

# ANALISIS PROSES PERMINTAAN LAYANAN DAN INSIDEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (DSS02) DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BPPT KOTA SEMARANG

<sup>1</sup>Bagus Edy, <sup>2</sup>Amiq Fahmi

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang, 50131, (024) 3520165

E-mail : [112201104255@mhs.dinus.ac.id](mailto:112201104255@mhs.dinus.ac.id), [amfadns@gmail.com](mailto:amfadns@gmail.com)

---

## **Abstrak**

*BPPT Kota Semarang merupakan sebuah badan pemerintahan Kota Semarang yang menyediakan pelayanan jasa terkait dengan perijinan. Dalam manajemen pengolahan data, BPPT Kota Semarang telah menggunakan teknologi informasi berbasis perijinan yaitu OSS BPPT untuk mendukung kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada OSS BPPT, kegiatan proses permintaan layanan dan insiden belum terdefinisi dalam sebuah Standard Operational Procedure (SOP) sehingga terjadi kurangnya pengawasan jika muncul bug error, gangguan pada software maupun jaringan. Untuk mengetahui apakah PTSP telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tatakelola teknologi informasi. Pada penelitian ini analisis tatakelola teknologi informasi berfokus pada proses permintaan layanan dan insiden teknologi informasi, yaitu domain DSS02 pada framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses permintaan layanan dan insiden TI. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis guna menentukan tingkat kapabilitas. Tingkat kapabilitas yang didapat dari hasil penelitian yaitu berada level 2 (managed). Untuk menaikkan tingkat kapabilitas pada level 3 maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1, dan 3.2.*

**Kata Kunci:** COBIT5, DSS02, BPPT, Analisis Tata Kelola TI

## **Abstract**

*BPPT Semarang is a Semarang government corporation that provides service related to license. In data tabulation management, BPPT Semarang has used information technology based on license, i.e. OSS BPPT to support PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) or One Door Integrated Service. In OSS BPPT, the process of service and incident demand has not been identified in a Standard Operational Procedure (SOP) so that there is a lack of control when bug error, either service or network problem, appears. To know whether PTSP has worked as what has been expected, the information technology management analysis needs to be done. In this study, information technology management analysis focuses on the process of information technology service and incident demand, i.e. DSS02 domain on COBIT 5 framework. The purpose of this study is to know the capability level and improvement strategy for the process of TI service and incident demand. The methods of collecting data in this study are by using document study, questionnaire, and interview, which are then analyzed in order to determine the capability level. In this study, as a result, the capability level is on level 2 (managed). To increase the capability level so that it is on level 3, some improvement strategies need to be done gradually on PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1, PA 3.2.*

**Keywords:** COBIT 5, DSS02, BPPT, Analysis Governance Technology Information

## 1. PENDAHULUAN

Penerapan Teknologi Informasi (TI) kini menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan maupun pada sebuah lembaga pemerintahan untuk mencapai tujuan bisnisnya [1]. Hal tersebut kemudian mendorong pihak manajemen perusahaan untuk memanfaatkan TI dalam mengelola bisnisnya [2]. Kesuksesan tata kelola perusahaan (*enterprise governance*) saat ini mempunyai ketergantungan terhadap tata kelola TI (IT Governance) yang dilakukan [3]. Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk publik juga merasakan pentingnya teknologi informasi. Pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik di setiap bidangnya, seperti pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT).

BPPT Kota Semarang adalah sebuah Badan yang diberikan tugas dan wewenang oleh Walikota Semarang untuk mengelola berbagai perijinan yang berkaitan dengan investasi di Kota Semarang. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Semarang Nomor 875.1/2 tahun 2011.

Pelayanan perijinan terpadu satu pintu atau OSS adalah sebuah satuan kerja di tingkat pemerintahan kota/ kabupaten yang memberikan pelayanan untuk memproses berbagai dokumen publik, khususnya perijinan usaha dan investasi. Pada OSS BPPT, kegiatan proses permintaan layanan dan insiden belum terdefinisi dalam sebuah *Standard Operational Procedure* (SOP) sehingga terjadi kurangnya pengawasan terhadap *bug error*, gangguan software maupun jaringan yang membuat kegiatan pelayanan terpadu satu pintu mengalami hambatan, dikarenakan berkurangnya keefektifitas dan keefisiensi dari kinerja OSS.

Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik melakukan audit sistem informasi dengan menggunakan framework COBIT

5 yakni pada *Domain Deliver, Service, and Support (DSS)* dengan menggunakan subdomain *Manage Service Requests and Incidents (DSS02)* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan, dan insiden sistem informasi pada BPPT Kota Semarang sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan kinerja sistem informasi BPPT Kota Semarang.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan pengelolaan insiden tentang perijinan pada BPPT Kota Semarang saat ini berdasarkan framework COBIT 5?
2. Bagaimana mengelola hasil temuan dari proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS02) BPPT Kota Semarang yang ada saat ini, serta membuat strategi perbaikan agar mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik terkait dengan pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS02)?

### 1.3 Batasan Masalah

1. Analisis tata kelola TI pada BPPT Kota Semarang ini menggunakan framework COBIT 5 hanya pada domain DSS pada proses DSS02 (Manage Service Requests and incidents).
2. Analisis ini hanya terkait dengan kinerja BPPT Kota Semarang dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden perijinan.
3. Data yang dipakai adalah hasil studi dokumen, wawancara, dan kuesioner menggunakan panduan framework COBIT 5.

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Teridentifikasinya tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan

- insiden perijinan pada BPPT Kota Semarang saat ini.
2. Pengelolaan hasil temuan dari proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden yang ada pada BPPT Kota Semarang serta memberikan referensi strategi perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1. Definisi COBIT

*Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)* adalah suatu panduan yang berisi proses model dokumentasi yang digunakan untuk membantu para auditor, manajemen dan pengguna untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis lainnya. COBIT dikembangkan oleh IT Governance Institute, dimana dalam hal ini cobit memberikan beberapa pengarah yang berorientasi pada dunia bisnis [4].

### 2.2 COBIT 5

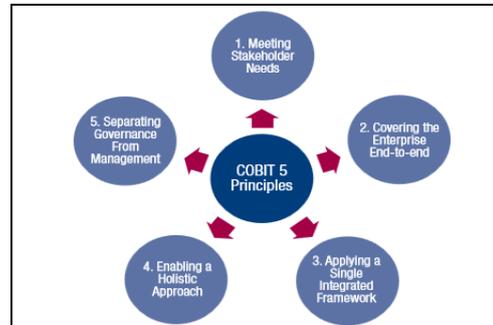
COBIT 5 merupakan penyempurnaan dari COBIT 4.1 dan versi COBIT sebelumnya yang diintegrasikan dengan model proses Risk IT dan Val IT sehingga COBIT 5 mencakup keseluruhan dari organisasi. Sebelum lahir COBIT 5 dan COBIT 4.1, terdapat beberapa versi COBIT pendahulunya yaitu COBIT 1 yang fokus pada audit lalu COBIT 2 yang focus pada tahap tahap kontrol, lalu dilanjutkan dengan versi COBIT 3 yang berorientasi pada aspek manajemen dan COBIT 4.0/4.1 yang berorientasi pada tahap tata kelola TI [4].

#### 2.2.1 Prinsip COBIT 5

Prinsip pada COBIT 5 antara lain [4]:

1. Memenuhi Kebutuhan *Stakeholder* (*Meeting Stakeholder Needs*)
2. Melengkapi Seluruh Perusahaan (*Covering the End-to-End*)

3. Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi (*Applying a Single Integrated Framework*)
4. Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh (*Enabling a Holistic Approach*)
5. Pemisahan tata kelola dari manajemen (*Separating Governance from Management*)



Gambar 2.1 Prinsip COBIT 5 [4]

#### 2.2.2 Model Referensi Proses pada COBIT 5

Model referensi proses pada COBIT 5 membagi proses tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan menjadi 2 domain antara lain [4]:

##### 1. Tata Kelola (*Governance*)

Berisi 5 proses tatakelola antara lain:

- a. EDM01 Memastikan Pengaturan Kerangka Tata Kelola dan Pemeliharaan (*Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*)
- b. EDM02 Memastikan Penyampaian Manfaat (*Ensure Benefit Delivery*)
- c. EDM03 Memastikan Optimasi Resiko (*Ensure Risk Optimisation*)
- d. EDM04 Memastikan Optimasi Sumber Daya (*Ensure Resources Optimisation*)
- e. EDM05 Memastikan Transparansi Stakeholder (*Ensure Stakeholder Transparency*)

##### 2. Manajemen (*Management*)

Pada domain manajemen terdapat 4 domain antara lain:

- a. Penyelarasan, Perencanaan, dan Pengaturan (*Align, Plan, and Organize*)

