

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil analisa yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, selama pelaksanaan audit sistem informasi manajemen asset yang baru nilai kematangan tiap-tiap proses, serta temuan hingga membuat rekomendasi untuk meningkatkan kematangan keberlangsungan proses bisnis di kemudian hari.

4.1 Data Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah semua bagian atau seksi di Dinas DIKBUDPORA Kota Metro yang berjumlah 5 Bidang. Selain Kuesioner dilakukan juga wawancara kepada Pihak terkait di Dinas DIKBUDPORA Kota Metro. Dalam Hal ini wawancara telah dilakukan oleh Kuesioner setiap responden yang ada di ruang lingkup Dinas DIKBUDPORA Kota Metro

4.2. Pengolahan Data Wawancara dan Kuesioner

4.2.1. Pengolahan Data Wawancara

Pengolahan hasil Wawancara terhadap admin, kasi Perencanaan dan kasi keuangan dikbudpora sebagai berikut :

- a. Sistem Informasi sudah diterapkan oleh Dinas DIKBUDPORA kota Metro Lampung, berkenaan dengan manfaat yang ada didalamnya membantu Dinas DIKBUDPORA dalam meningkatkan kinerja Staf Terkait
- b. Didalam sistem memiliki sistem keamanan yang tidak bisa dirubah oleh staff yang tidak berwenang.
- c. Untuk keamanan sistem dikelola oleh (Satu) orang admin.

- d. SPJ yang sudah diinput tidak dapat diubah oleh admin sesuai keperluan tanpa izin dan sepengetahuan pimpinan kasubag keuangan dan pengguna anggaran.
- e. Sistem memiliki kelengkapan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh staf terkait atau pimpinan kasubag ataupun pengguna anggaran
- f. Semua informasi tersebut direkomendasikan
- g. Ada petugas yang bertanggung jawab terhadap dokumen tersebut.
- h. Sistem tidak dapat diakses oleh semua staff dalam 1 (satu) seksi tertentu, melainkan hanya bisa diakses oleh 1(satu) orang admin dan kemudian menginformasikan ke staf yang lain
- i. Sistem dapat memeberikan manfaat kepada bendahara, operator, serata bendahara sekolah.
- j. Setiap perubahan teknologi baru selalu disosialisaikan kepada semua pengguna, dengan mengumpulkan dan memeberi pengarahan.
- k. Sudah ada prosedur yang mengatur tentang penerapan teknologi dan pemantauan
- l. Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya.

4.2.2 Hasil Evaluasi Maturity Level saat ini (*Performance*)

Sistem Informasi pada Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA Kota Metro yang ada pada saat ini berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat kekurangan pada menertibkan Peng-spjan dengan *user/operator* yang terkait dan operasional, bagaimana melakukan pemantauan dan pelaporan pencapaian layanan, Pengajuan anggaran, menyelesaikan masalah yang ada dan mengantisipasi agar tidak terjadi permasalahan yang sama, dan terakhir adalah bagaimana melakukan tindakan keamanan terhadap aset secara fisik serta bagaimana pengaturan tata letak agar aset dapat dimaksimalkan kegunaannya.

Secara umum sistem informasi TI saat ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kematangan (*maturity level*) sistem informasi pada Sub Bagian Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA Kota Metro pada level yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2.

