

# ANALISIS TATA KELOLA SISTEM PENANGANAN GANGGUAN PADA PT. TELKOM REGIONAL JATENG DAN DIY BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5

Andhika Prakoso<sup>1</sup>, Wellia Shinta Sari, M.Kom<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

<sup>1,2</sup>Jalan Nakula I No. 5-11 Semarang, 50131, (024) 3520165

E-mail : 112201204689@mhs.dinus.ac.id<sup>1</sup>, [wellia\\_shinta@yahoo.com](mailto:wellia_shinta@yahoo.com)<sup>2</sup>

---

## *Abstrak*

PT. Telkom Regional Jateng dan DIY sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY menggunakan Sistem Penanganan Gangguan. Untuk mengetahui apakah sistem informasi telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tatakelola teknologi informasi. Pada penelitian ini analisis tatakelola teknologi informasi berfokus pada domain *monitoring, evaluate and assess* (MEA01) pada framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja IT. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan, diperoleh hasil sebesar 81,68% atau sebanding dengan 3,24 dengan status *Largely Achieved*. Tingkat kapabilitas yang didapat dari hasil penelitian adalah level 3 dengan status *Largely Achieved*. Dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) selisih nilai untuk dapat mencapai hasil maksimal. Untuk menaikkan tingkat kapabilitas pada level 4 maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada level 1 hingga level 4.

**Kata Kunci:** Analisis Tata Kelola, *Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01)*, COBIT 5, Tingkat Kapabilitas, Kesenjangan (*gap*)

## *Abstract*

PT. Telkom Regional Central Java and Yogyakarta as one business entity which is engaged in communication services is needed by the community in terms of satisfying the need for information and communication. At this time PT. Telkom is required to improve the quality of services for facilities and infrastructure telecommunications required by the public, especially the consumers or customers. In improving the quality of service PT. Telkom Regional Central Java and Yogyakarta using System Handling Disorders. To know whether the information system has been running as expected, there should be analysis of information technology governance. In this study, analysis of governance focuses on the information technology domain *monitoring, Evaluate and assess (MEA01)* on COBIT 5 framework. The purpose of this study to determine the level of capability and improvement strategies for monitoring, evaluation and assessment process of IT performance. The methods of data collection research using document study, questionnaire and interview then analyzed the level of capability and gaps, obtained yield was 81.68%, or equal to 3.24 with *Largely Achieved* status. The level of capability that is obtained from the research is the level 3 status *Largely Achieved*. It can be concluded that there is a gap of difference in value in order to achieve maximum results. To raise the level of capability at level 4 it is necessary to gradually repair strategy at level 1 to level 4.

**Keywords:** Analysis of Governance, Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01), COBIT 5, Level Capability, gaps.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan dan penggunaan Teknologi Informasi (TI) saat ini merupakan suatu hal yang penting untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan baik di instansi pemerintahan maupun swasta. Teknologi informasi tersebut mempunyai peran dalam mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan dengan menyediakan informasi dan komunikasi yang cepat, mudah serta akurat, meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis, mendukung pengambilan keputusan dan mendukung inovasi perusahaan untuk perkembangan. Akan tetapi banyak organisasi yang memulai memanfaatkan sistem informasi dan teknologinya dengan hanya memperhatikan kebutuhan sesaat serta dalam penerapannya belum terintegrasi dengan baik. TI yang dimanfaatkan oleh perusahaan perlu dievaluasi kinerjanya dengan tujuan untuk menilai, memonitor dan memastikan bahwa sistem informasi perusahaan dapat mengelola integrasi data dengan baik dan mampu beroperasi secara efektif sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan IT perusahaan.

Salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi dalam proses bisnis suatu perusahaan adalah sebagai pelayanan penanganan gangguan. Kecepatan dalam pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena dalam hal ini pelayanan yang lambat seiring dikaitkan dengan kemampuan dan terkenalnya perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan, karena kecepatan dalam melayani pelanggan khususnya masalah telepon merupakan salah satu dari

keunggulan dalam pelayanan dan citra terbaik yang perlu dibanggakan [1].

