BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian karena berfungsi sebagai dasar teoritis dan pijakan bagi penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, tinjauan pustaka menyajikan ulasan dari berbagai teori dan temuan dari penelitian terdahulu yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi tata kelola sistem informasi dan manajemen pengaduan secara online. Penelitian yang dilakukan ini berfokus terhadap evaluasi tata kelola sistem informasi untuk Portal Laporan Pengaduan Online di Provinsi Jawa Tengah. Untuk tujuan tersebut, tinjauan pustaka menguraikan kerangka teori dari *Control Objectives for Information and Related Technologies* (COBIT 2019). Kerangka kerja ini digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola sistem informasi pada portal LaporGub.

Penelitian oleh (Lubna, dkk. 2023), membahas identifikasi level tata kelola TI dan penilaian tingkat *capability level* menggunakan COBIT 2019. Teknologi informasi saat ini banyak digunakan oleh perusahaan, seperti dalam pengembangan perangkat lunak *(Software Development).* Saat ini perusahaan perusahaan banyak yang menggunakan perangkat lunak, diantaranya adalah anak perusahaan di bidang IT pada salah satu universitas di Yogyakarta yang mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi berupa perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan. Namun, pada perusahaan tersebut menghadapi permasalahan dalam mengelola sistem layanan dan manajemen kualitas bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019 yang berfokus pada penilaian kapabilitas dan kematangan berdasarkan target *domain* yang dipilih. Penggunaan COBIT 2019 yang ditujukan untuk sistem pemerintahan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melayani masyarakat dan meningkatkan tata kelola IT.

Hasil penelitian dalam perusahaan di bidang TI menghasilkan dua *"Governance and Management Objectives"*, yaitu *domain* APO11 *(Quality Management)* dan DSS05 (*Service Security),* dengan prioritas yang dimiliki lebih dari 60% berdasarkan penilaian menggunakan COBIT 2019. Penilaian tingkat kapabilitas dan kematangan tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT 2019 menunjukkan *domain* APO11 memiliki skor 3,67 dan *domain* DSS05 memiliki skor 3,48. Dari setiap *subdomain* ditemukan kesenjangan atau *gap* , dan rekomendasi diberikan untuk *subdomain* yang kapabilitasnya belum terpenuhi. Relevansi terhadap penelitian ini terletak pada beberapa aspek penting. Pertama, penelitian Lubna, dkk. menyoroti pentingnya tata kelola teknologi informasi (TI) dalam mendukung kualitas layanan organisasi, yang relevan dengan fokus penelitian ini untuk mengevaluasi tata kelola sistem informasi pada Diskominfo Jawa Tengah. Kedua, penggunaan *framework* COBIT 2019 dalam penelitian tersebut memberikan pendekatan sistematis untuk menilai kapabilitas dan kematangan tata kelola TI, yang juga menjadi metode utama dalam penelitian ini. Ketiga, fokus penelitian sebelumnya pada *domain* APO11 (*Quality Management*) dan DSS05 (*Service Security*) menunjukkan pentingnya aspek kualitas layanan dan keamanan, yang juga relevan dengan kebutuhan evaluasi sistem pada Portal Laporan Pengaduan Online. Terakhir, metode identifikasi *gap* dan pemberian rekomendasi pada penelitian terdahulu dapat menjadi acuan untuk melakukan evaluasi serupa pada tata kelola sistem informasi di Diskominfo Jawa Tengah.

Penelitian sebelumnya mengenai tata kelola oleh (Herianto, 2022) penelitian ini berfokus pada penilaian kemampuan dan tingkat kematangan tata kelola TI yang ada pada kantor kementerian agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung, dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Instansi ini bertanggung jawab terhadap urusan keagamaan di tingkat kabupaten. Berdasarkan hasil observasi dan pemetaan faktor desain, ditemukan permasalahan pada sistem keamanan perangkat lunak dan layanan informasi (*website*) yang berdampak negatif dan kualitas TI pada instansi tersebut dapat menurun.

Oleh karena itu, penting dilakukan penilaian pada tingkat kapabilitas dan kematangan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan fokus pada *domain* objektif *APO11, APO13, DSS02,* dan *DSS03.* COBIT 2019 menekankan pada penilaian tingkat kapabilitas dan kematangan dengan menggunakan *domain* obyektif yang

memiliki nilai kepentingan lebih dari 60, yakni *APO11, APO13, DSS02,* dan *DSS03*. Nilai kepentingan ini didapatkan dari pemetaan *desaign factor* menggunakan COBIT 2019 *design toolkit* dengan penilaian pada 11 aspek, meliputi strategi perusahaan (*enterprise strategy),* tujuan perushaan *(enterprise goal),* profil risiko *(risk profile),* isu terkait TI *(IT related issues),* lanskap ancaman *(threat landscape),* persyaratan kepatuhan *(compliance requirements),* peran TI *(role of IT),* model sumber TI *(sourcing model of IT),* metode implementasi *(implementation methods),* strategi adopsi teknologi *(technology adoption strategy),* dan ukuran perusahaan *(enterprise size).* Setelah dilakukan pemetaan maka akan disajikan nilai kepentingan *governance and management objectives* secara otomatis pada masing-masing *domain* obyektif. Semakin tinggi tingkat kepentingan setiap *domain* tujuan, maka semakin tinggi pula permasalahannya. Penilaian tingkat kapabilitas dan kematangan tata kelola TI pada kantor kementerian agama Kabupaten Pesawaran dilakukan dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 dengan *domain* tujuan yang memiliki nilai kepentingan lebih dari 60 dan target kapabilitas sebesar 4,00 yaitu pada *domain* tujuan APO11, APO13, DSS02, dan DSS03. Penelitian yang dilakukan Herianto menyoroti masalah keamanan perangkat lunak dan layanan informasi yang berdampak pada kualitas TI. Dengan memanfaatkan COBIT 2019 *design toolkit*, *domain* prioritas seperti APO11, APO13, DSS02, dan DSS03 diidentifikasi berdasarkan nilai kepentingan lebih dari 60%. Hasil *assesmen* menunjukkan perlunya perbaikan tata kelola untuk mencapai target kapabilitas. Relevansi terhadap penelitian ini adalah pendekatan serupa dapat digunakan untuk mengevaluasi tata kelola sistem informasi di Diskominfo Jawa Tengah, khususnya pada Portal Laporan Pengaduan Online, dengan fokus pada *domain* prioritas berbasis masalah dan nilai kepentingan yang dihasilkan oleh COBIT 2019.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Ikhsan, dkk. 2019) yang meneliti tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi di PT XYZ. Latar belakang penelitian ini merupakan kebutuhan perusahaan untuk memastikan tata kelola TI selaras dengan tujuan bisnis, terutama karena adanya masalah seperti penanganan perangkat keras yang lambat, duplikasi data, dan permasalahan jaringan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, yang dikenal efektif dalam tata kelola informasi dan teknologi. Pada penelitian ini, metode yang digunakan meliputi beberapa tahapan utama

berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi, yang mencakup pengumpulan informasi tentang proses bisnis, struktur organisasi, visi, dan misi perusahaan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan keselarasan antara tujuan bisnis dan TI. Selanjutnya, dilakukan tahap pengumpulan data dengan beberapa metode seperti observasi, wawancara, kuisioner, dan tinjauan dokumen. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan framework COBIT 2019, yang memungkinkan pemetaan *domain* tata kelola IT berdasarkan faktor desain. Penelitian ini memfokuskan pada dua *domain* COBIT 2019, yaitu APO04 (*Managed Innovation*) dan BAI06 (*Managed IT Change*). Hasil pengukuran memperlihatkan bahwa kedua *domain* ada pada tingkat kapabilitas level 1 yang mencerminkan bahwa tata kelola TI masih berada pada tahap awal dengan bukti pencapaian yang terbatas. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan 3 level diantara kondisi saat ini dan target yang diinginkan perusahaan.

Penelitian Ikhsan dkk. COBIT 2019 digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi tata kelola TI. *Framework* ini dikenal unggul dalam menganalisis keselarasan TI dengan tujuan bisnis. Penelitian tersebut melibatkan tahapan identifikasi kebutuhan bisnis, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuisioner, serta analisis menggunakan faktor desain COBIT 2019. Pendekatan sistematis ini relevan untuk membantu penelitian ini dalam melakukan evaluasi menyeluruh, termasuk pemetaan *domain* yang sesuai dengan kebutuhan organisasi pemerintah. Pendekatan ini dapat diterapkan pada evaluasi sistem informasi di Diskominfo Jawa Tengah untuk meningkatkan efisiensi dan keselarasan TI dengan tujuan organisasi, khususnya pada Portal Laporan Pengaduan Online.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alfaraj & Qin, 2011) meneliti tentang *Operationalising CMMI: integrating CMMI and COBIT* menjelaskan bahwa penggunaan CMMI secara mandiri sering kali menghadapi kendala karena tidak memberikan peta jalan yang terperinci untuk pelaksanaan, sementara COBIT menawarkan data operasional yang lebih spesifik dan objektif dalam pengelolaan dan kontrol teknologi informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi keduanya dapat menciptakan model yang lebih komprehensif untuk mendukung tata kelola dan

peningkatan proses secara bersamaan. *Perspective* integrasi antara kerangka kerja COBIT dan CMMI telah dieksplorasi secara luas untuk mengatasi berbagai tantangan dalam tata kelola teknologi informasi dan peningkatan kualitas proses organisasi.

Dari penelitian tersebut, relevansi dengan penelitian ini terletak pada pentingnya penggunaan *framework* COBIT sebagai alat yang efektif dalam tata kelola teknologi informasi. Penelitian Alfaraj & Qin menyoroti keunggulan COBIT dalam menyediakan peta jalan dan tujuan operasional yang spesifik, yang dapat membantu mengatasi tantangan tata kelola dan meningkatkan kualitas proses organisasi. Hal ini mendukung penelitian ini untuk menggunakan COBIT 2019 sebagai dasar evaluasi tata kelola sistem informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah, terutama dalam mengidentifikasi masalah dan pemberian rekomendasi perbaikan pada tata kelola yang berbasis data dan objektif.

Penelitian oleh (Anam, dkk. 2023) dengan judul *Application Of The Cobit 2019 Framework To Analyse The Security Of Academic Information Systems* menunjukkan penerapan COBIT 2019 pada sistem informasi akademik digunakan untuk mengevaluasi keamanan dan menemukan kesenjangan antara tingkat kematangan saat ini dengan yang diharapkan di STMIK Amik Riau. Penelitian ini menggunakan *domain* DSS05 (*Manage Security Services*) dan APO13 (*Manage Security*), dengan skala evaluasi CMMI untuk mengukur tingkat kematangan proses. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berjalan baik pada tingkat kematangan 3 (*defined*), masih diperlukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal.

Berdasarkan penelitian tersebut, relevansi terhadap penelitian ini terletak pada penerapan *framework* COBIT 2019 untuk mengevaluasi tata kelola keamanan sistem informasi, yang juga menjadi fokus penelitian ini. Penelitian oleh Anam dkk. menunjukkan bahwa *domain* DSS05 (*Manage Security Services*) dan APO13 (*Manage Security*) dapat digunakan untuk menganalisis aspek keamanan sistem informasi, sebuah pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi keamanan sistem dalam Portal Laporan Pengaduan Online. Selain itu, penggunaan skala CMMI untuk mengukur tingkat kematangan proses memberikan panduan yang dapat diadaptasi dalam penelitian ini

untuk mengidentifikasi *gap* antara tingkat kematangan saat ini dengan target yang diinginkan, serta menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) merupakan struktur kebijakan, prosedur, dan serangkaian proses organisasi dengan tujuan untuk memastikan kepatuhan dan kesesuaian implementasi TI sesuai pada dukungannya dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuannya adalah untuk pengoptimalan manfaat dan peluang yang diberikan oleh TI, mengendalikan penggunaan sumber daya TI, dan mengelola risiko yang terkait dengan TI (Adolong, dkk. 2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi telah menjadi umum di berbagai organisasi, termasuk institusi pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan atau *e-government,* Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan pengembangan *e-government* di Indonesia sebagaimana tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dengan menggunakan sistem berbasis elektronik (Puji Lestari, dkk. 2022).