Tabel 4.1 Tabel Tingkat Kematangan Maturity Level Sub Bagian Keuangan

Domain	Proses	<i>Current Maturity</i>	<i>Expected Maturity</i>
PO7.1	Personel perekrutan dan promosi	3,35	4,27
PO7.2	Perseneli kualifikasi	3,3	4,27
PO7.3	Peran dan tanggung jawabnya	3,48	4,39
PO7.4	Personil dan pelatihan	3,17	4,03
PO7.5	Pelatihan singkat untuk personil cadangan	3,03	3,77
PO7.6	Personil prosedur perizinan	3,07	3,85
PO7.7	Evaluasi Kinerja Pegawai	3,10	3,95
PO7.8	Perubahan dan pemberhentian Job	3,18	4,13
PO8.1	Sistem Manajen Mutu	3,23	4,40
PO8.2	Standar IT dan Praktek Kualitas	3,17	3,85
PO8.3	Pengembangan dan akuisi satandar	3,33	4,31
PO8.4	Fokus pada pelanggan	3,37	4,43
PO8.5	Kegiatan yang berkelanjutan	3,26	4,28
PO8.6	Pengukuran kualitas, pemantauan dan review	3,10	4,19
DS1.1.	Layanan tingkat manajemen	3,30	4,30
DS1.2.	Definisi Layanan	3,20	4,18
DS1.3.	Perjanjian Layanan	3,14	4,34
DS1.4.	Perjanjian Operasional	3,24	4,20
DS1.5.	Pemantauan dan pelaporan pencapaian layanan	3,25	4,16
DS1.6	Review perjanjian dan kontrak	3,20	4,14
DS10. 1.	Identifikasi dan klarifikasi masalah	3,10	4,25
DS10. 2.	Pelacakan masalah dan solusi	3,13	4,23
DS10. 3.	Penutupan / pengakhiran masalah	3,16	4,32
DS10. 4.	Integrasi konfigurasi manajemen, kejadian dan masalah	3,10	4,20
ME2.1	Pemantauan kerangka pengendalian internal	3,23	4,13
ME2.2	Pengawasan tinjauan	3,40	4,20
ME2.3	Kontrol pengecualian	3,33	4,20
ME2.4	Kontrol penilaian	3,10	4,12
ME2.5	Jaminan pengendalian Internal	3,23	4,17
ME2.6	Internal kontrol dapa pihak ke tiga	3,15	4,18
ME2.7	Remedial Tindakan	3,37	4,40

Tabel 4.1 Tabel Tingkat Kematangan Maturity Level Sub Bagian Keuangan

Tingkat Kematangan (Current Maturity Level) yang terendah dalam domain PO7 berada pada proses PO7.5 yaitu pelatihan singkat untuk staf/user (Operator) yang berada pada level 3,03 sedangkan tingkat kematangan saat ini (Current Maturity Level) yang tertinggi dalam domain ME berada pada proses ME2.2 yaitu pengawas Tinjauan yang berada pada level 3.40.

Tingkat kematangan saat ini (Current maturity level) untuk setiap proses yang ada pada domain Monitoring and Evaluataion (ME2) serta plan and organization (PO7), berada pada level 3, Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas bagian keuangan telah menerapkan Tata Kelola TI yang baik dan difahami khususnya untuk operator/user telah dilakukan pembagian tugas dengan jelas, tertulis dan didokumentasikan sehingga aktivitas TI dilaksanakan mengacu pada prosedur yang baku, tertulis secara jelas sesuai dengan yang didokumentasikan dan indikator kerja operator sistem sehingga seorang petugas dapat menangani banyak aktifitas TI.

Tabel 4.2 Rata-rata Maturity Level Dinas DIKBUDPORA Kota Metro untuk masing-masing proses Manage Human Resource (PO7), Manage Quality (PO8), Defined and manage services levels (DS1), Manage problems and incidents (DS10), monitoring dan evaluation internal control (ME2) menurut responden maka dapat dibuat representasinya dalam grafik seperti yang terlihat pada gambar 4.2.:

Domai n	Proses	Current Maturity	<i>Expected Maturity</i>
PO7	Manajemen Human Resource	3,03	4,03
PO8	Manage Quality	3,24	4,24
DS1	Defined and manage services levels	3.22	4.22
DS 10	Manage problems and incidents	3.12	4.25
ME2	Monitoring and Evaluation Internal Countrol	3,40	4,20