PT.Telkom Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi . Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Didalam proses pelayanan terhadap pelanggan PT.Telkom Regional Jateng dan DIY menerapkan sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*). Dengan sistem ini seluruh pengaduan gangguan yang dilakukan oleh pelanggan baik melalui call center telkom 147, sosial media, website My Telkom, ataupun datang langsung ke Plaza Telkom di rekap dan dihimpun oleh bagian pengaduan dengan aplikasi CX (*Customers Experion*) kemudian akan ditindaklanjuti oleh bagian helpdesk TA (*Telkom Access*) atau Labor (teknisi lapangan). Akan tetapi sistem tersebut dinilai kurang efektif karena masih ada beberapa kendala diantaranya masih adanya pengaduan gangguan pelanggan yang tidak terbantu dengan sistem tersebut. Untuk memaksimalkan tujuan dari diterapkannya *sistem assurance*, pihak manajemen PT.Telkom Regional Jateng dan DIY harus melakukan evaluasi, pengawasan serta melakukan pengukuran *performance* terhadap *sistem assurance* tersebut secara berkala agar *performance* atau kinerja dari

*sistem assurance* tersebut dapat stabil tanpa mengalami kekurangan.

Proses tata kelola yang akan dilakukan menggunakan COBIT 5. COBIT 5 adalah salah satu kerangka bisnis untuk tata kelola dan manajemen perusahaan berbasis teknologi informasi yang membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara menyadari manfaatnya dan meminimalisir tingkat resiko serta penggunaan sumber daya. Terdapat 5 domain salah satu diantaranya adalah *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) yakni Proses tata kelola IT yang berfungsi untuk memonitor, mengevaluasi dan mengukur serta memastikan kebutuhan pengendalian sistem manajemen kerja [2].

Dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi dengan framework Cobit 5, misalnya pada audit tata kelola sistem kepegawaian disnakertrans provinsi sumatera selatan [3]. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk proposal. Adapun judul yang dipilih yaitu “Analisis Tata Kelola Sistem Penanganan Gangguan Pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kapabilitas sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) yang ada pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY berdasarkan COBIT 5?
2. Bagaimana PT.Telkom Regional Jateng dan DIY dalam menerapkan tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*)?

3. Apa saja yang harus diperbaiki untuk memaksimalkan tujuan dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) tersebut dilihat dari analisis kesenjangan atau *gap*?

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Pembahasan hanya memfokuskan pada tata kelola pada sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.
2. Menggunakan tools/framework COBIT 5 untuk mengaudit, dengan batasan hanya pada domain Monitor, Evaluate and Assess (MEA01). Agar tetap terarah dan tidak menyimpang dari rencana sebelumnya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengukur tingkat kapabilitas tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.
2. Untuk mengetahui sejauh mana tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) yang ada pada PT.Telkom tersebut saat ini.
3. Untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan oleh pihak manajemen sehingga dapat tercapainya tujuan dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) tersebut secara maksimal.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

1. Penelitian yang dilakukan Widya Cholil, Evi Yulianingsih dkk pada tahun 2013 dengan judul “AUDIT TATA KELOLA SISTEM KEPEGAWAIAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATERA SELATAN

DENGAN KERANGKA KERJA COBIT VERSI 5". Pada penelitian ini dilakukan audit pada tata kelola sistem kepegawaian yang ada pada dinas tenaga kerja provinsi sumatera selatan yang telah digunakan sehari-hari guna mendukung produktifitas dan aktifitas sehari-hari yaitu dengan mengukur tingkat kapabilitas.

