 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- m) Nilai *Capability Level* pada proses APO13 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.

Tabel. 4. 3. Proses Capability Domain APO

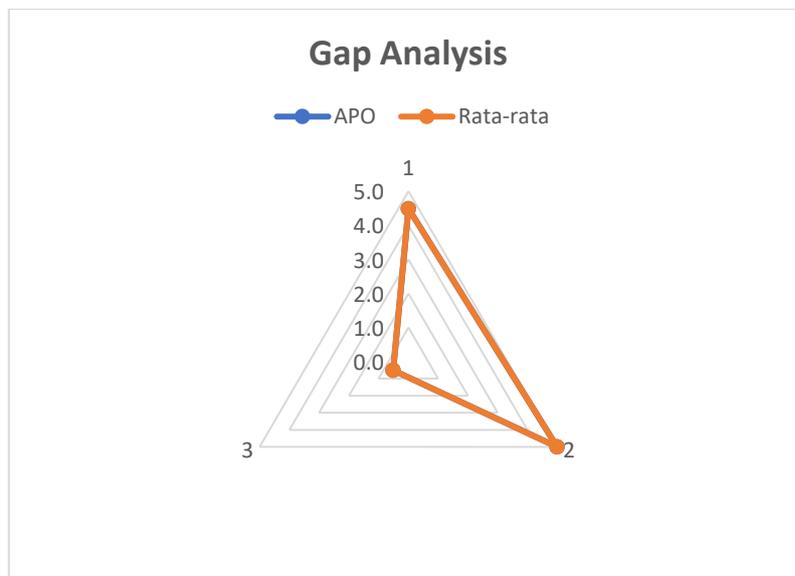
<b>Sub Domain</b>	<b>Level</b>	<b>Target</b>	<b>GAP</b>
APO01	4,5	5	0,5
APO02	4,6	5	0,4
APO03	4,5	5	0,5
APO04	4,4	5	0,6
APO05	4,5	5	0,5
APO06	4,5	5	0,5
APO07	4,5	5	0,5
APO08	4,4	5	0,6
APO09	4,5	5	0,5
APO10	4,4	5	0,6
APO11	4,5	5	0,5
APO12	4,5	5	0,5
APO13	4,5	5	0,5
<b>AVARAGE</b>	<b>4,5</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>



Gambar. 4. 3. Capability Domain APO

Tabel. 4. 4. Gap Analysis

DOMAIN	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
APO	4,5	5	0,5
Rata-rata	4	5	0,5



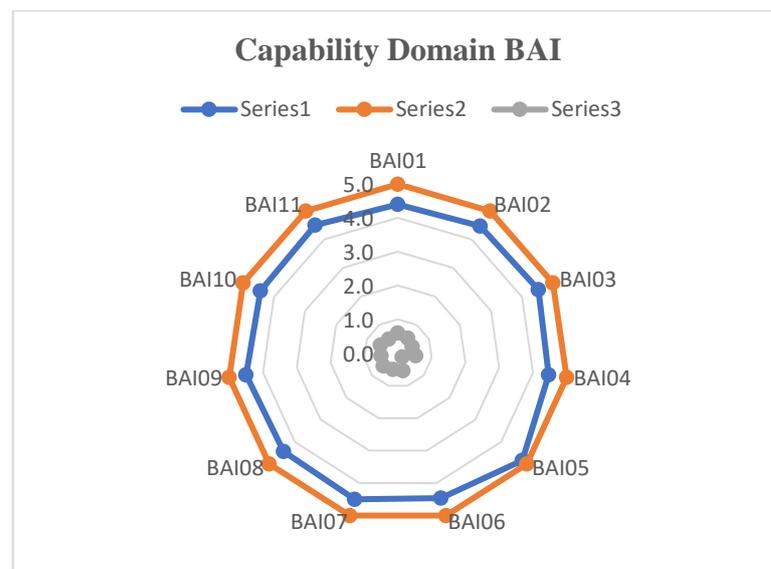
Gambar. 4. 4. Gap Analysis APO

3. Nilai *Capability Level* pada domain BAI (*Build, Acquire and Implement*) dengan nilai hasil proses BAI 01, BAI 02, BAI 03, BAI 04, BAI 05, BAI 06, BAI 07, BAI 08, BAI 09, BAI 10, BAI 11 rata-rata level 5 dan bisa dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi pada STMIK DCC Kotabumi sudah adanya implementasi terhadap teknologi informasi yang ada, nilai dari hasil proses *Capability Level* pada proses sebagai berikut :

- n) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 01 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
- o) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 02 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- p) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 03 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- q) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 04 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- r) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 05 berada pada level 4.8 dengan nilai 0.2.
- s) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 06 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- t) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 07 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- u) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 08 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
- v) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 09 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
- w) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 10 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
- x) Nilai *Capability Level* pada proses BAI 11 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.

Tabel. 4. 5. Proses Capability Domain BAI

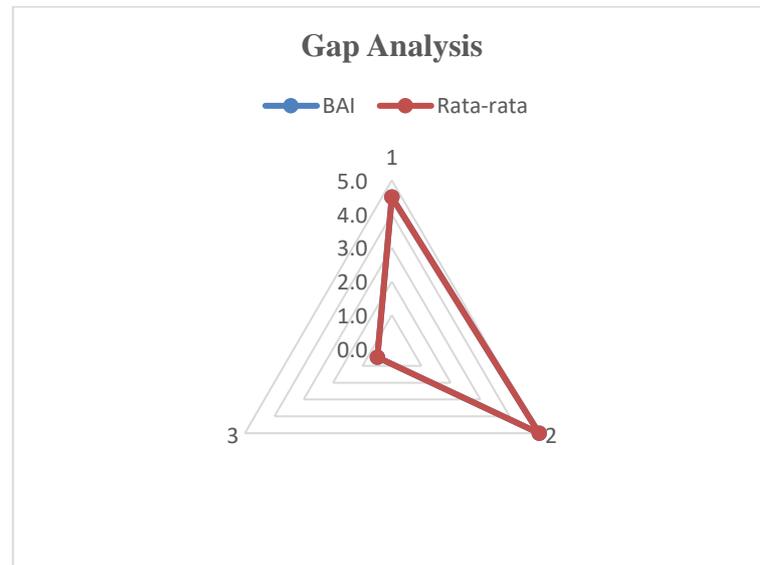
Sub Domain	Level	Target	GAP
BAI01	4,4	5	0,6
BAI02	4,5	5	0,5
BAI03	4,5	5	0,5
BAI04	4,5	5	0,5
BAI05	4,8	5	0,2
BAI06	4,5	5	0,5
BAI07	4,5	5	0,5
BAI08	4,4	5	0,6
BAI09	4,5	5	0,5
BAI10	4,4	5	0,6
BAI11	4,5	5	0,5
<b>AVARAGE</b>	<b>4,5</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>