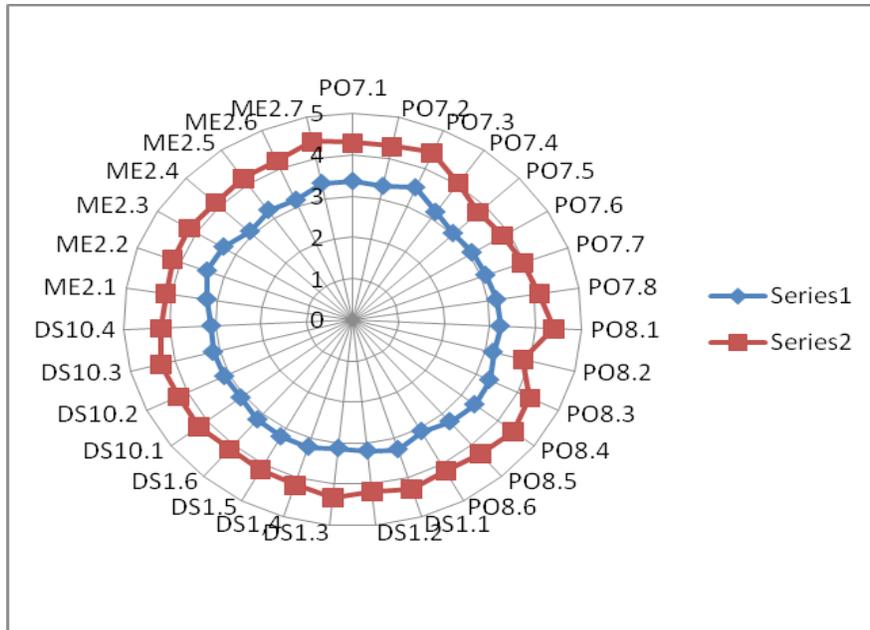
Tabel 4.2 Rata-rata Maturity Level Dinas DIKBUDPORA Kota Metro

rata-rata tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) untuk proses Manage Human Resource (PO7), Manage Quality (PO8), Defined and manage services levels (DS1), Manage problems and incidents (DS10), Monitoring and Evaluation Internal Control (ME2) menurut responden, maka dapat dibuat representasinya dalam grafik seperti terlihat gambar 4.1



Gambar 4.1 Grafik Current Maturity level dan expected maturity level proses (PO7), (DS1), (DS10), (PO8), (ME2)

Tingkat Kematangan Maturity Level Dinas DIKBUDPORA Kota Metro untuk masing-masing proses manage Human Resource (PO7), Manage Quality (PO8), Defined and manage services levels (DS1), Manage problems and incidents (DS10), Monitoring and Evaluation Internal Control (ME2) menurut responden, untuk dapat dibuat representasinya dalam grafik, seperti yang terlihat pada gambar 4.2 :



Gambar 4.2 Grafik Current Maturity level dan expected maturity level proses (PO7), (DS1), (DS10), (PO8), (ME2)

4.2.3 Analisa Kesenjangan Manajemen

Acuan dalam sistem informasi Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA yang diberikan oleh pelayanan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 adalah *maturity level 3*. Ternyata hasil perhitungan *current maturity level* untuk proses yang berjalan pada sub bagian Keuangan saat ini berada dibawah *expected maturity level*. Dari gambar 4.1 dan hasil kuesioner yang disebarkan terdapat *expected maturity level* di *level managed and measurable* adalah pada level 4 (*managed and measurable*.) Hal ini berarti bahwa pentingnya menerapkan tata kelola TI yang baik telah difahami dan diterima di lingkungan Dinas DIKBUDPORA, Aktifitas TI telah dilaksanakan mengacu pada prosedur yang baku, tertulis secara jelas dan didokumentasikan, pihak keuangan telah mengkomunikasikan standarisasi prosedur yang telah dibakukan, pembagian tugas dilakukan dengan jelas tertulis dan didokumentasikan.

Tabel 4.3 *Gap* tingkat kematangan sistem informasi Dinas DIKBUDPORA Kota Metro

Domain	Proses	<i>Current Maturity</i>	<i>Expected Maturity</i>
PO7	Manage Human Resource	3,21	4,08
PO8	Manage Quality	3,24	4,24
DS1	Defined and manage services levels	3.22	4.22
DS10	Manage problems and incidents	3.12	4.25
ME2	Monitoring and Evaluation Internal Control	3,26	4,20

Tabel 4.3 *Gap* tingkat kematangan sistem informasi
Dinas DIKBUDPORA Kota Metro

Tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang terendah dalam domain PO7 berada pada proses PO7.5 yaitu Pelatihan singkat untuk operator system untuk *user* yang berada pada level 3 disebabkan pada proses PO7.5 pembagian tugas dilakukan dengan jelas tertulis dan didokumentasikan yaitu Surat Perintah Tugas (SPT) dan fungsi tugas operator, sementara itu tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang tertinggi dalam domain ME2 berada pada proses ME2.2 yaitu pengawas Tinjauan yang berada pada level 3 Untuk lebih jelasnya data perolehan dari responden dan pengolahannya dapat dilihat pada lampiran rekap hasil kuesioner.

