

USULAN PERBAIKAN TATA KELOLA TI PADA PROSES MENINGKATKAN ORIENTASI PELANGGAN & PELAYANAN BERDASARKAN COBIT 4.1 STUDI KASUS : STMIK KHARISMA MAKASSAR

Yulia Jinarto¹, Irfan AP², Hendra Surasa³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

cyujini84@gmail.com¹, irfan@kharisma.ac.id², hendras0366@gmail.com³

Abstrak

Masalah dan tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana gambaran kondisi saat ini (*as-is*), serta kondisi yang diharapkan (*to-be*), sehingga diperoleh tingkat kematangan penerapan Tata Kelola TI yang telah dan akan diterapkan, serta bagaimana strategi usulan perbaikannya. Metode yang diterapkan mengacu pada kerangka kerja CobIT 4.1, dan berfokus pada proses evaluasi DS10 (*Manage problems*). Pengumpulan data melalui wawancara dan pembagian kuesioner untuk mengetahui gambaran kondisi saat ini (*as-is*), dan yang diharapkan (*to-be*). Kemudian, pengukuran hasil kuesioner menggunakan uji reliabilitas, serta uji validitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kematangan kondisi saat ini (*as-is*) di setiap atribut (AC, PPP, TA, SE, RA, GSM) berada pada level 2 (dua), dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 4 (empat); kesenjangan (*gap*) pada keseluruhan atribut adalah 2 (dua); serta menghasilkan strategi usulan perbaikan, dimana pada level 2 (*repeatable but intuitive*) ke 3 (*defined*) berfokus pada dokumentasi, pemahaman prosedur, pembangunan, dan komunikasi. Sedangkan, pada level 3 ke 4 (*manage and measurable*) berfokus pada pengawasan, pemeliharaan, evaluasi, dan pengukuran.

Kata Kunci : CobIT 4.1, DS10, Improve Customer Orientation and Services, Maturity Level, STMIK Kharisma Makassar.

Abstract

Aim and purpose of this research is how the picture of the current state (as-is), and the expected conditions (to-be), in order to obtain the level of maturity of the application of IT Governance that have been and will be applied, and how to proposed strategy improvement. The method applied refers to the COBIT 4.1 framework, and focused on the evaluation process DS10 (Manage problems). Collecting data through interviews and questionnaires distribution to describe the current state (as-is), and the expected (to-be). Then, the measurement results of the questionnaire using the reliability test and validity test. Results from this study indicate the level of maturity of current state (as-is) in each attribute (AC, PPP, TA, SE, RA, GSM) at the level of 2 (two), and the expected conditions (to-be) were in level 4 (four); gaps in the overall attribute is 2 (two); and generate strategies proposed improvements, which at level 2 (repeatable but intuitive) to 3 (defined) focuses on documentation, understanding procedures, construction, and communications. Meanwhile, at level 3 to 4 (managed and measurable) focused on monitoring, maintenance, evaluation, and measurement.

Keywords: COBIT 4.1, DS10, Improve Customer Orientation and Services, Maturity Level, STMIK Kharisma Makassar.

1. Pendahuluan

STMIK Kharisma Makassar adalah salah satu badan hukum yang bergerak pada bidang pendidikan berupa perguruan tinggi, yang menerapkan Teknologi Informasi (TI) dalam menjalankansistem operasionalnya. Dalam proses meningkatkan pemahaman STMIK Kharisma Makassar terhadap pelayanan kepada mahasiswa, maka diperlukan evaluasi kondisi saat ini, sehingga dihasilkan usulan perbaikan yang dapat dimanfaatkan di masa mendatang. Usulan perbaikan dibutuhkan, untuk memudahkan membantu STMIK Kharisma Makassar dalam menciptakan pelayanan secara berkelanjutan dan berkemampuan dalam memberikan pelayanan optimal.