Gambar. 4. 5. Capability Domain BAI

Tabel. 4. 6. GAP ANALYSIS

DOMAIN	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
BAI	4,5	5	<b>0,5</b>
Rata-rata	5	5	<b>0,5</b>

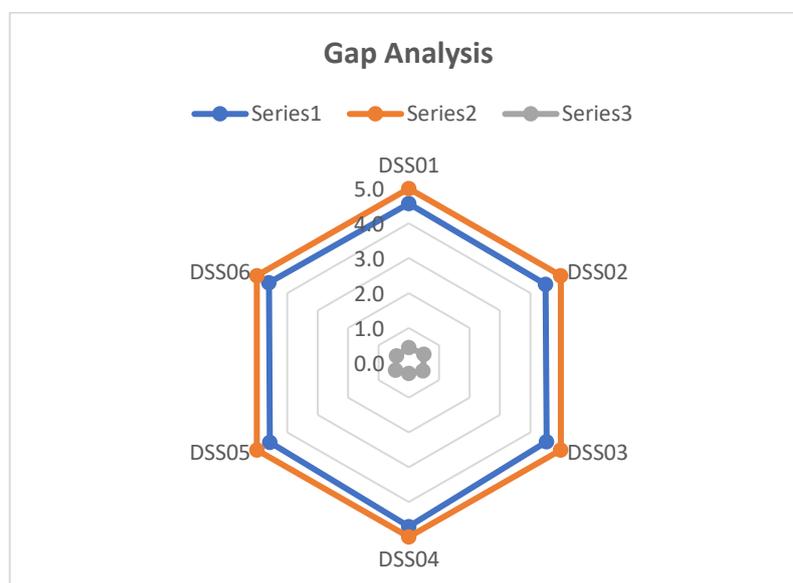


Gambar. 4. 6. Gap Analysis BAI

4. Nilai *Capability Level* pada domain DSS (*Deliver, Service and Support*) dengan nilai hasil proses DSS 01, DSS 02, DSS 03, DSS 04, DSS 05, DSS 06 rata-rata level 5 dan bisa dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi pada STMIK DCC Kotabumi sudah adanya implementasi terhadap teknologi informasi yang ada, nilai dari hasil proses *Capability Level pada proses* sebagai berikut :
- Nilai *Capability Level pada proses* DSS 01 berada pada level 4.6 dengan nilai 0.4.
  - Nilai *Capability Level pada proses* DSS 02 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level pada proses* DSS 03 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level pada proses* DSS 04 berada pada level 4.7 dengan nilai 0.3.
  - Nilai *Capability Level pada proses* DSS 05 berada pada level 4.6 dengan nilai 0.4.
  - Nilai *Capability Level pada proses* DSS 06 berada pada level 4.6 dengan nilai 0.4.

Tabel. 4. 7. Proses Capability Domain DSS

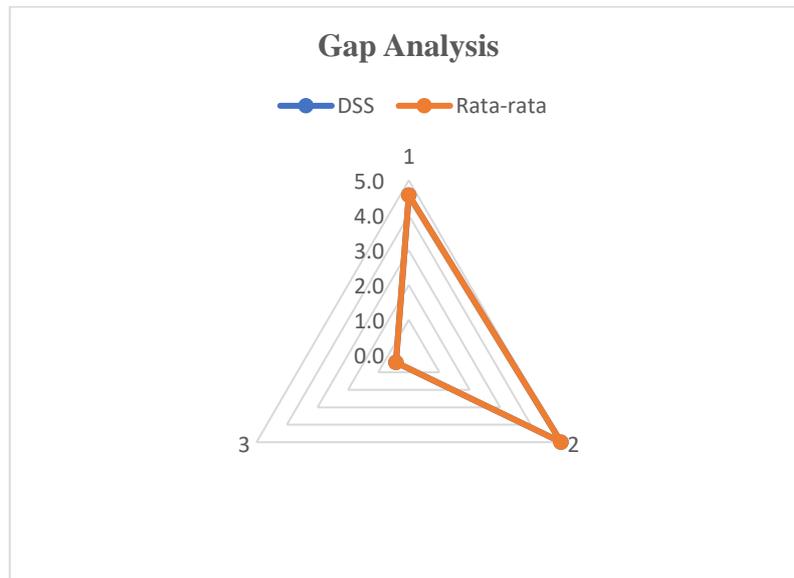
Sub Domain	Level	Target	GAP
DSS01	4,6	5	0,4
DSS02	4,5	5	0,5
DSS03	4,5	5	0,5
DSS04	4,7	5	0,3
DSS05	4,6	5	0,4
DSS06	4,6	5	0,4
<b>AVARAGE</b>	<b>4,6</b>	<b>5</b>	<b>0,4</b>



Gambar. 4. 7. Gap Analysis DSS

Tabel. 4. 8. GAP ANALYSIS

DOMAIN	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
DSS	4,6	5	<b>0,4</b>
Rata-rata	5	5	<b>0,4</b>

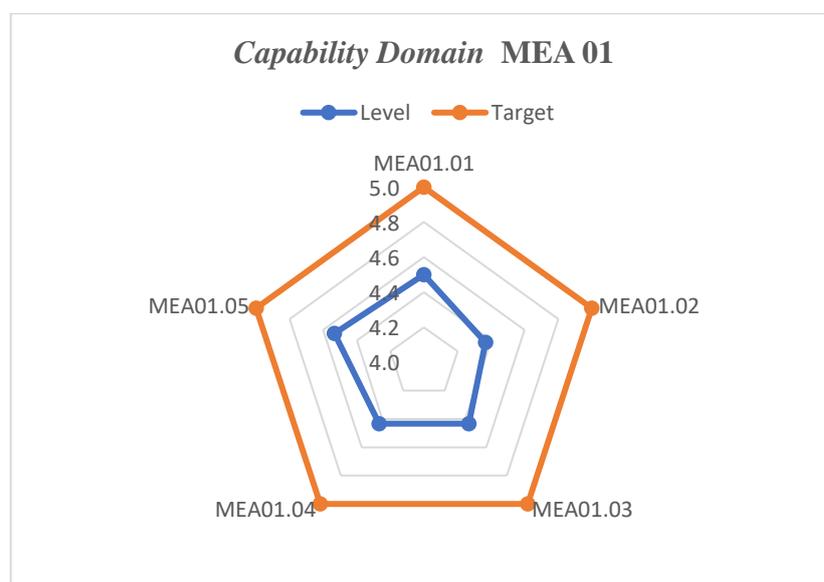


Gambar. 4. 8. Gap Analysis DSS

5. Nilai *Capability Level* pada domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) proses baik MEA01.01, MEA01.02, MEA01.03, MEA01.05 rata-rata level 4 dan bisa dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi pada STMIK DCC Kotabumi sudah adanya implementasi terhadap teknologi informasi yang ada, nilai dari hasil proses *Capability Level* pada proses sebagai berikut :
- Nilai *Capability Level* pada proses MEA01.01 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.5.
  - Nilai *Capability Level* pada proses MEA01.02 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - Nilai *Capability Level* pada proses MEA01.03 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - Nilai *Capability Level* pada proses MEA01.04 berada pada level 4.4 dengan nilai 0.6.
  - Nilai *Capability Level* pada proses MEA01.05 berada pada level 4.5 dengan nilai 0.5.