4.3 IMPLEMENTASI MANAJEMEN

4.3.1. Analisa Gap Maturity Level proses-proses TI dalam Pelaksanaan Sistem Informasi pada Sub Bagian keuangan

Berdasarkan dari tabel 4.1 dan gambar 4.3 hasil perhitungan *current maturity level* dan *expected* yang dihasilkan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1, sebagai acuan untuk mengukur *maturity level* dalam sistem informasi TI, di mana tingkat kematangan atau *maturity level* yang diharapkan (*expected maturity level*) adalah pada level 4 (*defined process*),

perhitungan *maturity level* untuk proses TI yang ada pada saat ini *current maturity level* masih di bawah *maturity level* yang diharapkan (*expected maturity level*). Untuk itu harus dilakukan analisis menutupi gap antara *current maturity level* dan *expected maturity level* tersebut. Tabel 4.3 memperlihatkan gap antara *maturity level* untuk setiap proses COBIT dalam domain PO7, PO8, DS1, DS10 dan ME2 pada Sistem Informasi Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA.

4.4 Implikasi Manajemen

4.4.1 Implikasi Manajemen pada PO7

Berdasarkan hasil evaluasi responden bagaian keuangan maupun *user/operator*, model kematangan Sub Bagian Keuangan pada Domain PO7 menggunakan *Framework* COBIT, berada pada Level 3 (*Defined Process*), dengan kriteria kedewasaan : “Telah terdapat kesadaran akan pelayanan dan telah dipromosikan oleh manajemen akan pentingnya menerapkan sytem informasi TI, aktivitas TI telah dilaksanakan mengacu pada prosedur dan didokumentasikan, pelayanan IT telah didefinisikan dari selaras dengan kebijakan IT. Tanggung jawab untuk pelayanan TI telah diberikan dan difahami, namun belum konsisten ditetapkan sub bagian Keuangan pada Dinas DIKBUDPORA Kota Metro telah mengkomunikasikan prosedur yang telah diberlakukan dengan jelas, tertulis dan didokumentasikan tetapi kekurangny personil operator hanya bertampu kepada satu orang saja.

Prosedur pelayanan IT telah didefinisikan dan selaras dengan kebijakan IT. Tanggungjawab untuk pelayanan TI telah diberikan dan dipahami, namun tidak konsisten ditegakkan. Sebuah rencana pelayanan TI dan solusi pelayanan telah tersedia, namun kerangnya pemahan operator maka sering keterlambatan pengajuan usulan anggran dikarekan terlambatnya laporan yang harus

masuk untuk syarat pencairan. Pelaporan mengenai pelayanan tidak mengandung fokus bisnis yang jelas. Pengujian pelayanan *Ad Hoc* (misalnya, pengujian instruksi) telah dilakukan. Pelatihan pelaksanaan untuk TI dan bisnis telah tersedia, tetapi hanya dijadwalkan dan dikelola secara informal.

Sistem informasi pada Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA di masa yang akan datang diharapkan dapat memenuhi proses yang dirasakan kurang pada *performance* yaitu : kurangnya skill operator, sudah tertibnya aturan yang baku untuk *user*, konsisten melakukan pemantauan dan pelaporan pencapaian layanan, menyelesaikan masalah yang ada dan sudah memiliki standar penyelesaian pada masalah yang terjadi, dan terakhir adalah menjelaskan prosedur tingkat keamanan terhadap asset secara fisik serta pengaturan tata letak asset yang sesuai dengan standar SIPKD yang ada.

4.4.2 Implikasi Manajemen pada PO8

Berdasarkan hasil evaluasi responden kategori manajemen maupun kategori *user*, model kematangan IT Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA pada Domain PO8 menggunakan *framework* Cobit, berada pada level 3 (*defined process*) dengan kriteria kedewasaan: “personil mengenali kebutuhan untuk mengelola dan menyelesaikan penyebab masalah namun dalam hal ini kedepan diharapkan Domain PO8 Berada pada Level 4, Personil kunci berpengetahuan memberikan beberapa bantuan terhadap masalah yang berkaitan dengan bidang keahlian mereka, tanggung jawab atas manajemen masalah telah ditugaskan. Informasi telah disebarkan, sehingga mengurangi masalah yang akan datang, tetapi metode dalam pengelolaan kegiatan dan penyelesaian masalah perlu ditingkatkan lagi agar lebih dirasakan oleh seluruh penerima layanan Sub Bagian Keuangan di Dinas DIKBUDPORA.