Adapun fungsi utama dari tata kelola teknologi informasi adalah, mengatur penggunaan sumber daya TI serta memastikan agar kinerja TI sesuai dengan tujuan instansi, berikut ini fungsi lain tata kelola teknologi informasi (Aryo Wicaksono, dkk. 2020).

1. Kepatuhan TI dengan strategi instansi yang terkait dengan realisasi keuntungan setelah penerapan TI
2. Pemanfaatan penggunaan TI yang tersedia secara maksimal sehingga mendapatkan keuntungan penerapan TI
3. Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya TI.
4. Mengelola risiko terkait TI secara efisien dan efektif.

Beberapa kerangka kerja untuk tata kelola TI yang dipergunakan memiliki tujuan dan target penerapan yang berbeda, panduan manajemen tata kelola TI dapat membantu instansi menghadapi tantangan bisnis di bidang TI sesuai dengan kebijakan yang berlaku, manajemen risiko yang muncul, dan penyelarasan strategi TI dengan tujuan instansi. Pada Tabel 2.1 dijelaskan kerangka kerja tata kelola TI berdasarkan tujuan penggunaan dan target penerapanya (Ishlahuddin, dkk. 2020).

Tabel 2. 1 Kerangka kerja tata kelola

Kerangka Kerja	**Tujuan**	**Target Penerapan**
CMMI	Menyediakan panduan untuk proses pengembangan.	Pengendali pengembang sistem dan aplikasi.
COSO	Meningkatkan pengawasan organisasi di dalam sistem terintegrasi.	Pimpinan, manajemen, pengguna, dan auditor internal.
ISO 20000	Rangkaian manajemen proses untuk menghasilkan layanan yang efektif.	Tingkat manajemen dalam organisasi.
TOGAF	Menyediakan strategi terkait pencapaian tujuan melalui pengembangan arsitektur perusahaan.	Manajemen EA (*Enterprise Architecture*), dan pemangku kebijakan pengembangan internal.
COBIT	Menyediakan panduan tata kelola TI untuk manajemen bisnis, risiko TI, keamanan informasi, dan pengendali kualitas.	Organisasi internal, praktisi, dan konsultan.

2.2.2 COBIT 2019

Control Objectives for Information and Related Technology 2019 (COBIT 2019) adalah panduan tata kelola TI dari *Information System Audit and Control Association* (ISACA) versi terbaru. COBIT 2019 yakni kerangka kerja tata kelola dan manajemen informasi dan teknologi informasi instansi atau perusahaan. Tata kelola diperlukan dalam semua teknologi dan pengolahan informasi yang diterapkan instansi untuk mencapai tujuan yang diinginkan pemangku kebijakan. Tata kelola dapat diimplementasikan di seluruh instansi dan manajemen di dalamnya, tidak hanya pada departemen teknologi. COBIT mendefinisikan pemanfaatan sumber daya TI yang optimal dengan meminimalisir risiko. Berfokus pada keinginan instansi dalam pengembangan digitalisasi tingkat tinggi dengan proses yang efisien dan inovasi yang sukses.

Kerangka kerja COBIT 2019 semakin banyak diadopsi di berbagai sektor untuk memperkuat tata kelola TI dan menyesuiakan strategi TI dengan tujuan organisasi. Di sektor publik, kerangka ini membantu meningkatkan kinerja, manajemen risiko, dan keselarasan strategis (Reza, dkk. 2022). COBIT 2019 menekankan pada proses dan target kapabilitas, serta dapat disesuaikan melalui *design factors*. Faktor-faktor desain dalam kerangka ini memungkinkan penyesuaian sistem tata kelola sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi, sehingga menciptakan pendekatan yang menyeluruh terhadap manajemen TI (Rozehnal P. & V. 2021). Secara teoritis, validitas COBIT 2019 telah teruji dalam berbagai studi. Di sektor publik dan militer, kerangka ini mampu membangun sistem tata kelola TI yang adaptif terhadap tantangan birokrasi dan keterbatasan sumber daya di negara berkembang. Dalam konteks sektor industri seperti telekomunikasi dan pendidikan, COBIT 2019 digunakan untuk menilai kematangan tata kelola TI serta memberikan dasar teoretis dalam menyusun rekomendasi peningkatan proses (Ishlahuddin, dkk. 2020), (Steuperaert, 2019).

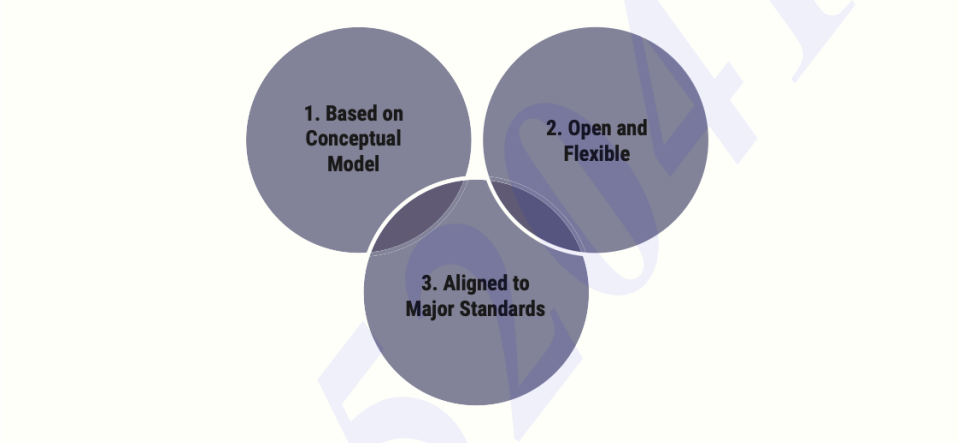
COBIT 2019 memiliki peranan utama yaitu mengendalikan dan mengoptimalkan nilai dari teknologi dan juga informasi, dengan tujuan agar dapat membantu organisasi atau perusahaan mengoptimalisasi risiko, memperoleh keuntungan yang diharapkan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. COBIT 2019 juga menghadirkan prinsip-

prinsip yang telah diperbarui dari COBIT 5, yang terkategorikan menjadi enam prinsip tata kelola sebagaimana tertera dalam Gambar 2.1 (ISACA, 2018).