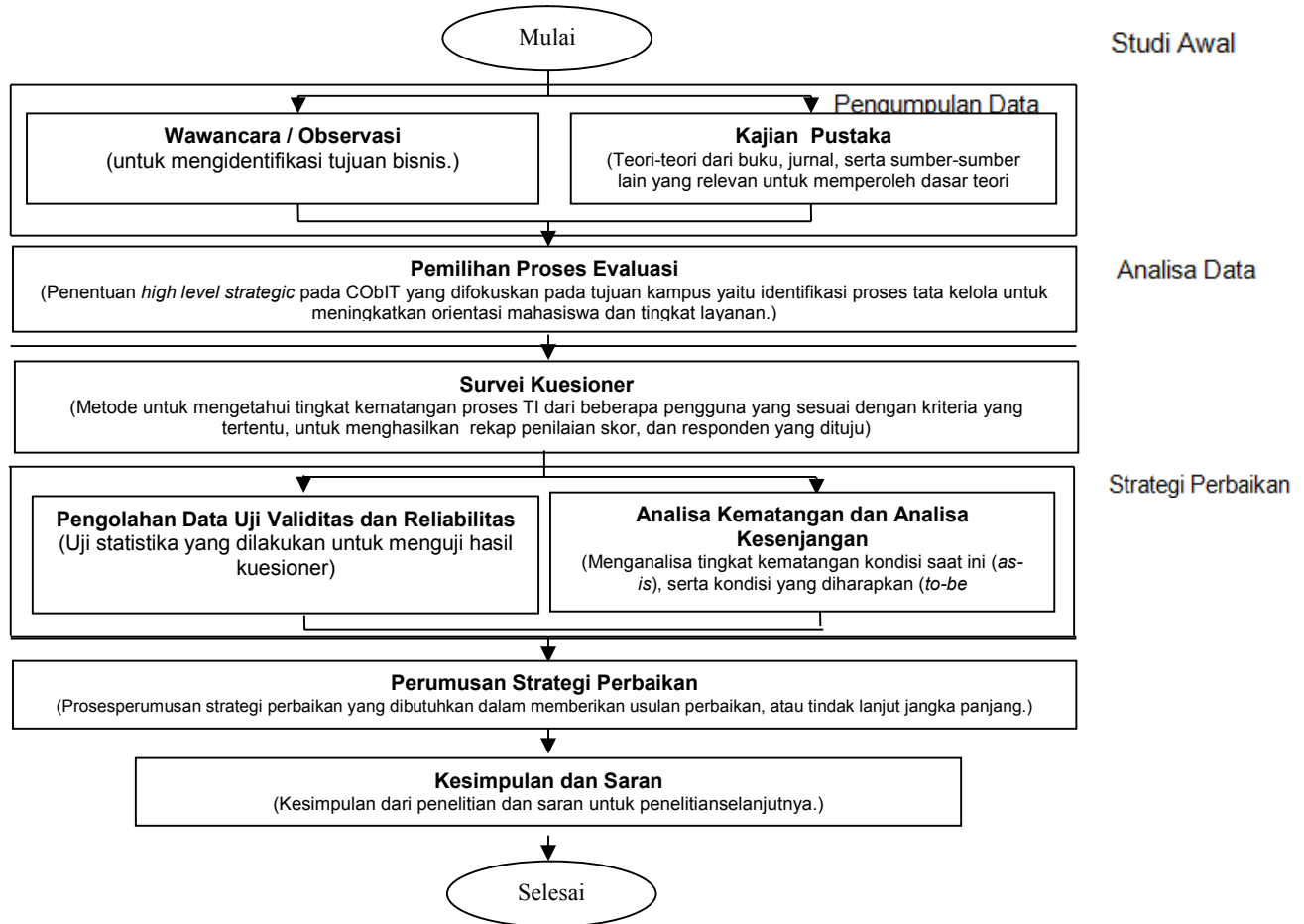
Metode yang diterapkan pada penelitian ini mengacu pada CobIT 4.1, dengan standar yang telah terbukti dan telah diterima secara global untuk meningkatkan kontribusi TI akan keberhasilan organisasi. CobIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) merupakan suatu panduan standar praktek Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) yang dikeluarkan oleh *IT Governance Institute*, sebagai bagian dari ISACA (*Information System Audit and Control Association*). CobIT menyediakan kebijakan yang jelas dan *good practice* untuk *IT Governance*, membantu manajemen dalam memahami dan mengelola resiko-resiko yang berhubungan dengan Teknologi Informasi (TI).

Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kematangan dan evaluasi proses Tata Kelola Teknologi Informasi (TI), sehingga menghasilkan usulan strategiperbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh STMIK Kharisma Makassar, dalam meningkatkanpelayanan secara optimal berdasarkan CobIT 4.1 di STMIK Kharisma Makassar.

1.2 Tujuan

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) sehingga dapat dilakukan evaluasi kinerja proses meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dan dapat diketahui kondisi saat ini (*as-is*) maupun kondisi yang diharapkan (*to-be*), serta menghasilkan usulan strategi perbaikan yang dapat diterapkan di STMIK Kharisma Makassar.

1.3 Metode Penelitian



Gambar 1. Desain penelitian

2. Hasil dan Pembahasan

2.1 Pemilihan Proses Evaluasi

Pada tahap ini melakukan penyesuaian tujuan bisnis dengan CobIT 4.1. Berikut Visi, Misi, dan Tujuan STMIK Kharisma Makassar.