Terdapat 13 proses antara lain:

- 1) APO01 Mengelola Kerangka Kerja Manajemen Teknologi Informasi (*Manage The IT Management Framework*)
- 2) APO02 Mengatur Strategi (*Manage Strategy*)
- 3) APO03 Mengelola Arsitektur Perusahaan (*Manage Enterprise Architecture*)
- 4) APO04 Mengelola Inovasi (*Manage Innovation*)
- 5) APO05 Mengelola Portofolio (*Manage Portfolio*)
- 6) APO06 Mengelola Anggaran dan Biaya (*Manage Budget and Costs*)
- 7) APO07 Mengelola Sumber Daya Manusia (*Manage Human Resources*)
- 8) APO08 Mengelola Hubungan (*Manage Relationship*)
- 9) APO09 Mengelola Perjanjian Layanan (*Manage Service Agreements*)
- 10) APO10 Mengelola Pemasok (*Manage Suppliers*)
- 11) APO11 Mengelola Kualitas (*Manage Quality*)
- 12) APO12 Mengelola Resiko (*Manage Risk*)
- 13) APO13 Mengelola Keamanan (*Manage Security*)

- b. Membangun, Memperoleh, dan Mengimplementasikan (*Build, Acquire, and Implementation*)

Terdapat 10 proses antara lain :

- 1) BAI01 Mengelola Program dan Proyek (*Manage Programme and Projects*)
- 2) BAI02 Mengelola Definisi Persyaratan (*Manage Requirements Definition*)
- 3) BAI03 Mengelola Identifikasi Solusi dan Membangun (*Manage Solutions Identification and Build*)

- 4) BAI04 Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas (*Manage Availability and Capacity*)

- 5) BAI05 Mengelola Perubahan Organisasi Pembedayaan (*Manage Organisational Change Enablement*)
- 6) BAI06 Mengelola Perubahan (*Manage Changes*)
- 7) BAI07 Mengelola Penerimaan dan Transisi Perubahan (*Manage Change Acceptance and Transitioning*)
- 8) BAI08 Mengelola Pengetahuan (*Manage Knowledge*)
- 9) BAI09 Mengelola Aset (*Manage Assets*)
- 10) BAI10 Mengelola Konfigurasi (*Manage Configuration*)

- c. Mengirimkan, Layanan, dan Dukungan (*Deliver, Service, and Support*)

Terdapat 6 proses antara lain:

- 1) DSS01 Mengelola Operasi (*Manage Operation*)
- 2) DSS02 Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden (*Manage Service Requests and Incident*)
- 3) DSS03 Mengelola Masalah (*Manage Problems*)
- 4) DSS04 Mengelola Kelangsungan (*Manage Continuity*)
- 5) DSS05 Mengelola Layanan Keamanan (*Manage Security Service*)
- 6) DSS06 Mengelola Pengendalian Proses Bisnis (*Manage Business Process Controls*)

- d. Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian (*Monitor, Evaluate, and Assess*)

Terdapat 3 proses antara lain:

- 1) MEA01 Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian Kinerja, dan Kesesuaian (*Monitor, Evaluate and Assess Performance, And Comformance*)
- 2) MEA02 Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian Sistem dari Kontrol Internal

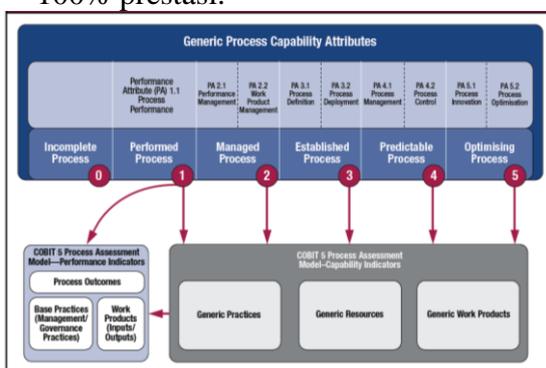
(Monitor, Evaluate, and Assess The Systems of Internal Control)

- 3) MEA03 Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian Sistem Kebutuhan Eksternal (Monitor, Evaluate, and Assess the System of Internal)

### 2.2.3 Skala Pengukuran COBIT 5

Pengukuran kemampuan proses dan peringkat skala COBIT 5 mengacu pada ISO/IEC 15504. Peringkat skala yang ada di dalam ISO/IEC 15504 ini adalah [5]:

1. *Not achieved* (N)  
Terdapat sedikit bukti pada pencapaian atribut yang telah didefinisikan dalam penilaian proses. Skor sebesar 0-15% prestasi.
2. *Partially achieved* (P)  
Terdapat beberapa bukti pencapaian yang mungkin tak terduga. Skor sebesar 15-50% prestasi.
3. *Largely achieved* (L)  
Terdapat bukti sistematis dan prestasi yang signifikan, namun masih ada kelemahan yang muncul. Skor sebesar 50-85% prestasi
4. *Fully achieved* (F)  
Terdapat bukti lengkap dan sistematis atas pencapaian. Tidak ada kelemahan atau prestasi baik. Skor sebesar 85-100% prestasi.



Gambar 2.2 Model Kapabilitas COBIT 5 [5]

### 2.2.4 Tingkat Kapabilitas Proses dalam COBIT 5

Tingkat Kapabilitas Proses berdasarkan pada ISO/IEC 15504 mengenai *Software Engineering* dan *Process Assessment*.

Pada COBIT 5 terdapat enam tingkat antara lain [5]:

1. Level 0, *Incomplete Process*  
Proses tidak diterapkan atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya. Pada level ini tidak ada bukti dari setiap pencapaian sistematis tujuan proses.
2. Level 1, *Performed Process*  
Proses diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya.
3. Level 2, *Managed Process*  
Proses yang dilakukan sekarang diterapkan dengan cara dikelola (direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan) dan produk kerjanya secara tepat ditetapkan, dikontrol, dan dipelihara.
4. Level 3, *Established Process*  
Proses yang dikelola sekarang diimplementasikan menggunakan proses definisi yang mana mampu mencapai hasil prosesnya.
5. Level 4, *Predictable Process*  
Proses yang didirikan sekarang beroperasi dalam batas-batas yang didefinisikan untuk mencapai hasil prosesnya.
6. Level 5, *Optimizing Process*  
Proses diprediksi yang terus ditingkatkan untuk memenuhi arus yang relevan dan tujuan bisnis proyek.

### 2.2.5 COBIT 5 DSS02 (Manage Service Requests and Incidents)

Proses DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) merupakan proses yang berfokus untuk memastikan sebuah respon yang tepat waktu dan efektif pada permintaan pengguna dan resolusi dari semua jenis insiden. Kegiatan dari proses ini adalah memulihkan layanan normal, merekam dan memenuhi permintaan pengguna serta merekam, menyelidiki, mendiagnosa, meningkatkan dan menyelesaikan insiden. Proses DSS02 ini mempunyai beberapa praktek manajemen (*management practices*), diantaranya [6]:

1. DSS02.01 (*Define incident and service request classification schemes*)
2. DSS02.02 (*Record, classify and prioritise requests and incidents*)
3. DSS02.03 (*Verify, approve and fulfil service requests*)
4. DSS02.04 (*Investigate, diagnose and allocate incidents*)
5. DSS02.05 (*Resolve and recover from incident*)
6. DSS02.06 (*Close service requests and incidents*)
7. DSS02.07 (*Track status and produce reports*)

### **3. METODE**

#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Kuesioner**

Metode mengumpulkan data dari sejumlah responden dengan daftar pertanyaan tertulis, lalu diolah untuk menghasilkan informasi yang utuh dan valid. Kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data. Kuesioner dilakukan terhadap semua pegawai mengenai tingkat kapabilitas proses (Process Capability Levels), untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi BPPT Kota Semarang.

##### **2. Wawancara**

Metode dalam mengumpulkan data atau informasi dari narasumber dengan melontarkan beberapa pertanyaan. Dari proses wawancara ini penulis menggali informasi secara lebih dalam dari narasumber mengenai manfaat Sistem Informasi di BPPT Kota Semarang. Metode wawancara ini sesuai pedoman dari framework COBIT 5.

##### **3. Kepustakaan dan Dokumen Tertulis**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan kepustakaan dan dokumen tertulis adalah mempelajari buku dan dokumen sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan pembahasan topik untuk

pemahaman lebih tentang subyek dan obyeknya.

#### **3.2 Metode Analisis**

##### **1. Analisis Tingkat Kapabilitas Proses (*Process Capability Levels*)**

Analisis tingkat kapabilitas ini dilakukan dengan mengukur tingkat kapabilitas proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden sistem informasi berkaitan dengan proses layanan One Stop Service pada BPPT Kota Semarang. Data yang dianalisis berdasarkan hasil kuesioner dari tingkat kapabilitas proses, yang terdiri dari jawaban rentang 1 – 4. Data tersebut diambil rata-rata dari setiap jawaban untuk mengetahui tingkat kapabilitas keseluruhan.