Gambar 2. 1 Prinsip Sistem Tata Kelola (ISACA,2018)

1. *Provide Stakeholder Value* yaitu adalah aspek penting yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan melalui sistem tata kelola yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. *Holistic Approach*, yaitu sistem tata kelola untuk perusahaan dibangun dari sejumlah komponen yang diperoleh dari berbagai jenis dan bekerja sama secara holistik (keseluruhan)
3. *Dynnamic Governance System*, yaitu sistem tata kelola wajib memiliki sifat dinamis. Ketika terjadi perubahan pada satu atau lebih faktor desain, dampak perubahan tersebut terhadap sistem harus dipertimbangkan.
4. *Governance Distinct from Management*, yaitu sistem tata kelola wajib mengklarifikasi dengan jelas perbedaan antara kegiatan dengan struktur tata kelola.
5. *Tailored to Enterprise Needs,* yaitu sistem tata kelola wajib membedakan secara jelas antara tata kelola, struktur manajemen, dan aktivitas yang terlibat.
6. *End-to-end Governance System*, yaitu sistem tata kelola wajib mencakup secara menyeluruh kebutuhan perusahaan, mulai awal hingga akhir, dengan fokus kepada seluruh teknologi dan informasi yang diterapkan pada perusahaan untuk mencapai tujuan, tidak hanya pada fungsi TI saja.

Sementara itu, pada Gambar 2.2 menunjukkan terdapat 3 prinsip kerangka kerja pada tata kelola (ISACA, 2018).



Gambar 2. 2 Prinsip Kerangka Kerja Tata Kelola (ISACA, 2018)

1. *Based on Conceptual Model* (Berdasarkan model konseptual), yaitu tata kelola harus berdasarkan pada model konseptual, di mana hubungan antara komponen harus diidentifikasi dengan baik untuk mencapai konsistensi yang maksimal.
2. *Open and Flexible* (Terbuka dan fleksibel), yaitu tata kelola harus bersifat terbuka dan fleksibel yang dapat memungkinkan penambahan kemampuan untuk masalah baru yang muncul.
3. *Align to Major Standards* (Selaras dengan standar utama), yaitu tata kelola harus selaras dengan standart utama, kerangka kerja lain, peraturan yang berlaku.

Dalam konteks penelitian ini, pengukuran dilakukan hingga tingkat *Maturity Level*, yaitu tingkat kematangan tata kelola TI secara menyeluruh pada level organisasi. Proses pengukuran diawali dengan menilai *Capability Level* dari masing-masing domain dan *subdomain*, yang menggambarkan sejauh mana proses-proses tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian pada tingkat kapabilitas ini penting sebagai fondasi awal, karena memberikan gambaran spesifik terhadap kekuatan dan kelemahan dari tiap proses secara individual. Selanjutnya, hasil penilaian tersebut

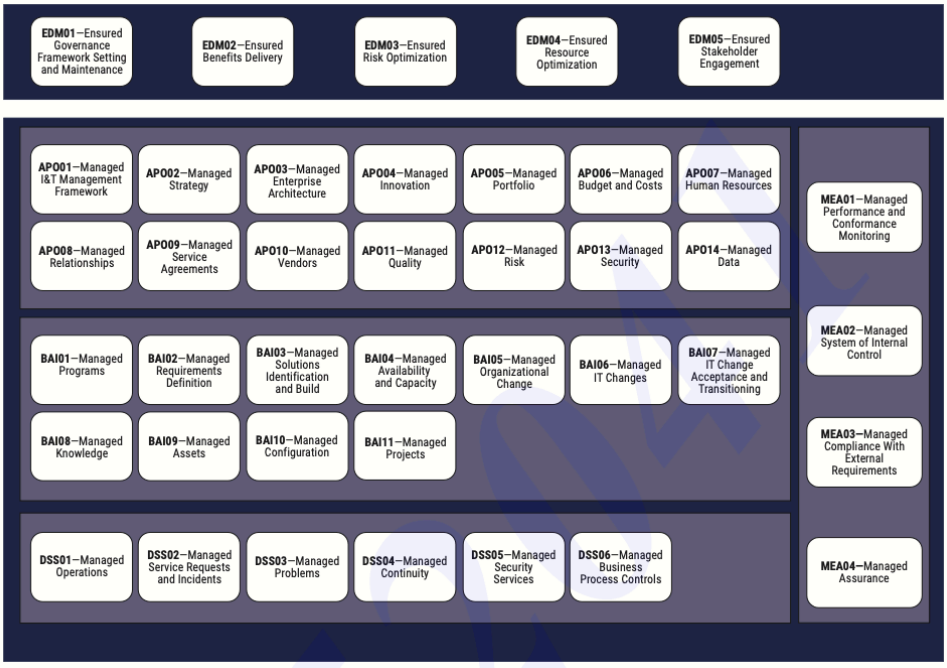
dianalisis secara menyeluruh untuk menentukan posisi organisasi pada skala *Maturity Level*, yang tidak hanya mempertimbangkan pencapaian tiap proses, tetapi juga konsistensi, integrasi, serta keberlanjutan pengelolaan proses-proses tersebut dalam lingkup tata kelola TI yang utuh.