Visi STMIK Kharisma Makassar, sebagai berikut :

STMIK **Kharisma** Makassar pada tahun 2020 menjadi perguruan tinggi bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terdepan dalam menghasilkan sumber daya manusia bidang informatika yang kreatif, bermoral, dan beretika, serta menjadi akselerator perkembangan teknologi informasi di kawasan Timur Indonesia.

Misi STMIK Kharisma Makassar, sebagai berikut :

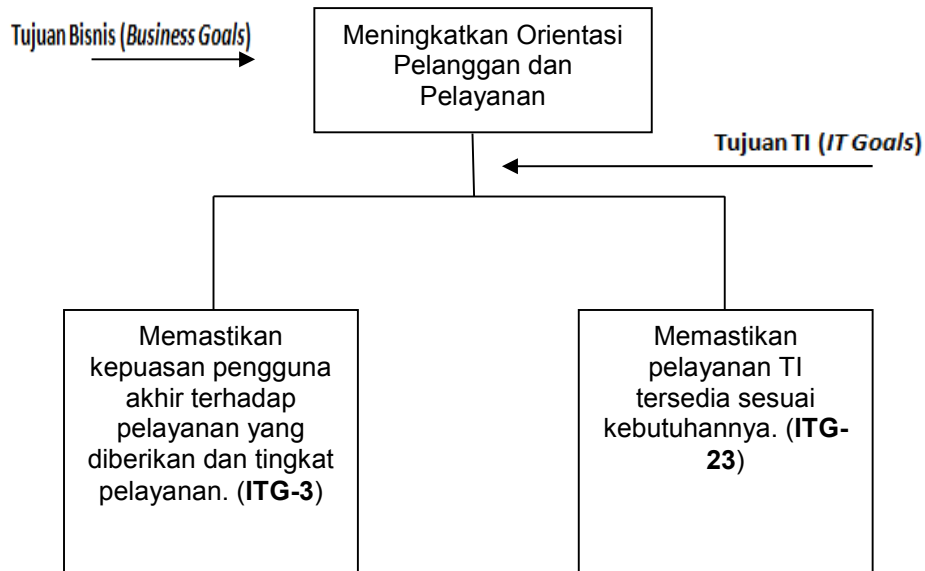
- 1) Menghasilkan *technopreneur*, ilmuwan, dan tenaga ahli yang kreatif, bermoral, beretika, dan berdaya saing.
- 2) Menghasilkan solusi-solusi kreatif dan inovatif untuk berbagai kebutuhan teknologi informasi bagi masyarakat khususnya kawasan timur Indonesia.
- 3) Mempercepat pembangunan dan perkembangan teknologi informasi di kawasan timur Indonesia.

Tujuan STMIK Kharisma Makassar, sebagai berikut :

Membentuk manusia susila, menguasai ilmu, keterampilan, dan sikap dengan tetap berlandaskan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sadar dan insyaf serta penuh rasa tanggung jawab terhadap diri dan masyarakat, untuk menjadi pribadi yang mampu

memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menjalankan jabatan yang dipercayakan kepadanya.

Agar dapat tercapai visi, misi dan tujuan STMIK Kharisma Makassar, maka tujuan bisnis (*business goals*) yang perlu dicapai sesuai dengan CobIT 4.1 adalah tujuan bisnis (*business goals*) nomor 3 (tiga), yaitu 'Meningkatkan Orientasi Pelanggan dan Pelayanan (*Improve Customer Orientation and Service*)'. Pada lembaran selanjutnya merupakan gambar pemetaan tujuan bisnis (*business goals*) dihubungkan dengan tujuan TI (*IT goals*).



Gambar 2. Hubungan Tujuan Bisnis dan Tujuan TI

Tabel 1 Mapping Control Objective

Control Objectives		
PO8. Mengelola Kualitas (Manage Quality)	Kondisi Saat Ini	
1. Sistem mengelola kualitas	Belum terdapat sistem secara formal	×
2. Standar IT dan praktek kualitas	Belum memiliki standar pelayanan seperti ISO 9001	×
3. Pengembangan dan standar akusisi	Diharapkan peningkatan lebih lanjut, walau masih tahap perencanaan	√
4. Fokus pelayanan pelanggan		
5. Peningkatan lebih lanjut		
6. Pengukuran kualitas, pemantauan, dan tinjauan	Masih secara informal	×
AI4. Memungkinkan Operasi dan Penggunaan (Enable Operation and Use)		
1. Merencanakan solusi operasional	Dilakukan maintenance pada periode tertentu, dan masih informal	×
2. Transfer pengetahuan ke manajemen bisnis	Menyediakan dokumentasi pengguna	√
3. Transfer pengetahuan ke pengguna akhir	Menjelaskan petunjuk pengoperasian	√
4. Transfer pengetahuan ke operasi dan staf pendukung	Memberikan materi pelatihan kepada staf	√