4.4.3 Implikasi Manajemen pada DS1

Berdasarkan hasil evaluasi responden, model kematangan Sub Bagian Keuangan pada Domain DS1 menggunakan *Framework* COBIT, berada pada Level 3 (*Defined Process*), dengan kriteria kedewasaan : “Telah terdapat kesadaran akan pelayanan dan telah dipromosikan oleh manajemen”.

Prosedur pelayanan IT telah didefinisikan dan selaras dengan kebijakan IT. Tanggungjawab untuk pelayanan TI telah diberikan dan dipahami, namun tidak konsisten ditegakkan. Sebuah rencana pelayanan TI dan solusi pelayanan telah tersedia, didorong oleh analisis resiko. Pelaporan mengenai pelayanan tidak mengandung fokus bisnis yang jelas. Pengujian pelayanan *Ad Hoc* (misalnya, pengujian instruksi) telah dilakukan. Pelatihan pelayanan untuk TI dan bisnis telah tersedia, tetapi hanya dijadwalkan dan dikelola secara informal.

Fokus utama pada DS1 yaitu mengidentifikasi kebutuhan layanan, membuat kesepakatan tingkat layanan dari pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan mengawasi pencapaian mutu layanan.

Langkah yang harus dilakukan agar proses DS1 dapat mencapai *maturity level* 4 adalah sebagai berikut :

- a. Membuat kerangka kerja untuk mendefinisikan layanan TI apa saja yang dibutuhkan dan disediakan bagi pelayanan kepada seluruh user.
- b. Membuat buku panduan layanan/manajemen (SOP)
- c. Membuat kesepakatan dengan pihak ketiga berupa *service level agreement* (SLA) serta menetapkan *Operating Level Agreement* (OLA) untuk mendukung SLA.
- d. Melakukan pengawasan, membuat pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan terhadap kinerja dalam bentuk formal.

e. Melakukan peninjauan terhadap kesepakatan dengan pihak ketiga serta memperbaharui SOP layanan.

f. Membuat rencana pengembangan layanan.

Berikut adalah beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur pencapaian proses DS1 yaitu :

a. Besarnya prosentase tingkat kepuasan dari *stakeholder* bisnis yang menerima layanan.

b. Banyaknya jumlah layanan yang belum tersedia dalam prosedur layanan

c. Banyaknya pertemuan formal peninjauan SLA dnegan sasaran bisnis per semester.

4.4.3 Implikasi Manajemen pada DS10

Berdasarkan hasil evaluasi responden, model kematangan IT Sub Bagian Keuangan pada Domain DS10 menggunakan *framework* Cobit, berada pada level 3 (*defined process*) dengan kriteria kedewasaan: “personil mengenali kebutuhan untuk mengelola dan menyelesaikan penyebab masalah. Personil kunci berpengetahuan memberikan beberapa bantuan terhadap masalah yang berkaitan dengan bidang keahlian mereka, tanggung jawab atas manajemen masalah telah ditugaskan. Informasi telah disebar, sehingga mengurangi masalah yang akan datang, tetapi metode dalam pengelolaan kegiatan dan penyelesaian masalah perlu ditingkatkan lagi agar lebih dirasakan oleh seluruh penerima layanan bagian Keuangan pada Dinas DIKBUDPORA Kota Metro.

Fokus utama proses DS10 adalah merekam, melacak dan menyelesaikan masalah operasional, menyelidik akar masalah bagi semua permasalahan yang ada, dan mendefinisikan penyelesaian bagi identifikasi masalah pengoperasian. Langkah yang harus dilakukan agar proses DS10 dapat mencapai *maturity level 4* adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi masalah yang ada dan mengklasifikasi berdasarkan tingkat kerumitan masalah yang dihadapi.
- b. Memeriksa status masalah, melakukan analisis terhadap akar permasalahan dan menyelesaikan masalah.
- c. Mendokumentasikan permasalahan yang dihadapi, menginventarisir yang dapat diselesaikan atau yang belum dapat diselesaikan.