Tabel. 4. 9. Proses Capability Domain MEA 01

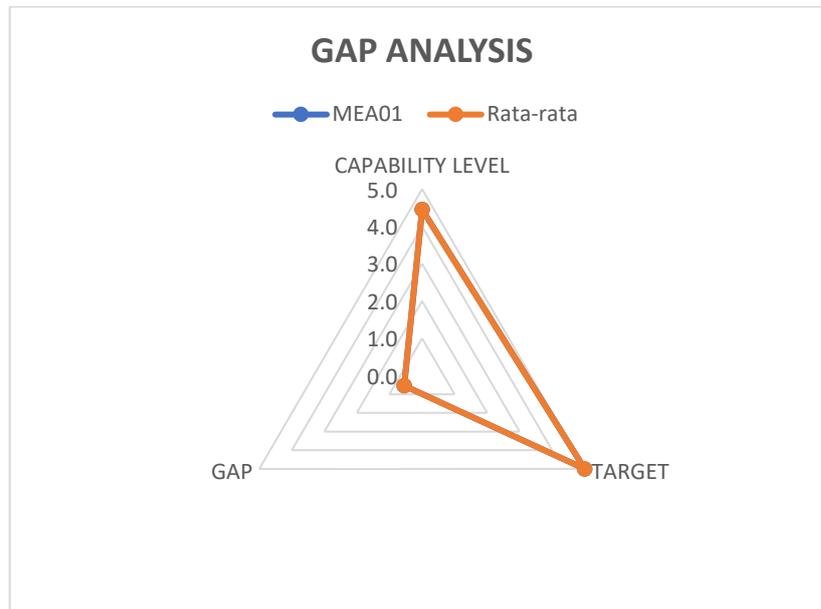
Sub Domain	Level	Target	GAP
MEA01.01	4,5	5	0,5
MEA01.02	4,4	5	0,6
MEA01.03	4,4	5	0,6
MEA01.04	4,4	5	0,6
MEA01.05	4,5	5	0,5
<b>AVARAGE</b>	<b>4,5</b>	<b>5</b>	<b>0,5</b>



Gambar. 4. 9. Capability Domain MEA

Tabel. 4. 10. GAP ANALYSIS

DOMAIN	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
MEA01	4,5	5	<b>0,5</b>
Rata-rata	4	5	<b>0,5</b>



Gambar. 4. 10. Gap Analysis MEA

#### 4.5 Perhitungan *Capability Level* ITIL V3 (*Sub Domain*)

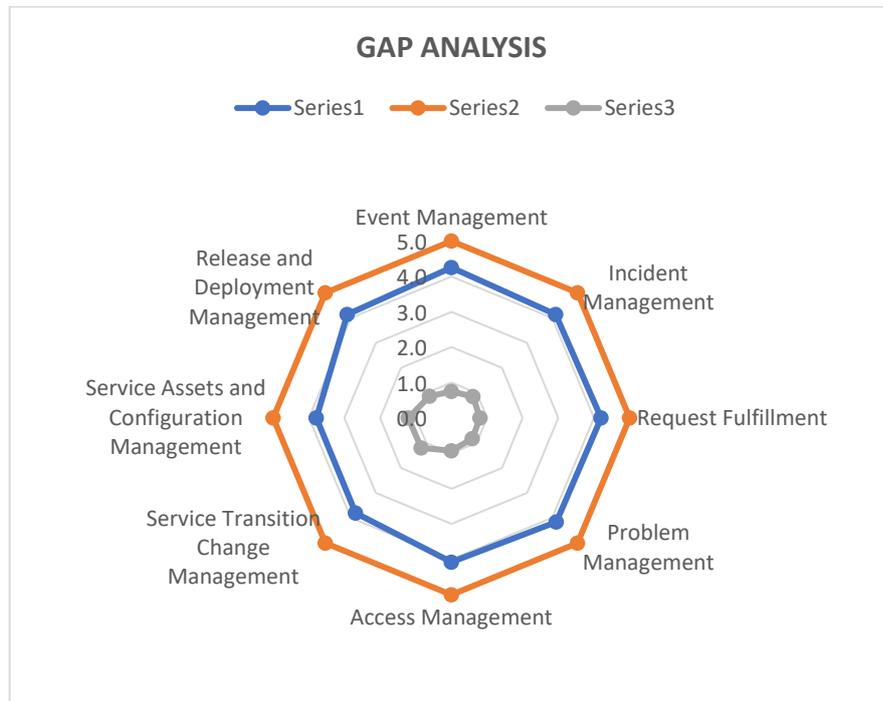
Perhitungan *Capability Level* ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah tahapan setelah mengetahui nilai *Capability Level* dari masing-masing responden. Kemudian nilai tersebut dibagi rata maka menjadikan nilai *Capability Level* untuk masing-masing domain. Hasil perhitungan *Capability Level* pada domain ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) proses *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, *Access Management*, *Service Transition Change Management*, *Service Assets and Configuration Management*, *Release and Deployment Management*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai *Capability Level* proses *Event Management* berada pada level 4.3 dengan nilai 0.7.
2. Nilai *Capability Level* proses *Incident Management* berada pada level 4.1 dengan nilai 0.9.
3. Nilai *Capability Level* proses *Request Fulfillment* berada pada level 4.2 dengan nilai 0.8.

4. Nilai *Capability Level* proses *Problem Management* berada pada level 4.2 dengan nilai 0.8.
5. Nilai *Capability Level* proses *Access Management* berada pada level 4.1 dengan nilai 0.9.
6. Nilai *Capability Level* proses *Service Transition Change Management* berada pada level 3.8 dengan nilai 1.2.
7. Nilai *Capability Level* proses *Service Assets and Configuration Management* berada pada level 3.8 dengan nilai 1.2.
8. Nilai *Capability Level* proses *Service Release and Deployment Management* berada pada level 4.1 dengan nilai 0.9.