2. Penelitian yang dilakukan Sepita Sari, Syahril rizal dkk pada tahun 2014 dengan judul "PENERAPAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OKU". Audit teknologi informasi di Diskominfo Kabupaten OKU ini dilakukan agar usaha pemanfaatan teknologi informasi berjalan seperti yang diharapkan, untuk mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada Diskominfo Kabupaten OKU dan sesuai dengan tujuan dari rencana strategis (*IT strategic*) yang telah dibuat.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk menghimpun data, sampel, dan informasi yang dapat membantu pengerjaan tugas akhir sehingga di peroleh hasil penelitian yang lebih akurat dan sistematis [4]. Dimana metode pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menyusun terlebih dahulu daftar pertanyaan yang kemudian ditujukan kepada narasumber. Wawancara ini dilakukan dengan dua narasumber PT. Telkom Regional Jateng dan DIY, untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan *sistem assurance* yang sudah diterapkan diperoleh dari hasil kuesioner dan proses tanya jawab sesuai dengan RACI Chart MEA01(*Monitor and Evaluate Performance and Conformance*) [9].

2. Studi Kepustakaan

Studi Pustaka merupakan gambaran yang menyeluruh tentang suatu informasi yang menjadi referensi penulis dalam melengkapi penelitian ini. Studi Pustaka dapat diperoleh melalui buku-buku ilmiah, tesis, karangan ilmiah, buku tahunan, SOP, laporan penelitian, dan disertasi.

3. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung cara pengumpulan data melalui objek penelitian sesuai dengan kejadian yang terjadi tanpa adanya pertanyaan dengan individu yang diteliti. Penelitian ini melakukan observasi secara langsung terhadap sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*).

4. Kuesioner

Kuisisioner merupakan kumpulan pertanyaan yang dibuat peneliti kemudian di sebarakan secara manual untuk di isi oleh para karyawan atau responden di PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan total sebanyak 30 orang. Kuisisioner digunakan untuk mengetahui tingkat kapabilitas yang terkait dengan sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) di PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.

## 2.2 Objek Penelitian dan Variabel Penelitian

Penulis melakukan objek penelitian pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY berada di jalan Pahlawan No.1 .PT. Telkom Regional Jateng dan DIY sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaanya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Variabel yang akan diteliti yaitu monitor, evaluasi dan penilaian pada Sistem Penanganan Gangguan PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.

## 2.3 Analisis Data

1. Analisis Tingkat Kapabilitas  
Analisis tingkat kapabilitas berdasarkan hasil kuesioner terkait proses pengelolaan Sistem Penanganan Gangguan sesuai dengan kerangka kerja COBIT 5 MEA01. Responden untuk analisis ini adalah para karyawan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.
2. Analisis Gap (Kesenjangan)  
Analisis kesenjangan dilakukan untuk memperoleh selisish antara tingkat kapabilitas yang diterapkan saat ini dan yang diharapkan. Dari hasil analisis kesenjangan tersebut, maka dapat meningkatkan proses pengelolaan Sistem Penanganan Gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan rekomendasi strategi perbaikan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang tertulis pada bab 1, dan serangkaian proses penelitian yang terdapat pada bab 3. Maka penulis akan menyelesaikan pokok permasalahan

yang disesuaikan pada tujuan penelitian. Penelitian ini secara runtut akan menganalisa dan membahas seputar pengelolaan data pada Sistem Penanganan Gangguan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.

Hasil penilaian dapat diketahui dari data-data berikut :

1. Hasil Studi Dokumen  
Hasil studi dokumen penelitian ini berupa *UG Helpdesk Sistem* yang merupakan sebuah e-book yang berisi penjelasan rinci penggunaan Sistem Penanganan Gangguan.
2. Hasil Wawancara  
Wawancara dilakukan langsung dari narasumber yang merupakan responden dari PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.
3. Hasil Kuesioner  
Berdasarkan pencapaian level hasil kuesioner, maka tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait proses kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja Sistem Penanganan Gangguan pada PT. Telkom Regioanal Jateng dan DIY saat ini adalah 3 yaitu *Managed* dengan status *Largely Achieved* sebesar 81,68% atau setara dengan 3,24 bahwa kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan belum belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Pembahasan mengenai pencapaian dari setiap level beserta proses atributnya adalah sebagai berikut :
  1. Level 0 (Incomplete)  
Kriteria dalam level ini mengenai pengelolaan dampak, resiko, ancaman serta gangguan pada sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) PT.Telkom Regional Jateng dan DIY. Hasil pencapaian yang diperoleh sebesar 86,25% deng status *Fully Achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Telkom Regional

Jateng dan DIY telah memperhatikan dampak resiko serta ancaman dan gangguan yang menghambat atau menghilangkan pelayanan.