Berikut adalah beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur pencapaian proses DS10 yaitu :

- a. Banyaknya masalah yang mempunyai tingkat kesulitan yang berbeda dan dapat diselesaikan dengan prosedur dan pengambilan keputusan yang tepat.
- b. Besarnya prosentase masalah yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- c. Frekuensi pelaporan masalah yang diselesaikan meningkat dan sangat membantu dalam mengurangi masalah.

4.4.4 Implikasi Manajemen pada ME2

Berdasarkan hasil evaluasi responden kategori manajemen maupun kategori *user*, model kematangan IT pada Domain ME2 menggunakan *framework* Cobit, berada pada level 3 (*defined process*) dengan kriteria kedewasaan : “menyediakan lingkungan fisik yang sesuai yang melindungi sumber daya dan personil terhadap bahaya buatan manusia dan alam. Manajemen sarana dan peralatan telah dikelola dan terukur secara baik. Pelayanan IT telah didiefinisikan dan selaras dengan kebijakkan IT. Tanggung jawab untuk pelayanan TI telah diberikan dan difahami, belum konsisten ditegakkan pihak manajemen Personil dapat bergerak di dalam fasilitas yang

sangat di DIKBUDPORA Kota Metro sub bagian Keuangan selalu memonitor pengendalian fasilitas lingkungan atau pergerakan personil.”

Usulan pengelolaan proses pada Sub Bagian Keuangan, berdasarkan hasil analisa kebutuhan dihasilkan model tata kelola IT pada masing-masing proses model tersebut meliputi :

Peningkatan layanan operasional kepada user secara kontinyu

- a. Evaluasi dan monitoring pelayanan dan pelaporan dilakukan setiap 1 bulan
- b. Dilakukan pelatihan setiap ada teknologi/sistem baru terhadap user/operator minimal 3 (tiga) bulan 1 (satu) kali untuk setiap pengguna.
- c. Dilakukan pengawasan terhadap pelayanan dan pelaporan

4.4.5. Critical Success Factor (CSF) pada PO7

Menetapkan masalah terpenting dalam kebijakan pada Dinas DIKBUDPORA Kota Metro dalam pengendalian proses TI termasuk kondisi, kompetensi dan perilaku yang bersifat kritis terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan yaitu :

- a. Pada saat menentukan operator/bendahara harus dilakukan secara obyektif dan tepat
- b. Pembagian tugas dan tanggung jawab jelas dan tertulis serta didokumentasi.
- c. Personil cadangan dipersiapkan agar tidak tergantung pada satu staff yang ada.
- d. Dilakukan evaluasi kinerja kerja bendahara dan operator
- e. Adanya prosedur perubahan tugas pokok operator dan bendahara.

4.4.6. Key Performance Indicator (KPI) Pada PO7

Key Performance Indicator (KPI) Pada PO7 yang harus dilakukan yaitu :

- a. Dilakukan penunjukan bendahara dan operator sesuai dengan kebutuhan dilakukan satu tahun sekali

- b. Dilakukan pelatihan rutin setiap ada teknologi baru terhadap operator dan bendahara minimal 3 (Tiga) bulan 1 (satu) kali untuk setiap pengguna.
- c. Dilakukan pengawasan terhadap pelayanan dan pelaporan
- d. Dilaksanakan evaluasi/monitoring rutin kerja pegawai setiap bulan sekali agar kinerja pegawai meningkat.

4.4.7. Key Goal Indicator (KGI) pada PO7

- a. Aktifitas layanan pengajuan anggaran, Pencairan, serta peng SPJan serta pada Sub Bagian Keuangan dapat memenuhi kebutuhan user hingga mencapai 95%.
- b. Meminimalisasikan kesalahan hingga 0% dalam pembuatan pelaporan pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan pada Sub Bagian Keuangan.
- c. Tidak ada lagi kendala dalam penggunaan sistem informasi pengajuan anggaran, pencairan, SPJ dan pelaporan keuangan pada Sub Bagian Keuangan.
- d. Ketepatan waktu penyampaian untuk setiap laporan pertanggungjawaban keuangan dan permohonan usulan pencairan untuk anggaran kegiatan pada Sub Bagian Keuangan yang dibutuhkan.