*Tabel. 4. 11. Proses Capability Fase ITIL V3*

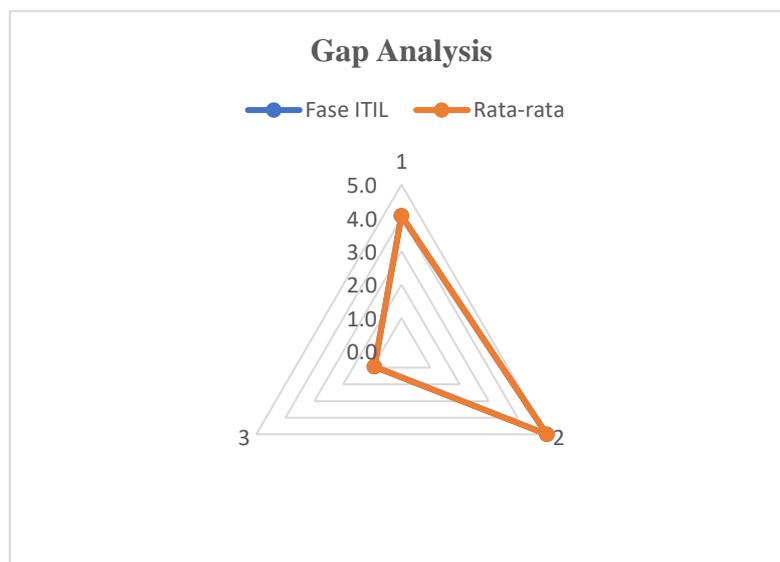
<b>Fase lifecycle</b>	<b>Level</b>	<b>Target</b>	<b>GAP</b>
<i>Event Management</i>	4,3	5	0,7
<i>Incident Management</i>	4,1	5	0,9
<i>Request Fulfillment</i>	4,2	5	0,8
<i>Problem Management</i>	4,2	5	0,8
<i>Access Management</i>	4,1	5	0,9
<i>Service Transition Change Management</i>	3,8	5	1,2
<i>Service Assets and Configuration Management</i>	3,8	5	1,2
<i>Release and Deployment Management</i>	4,1	5	0,9
<b>AVARAGE</b>	<b>4,1</b>	<b>5</b>	<b>0,9</b>



Gambar. 4. 11. Capability Domain ITL V3

Tabel. 4. 12. GAP ANALYSIS

CAPABILITY LEVEL	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
Fase ITIL	4,1	5	<b>0,9</b>
Rata-rata	4	5	<b>0,9</b>



Gambar. 4. 12. Gap Analysis ITIL V3

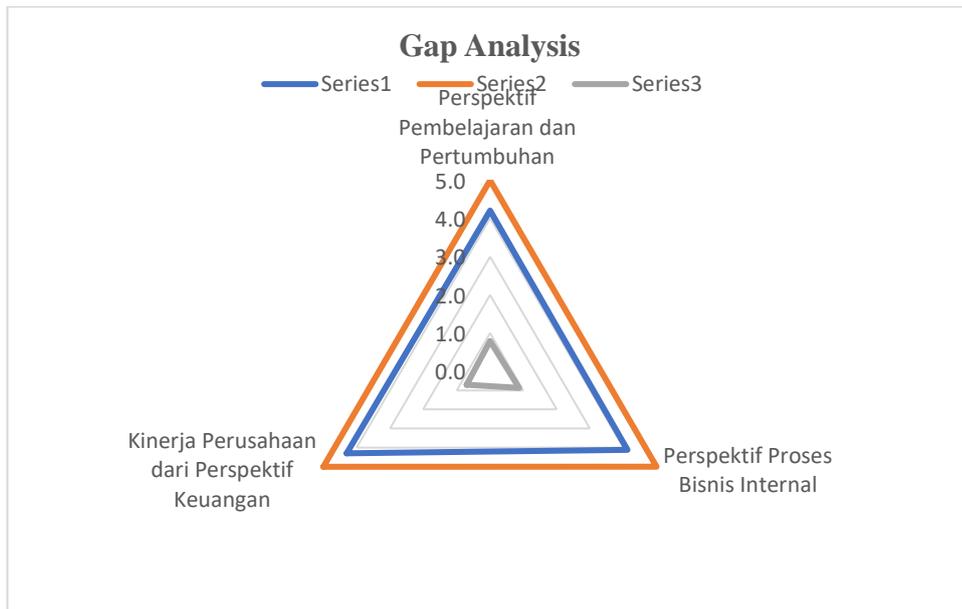
#### 4.6 Perhitungan *Capability Level Balanced Scorecard (Proses BSC)*

Perhitungan *Capability Level BSC (Balanced Scorecard)* adalah tahapan setelah mengetahui nilai *Capability Level* dari masing-masing responden. Kemudian nilai tersebut dibagi rata maka menjadikan nilai *Capability Level* untuk masing-masing domain. Hasil perhitungan *Capability Level pada domain BSC (Balanced Scorecard) proses Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Kinerja Perusahaan dari Perspektif Keuangan*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai *Capability Level pada proses Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan* berada pada level 4.2 dengan nilai 0.8.
2. Nilai *Capability Level pada proses Perspektif Proses Bisnis Internal* berada pada level 4.1 dengan nilai 0.9.
3. Nilai *Capability Level pada proses Kinerja Perusahaan dari Perspektif Keuangan* berada pada level 4.3 dengan nilai 0.7.

Tabel. 4. 13. *Proses Capability BSC*

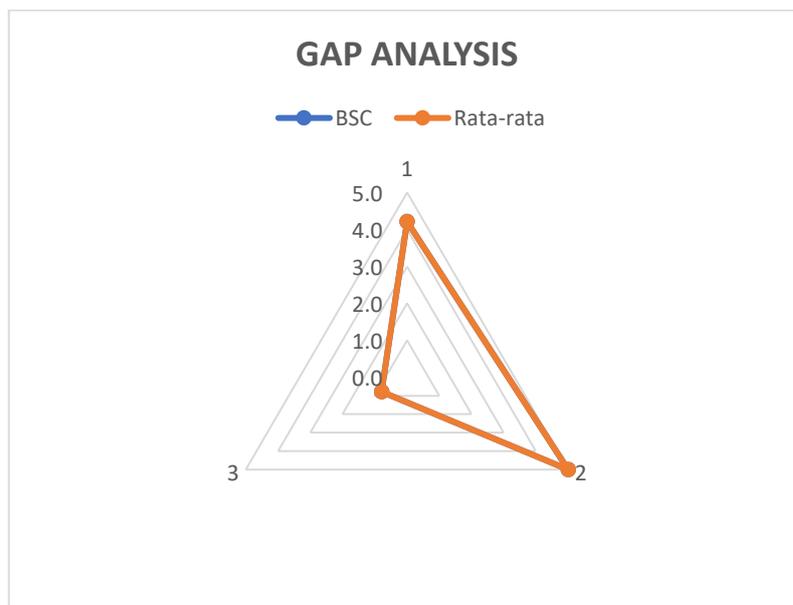
<b>Sub Domain</b>	<b>Level</b>	<b>Target</b>	<b>GAP</b>
<i>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</i>	4,2	5	0,8
<i>Perspektif Proses Bisnis Internal</i>	4,1	5	0,9
<i>Kinerja Perusahaan dari Perspektif Keuangan</i>	4,3	5	0,7
<b>AVARAGE</b>	<b>4,2</b>	<b>5</b>	<b>0,8</b>