2. Level 1 (Performed)  
Kriteria pada level ini mengenai sumber daya, informasi serta pelaporan kekurangan kegiatan pengawasan kinerja sistem penanganan gangguan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Pada proses ini memperoleh hasil penilaian sebesar 82,08% dengan status *Largely Achieved*. Hal ini menyatakan bahwa PT. Telkom Regional Jateng dan DIY masih terdapat kekurangan mengenai sumber daya, informasi serta pelaporan kekurangan dalam kegiatan pengawasan kinerja sistem penanganan gangguan.
3. Level 2 (Managed)  
Kriteria dalam level ini mengenai pengelolaan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan yang berlangsung sesuai perencanaan awal pembangunan sistem penanganan gangguan PT. Telkom. Dalam level ini terdapat dua proses atribut yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Dari rata-rata kedua atribut, pencapaian level ini adalah 80,70%. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY masih ada kekurangan. Berikut ini hasil dan pembahasan pencapaian masing-masing proses atribut :

#### a. PA 2.1 Performance Management

Berkaitan dengan sampai dimana pencapaian pengelolaan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY dengan hasil pencapaian yang diperoleh sebesar 84,31 dengan status *Largely Achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya beberapa aspek yang masih terdapat kekurangan.

#### b. PA 2.2 Work Product Management

Mengukur sejauh mana pengelolaan dan analisa hasil dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Dengan pencapaian nilai sebesar 77,08% dengan status *Largely Achieved*. Hal ini menunjukkan hasil dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penanganan gangguan belum dikelola dengan baik.

4. Level 3 (Established)  
Kriteria dalam level ini mengenai standarisasi kegiatan pengawasan, evaluasi dan pengukuran kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY yang telah ada. Dalam level ini terdapat dua proses atribut yaitu *Process Definition* dan *Process Deployment*. Dari rata-rata kedua atribut, pencapaian pada level ini adalah sebesar 81,93%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pendefinisian

standar operasional prosedur yang ada. Berikut ini hasil dan pembahasan pencapaian masing-masing proses atribut.

a. PA 3.1 *Process Definition*

Mengetahui sejauh mana pelaksanaan proses pengawasan, evaluasi dan pengukuran kinerja sistem pada PT. Telkom Regional Jateng DIY apakah sudah sesuai dengan standart yang dijadikan acuan. Pada atribut ini pencapaian yang diperoleh sebesar 86,50% dengan status *Fully Achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengawasan, evaluasi dan pengukuran kinerja sudah sesuai dengan standart yang ada.

b. PA 3.2 *Process Deployment*

Mengetahui sejauh mana atribut kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan pengukuran kinerja dengan hasil pencapaian sebesar 77,36% dengan status *Largely Achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan proses pengawasan, evaluasi dan pengukuran kinerja masih terdapat beberapa atribut dalam SOP yang belum sesuai dengan keadaan.

5. Level 4 (Predictable)

Kriteria pada level ini mengenai kesesuaian pelaksanaan proses kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan dengan tujuan bisnis PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Dalam level ini terdapat dua proses atribut, yaitu *Process Measurement* dan *Process Control*. Dari rata-rata kedua proses atribut tersebut, pencapaian atas level ini sebesar 78,11%. Berikut ini hasil dan

pembahasan pencapaian masing-masing proses atribut.

a. PA 4.1 *Process Measurement*

Mengukur sejauh mana hasil yang diperoleh dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sesuai dengan tujuan kegiatan tersebut dilaksanakan. Dalam atribut ini pencapaian nilai sebesar 78,89%. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja masih belum sesuai dengan tujuan pelaksanaannya.

b. PA 4.2 *Process Control*

Mengetahui sejauh mana pengkoreksian terhadap kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Pada atribut ini diperoleh hasil sebesar 77,33%. Hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya koreksi terhadap kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja.