Maturity Level dalam kerangka COBIT 2019 mengacu pada sejauh mana seluruh proses tata kelola dan manajemen TI berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, dan dikembangkan secara berkelanjutan untuk mendukung tujuan strategis organisasi. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi yang lebih menyeluruh karena mempertimbangkan hubungan antarproses, keterlibatan pemangku kepentingan, mekanisme pengawasan, serta budaya perbaikan berkelanjutan dalam organisasi. Dengan demikian, penggunaan *Maturity Level* dalam penelitian ini memberikan nilai tambah yang signifikan, karena mampu menunjukkan kesiapan organisasi dalam mengelola TI secara strategis dan berkesinambungan, bukan hanya sekadar menilai pelaksanaan proses secara teknis.

Berbeda dengan versi sebelumnya yang memiliki 37 *domain* proses atau inti yang dikelompokkan ke dalam 5 *domain* yaitu EDM, APO, BAI, DSS dan MEA. COBIT 2019 memiliki fleksibilitas yang lebih baik jika dikombinasikan dengan beberapa kerangka tertentu, kebutuhan instansi akan berbagai kerangka kerja membuat proses tata kelola teknologi informasi lebih dinamis. Pada COBIT 2019 memiliki *domain* tambahan yaitu APO14 *(Managed Data),* BAI01 (*Managed Programs),* BAI11 *(Managed Projects),* MEA04 *(Managed Assurance).* Pada COBIT 2019 *Design Guide* terdapat *Design Toolkit* yang dapat diimplementasikan langsung. COBIT 2019 terdiri menjadi 4 bagian yaitu (ISACA, 2019).

1. COBIT 2019 *Framework: Introduction and Methodology.*
2. COBIT 2019 *Framework: Governance and Management Objectives.*
3. COBIT 2019 *Design Guide: Designing an Information and Technology Governance Solution.*
4. COBIT 2019 *Implementation Guide: Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution.*

Dalam kerangka kerja COBIT 2019, terdapat perbedaan signifikan antara area tata kelola dan manajemen. Perbedaan ini meliputi aktivitas, struktur organisasi, serta tujuan yang ingin dicapai. Area tata kelola berfokus pada evaluasi pada kebutuhan, kondisi, dan preferensi para pemangku kepentingan untuk menetapkan arah dan sasaran organisasi. Sebaliknya, area manajemen berkaitan dengan perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, serta pemantauan berbagai aktivitas berdasarkan arahan dari fungsi tata kelola, guna memastikan pencapaian tujuan organisasi. *domain* EDM termasuk dalam *domain* aktivitas tata kelola dan 4 *domain* lainnya yaitu APO, BAI, DSS dan MEA merupakan *domain* aktivitas manajemen. Berdasarkan dua area utama dalam COBIT 2019 tersebut, yaitu tata kelola dan manajemen, terdapat lima *domain*, yaitu EDM, APO, BAI, DSS, dan MEA, penjelasan ditunjukan pada Gambar 2.3 Core Model COBIT 2019.



Gambar 2. 3 COBIT 2019 Core Model (ISACA, 2018)

1. EDM *(Evaluate Direct Monitor),* berfokus pada tata kelola untuk evaluasi pilihan strategis, memberi arahan senior manajemen untuk pemilihan strategis dan memantau pencapaian TI di dalam instansi. Terdiri atas 5 proses.

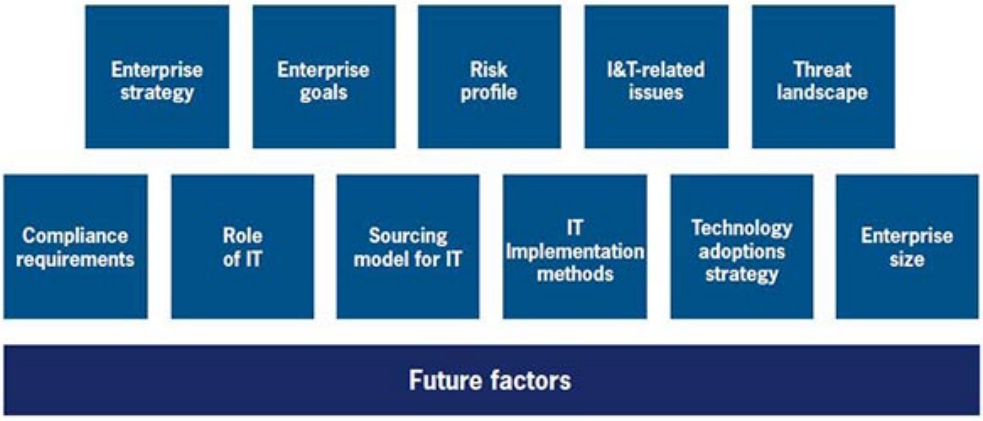
2. APO *(Align, Plan and Organize),* berfokus pada tata kelola keseluruhan organisasi, strategi, inovasi dan sumber daya yang digunakan untuk implementasi TI di instansi. Terdiri atas 14 proses.
3. BAI *(Build Acquire Implement),* berfokus pada tata kelola akuisisi kebutuhan TI, implementasi solusi TI, integrasi dalam proses bisnis dan perubahan yang terjadi baik secara internal maupun eksternal. Terdiri dari 11 proses.
4. DSS *(Deliver Service Support),* berfokus pada proses operasional dan layanan TI, termasuk keamanan layanan dalam implementasi TI dan penanganan kendala di dalam instansi. Terdiri dari 6 proses.
5. MEA *(Monitor Evaluate Assess),* berfokus pada tata kelola pemantauan kinerja dan keselarasan pada target kinerja internal, pengendalian internal dan eksternal, dan serta kebijakan di dalam instansi. Terdiri dari 4 proses.