DS1. Menguraikan dan Mengelola Tingkat Pelayanan (<i>Define and Manage Service Levels</i>)		
1. Kerangka manajemen tingkat pelayanan	Dalam bentuk SOP (<i>System Operation Procedure</i>)	√
2. Pemahaman mengenai Pelayanan		
3. Persetujuan tingkat pelayanan		
4. Persetujuan tingkat pengoperasian		
5. Pemantauan dan pelaporan akan pencapaian tingkat pelayanan	Baru saja dimulai pada semester baru tahun 2015 ini	√
6. Tinjauan persetujuan tingkat pelayanan (SLA) dan kontrak.	Memiliki persetujuan tingkat pelayanan (SLA) berupa SOP	√
DS2. Mengelola Pelayanan Pihak Ketiga (<i>Manage Third-party Services</i>)		
1. Identifikasi seluruh hubungan penyedia (<i>supplier</i>)	Disediakkannya dokumentasi penyedia, dokumentasi peraturan, dokumentasi prosedur, dan tanda tangan kontrak	√
2. Manajemen hubungan dengan penyedia.		
3. Manajemen resiko penyedia		
4. Pemantauan kinerja penyedia		
DS7. Membimbing dan Melatih Pengguna (<i>Educate and Train Users</i>)		
1. Identifikasi kebutuhan pembimbingan dan pelatihan	Pelatihan dan pembimbingan dilakukan jika memiliki kebutuhan khusus, juga tidak dilakukan secara formal dan terjadwal	×
2. Penyaluran pelatihan dan pembimbingan		
3. Evaluasi penerimaan pelatihan		
DS8. Mengelola Meja Pelayanan dan Kejadian (<i>Manage Service Desk and Incidents</i>)		
1. Meja pelayanan	Dilakukannya pemantauan secara langsung.	√
2. Pendaftaran pertanyaan pelanggan	Bersifat informal dan tidak didokumentasikan	×
3. Standar prosedur meja pelayanan		
4. Dokumentasi kejadian		
5. Pelaporan dan analisis masalah		
DS10. Mengelola Masalah (<i>Manage Problems</i>)		
1. Identifikasi dan klasifikasi masalah	Baru saja dijalankan pada semester baru 2015 ini	√
2. Pelacakan masalah dan penyelesaian	Memiliki prosedur/metode dalam pemecahan masalah, walau belum dilakukan dokumentasi sepenuhnya	√
3. Dokumentasi masalah		
4. Integrasi konfigurasi, kejadian, dan manajemen masalah	Dilakukannya integrasi perubahan sistem dalam pelayanan mahasiswa	√
DS13. Mengelola Operasi		
1. Prosedur operasi dan instruksi	Dalam bentuk SOP	√
2. Penjadwalan kerja	Adanya penjadwalan kerja	√
3. Pemantauan infrastruktur TI	Dilakukan sebelum setiap semester baru dimulai	√
4. Standar pengelolaan <i>input output</i>	Belum terdapat standar	×
5. Pemeliharaan secara berkala untuk perangkat keras	Tidak secara berkala, dan dilakukan bila terdapat sebuah kerusakan.	×
Keterangan : (x) Proses tidak dapat dilakukan (√) Proses dapat dilakukan		

Berdasarkan gambar dan tabel 4.2, tujuan bisnis (*business goals*) STMIK Kharisma Makassar dapat diproses melalui 11 (sebelas) tujuan TI (*IT Goals*), dimana telah diperoleh dari

sesi awal yaitu sesi wawancara dan penyelarasan tujuan institusi dan tujuan TI pada STMIK Kharisma Makassar. Berikut diuraikan, pemilihan proses yang tepat berada pada tujuan TI nomor 3 yaitu 'Memastikan kepuasan pengguna akhir terhadap pelayanan yang diberikan dan tingkat pelayanan'.