6. Level 5 (Optimizing)

Kriteria dalam level ini mengenai kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja yang harus terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan pembuatan sistem penanganan gangguan serta tujuan bisnis pada PT. Telkom. Dalam level ini terdapat dua proses atribut yaitu *Process Innovation* dan *Process Optimization*. Dari rata-rata kedua proses atribut tersebut, pencapaian atas level ini sebesar 71,14%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja yang diimplementasikan belum sepenuhnya berhasil untuk dapat

secara terus menerus ditingkatkan. Berikut ini hasil dan pembahasan pencapaian masing-masing proses atribut.

*a. PA 5.1 Process Innovation*

Mengetahui strategi serta peningkatan kualitas dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja dengan hasil pencapaian yang diperoleh adalah sebesar 72,83% dengan status *Largely Achieved*. Hal ini menunjukkan masih kurangnya perencanaan strategis untuk meningkatkan kualitas dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja.

*b. PA 5.2 Process Optimization*

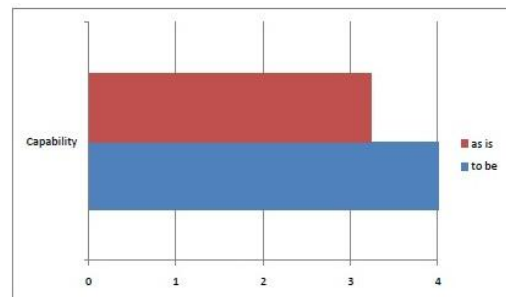
Mengetahui sejauh mana dampak dari perubahan yang direncanakan untuk meningkatkan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom, dengan hasil pencapaian sebesar 69,44%. Hal ini menunjukkan bahwa dampak dari perubahan yang direncanakan belum menunjukkan optimisasi untuk tercapai.

### 3.2 Analisis Kesenjangan

Target level kapabilitas yang akan dicapai adalah level 4. Dalam proses penilaian kapabilitas COBIT 5 harus diperhatikan secara bertahap. Jika level kapabilitas yang dicapai oleh PT. Telkom Regional Jateng dan DIY terkait kegiatan proses Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian Kinerja Sistem Penanganan Gangguan ini adalah level 3 maka target yang harus dipenuhi selanjutnya adalah untuk berada di level kapabilitas 4.

Hasil pencapaian tingkat kapabilitas kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja Sistem

Penanganan Gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY saat ini adalah 3,24. Sedangkan target level kapabilitas yang akan dicapai adalah level 4. Berikut ini merupakan grafik kesenjangan pencapaian level kapabilitas kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja Sistem Penanganan Gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.



**Gambar 1 Grafik Kesenjangan Level Kapabilitas**

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa selisih nilai antara nilai yang dicapai saat ini dan yang akan dicapai. Ditemukan nilai *gap* (kesenjangan) sebesar 0,76 antara tingkat kapabilitas yang dicapai saat ini (*as is*) dengan target yang akan dicapai (*to be*). Nilai *gap* (kesenjangan) yang dihasilkan bukan merupakan nilai yang besar. Karena memang dalam hasil pembahasan sebelumnya pencapaian level 3 telah menunjukkan nilai 81,68% setara dengan 3,24 terpenuhi atau berstatus *Largely Achieved*.

Berdasarkan hasil kesenjangan pada level kapabilitas tersebut, kemudian didapatkan suatu analisis yang dapat dimulai dengan memperbaiki kriteria pemenuhan setiap proses atribut dari mulai level 1 sampai dengan level 4 untuk mencapai status *Fully Achieved*. Status *Fully Achieved* dicapai dengan range > 85% (pada tabel diasumsikan nilai sebesar 85,01% sebagai batas bawah pencapaian).