Komponen dalam tata kelola berbeda-beda, tergantung pada perusahaan/instansi diimplementasikan. Beberapa komponen yang harus dipenuhi dalam implementasi tata kelola dengan kerangka kerja adalah sebagai berikut (ISACA, 2019), ditunjukan pada gambar 2.4 Komponen sistem tata kelola COBIT 2019.

Gambar 2. 4 Komponen sistem tata kelola COBIT 2019

1. Proses yang menggambarkan aktivitas terorganisir untuk mencapai tujuan keseluruhan terkait TI.
2. Struktur Organisasi yang menjadi entitas pengambil keputusan (pemangku kebijakan).
3. Prinsip, kebijakan, dan kerangka kerja yang mendefinisikan panduan praktis untuk manajemen aktivitas.
4. Informasi yang dapat diakses dan mendukung tata kelola secara efektif.
5. Budaya, etika dan perilaku individu menjadi faktor penentu keberhasilan aktivitas tata kelola dan manajemen TI.
6. Sumber daya manusia, keterampilan, dan kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan dan penyelesaian yang efisien.
7. Layanan, infrastruktur dan aplikasi mencakup infrastruktur teknologi dan aplikasi yang menyediakan sistem tata kelola teknologi informasi.

Dalam implementasi COBIT 2019, diperlukan pemilihan *domain* (fokus area) untuk tata kelola yang ditangani oleh pengelola. Pemilihan fokus area ini bertujuan untuk mengetahui bagian mana yang berpengaruh terhadap tata kelola. Pemilihan fokus area ini dapat ditentukan dengan menggunakan *design factor*, faktor-faktor yang mempengaruhi tata kelola TI dan kesuksesan implementasi TI. Pada Gambar 2.5 menunjukkan 11 *design factor* yang digunakan, yaitu strategi, tujuan, risiko, dan masalah yang terjadi, ancaman yang mungkin terjadi, peran TI dalam pelaksanaannya, sumber daya TI, metode implementasi TI, strategi adaptasi teknologi, serta ukuran instansi (ISACA, 2019) :



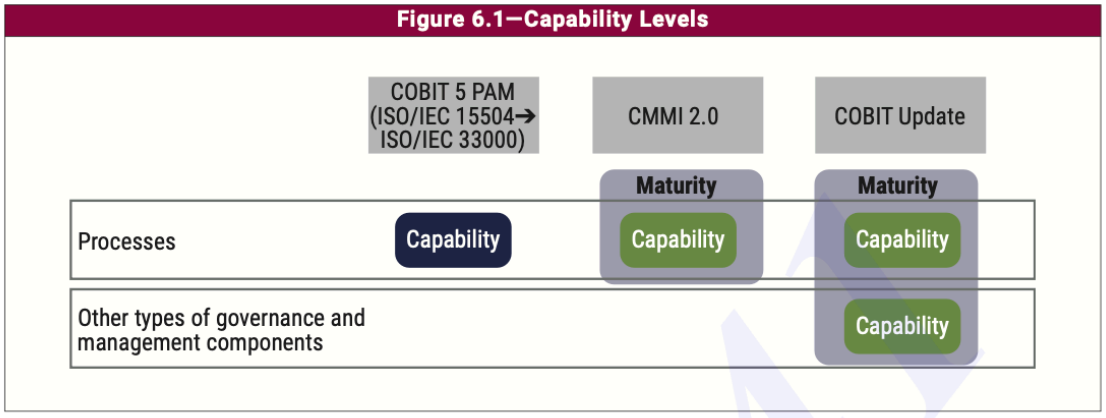
Gambar 2. 5 Desain Faktor COBIT 2019

COBIT 2019 mengadopsi skema kapabilitas proses berbasis *Capability Maturity Model Integration* (CMMI). Setiap proses dalam tata kelola dan tujuan manajemen memiliki tingkat kemampuan (capability level) yang berkisar dari level 0 hingga level 5. Tingkat kapabilitas ini menjadi ukuran seberapa efektif proses tersebut diimplementasikan dan dijalankan dalam domain terkait (ISACA, 2019). Dalam konteks tata kelola TI, penting untuk memahami perbedaan antara kapabilitas (*capability)* dan kematangan (*maturity*), karena keduanya saling berkaitan namun memiliki fokus yang berbeda:

1. Kapabilitas merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, untuk menjalankan aktivitas yang dapat meningkatkan kinerja dan menciptakan keunggulan kompetitif. Fokus utamanya adalah pada bagaimana organisasi mengelola dan mengendalikan sumber dayanya, seperti keterampilan, kompetensi, serta teknologi atau alat yang digunakan. Dalam praktiknya, kapabilitas sering diukur pada tingkat fungsi atau proses tertentu, seperti kapabilitas teknologi informasi, kapabilitas transformasi digital, atau kapabilitas pengembangan perangkat lunak. Dalam COBIT 2019, setiap proses memiliki target capability level yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan pelaksanaannya (Carcary & Doherty, dkk).