Gambar. 4. 13. Capability Domain BSC

Tabel. 4. 14. GAP ANALYSIS

CAPABILITY LEVEL	CAPABILITY LEVEL	TARGET	GAP
BSC	4,2	5	<b>0,8</b>
Rata-rata	4	5	<b>0,8</b>



Gambar. 4. 14. Gap Analysis BSC

#### 4.7 Pengumpulan Hasil Temuan *Capability Level*

##### 1. Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain EDM

Berdasarkan hasil temuan capability level sub domain yang disediakan, berikut adalah analisis dan rekomendasi:

##### A. EDM01 - *Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*

a) *Level Capability*: 4,8

b) Target Level: 5

c) GAP: 0,2

##### 1. Analisis:

a) Proses EDM01 berada di level 4,8 yang berarti hampir mencapai level 5 (*Optimized*).

b) Terdapat gap sebesar 0,2 untuk mencapai target level 5.

##### 2. Rekomendasi:

a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses tata kelola agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).

b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan tata kelola TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.

c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses tata kelola secara berkala.

##### B. EDM02 - *Ensure Benefits Delivery*

a) *Level Capability*: 4,4

b) Target Level: 5

c) GAP: 0,6

##### 1. Analisis:

a) Proses EDM02 berada di level 4,4 yang berarti masih di bawah target level 5.

b) Terdapat gap yang cukup besar, yaitu 0,6, untuk mencapai target level 5.

##### 2. Rekomendasi:

- a) Lakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses pengelolaan manfaat.
- b) Tingkatkan koordinasi dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan untuk memastikan proses pengelolaan manfaat TI berjalan efektif.
- c) Kembangkan mekanisme pengukuran dan pemantauan pencapaian manfaat TI secara berkala.

#### C. EDM03 - *Ensure Risk Optimisation*

- a) Level *Capability*: 4,5
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,5
1. Analisis:
    - a) Proses EDM03 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
    - b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.
  2. Rekomendasi:
    - a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen risiko TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
    - b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan manajemen risiko TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
    - c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen risiko secara berkala.

#### D. EDM04 - *Ensure Resource Optimisation*

- a) Level *Capability*: 4,4
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,6
1. Analisis:
    - a) Proses EDM04 berada di level 4,4 yang berarti masih di bawah target level 5.

- b) Terdapat gap yang cukup besar, yaitu 0,6, untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses pengelolaan sumber daya TI.
- b) Tingkatkan perencanaan dan pengawasan penggunaan sumber daya TI secara efektif.
- c) Kembangkan mekanisme pengukuran dan pemantauan kinerja sumber daya TI secara berkala.

E. EDM05 - *Ensure Stakeholder Transparency*

- a) Level *Capability*: 4,5

- b) Target Level: 5

- c) GAP: 0,5

1. Analisis:

- d) Proses EDM05 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.

- e) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- f) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses keterbukaan informasi dan komunikasi dengan pemangku kepentingan agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).

- g) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait komunikasi dan pelaporan telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.

- h) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses keterbukaan informasi secara berkala.

- i) Rata-rata Keseluruhan

- j) Rata-rata Level *Capability*: 4,5

- k) Rata-rata Target Level: 5

- l) Rata-rata GAP: 0,5

3. Analisis:

- a) Secara keseluruhan, rata-rata capability level proses berada di level 4,5, mendekati target level 5.
- b) Terdapat rata-rata gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5 secara keseluruhan.

4. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses-proses tata kelola TI agar dapat mencapai target level 5 (*Optimized*).
- b) Fokuskan perbaikan pada area-area yang memiliki gap terbesar, yaitu EDM02 dan EDM04.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses tata kelola TI secara berkala untuk memastikan perbaikan berjalan efektif.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi di atas, diharapkan STMIK DCC dapat meningkatkan kematangan proses tata kelola TI sesuai dengan target yang ditetapkan.

#### **4.8 Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain APO**

Berdasarkan hasil temuan *capability level* sub domain yang disediakan, berikut adalah analisis dan rekomendasi untuk domain APO (*Align, Plan and Organise*):

A. APO01 - *Manage the IT Management Framework*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5

1. Analisis:

- a) Proses APO01 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen kerangka kerja tata kelola TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).

- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan kerangka kerja tata kelola TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen kerangka kerja tata kelola TI secara berkala.

**B. APO02 - *Manage Strategy***

- a) Level *Capability*: 4,6
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,4
1. Analisis:
- a) Proses APO02 berada di level 4,6 yang berarti hampir mencapai level 5.
  - b) Terdapat gap yang relatif kecil, yaitu 0,4, untuk mencapai target level 5.
2. Rekomendasi:
- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen strategis TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
  - b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait perencanaan strategis TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
  - c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen strategis TI secara berkala.

**C. APO03 - *Manage Enterprise Architecture***

- a) Level *Capability*: 4,5
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,5
1. Analisis:
- a) Proses APO03 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
  - b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.
2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen arsitektur enterprise agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait arsitektur enterprise telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen arsitektur enterprise secara berkala.

D. APO04 - *Manage Innovation*

- a) Level *Capability*: 4,4
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,6

1. Analisis:

- a) Proses APO04 berada di level 4,4 yang berarti masih di bawah target level 5.
- b) Terdapat gap yang cukup besar, yaitu 0,6, untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses manajemen inovasi TI.
- b) Tingkatkan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengadopsi inovasi-inovasi TI yang selaras dengan kebutuhan bisnis.
- c) Kembangkan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen inovasi secara berkala.

E. APO05 - *Manage Portfolio*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5

1. Analisis:

- a) Proses APO05 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
- b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen portofolio TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait manajemen portofolio TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen portofolio TI secara berkala.