4.4.8. Critical Success Factor (CSF) pada PO8

Menetapkan masalah terpenting atau tindakan untuk Sub Bagian Keuangan pada DIKBUDPORA Kota Metro untuk mencapai pengendalian proses TI. Merupakan kondisi-kondisi, kompetensi dan perilaku yang bersifat kritis terhadap keberhasilan pencapaian tujuan, yaitu :

- a. Pendefinisian masalah dan akar permasalahan dapat segera dicarikan solusi

- b. Identifikasi dan klasifikasi masalah telah menggunakan prosedur atau cara yang sesuai dengan kondisi yang ada.
- c. Integrasi dan konfigurasi manajemen atas kejadian
- d. TI kegiatan berkelanjutan update
- e. Dilakukan evaluasi terhadap kinerja TI

4.4.9. Key Performance Indicator (KPI) Pada PO8

Key Performance Indicator (KPI) yang harus dilaksanakan yaitu :

- a. Training/pelatihan untuk mengatasi masalah/problem yang sering dihadapi telah dilakukan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan.
- b. Pencarian akar masalah telah dilakukan agar penyelesaian masalah tidak memberikan kesan berpihak.
- c. Selalu dilakukan pengawasan penyelesaian masalah agar tidak berdampak negatif terhadap proses pencairan selanjutnya
- d. Dilaksanakan/evaluasi/monitoring rutin setiap 1 minggu 1 kali supaya hasil dan kekurangan dapat terpantau dan dapat segera diperbaiki agar teknologi sistem informasi tetap update.

4.4.10 Key Goal Indicator (KGI) pada PO8

- a. Terdapat beberapa metode yang jelas dasar hukumnya dalam penyelesaian masalah.
- b. Pengguna mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan sistem informasi tersebut
- c. Mengatasi permasalahan dan kegiatan dengan cepat dan efisien.
- d. Ketepatan waktu penyelesaian untuk setiap penyelesaian masalah yang dibutuhkan akan memberikan reaksi positif dari *user*.

4.4.11. *Critical Success Factor (CSF) pada DS01*

Menetapkan dan mengatur tingkat layanan untuk Sub Bagian Keuangan Dinas DIKBUDPORA untuk mencapai pengendalian proses TI. Merupakan kondisi-kondisi, kompetensi dan perilaku yang bersifat kritis terhadap keberhasilan pencapaian tujuan, yaitu :

- a. Pelayanan dan pengolahan perjanjian layanan dan operasional TI harus ditingkatkan, dengan meningkatnya pelayanan TI maka kualitas TI pun akan meningkat.
- b. Manajemen harus rutin dalam melakukan evaluasi dan monitoring pelaporan dan pelayanan agar hasil dan keakuratan dapat terpantau dan dapat segera diperbaiki.
- c. SPT dan Tugas dan fungsi operator/bendahara telah dilakukan sesuai dengan prosedur.

4.4.12 *Key Performance Indicator (KPI) pada DS01*

Key Performance Indicator (KPI) yang harus dilaksanakan yaitu :

- a. Peningkatan layanan operasional kepada user secara kontinyu
- b. Evaluasi dan monitoring pelayanan dan pelaporan dilakukan setiap 1 minggu
- c. Review SPT/SK dan tugas dan fungsi setiap 1 semester atau setiap saata dengan pertimbangan dan kebijakkan tertentu agar teknologi sistem informasi tetap *update*.

4.4.12. *Key Goal Indicator (KGI) pada DS01*

1. Aktifitas layanan pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan pada Sub Bagian Keuangan dapat memenuhi kebutuhan user hingga mencapai 95%.
2. Meminimalisasikan kesalahan hingga 0% dalam pembuatan pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan pada Sub Bagian Keuangan.

3. Tidak ada lagi kendala dalam penggunaan sistem informasi pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan pada Sub Bagian Keuangan.
4. Ketepatan waktu penyampaian untuk setiap pengusulan dana, pencairan, peng-SPJan dan pelaporan pada Sub Bagian Keuangan yang dibutuhkan.