##### **2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)**

Analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mengidentifikasi perbaikan yang akan diperlukan untuk meningkatkan tingkat kapabilitas menggunakan framework COBIT 5. Dengan melakukan identifikasi bertujuan untuk mengetahui selisih dari tingkat kapabilitas yang akan diperoleh terhadap tingkat kapabilitas yang akan dituju dan hasil yang diharapkan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Kuesioner**

Berikut ini merupakan tabel ringkasan hasil kuesioner.

**Tabel 2: Ringkasan Hasil Kuesioner**

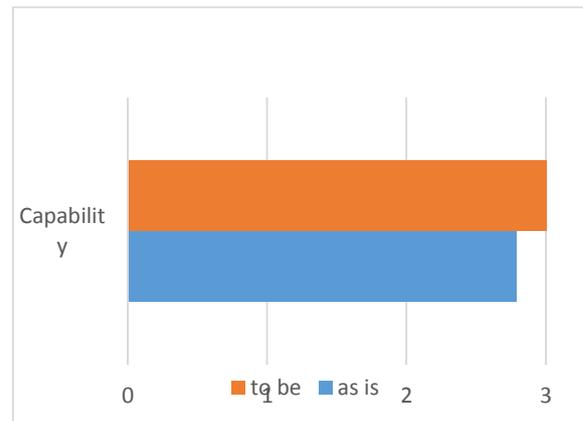
Process Name	DSS02 Manage Service Requests and Incidents									
Description	Berfokus pada upaya memastikan sebuah respon yang tepat waktu dan efektif pada permintaan pengguna dan resolusi dari semua jenis insiden									
Purpose	Meminimalkan dampak bisnis dari kerentanan permintaan layanan dan insiden layanan									
Level	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
Process Attribute	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Rating by Percentage	89,17%	85,36%	80,00%	77,71%	71,88%	74,33%	75,83%	68,67%	71,33%	67,50%
Rating by Criteria	F	F	L	L	L	L	L	L	L	L
Capability Level Achieved			2 status 78,85%		Target					
			2,79							

Berdasarkan tabel ringkasan hasil kuesioner tingkat kapabilitas diatas, pencapaian pada PA 1.1 bernilai 85,36% (*Fully Achieved*), PA 2.1 bernilai 80,00% (*Largely Achieved*), PA 2.2 bernilai 77,71% (*Largely Achieved*), PA 3.1 bernilai 71,88% (*Fully Achieved*), PA 3.2 bernilai 74,33% (*Largely Achieved*), PA 4.1 bernilai 75,83% (*Largely Achieved*), PA 4.2 bernilai 68,67% (*Largely Achieved*), PA 5.1 bernilai 71,33% (*Largely Achieved*), dan PA 5.2 bernilai 67,50% (*Largely Achieved*). Berdasarkan tabel penentuan tingkat kapabilitas COBIT 5 maka kriteria tersebut memenuhi kriteria pada level 2 (*managed*) yaitu pada PA 1.1 berstatus *Fully Achieved*, PA 2.1 berstatus *Largely Achieved*, dan PA 2.2 berstatus *Largely Achieved*

#### 4.2 Analisis Kesenjangan

**Analisis Kesenjangan** Target level kapabilitas yang akan dicapai adalah level 3. Selain karena alasan sebagai level standar rata-rata industry, dalam proses penilaian kapabilitas COBIT 5 harus diperhatikan secara bertahap. Jika level kapabilitas yang dicapai oleh BPPT Kota Semarang terkait pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden one stop service saat ini adalah level 2 maka target yang harus dipenuhi selanjutnya adalah berada di level kapabilitas 3.

Hasil pencapaian tingkat kapabilitas pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden one stop service pada BPPT kota Semarang saat ini adalah 2,79. Sedangkan target level kapabilitas yang akan dicapai adalah level 3. Berikut ini merupakan grafik kesenjangan pencapaian level kapabilitas pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden one stop service pada BPPT kota Semarang.



Dari grafik diatas menunjukkan nilai selisih antara nilai yang dicapai saat ini dan yang akan dicapai. Ditemukan nilai gap sebesar 0,21 antara tingkat kapabilitas yang saat ini dicapai (*as is*) dengan target yang akan dicapai (*to be*). Nilai gap yang dihasilkan bukan merupakan nilai yang besar. Karena memang dalam hasil pembahasan sebelumnya pencapaian level 2 telah 78,85% terpenuhi atau berstatus *Largely Achieved*.