Tabel 2. Kesimpulan Pemilihan Proses Evaluasi

Proses Evaluasi	Kondisi Saat Ini	Kesimpulan
PO8. Mengelola Kualitas (Manage Quality)	Belum terdapat sistem pengelolaan kualitas dan belum memiliki standar pelayanan.	Sehingga proses tidak dapat dilakukan.
AI4. Memungkinkan Operasi dan Penggunaan (Enable Operation and Use)	Dalam menjalankan solusi operasional masih bersifat informal, serta penelitian pada STMIK Kharisma Makassar berdasarkan proses AI4 telah dilakukan.	Proses evaluasi tersebut tidak dapat dilakukan pada penelitian ini.
DS1. Menguraikan dan Mengelola Tingkat Pelayanan (Define and Manage Service Levels)	Telah dilakukan penelitian pada STMIK Kharisma Makassar berdasarkan proses evaluasi tersebut.	Proses tersebut tidak dapat dilakukan dalam penelitian ini.
DS2. Mengelola Pelayanan Pihak Ketiga (Manage Third-party Services)	Dikarenakan tidak sesuai dengan latar belakang, tujuan, dan manfaat penelitian.	Proses evaluasi tersebut mungkin untuk dilakukan, tetapi tidak digunakan pada penelitian ini.
DS7. Membimbing dan Melatih Pengguna (Educate and Train Users)	Karena pelatihan pengguna masih berjalan secara informal.	Proses evaluasi tersebut tidak dapat dijalankan.
DS8. Mengelola Meja Pelayanan dan Kejadian (Manage Service Desk and Incidents)	Kegiatan pada meja pelayanan masih bersifat informal.	Proses evaluasi ini tidak dapat dijalankan.
DS10. Mengelola Masalah (Manage Problems)	Sesuai dengan latar belakang; tujuan; dan manfaat penelitian, serta adanya kegiatan pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa.	Maka proses evaluasi tersebut dipilih.
DS13. Mengelola Operasi	Pemeliharaan operasi masih bersifat informal.	Proses evaluasi tersebut tidak dapat dilakukan.

Melalui tabel di atas, maka dipilihlah proses evaluasi yaitu DS10 'Mengelola Masalah'.

2.2 Rekapitulasi Data

Berikut adalah hasil rekapitulasi data dari masing-masing atribut berdasarkan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*).

Tabel 3. Rekap Kuesioner

No	ATRIBUT	STATUS	FREKUENSI JAWABAN (%)						Jumlah (%)
			a	b	c	d	e	f	
			0	1	2	3	4	5	
1	AC	AS-IS	0,00	25,00	25,00	25,00	25,00	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	12,50	12,50	75,00	100
2	PPP	AS-IS	0,00	37,50	12,50	37,50	12,50	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	12,50	25,00	62,50	100
3	TA	AS-IS	0,00	12,50	12,50	62,50	12,50	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	0,00	37,50	62,50	100
4	SE	AS-IS	0,00	37,50	25,00	25,00	12,50	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	0,00	37,50	62,50	100
5	RA	AS-IS	12,50	12,50	25,00	37,50	12,50	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	0,00	37,50	62,50	100
6	GSM	AS-IS	0,00	37,50	12,50	25,00	25,00	0,00	100
		TO-BE	0,00	0,00	0,00	0,00	12,50	87,50	100

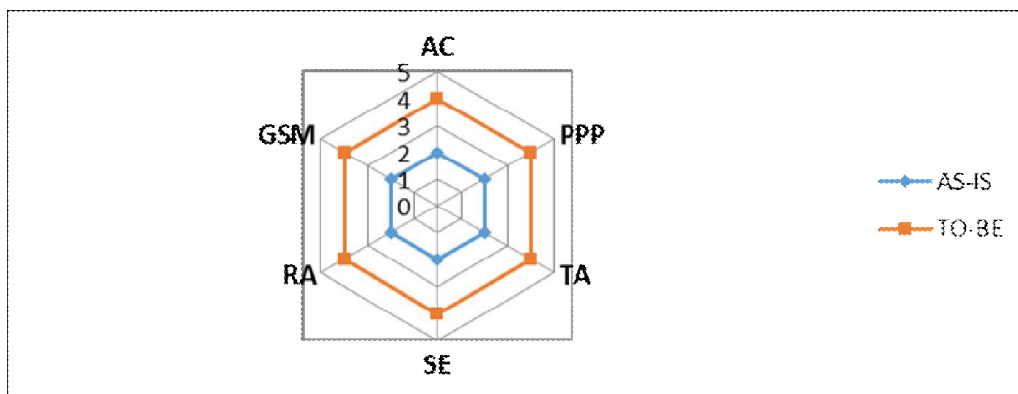
2.3 Analisa Tingkat Kematangan dan Analisa Kesenjangan

2.3.1 Hasil Tingkat Kematangan

Tabel 4. Konversi Nilai Kematangan keTingkat Kematangan

No.	ATRIBUT	NILAI KEMATANGAN		TINGKAT KEMATANGAN	
		AS-IS	TO-BE	AS-IS	TO-BE
1	AC	2,50	4,63	2	4
2	PPP	2,25	4,38	2	4
3	TA	2,75	4,63	2	4
4	SE	2,13	4,63	2	4
5	RA	2,25	4,63	2	4
6	GSM	2,38	4,88	2	4

Berikut adalah gambar *spider chart* yang dikonversi dari hasil tingkat kematangan.