4.4.13. *Critical Success Factor (CSF) pada DS10*

Menetapkan masalah terpenting atau tindakan untuk Sub Bagian Keuangan Dinas DIKBUDPORA untuk mencaai pengendalian proses TI. Merupakan kondisi-kondisi, kompetensi dan perilaku yang bersifat kritis terhadap keberhasilan pencapaian tujuan, yaitu :

- a. Pendefinisian masala dan akar permasalahan dapat segera dicarikan solusi
- b. Identifikasi dan klasifikasi masalah telah menggunakan prosedur atau cara yang sesuai dengan kondisi yang ada.
- c. Integrasi dan konfigurasi manajemen atas kejadian

4.4.14. *Key Performance Indicator (KPI) Pada DS10*

Key Performance Indicator (KPI) yang harus dilaksanakan yaitu :

- a. Training/pelatihan untuk mengatasi masalah/problem yang sering dihadapi telah dilakukan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan.
- b. Pencarian akar masalah telah dilakukan agar penyelesaian masalah tidak memberikan kesan berpihak.
- c. Selalu dilakukan pengawasan penyelesaian masalah agar tidak berdampak negatif terhadap lingkungan.
- d. Penyelesaian masalah diarahkan kepada kedua belah pihak dan tidak berkepanjangan.

4.4.15. Key Goal Indicator (KGI) pada DS10

- a. Terdapat beberapa metode yang jelas dasar hukumnya dalam penyelesaian masalah.
- b. Mengatasi masalah yang akan datang dengan prosedur yang telah disepakati oleh manajemen.
- c. Mengatasi permasalahan dan kegiatan dengan cepat dan efisien.
- d. Ketepatan waktu penyelesaian untuk setiap penyelesaian masalah yang dibutuhkan akan memberikan reaksi positif dari *user*.

4.4.16. Critical Success Factor (CSF) pada ME2

Menetapkan prosedur pengelolaan IT terhadap fasilitas yang ada untuk Sub Sub Bagian Keuangan pada DIKBUDPORA Kota Metro untuk mencapai pengelolaan proses TI. Merupakan kondisi-kondisi, kompetensi dan perilaku yang bersifat penting terhadap keberhasilan pencapaian tujuan yaitu :

- a. Metode pelaporan sudah ditetapkan dan bersifat resmi untuk melakukan tindakan perbaikan berdasarkan inisiatif dari individu.
- b. Pengelolaan Keamanan fasilitas TI harus ditingkatkan, dengan menepati aset sesuai kebutuhan.
- c. Manajemen harus rutin dalam melakukan evaluasi dan monitoring terhadap fasilitas yang ada.
- d. Perlindungan aset terjamin dan gangguan faktor manusia dan lingkungan.
- e. Fasilitas yang disiapkan diletakkan sesuai dengan kebutuhan.

4.4.17. Key Performance Indicators (KPI) Pada ME2

Key Performance Indicators yang harus dilaksanakan yaitu :

- a. Dilakukan penyegaraan Evaluasi dan Monitoring secara berkala agar setiap ada teknologi baru dapat dioperasikan oleh user dan manajemen
- b. Adanya pemantauan penggunaan asset yang diberikan
- c. Adanya pengawasan terhadap penggunaan fasilitas secara formal
- d. Adanya evaluasi/monitoring rutin setiap akhir bulan atau minggu keempat agar kegunaan dan keberadaan fasilitas terjaga dari hal-hal yang merugikan manajemen DIKBUDPORA Kota Metro.

4.4.18 Key Goal Indicator (KGI) pada ME2

- a. Penggunaan asset yang ada telah dikontrol secara sistematis
- b. Tidak ada lagi asset yang tidak masuk dalam pengawasan manajemen
- c. Efisiensi biaya dari proses dan operasi yang telah dilakukan dengan menjaga dan mengoptimalkan fasilitas yang diberikan.
- d. Menghasilkan pelaporan yang sesuai dengan standar yang ada, dan mencirikan fasilitas yang telah optimalkan dioptimalkan.

4.5. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sistem Informasi Sub Bagian Keuangan

Berdasarkan hasil *maturity level* pada tabel 4.1 dan 4.2, diketahui bahwa *maturity level* sistem informasi Sub Bagian Keuangan sebagian besar berada pada level 3 (*defined process*), sesuai dengan *maturity level* yang diharapkan yakni level 4 (*managed and measurable*). Agar keseluruhan proses TI mencapai level yang diharapkan, maka perlu dibuat strategi perbaikan di

seluruh proses TI pada domain DS. Berikut ini adalah strategi kebijakan yang harus dilakukan oleh pihak Dinas DIKBUDPORA berdasarkan *Control Objective* pada COBIT 4.1 agar tingkat kematangan yang diinginkan (*Expected Maturity Level*) dapat terdapai disertai dengan indiator pengukurannya.