F. APO06 - *Manage Budget and Costs*

- a) Level *Capability*: 4,5
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,5
1. Analisis:
    - a) Proses APO06 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
    - b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.
  2. Rekomendasi:
    - a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen anggaran dan biaya TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
    - b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait pengelolaan anggaran dan biaya TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
    - c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen anggaran dan biaya TI secara berkala.

G. APO07 - *Manage Human Resources*

- a) Level *Capability*: 4,5
  - b) Target Level: 5
  - c) GAP: 0,5
1. Analisis:
    - a) Proses APO07 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
    - b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.
  2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen sumber daya manusia TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait pengelolaan SDM TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen sumber daya manusia TI secara berkala.

#### H. APO08 - *Manage Relationships*

- a) Level *Capability*: 4,4
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,6

##### 1. Analisis:

- a) Proses APO08 berada di level 4,4 yang berarti masih di bawah target level 5.
- b) Terdapat gap yang cukup besar, yaitu 0,6, untuk mencapai target level 5.

##### 2. Rekomendasi:

- a) Lakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses manajemen hubungan dengan pemangku kepentingan.
- b) Tingkatkan kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan secara efektif.
- c) Kembangkan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen hubungan secara berkala.

#### I. APO09 - *Manage Service Agreements*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5

##### 1. Analisis:

- a) Proses APO09 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.

- b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.
- c) Rekomendasi:
- d) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen perjanjian layanan TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- e) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait perjanjian layanan TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- f) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen perjanjian layanan TI secara berkala.

J. APO10 - *Manage Suppliers*

- a) Level *Capability*: 4,4
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,6
- 1. Analisis:
  - a) Proses APO10 berada di level 4,4 yang berarti masih di bawah target level 5.
  - b) Terdapat gap yang cukup besar, yaitu 0,6, untuk mencapai target level 5.
- 2. Rekomendasi:
  - a) Lakukan analisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses manajemen pemasok TI.
  - b) Tingkatkan kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan dan kinerja pemasok TI secara efektif.
  - c) Kembangkan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen pemasok secara berkala.

K. APO11 - *Manage Quality*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5
- 1. Analisis:
  - a) Proses APO11 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.

b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen kualitas TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait manajemen kualitas TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen kualitas TI secara berkala.

L. APO12 - *Manage Risk*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5

1. Analisis:

- a) Proses APO12 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
- b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen risiko TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait manajemen risiko TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen risiko TI secara berkala.

M. APO13 - *Manage Security*

- a) Level *Capability*: 4,5
- b) Target Level: 5
- c) GAP: 0,5

1. Analisis:

- a) Proses APO13 berada di level 4,5 yang berarti hampir mencapai level 5.
- b) Terdapat gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5.

## 2. Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses manajemen keamanan TI agar dapat mencapai level 5 (*Optimized*).
- b) Pastikan semua prosedur dan kebijakan terkait manajemen keamanan TI telah terdefinisi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses manajemen keamanan TI secara berkala.

### 2.1 Rata-rata Keseluruhan

- a) Rata-rata Level *Capability*: 4,5
- b) Rata-rata Target Level: 5
- c) Rata-rata GAP: 0,5

### 2.2 Analisis:

- a) Secara keseluruhan, rata-rata *capability level* proses berada di level 4,5, mendekati target level 5.
- b) Terdapat rata-rata gap sebesar 0,5 untuk mencapai target level 5 secara keseluruhan.

### 2.3 Rekomendasi:

- a) Lanjutkan upaya perbaikan dan optimalisasi proses-proses tata kelola TI agar dapat mencapai target level 5 (*Optimized*).
- b) Fokuskan perbaikan pada area-area yang memiliki gap terbesar, yaitu APO04 dan APO08.
- c) Tingkatkan pemantauan dan evaluasi kinerja proses tata kelola TI secara berkala untuk memastikan perbaikan berjalan efektif.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi di atas, diharapkan STMIK DCC dapat meningkatkan kematangan proses tata kelola TI sesuai dengan target yang ditetapkan.

#### 4.9 Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain BAI

Tabel. 4. 15. Hasil Temuan *Capability Level* BAI

NO	DOMAIN BAI	CAPABILITY LEVEL	DESKRIPSI
1	<b>BAI01: Manage Programs and Projects</b>	3	Proyek dikelola dengan metodologi yang baik, tetapi masih perlu peningkatan dalam evaluasi hasil dan manajemen risiko.
2	<b>BAI02: Manage Requirements</b>	2	Proses pengumpulan dan dokumentasi kebutuhan kurang efektif, sering kali tidak memenuhi ekspektasi pengguna.
3	<b>BAI03: Manage Solutions Identification</b>	3	Identifikasi solusi dilakukan dengan cukup baik, namun perlu melibatkan lebih banyak stakeholder untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.
4	<b>BAI04: Manage Availability and Capacity</b>	2	Manajemen kapasitas dan ketersediaan belum optimal; sering kali terjadi kesenjangan antara permintaan dan kapasitas yang tersedia.
5	<b>BAI05: Manage Organizational Change</b>	4	Perubahan organisasi dikelola dengan baik dengan komunikasi yang jelas dan pelatihan yang memadai untuk pengguna.
6	<b>BAI06: Manage Changes</b>	3	Proses perubahan terstruktur, namun terdapat beberapa masalah dalam pengujian dan implementasi perubahan.
7	<b>BAI07: Manage IT Human Resources</b>	2	Pengelolaan SDM TI masih belum maksimal; kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan yang relevan.

8	<b>BAI08: <i>Manage Knowledge</i></b>	3	Manajemen pengetahuan berjalan baik tetapi kurang dalam berbagi praktik terbaik antara tim.
9	<b>BAI09: <i>Manage Assets</i></b>	4	Pengelolaan aset TI sangat baik, dengan catatan dan inventaris yang teratur dan akurat.
10	<b>BAI10: <i>Manage Configuration</i></b>	2	Proses manajemen konfigurasi tidak terstandarisasi, menyebabkan kesulitan dalam pelacakan perubahan.
11	<b>BAI11: <i>Manage Quality</i></b>	3	Proses pengendalian kualitas sudah diterapkan, tetapi perlu ditingkatkan dalam pengukuran dan umpan balik.

#### 4.9.1 Analisis

- a) **Kekuatan:** Domain seperti manajemen perubahan organisasi dan pengelolaan aset menunjukkan kemampuan yang baik, mencerminkan proses yang efektif dan dukungan manajemen yang kuat.
- b) **Kelemahan:** Beberapa domain, terutama yang berkaitan dengan manajemen kebutuhan, kapasitas, dan sumber daya manusia, menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dalam pengembangan keterampilan dan proses pengumpulan informasi.
- c) **Rekomendasi:** Diperlukan pengembangan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan proses manajemen kebutuhan, kapasitas, dan SDM TI, serta penerapan standar yang lebih ketat dalam manajemen konfigurasi.