### 3.3 Strategi Perbaikan

Strategi perbaikan dilakukan pada indikator proses atribut, dimana analisa dilakukan secara bertahap dengan setiap proses atribut dari level 1 sampai dengan level 4. Berikut ini merupakan uraian strategi perbaikan dari setiap proses atribut.

#### 1. PA 1.1 (*Process Performance*)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 1.1 yaitu :

a. Seluruh hasil dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja disusun menjadi laporan dan dilaporkan kepada manajemen, sehingga seluruh kekurangan maupun kelebihan yang ada pada kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja tersebut bisa terpantau dan apabila ditemukan banyak kekurangan pihak manajemen bisa merencanakan strategi yang baru untuk kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja kedepannya. Contohnya dari tim audit menyusun laporan hasil dari kegiatan proses pengawasa, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan untuk kemudian diporankan kepada pihak manajemen sehingga pihak manajemen dapat mengetahui hasil dari kegiatan tersebut.

b. Sebelum melaksanakan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan seharusnya di tentukan terlebih dahulu target yang akan dicapai dari pelaksanaan kegiatan tersebut, sehingga kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja dapat berjalan terarah dan sesuai dengan target yang telah direncanakan. Contohnya: sebelum diselenggarakan kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan

gangguan seluruh karyawan / tim audit menyelenggarakan meeting untuk membahas mengenai apa saja target/sasaran dari yang akan dicapai setelah kegiatan ini terselenggara.

#### 2. PA 2.1 (*Performance Management*)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 2.1 yaitu :

a. Selama kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja harus dilaksanakan sesuai apa yang sudah direncanakan, dan apabila ada perubahan dari rencana segera diinformasikan kepada seluruh anggota, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman/miss komunikasi antar satu dengan yang lain. Contohnya : adanya garis besar atau pedoman yang disusun oleh ISCare dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan sehingga tim audit mempunyai pegangan sebagai pedoman dari kegiatan tersebut.

b. Mendefinisikan secara jelas berkaitan dengan sumberdaya dan fasilitas yang dibutuhkan untuk kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sehingga kegiatan dapat berjalan sebagai mana mestinya, pihak-pihak yang terkait dalam proses, serta dilakukan identifikasi peran dan tanggung jawab. Contohnya : tim ISCare menyusun rancangan *man power* berkaitan dengan sumberdaya yang dibutuhkan sehingga berapa jumlah sumberdaya yang dibutuhkan dapat terdefinisi secara jelas sehingga tidak terjadi kekurangan sumberdaya.

#### 3. PA 2.2 (*Work Product Management*)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 2.2 yaitu :

a. Dalam pelaksanaan kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan

penilaian kinerja seharusnya ditetapkan kualitasnya, penetapan kualitas tersebut dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja tersebut kedepannya, apakah bertambah baik atau malah menurun. Contohnya : setelah kegiatan pengawasan terselesaikan pihak manajemen harus menentukan kualitas dari kegiatan tersebut berdasarkan hasil yang dilaporkan oleh tim audit sehingga dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk kegiatan serupa yang akan datang.

b. Setelah kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja dilaksanakan seharusnya diadakan analisa terhadap hasil dari kegiatan tersebut, sehingga semua karyawan mengetahui bagaimana hasil dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja yang sudah berjalan serta pihak manajemen dapat mengetahui bagaimana masalah yang terjadi, masalahnya krusial atau tidak. Contohnya : Tim audit mengadakan general meeting dimana dalam meeting tersebut membahas mengenai hasil dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja untuk dianalisa baik kekurangan maupun kelebihan yang digunakan untuk mengevaluasi, sehingga semua anggota dari tim audit mengetahui hasil yang didapat.

#### 4. PA 3.1 (Process Definition)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 3.1 yaitu : SOP yang ada harus selalu diperbarui sesuai dengan kebutuhan yang ada, sehingga kedepannya kualitas dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan dapat lebih memiliki performa / kualitas yang baik.