Gambar 3. Spider Chart

2.3.2 Analisa Tingkat Kematangan

2.3.2.1 Analisa Kondisi Saat Ini (*As-Is*)

Berdasarkan hasil yang diperoleh semua atribut **AC, PPP, TA, SE, RA, dan GSM** berada pada level 2 (*Repeatable but Intuitive*) artinya telah ada kesadaran terhadap kebutuhan dan manfaat akan pengelolaan masalah yang berkaitan dengan TI dalam fungsi bisnis dan fungsi informasi. Proses penyelesaian masalah berkembang ke titik dimana individu bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah. Informasi yang dibagi antar sesama staf masih bersifat informal dan reaktif. Tingkat pelayanan kepada pelanggan bervariasi dan mengalami hambatan karena tidak cukup terstruktur pengetahuan yang tersedia. Sesuai kondisi setiap atribut, yaitu:

- 1) Adanya kesadaran dan kepedulian dalam kebutuhan pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa. (***Awareness and Communication***)
- 2) Kebijakan dan prosedur pengelolaan masalah pelayanan mulai berjalan, walau masih berdasarkan inisiatif individual. Beberapa dokumentasi serta pemahaman mulai berjalan walaupun masih bersifat informal. (***Policies, Plans and Procedure***)
- 3) Peralatan (teknologi) pengelolaan masalah mungkin telah tersedia, tetapi belum terapkan secara menyeluruh. (***Tools and Automation***)
- 4) Pelatihan pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa mulai dilakukan sesuai perencanaan, dan masih bersifat informal. (***Skill and Expertise***)
- 5) Masing-masing personil menyadari tanggung jawab mereka, walau belum disepakati secara formal, sehingga menciptakan kebingungan dalam tanggung jawab saat pelayanan. (***Responsibility and Accountability***)
- 6) Tujuan bisnis dan pengukuran tingkat layanan telah ditentukan, tetapi hanya diketahui oleh manajemen senior. (***Goal Setting and Measurement***)

2.3.2.2 Analisa Kondisi yang Diharapkan (*To-Be*)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh semua atribut berada pada level yang sama yaitu level 4 (*Managed and Measurable*) artinya proses manajemen masalah dipahami oleh semua tingkatan dalam organisasi. Tanggung jawab dan kepemilikan bagian telah jelas dan terstruktur. Metode dan prosedur terdokumentasi, dikomunikasikan, dan diukur untuk efektivitas. Mayoritas masalah diidentifikasi, dicatat, dan dilaporkan, dan penyelesaian dimulai. Pengetahuan dan keahlian dibudidayakan, dipelihara, dan dikembangkan ke tingkat yang lebih tinggi, seperti fungsi dipandang sebagai aset dan kontributor utama terhadap pencapaian tujuan TI dan peningkatan layanan TI. Manajemen masalah baik terintegrasi dengan proses yang saling terkait; seperti kejadian, perubahan, ketersediaan dan manajemen konfigurasi, membantu pelanggan dalam mengelola data, fasilitas dan operasi. Tujuan dan *metric* telah disepakati untuk proses pengelolaan masalah. Berikut penjelasan setiap atributnya:

- 1) Proses pengelolaan masalah dipahami oleh seluruh tingkatan organisasi. Mayoritas masalah diidentifikasi, dicatat, dilaporkan, dan penyelesaian dimulai. (***Awareness and Communication***)
- 2) Kebijakan dan prosedur pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa telah didokumentasikan dan disetujui oleh manajemen, standar telah diterapkan, pemeliharaan proses berada dalam pengawasan. (***Policies, Plans and Procedure***)
- 3) Peralatan (teknologi) pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa telah diimplementasikan sesuai standar, dan beberapa telah saling terhubung dengan teknologi lainnya. (***Tools and Automation***)
- 4) Pelatihan ketrampilan pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa diperbarui secara berkala, dan direncanakan pelatihan lebih lanjut dan membagikan pengetahuan lebih. (***Skill and Expertise***)
- 5) Tanggung jawab dan akuntabilitas telah diterima dan bekerja sesuai jalannya, memungkinkan pemilik proses memenuhi seluruh tanggung jawabnya. (***Responsibility and Accountability***)
- 6) Efisiensi dan efektivitas pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa telah diukur, dan dikomunikasikan terkait tujuan bisnis dan rencana strategis TI. (***Goal Setting and Measurement***)