#### 4.10 Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain DSS

Tabel. 4. 16. Hasil Temuan *Capability Level* DSS

NO	DOMAIN DSS	CAPABILITY LEVEL	DESKRIPSI
1	<b>DSS01: <i>Manage Operations</i></b>	3	Operasional TI dikelola dengan baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan dalam otomatisasi dan pemantauan kinerja.
2	<b>DSS02: <i>Manage Service Requests and Incidents</i></b>	4	Proses manajemen permintaan layanan dan insiden berjalan sangat baik, dengan respons cepat dan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.
3	<b>DSS03: <i>Manage Problems</i></b>	2	Proses manajemen masalah belum sepenuhnya terstruktur; sering kali tidak ada analisis akar penyebab yang memadai.
4	<b>DSS04: <i>Manage Continuity</i></b>	3	Rencana pemulihan bencana ada, tetapi perlu pengujian dan pembaruan yang lebih rutin untuk memastikan efektivitas.
5	<b>DSS05: <i>Manage Security Services</i></b>	3	Pengelolaan layanan keamanan cukup baik, namun perlu peningkatan dalam pelatihan kesadaran keamanan untuk pengguna.
6	<b>DSS06: <i>Manage Business Process</i></b>	4	Pengelolaan proses bisnis sudah terintegrasi dengan baik, dengan dokumentasi yang lengkap dan efisiensi yang tinggi.

#### 4.10.1 Analisis

- a) **Kekuatan:** Domain manajemen layanan dan proses bisnis menunjukkan tingkat kemampuan yang baik, mencerminkan efektivitas dalam memberikan layanan kepada pengguna dan pengelolaan proses yang efisien.
- b) **Kelemahan:** Beberapa domain, seperti manajemen masalah dan pemulihan kontinuitas, menunjukkan perlunya perbaikan dalam struktur dan proses. Ini mencerminkan kebutuhan untuk analisis yang lebih mendalam dan pengujian rutin.
- c) **Rekomendasi:** Diperlukan peningkatan dalam proses manajemen masalah, termasuk pelatihan untuk tim TI serta penerapan praktik analisis akar penyebab. Selain itu, pengujian dan pembaruan rencana pemulihan bencana perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan kesiapan menghadapi insiden.

#### 4.11 Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain ITIL V3

Tabel. 4. 17. Hasil Temuan *Capability Level* ITIL V3

NO	DOMAIN ITIL V3	CAPABILITY LEVEL	DESKRIPSI
1	<i>Event Management</i>	3	Proses manajemen <i>event</i> sudah berjalan dengan baik, namun perlu peningkatan dalam pemantauan dan analisis data event untuk pengambilan keputusan.
2	<i>Incident Management</i>	4	Pengelolaan insiden dilakukan secara efisien dengan waktu respons yang baik; tingkat kepuasan pengguna tinggi. Namun, masih ada beberapa insiden yang tidak teridentifikasi dengan cepat.
3	<i>Request Fulfillment</i>	3	Proses pemenuhan permintaan sudah terstruktur, tetapi terkadang terjadi

			keterlambatan dalam pemrosesan permintaan tertentu.
4	<b><i>Problem Management</i></b>	2	Proses manajemen masalah belum sepenuhnya terstruktur; sering kali tidak ada analisis akar penyebab yang memadai, yang mengakibatkan pengulangan masalah.
5	<b><i>Access Management</i></b>	3	Pengelolaan akses dilakukan dengan cukup baik, namun terdapat beberapa kendala dalam dokumentasi dan pengendalian akses yang perlu diperbaiki.
6	<b><i>Change Management</i></b>	3	Proses manajemen perubahan berjalan dengan baik, tetapi perlu peningkatan dalam pengujian dan komunikasi perubahan kepada pengguna.
7	<b><i>Release and Deployment Management</i></b>	4	Proses rilis dan penerapan dikelola dengan baik, dengan dokumentasi yang lengkap dan pelaksanaan yang tepat waktu. Hasil pengujian sebelum rilis juga baik.

#### 4.11.1 Analisis

1. **Kekuatan:** Domain seperti *Incident Management* dan *Release and Deployment Management* menunjukkan tingkat kemampuan yang baik, mencerminkan proses yang efektif dan kepuasan pengguna yang tinggi.
2. **Kelemahan:** Domain *Problem Management* menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam analisis dan pengelolaan masalah untuk mencegah terulangnya insiden yang sama. Selain itu, proses *Request Fulfillment* juga memerlukan perbaikan untuk mengurangi waktu pemrosesan.
3. **Rekomendasi:**

- a) **Untuk *Problem Management***: Diperlukan pengembangan metode analisis akar penyebab yang lebih baik dan pelatihan untuk tim dalam menerapkan teknik tersebut.
- b) **Untuk *Request Fulfillment***: Implementasi sistem otomatisasi untuk mempercepat pemrosesan permintaan dapat dipertimbangkan.
- c) **Untuk *Event Management***: Meningkatkan kemampuan analisis data *event* untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.
- d) **Untuk *Change Management***: Perkuat komunikasi mengenai perubahan kepada pengguna dan pastikan adanya pelatihan jika diperlukan.

#### 4.12 Hasil Temuan *Capability Level* dari beberapa domain BSC

Tabel. 4. 18. Hasil Temuan *Capability Level* BSC

NO	DOMAIN BSC	<i>CAPABILITY LEVEL</i>	DESKRIPSI
1	<b>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</b>	3	Pengembangan SDM dan inovasi teknologi tergolong baik, namun perlu peningkatan dalam program pelatihan berkesinambungan.
2	<b>Perspektif Proses Bisnis Internal</b>	4	Proses bisnis internal dioptimalkan dengan baik, dengan dokumentasi yang lengkap dan penerapan praktik terbaik.
3	<b>Perspektif Pelanggan</b>	3	Tingkat kepuasan pelanggan relatif baik, tetapi masih ada keluhan terkait waktu respons pelayanan dan komunikasi.
4	<b>Kinerja Perusahaan dari Perspektif Keuangan</b>	3	Kinerja keuangan menunjukkan hasil yang positif, tetapi perlu fokus pada pengelolaan biaya dan efisiensi operasional.