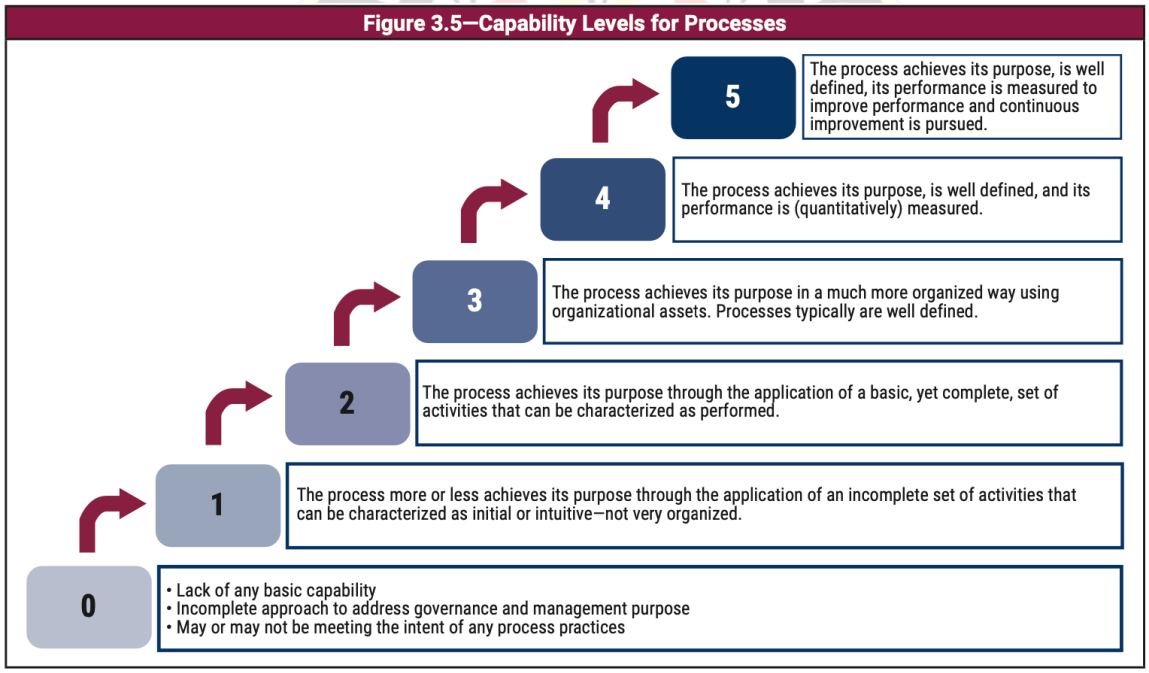
2. Kematangan (Maturity) Berbeda dengan kapabilitas, kematangan menggambarkan sejauh mana suatu organisasi telah menguasai dan mengoptimalkan kapabilitasnya untuk menciptakan nilai dan mencapai tujuan strategis. Kematangan menekankan pada pengembangan proses yang terstruktur dan berkesinambungan, mulai dari tahap ad-hoc hingga proses yang terdokumentasi, distandarisasi, dan terus ditingkatkan (Mcbride, 2012). Model kematangan disusun dalam beberapa tingkatan yang memberikan jalur sistematis bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas proses dan kapabilitasnya secara konsisten (Carcary dkk., 2016), (Alegria Garcia Aguiar & Superior Técnico, 2019).

Dalam kerangka COBIT *Performance Management* (CPM), kapabilitas dikaitkan dengan aktivitas proses yang spesifik, sedangkan kematangan dikaitkan dengan area fokus (kumpulan tujuan tata kelola dan manajemen beserta komponen pendukungnya). Kematangan suatu area fokus dapat tercapai jika seluruh tingkat kapabilitas yang dipersyaratkan untuk proses-proses di dalamnya telah terpenuhi (ISACA, 2019). Ditunjukan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. 6 Capabilty Level

Dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan pengukuran sesuai COBIT 2019: Capability Level digunakan untuk menilai sejauh mana setiap proses mampu mencapai tujuannya. Hasil penilaian ini digunakan untuk memetakan posisi awal (*baseline*) dari masing-masing proses dalam tata kelola TI, Maturity Level digunakan sebagai acuan utama dalam pengambilan data karena memberikan gambaran tingkat kematangan tata kelola TI secara keseluruhan di tingkat organisasi. Nilai *maturity level* dihitung berdasarkan rata-rata dari proses-proses yang relevan, sehingga memberikan pandangan umum mengenai konsistensi, keberlanjutan, dan integrasi pengelolaan TI dalam organisasi. Dengan pendekatan ini, evaluasi yang dilakukan tidak hanya menilai setiap proses secara terpisah, tetapi juga melihat keterkaitan dan sinergi antar proses dalam mendukung tata kelola TI yang efektif dan berkelanjutan. Tingkat level kapabilitas pada COBIT 2019 dapat dilihat dalam Gambar 2.7.



Gambar 2. 7 Tingkat level kapabilitas COBIT 2019

Pada Gambar 2.7, terdapat 6 tingkatan pada level kapabilitas dengan pengertian masing-masing level sebagai berikut:

1. Level 0 - Proses kurangnya kapabilitas dasar, pendekatan kurang lengkap untuk memenuhi tujuan tata kelola dan manajemen, kemungkinan terpenuhi atau tidak terpenuhi maksud dari praktik proses.
2. Level 1 - Proses ini kurang lebih mencapai tujuannya melalui pelaksanaan serangkaian kegiatan yang tidak lengkap yang dapat dikategorikan tidak terlalu terorganisir.
3. Level 2 - Proses pencapaian tujuan melalui penyediaan proses yang lengkap dan dapat dicegah dari pengoperasiannya.
4. Level 3 - Proses untuk mencapai tujuan dengan cara yang lebih terorganisasi dengan menggunakan aset organisasi. Proses biasanya didefinisikan dengan baik.
5. Level 4 - Proses mencapai tujuannya, dapat memenuhi tujuan dan didefinisikan dengan baik, kinerjanya dapat diukur.
6. Level 5 - Proses mencapai tujuannya, terdefinisi dengan baik, kinerjanya dapat diukur untuk meningkatkan kinerja dan perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan.