2.3.3 Analisa Kesenjangan (*GAP Analysis*)

Dari analisa tingkat kematangan pada kondisi saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) pada proses DS10, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Tingkat Kesenjangan (*gap*)

No.	ATRIBUT	TINGKAT KEMATANGAN		GAP (Kesenjangan)
		AS-IS	TO-BE	
1	Awareness an Communication	2	4	2
2	Plan, Polices and Procedure	2	4	2
3	Tools and Automation	2	4	2
4	Skill and Expertise	2	4	2
5	Responsibility and Accountability	2	4	2
6	Goal, Setting and Measurement	2	4	2

Berdasarkan hasil kesenjangan yang diperoleh semua atribut memiliki *gap* yang sama, maka untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) aktivitas perubahan yang sebaiknya dilakukan oleh institusi adalah:

- 1) Melakukan perbaikan ke seluruh atribut **AC**, **PPP**, **TA**, **SE**, **RA**, **GSM** pada tingkat kematangan level 2 (*repeatable but intuitive*) ke level 3 (*defined*). Dengan strategi usulan perbaikan, sebagai berikut :
 - a) Lakukan dokumentasi kejadian / masalah yang diidentifikasi (berhubungan dengan ketersediaan sumber daya TI yang ada pada STMIK Kharisma Makassar), agar pihak manajemen terkait pada pengelolaan masalah dapat terus diinformasikan. (**AC**)
 - b) Pihak manajemen perlu meningkatkan pemahaman akan kebijakan, perencanaan, prosedur pengelolaan masalah (sesuai ketersediaan sumber daya TI yang ada pada STMIK Kharisma Makassar) pelayanan kepada staf atau pemilik proses yang memberikan pelayanan, dan perlu dilakukan dokumentasi, sehingga peningkatan pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa dapat dilakukan sesuai standarnya. (**PPP**)
 - c) Lakukan pembangunan dan pemeliharaan sistem manajemen pengelolaan masalah pelayanan (sesuai ketersediaan sumber daya TI), dimana dapat dilakukan pendaftaran; pelaporan kejadian; membangun jejak audit dari proses manajemen masalah; dan status masalah. (**TA**)
 - d) Mengukur kualitas dan tingkat pemahaman peserta pelatihan (baik staf maupun dosen, dan lain-lain) dalam mengelola masalah (terhadap ketersediaan sumber daya TI pada STMIK Kharisma Makassar), sehingga dapat digunakan sebagai umpan balik dalam meningkatkan inisiatif peserta dalam pelatihan. (**SE**)
 - e) Tanggung jawab dan pemilik proses pengelolaan masalah (yang mengelola ketersediaan sumber daya TI pada STMIK Kharisma Makassar) harus jelas, dan diberikan akses sesuai standar proses yang dimiliki dalam menjalankan pengelolaan masalah pelayanan. (**RA**)
 - f) Tujuan bisnis terhadap pengelolaan masalah (menyangkut ketersediaan sumber daya TI dan masalah yang terjadi berulang & reaktif) dikomunikasikan, dan dilakukan pengukuran tingkat pelayanan secara konsisten dan berkala. (**GSM**)
- 2) Kemudian, dilakukan perbaikan lanjutan dan peningkatan pada seluruh atribut **AC**, **PPP**, **TA**, **SE**, **RA**, dan **GSM** dari tingkat kematangan level 3 (*defined*) ke level 4 (*manage and measurable*). Dengan strategi usulan perbaikan, sebagai berikut :
 - a) Mayoritas masalah yang menyangkut pengelolaan masalah pelayanan (menyangkut ketersediaan sumber daya TI pada STMIK Kharisma Makassar) harus diidentifikasi, dicatat, dilaporkan ke pihak manajemen, penyelesaian secara tepat waktu, serta didokumentasikan. (**AC**)
 - b) Kebijakan dan prosedur sudah berjalan sesuai standar telah diterapkan, dan dilakukan pengawasan terhadap pemeliharaan proses pengelolaan masalah (menyangkut ketersediaan sumber daya TI pada STMIK Kharisma Makassar). (**PPP**)
 - c) Implementasikan ketersediaan layanan TI sesuai standard an perencanaan, dan lakukan pemantauan perubahan yang dihasilkan dari proses pengelolaan masalah. Melakukan

pemantauan bagaimana proses manajemen mengurangi kejadian berulang dan dukungan yang reaktif. (TA)