5	<b>Perspektif Sosial dan Lingkungan</b>	2	Keterlibatan dalam kegiatan sosial dan lingkungan masih minim; perlu program yang lebih terstruktur untuk meningkatkan tanggung jawab sosial.
---	---	---	---

#### 4.12.1 Analisis

1. **Kekuatan:** Domain Proses Bisnis Internal menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoptimalkan proses, yang berkontribusi pada efisiensi operasional secara keseluruhan.
2. **Kelemahan:** Beberapa domain, terutama Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan serta Sosial dan Lingkungan, menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam pengembangan SDM dan tanggung jawab sosial.
3. **Rekomendasi:**
  - **Untuk Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan:** Tingkatkan program pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kebutuhan teknologi informasi dan tren industri terkini. Evaluasi efektivitas pelatihan secara berkala.

#### 4.13 Hasil Temuan *Capability Level*

Tabel. 4. 19. Hasil Temuan *Capability Level* MEA

NO	DOMAIN MEA	CAPABILITY LEVEL	DESKRIPSI
1	<b>MEA01: Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance</b>	3	Proses pemantauan dan evaluasi kinerja telah diimplementasikan dengan baik. Data kinerja dikumpulkan secara sistematis, tetapi terdapat beberapa kendala dalam akurasi data. Analisis yang lebih mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi tren kinerja dan perbaikan yang berkelanjutan.

2	<b>MEA02: Monitor, Evaluate, and Assess Governance</b>	3	Pengawasan terhadap tata kelola TI dilakukan dengan baik. Struktur dan kebijakan sudah ada, namun pelaporan yang lebih transparan dan komunikasi yang lebih jelas kepada pemangku kepentingan perlu ditingkatkan. Keterlibatan pihak manajemen dalam evaluasi governance juga perlu diperkuat.
3	<b>MEA03: Monitor, Evaluate, and Assess Compliance</b>	2	Proses pemantauan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan internal masih lemah. Audit kepatuhan dilakukan, tetapi tidak secara berkala. Perlu adanya penguatan dalam dokumentasi dan pelaporan untuk memastikan semua regulasi dipatuhi secara konsisten.
4	<b>MEA04: Monitor, Evaluate, and Assess Risk</b>	3	Manajemen risiko telah teridentifikasi dengan baik, dengan beberapa praktik pengelolaan risiko yang diterapkan. Namun, pemantauan risiko harus dilakukan secara lebih berkelanjutan dan analisis dampak dari risiko yang teridentifikasi perlu diperbaiki. Penggunaan alat manajemen risiko yang lebih canggih dapat membantu dalam hal ini.
5	<b>MEA05: Monitor, Evaluate, and Assess Resource Utilization</b>	2	Pemantauan penggunaan sumber daya TI belum optimal. Belum ada alat yang memadai untuk mengukur efisiensi pemanfaatan sumber daya. Diperlukan pengembangan metodologi dan alat yang lebih baik untuk melakukan analisis biaya dan manfaat dari penggunaan sumber daya.

## A. Analisis

### 1. Kekuatan

a) **MEA01 dan MEA02:** Domain ini menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam mengelola dan mengevaluasi kinerja serta tata kelola. Adanya struktur yang jelas dalam pemantauan dan evaluasi kinerja membantu organisasi memahami posisi mereka saat ini dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

### 2. Kelemahan

b) **MEA03 dan MEA05:** Domain kepatuhan dan pemanfaatan sumber daya menunjukkan kelemahan yang signifikan. Proses yang tidak teratur dalam audit kepatuhan dan kurangnya alat untuk memantau penggunaan sumber daya dapat mengakibatkan risiko yang lebih tinggi dan pemborosan sumber daya.

### 3. Rekomendasi

c) **MEA01: *Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance***

1) **Peningkatan Akurasi Data:** Implementasikan sistem otomatis untuk pengumpulan data kinerja untuk meningkatkan akurasi dan mengurangi kesalahan manual.

2) **Analisis yang Lebih Mendalam:** Gunakan alat analisis data untuk mengidentifikasi tren dan pola yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan perbaikan.

d) **MEA02: *Monitor, Evaluate, and Assess Governance***

1) **Pelaporan yang Lebih Transparan:** Kembangkan sistem pelaporan yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan untuk meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses governance.

2) **Keterlibatan Manajemen:** Tingkatkan keterlibatan manajemen dalam evaluasi *governance* untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil selaras dengan tujuan strategis organisasi.

**e) MEA03: *Monitor, Evaluate, and Assess Compliance***

- 1) **Audit Berkala:** Jadwalkan audit kepatuhan secara berkala dan dokumentasikan hasilnya untuk memastikan bahwa semua regulasi dipatuhi.
- 2) **Pelatihan Kepatuhan:** Selenggarakan pelatihan untuk staf tentang kebijakan dan regulasi yang berlaku untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka.

**f) MEA04: *Monitor, Evaluate, and Assess Risk***

- 1) **Pemantauan Berkelanjutan:** Implementasikan sistem untuk pemantauan risiko secara real-time dan melakukan tinjauan berkala terhadap risiko yang teridentifikasi.
- 2) **Penggunaan Alat Manajemen Risiko:** Investasikan dalam perangkat lunak manajemen risiko yang dapat membantu dalam analisis dan pelaporan risiko secara lebih efektif.

**g) MEA05: *Monitor, Evaluate, and Assess Resource Utilization***

- 1) **Pengembangan Alat Analisis:** Kembangkan atau adopsi alat untuk memantau dan menganalisis penggunaan sumber daya TI secara efisien.
- 2) **Analisis Biaya dan Manfaat:** Lakukan analisis biaya dan manfaat secara berkala untuk memastikan bahwa semua sumber daya digunakan dengan optimal dan memberikan nilai tambah.

## **Kesimpulan**

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa STMIK DCC Kotabumi memiliki struktur yang cukup baik dalam hal pemantauan dan evaluasi, namun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kepatuhan dan pemanfaatan sumber daya. Dengan menerapkan rekomendasi di atas, institusi dapat meningkatkan tata

kelola teknologi informasi yang lebih baik dan mendukung pencapaian tujuan strategis mereka.

- a) **Untuk Perspektif Proses Bisnis Internal:** Lanjutkan penerapan praktik terbaik dan lakukan audit secara rutin untuk memastikan efektivitas dan efisiensi proses.
- b) **Untuk Perspektif Pelanggan:** Tingkatkan sistem umpan balik dari pelanggan untuk memahami keluhan dan harapan mereka, serta lakukan perbaikan dalam komunikasi dan waktu respons.
- c) **Untuk Kinerja Keuangan:** Fokus pada strategi pengelolaan biaya dan identifikasi peluang untuk meningkatkan pendapatan, seperti diversifikasi layanan atau peningkatan tarif.