Berdasarkan kesenjangan level kapabilitas tersebut, kemudian didapatkan suatu analisis yang dapat dimulai dengan memperbaiki kriteria pemenuhan setiap proses atribut dari level 1 sampai level 3 untuk mencapai status *Fully Achieved*. Status *Fully Achieved* dicapai dengan *range* > 85% (dalam tabel diasumsikan nilai 85,01% sebagai batas bawah pencapaian). Berikut ini merupakan turunan kesenjangan yang dicapai berdasarkan setiap proses atribut.

**Tabel 4 : Analisis Kesenjangan**

Process Atribut	Presentase Saat Ini	Presentase yang akan dicapai	Kesenjangan
<b>Level 1</b>			
PA 1.1 <i>Process Performance</i>	85,36%	85,01%	-0,35%
<b>Level 2</b>			
PA 2.1 <i>Performance Management</i>	80,00%	85,01%	5,01%
PA 2.2 <i>Work Product Management</i>	77,71%	85,01%	7,3%
<b>Level 3</b>			
PA 3.1 <i>Process Definition</i>	71,88 %	85,01%	13,13 %
PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	74,33 %	85,01%	10,68%

#### 4.1. Strategi Perbaikan

##### a. PA 2.1 *Performance Management*

Melakukan perencanaan pemeriksaan bagian software, jaringan, dan system informasi serta perlunya pengendalian-pengendalian terhadap rencana untuk mengatasi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.

##### b. PA 2.2 *Work Product Management*

Melakukan tindakan analisa terhadap hasil kerja kegiatan proses permintaan layanan dan insiden TI

##### c. PA 3.1 *Process Definition*

Membuat SOP tentang kegiatan permintaan layanan dan insiden serta meningkatkan pengawasan terhadap jalannya Aplikasi OSS agar bug yang muncul bisa segera ditangani dan dibersihkan serta diperlukan metode untuk menilai kegiatan permintaan layanan dan insiden TI sesuai dengan SOP yang dibuat.

##### d. PA 3.2 *Process Deployment*

Menambahkan *tools helpdesk* pada tiap aplikasi BPPT, guna mempermudah user saat terjadi insiden serta perlunya analisis dari kumpulan data hasil kegiatan permintaan layanan dan insiden TI untuk perbaikan yang berkelanjutan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi terkait proses permintaan layanan dan insiden sistem informasi pada BPPT Kota Semarang saat ini berada pada level 2 yaitu *Managed*. Hal ini menunjukkan bahwa proses permintaan layanan dan insiden TI berada pada tahap dikelola.
2. Strategi perbaikan dilakukan pada PA 2.1 *Performance Management*, PA 2.2 *Work Product Management*, PA 3.1 *Process Definition*, dan PA 3.2 *Process Deployment*.

### 5.2 Saran

1. Mengimplementasikan strategi perbaikan untuk 1 hingga 2 tahun kedepan yang diberikan secara bertahap agar tingkat kapabilitas proses permintaan layanan dan insiden TI bisa mencapai level yang lebih baik (level 3).
2. Perlu adanya pergantian komponen baru yakni jaringan dan perangkatnya di lingkungan BPPT Semarang mengingat umur jaringan dan perangkatnya yang sudah menua karena pentingnya dukungan jaringan komputer terhadap jalannya aplikasi OSS BPPT.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. C. Eko, A. H. N. Ali dan P. Haryanta, "Pembuatan Panduan Audit

Teknologi Informasi pada Proses  
Pengelolaan Lingkungan Fisik Berbasis  
COBIT 5 di KPPN Surabaya II,” vol. 2,  
p. 6, 2013.

- [2] W. Cholil, E. Yulianingsih dan A. A. Diharja, “Audit Tata Kelola Sistem Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan Dengan Kerangka Cobit Versi 5,” p. 7, 2013.
- [3] A. P. Utomo dan N. Mariana, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang,” *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, vol. 16, p. 11, 2011.
- [4] ISACA, COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT, USA: ISACA, 2012.
- [5] ISACA, Self-assessment Guide: Using COBIT 5, USA: ISACA, 2013.
- [6] ISACA, Process Reference Guide Exposure Draft, USA: ISACA, 2011.