Contohnya : tim audit melakukan revisi terhadap SOP yang sudah ada dan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada saat ini sehingga SOP tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan.

#### 5. PA 3.2 (Process Deployment)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 3.2 yaitu :

a. Diadakan pelatihan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja kepada seluruh tim ISCare sehingga pada waktu pelaksanaan kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan dapat berjalan sesuai dengan apa yang ada di dalam SOP. Contohnya : diadakannya diklat/pelatihan untuk kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja kepada seluruh karyawan sehingga karyawan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dalam kegiatan tersebut.

b. Kompetensi personil harus disesuaikan dengan edukasi dan pengalamannya sehingga semua personil dapat bekerja sesuai dengan apa yang menjadi kemampuannya, serta aktifitas yang dikerjakannya dapat berjalan efektif dan sebagaimana mestinya. Contohnya : latar belakang pendidikan dari anggota tim audit disesuaikan dengan posisi yang dibutuhkan sehingga personil tersebut mengetahui apa yang seharusnya dilakukan tanpa terjadi ketidaksesuaian kemampuan personil tersebut.

#### 6. PA 4.1 (Process Measurement)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 4.1 yaitu : Hasil pengukuran dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan dijadikan

sebagai bahan untuk menggambarkan performa yang telah ada, jadi dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam keberhasilan kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Jateng dan DIY. Contohnya : hasil dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY digunakan sebagai tolok ukur performa dari kegiatan tersebut.

#### 7. PA 4.2 (*Process Control*)

Strategi perbaikan untuk proses atribut PA 4.2 yaitu :

- a. Seharusnya ada tindakan koreksi sebagai bahan masukan atas kekurangan yang ada pada kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan. Jadi masalah terkait dengan kegiatan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi atas kegiatan tersebut. Contohnya : diadakannya briefing sebagai evaluasi dari kegiatan tersebut, sehingga seluruh anggota tim audit dapat mengoreksi satu sama lain dan juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk kegiatan serupa yang akan datang.
- b. Detail teknik analisa dan kontrol ditetapkan untuk mengukur efektivitas kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY. Contohnya : pihak manajemen menyusun susunan kontroling untuk digunakan sebagai pedoman untuk mengukur keefektifan dari kegiatan pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja sistem penanganan gangguan.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Simpulan

1. Tingkat kapabilitas terkait tata kelola Sistem Penanganan Gangguan pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY saat ini adalah pada level 3, sebesar 3,24 atau sebanding dengan 81,68% dengan status *Largely Achieved*. Dimana kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja belum sepenuhnya dikelola dengan baik.

2. Strategi perbaikan yang dapat dilakukan pihak PT. Telkom Regional Jateng dan DIY untuk kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja terhadap Sistem Penanganan Gangguan

### 4.2 Saran

a. Lebih meningkatkan lagi kualitas dari kegiatan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja Sistem Penanganan Gangguan (*Sistem Assurance*) pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY . Peningkatan kualitas proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja tersebut tentunya juga dapat meningkatkan performa dari Sistem Penanganan Gangguan yang dimana sistem ini merupakan proses pelayanan terhadap *customers* dalam hal penanganan gangguan IndiHome pada PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.

b. Untuk penelitian berikutnya, alangkah lebih baiknya apabila PT. Telkom Regional Jateng dan DIY melakukan audit yang dapat menggunakan kerangka kerja seperti ITIL, ISO, COSO, dll. Proses tersebut bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi tata kelola yang berkaitan dengan pengelolaan Sistem Penanganan Gangguan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Ariawira Yudha Kartika, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta," 2014.
- [2] ISACA, *Framework Cobit 5*. 2012.
- [3] Evi Yulianingsih Widya Cholil, "AUDIT TATA KELOLA SISTEM KEPEGAWAIAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI SUMATERA SELATAN DENGAN KERANGKA COBIT VERSI 5," 2013.
- [4] ISACA, "Process Reference Guide Cobit 5," 2011.