- d) Dilakukan evaluasi dan dokumentasi pengukuran kualitas pelatihan menyangkut pengelolaan masalah (sesuai ketersediaan sumber daya TI organisasi), untuk mengidentifikasi dan menerapkan rencana pembaruan pelatihan selanjutnya secara berkala. (SE)
- e) Pastikan tanggung jawab dan hak akses pemilik proses terhadap pengelolaan masalah (terkait ketersediaan sumber daya TI pada STMIK Kharisma Makassar) telah berjalan sesuai rencana dan standar, sehingga keputusan dalam mengatasi suatu keadaan dapat diproses dengan cepat dan tepat. (RA)
- f) Lakukan pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pengelolaan masalah (menyangkut ketersediaan sumber daya TI organisasi), dan komunikasikan lebih lanjut tujuan bisnis dan rencana strategis TI berikutnya. (GSM)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dihasilkan kesimpulan pada proses meningkatkan orientasi pelanggan dan layanan, sebagai berikut :

- a) Pencapaian tingkat kematangan berada pada level 2 (*repeatable but intuitive*) yaitu **AC, PPP, TA, SE, RA, GSM**, menunjukkan bahwa STMIK Kharisma Makassar menyadari pentingnya pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa, tetapi masih bersifat informal dan belum diterapkan secara menyeluruh.
- b) Kondisi yang diharapkan oleh STMIK Kharisma Makassar dengan seluruh atribut mengarah pada tingkat kematangan level 4 (*manage and measurable*), dimana STMIK Kharisma Makassar mengharapkan agar prosedur pengelolaan masalah pelayanan mahasiswa dapat dipahami, didokumentasikan, dan berjalan sesuai standar, rencana, dan tujuan bisnis.
- c) Setiap tingkat kematangan pada kondisi saat ini (*as-is*) dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) diberikan strategi usulan perbaikan, agar dapat tercapainya tingkat kematangan yang diharapkan yaitu level 4 (*manage and measurable*).

5. Daftar Pustaka

- [1] Ansori, A., & Buliali, J. L. (2011). *Perancangan Tata Kelola Jaminan Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: Institute Teknologi.
- [2] Gondodiyoto, S. (2003). *Audit Sistem Informasi : Pendekatan CobIT*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [3] Gunawan, J. (2015). *Penyusunan Peta Strategi Penerapan TI di Hotel Kenari Berkaitan dengan Perbaikan Tata Kelola Perusahaan dan Transparansi Berdasarkan CobIT 4.1 dan IT-BSC*. Makassar: STMIK Kharisma Makassar.
- [4] ITGI. (2007). *COBIT 4.1 : Framework Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models*. United States of America: IT Governance Institute.
- [5] ITGI. (2007). *Control Practices*. United States of America: IT Governance Institute.
- [6] Liong, T. (2015). *Identifikasi Tata Kelola TI pada Proses Penilaian dan Pengelolaan Resiko TI di STMIK Kharisma Makassar Berdasarkan Framework CobIT 4.1*. Makassar: STMIK Kharisma Makassar.
- [7] Nasir, M. (1988). In *Metode Penelitian*. Indonesia: Penerbit Ghalia.
- [8] Priyatno, D. (2013). *Seri CD Software oleh Data Statistik dengan Program PSP*. Yogyakarta: MediaKom.
- [9] Ramadhanty, D. (2010). *Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan CobIT Framework 4.1 (Studi Kasus pada PT. Indonesia Power)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- [10] Renyaan, A. S., & Tambotoh, J. (2013). *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka COBIT 4.1 Pada Lembaga Pemerintah (Studi Kasus : Pemerintah Kota Salatiga)*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- [11] Ross, J., & Weill, P. (2014). *Recipe for Good Governance*. *CIO Magazine* , 17.
- [12] Sugiyono. (2007). In *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

-
- [13] Syafei, H. (2008). IT Governance Support for Good Government. *IT-Governance-Support-for-Good-Government*.
- [14] Syukhri. (2013). *Evaluasi Tingkat Kematangan Proses Delivery and Support pada Implementasi Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Padang Berdasarkan Kerangka Kerja CobIT 4.0*. Padang: Falkutas Teknik Universitas Negeri Padang.
- [15] Tansil, T. F. (2015). *Tingkat Kematangan Tata Kelola TI pada Proses Memastikan Layanan dan Produk yang Bersaing di STMIK Kharisma Makassar Berdasarkan Framework CobIT 4.1*. Makassar: STMIK Kharisma Makassar