Berikut rating *process activities* dalam menentukan level kapabilitas dari setiap proses dengan skala penilaian yang mengacu pada ISO/IEC 33000. dapat dilihat pada tabel 2.2

Tabel 2. 2 Nilai Level Kapabilitas

Skala	**Keterangan**	**Pencapaian %**
N	*Not Achieved*	< 15%
P	*Partially Achieved*	> 15 – 50 %
L	*Largely Achieved*	> 50 – 85 %
F	*Fully Achieved*	> 85 – 100 %

1. F (*Fully Achieved* / Tercapai Penuh) :

   Artinya proses sudah berjalan sangat baik (di atas 85%) dan bisa dibuktikan dengan dokumen, struktur, serta hasil kerja yang konsisten dan lengkap.
2. L (*Largely Achieved* / Sebagian Besar Tercapai):

   Proses sudah dilakukan secara cukup baik (antara 50%–84%), namun masih ada kekurangan atau celah di beberapa bagian.
3. P (*Partially Achieved* / Tercapai Sebagian):

   Proses mulai terlihat (15%–49%), tapi belum stabil. Masih banyak hal yang belum jelas atau tidak terstruktur.
4. N (*Not Achieved* / Tidak Tercapai) :

   Proses belum terlihat sama sekali (<15%) atau tidak ada bukti dukungan bahwa proses itu sudah dilakukan, Rincian prosedur pengukuran yang diusulkan adalah sebagai berikut (Widharto, dkk. 2022) :

   - Penilaian Level 2:

     Nilai semua aktivitas pada level 2 dengan skor N, P, L, atau F. Jika semua aktivitas bernilai L atau F proses dinyatakan mencapai level 2. Jika ada aktivitas bernilai N atau P:

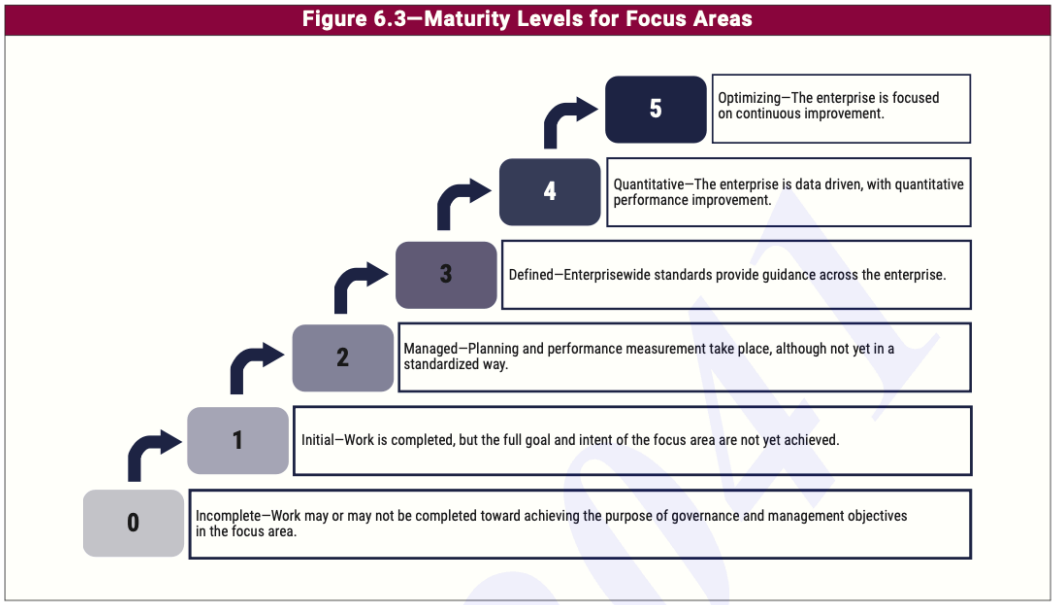
     a) Evaluasi lebih lanjut apakah proses ini penting.
     b) Jika penting, bisa dianggap level 1.
     c) Jika tidak penting, dianggap level 0 (dikesampingkan).
   - Penilaian Level 3:

     Proses yang sudah dinyatakan level 2 dinilai untuk aktivitas level 3. Jika semua aktivitas level 3 bernilai L atau F → naik ke level 3. Jika ada yang bernilai N atau P → tetap di level 2.
   - Naik ke Level 4:

Proses yang sudah mencapai level 3 dinilai untuk aktivitas level 4. Jika semua aktivitas level 4 bernilai L atau F → naik ke level 4. Jika ada yang bernilai N atau P → tetap di level 3.

- **Naik ke Level 5:**
  Proses yang sudah mencapai level 4 dinilai untuk aktivitas level 5. Jika semua aktivitas level 5 bernilai L atau F → naik ke level 5. Jika ada yang bernilai N atau P → tetap di level 4.

Dalam COBIT 2019, *maturity levels* digunakan sebagai ukuran kinerja (performance measure) pada tingkat focus area — yaitu kumpulan tujuan tata kelola dan manajemen beserta komponen pendukungnya. Kadang, organisasi memerlukan pengukuran kinerja di tingkat yang lebih tinggi tanpa detail granular seperti pada penilaian capability level tiap proses. Dalam hal ini, maturity levels digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang kinerja secara keseluruhan pada suatu area fokus. Suatu tingkat kematangan (maturity level) pada area fokus hanya dapat tercapai apabila seluruh proses yang berada di area fokus tersebut telah mencapai capability level yang sesuai. Dengan kata lain, capability level tiap proses menjadi pondasi untuk menentukan maturity level di level area fokus (ISACA, 2019).



Gambar 2. 8 Focus Area Maturity Level

1. Level 0 – Incomplete Pekerjaan pada area fokus mungkin dilakukan atau tidak, tetapi tujuan tata kelola dan manajemen belum tercapai. Proses tidak terdefinisi jelas dan cenderung tidak berjalan konsisten.
2. Level 1 – Initial Pekerjaan dilakukan, namun tujuan penuh area fokus belum tercapai. Aktivitas bersifat ad-hoc tanpa prosedur baku atau konsistensi pelaksanaan.
3. Level 2 – Managed Perencanaan dan pengukuran kinerja dilakukan, namun belum menggunakan pendekatan yang sepenuhnya standar di seluruh organisasi.
4. Level 3 – Defined Standar organisasi telah ditetapkan dan digunakan sebagai panduan di seluruh unit kerja. Proses terdokumentasi dan dilaksanakan secara konsisten.
5. Level 4 – Quantitative Pengelolaan berbasis data (data-driven) dengan pengukuran kuantitatif yang digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.
6. Level 5 – Optimizing Organisasi berfokus pada peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) dengan mengoptimalkan proses secara proaktif.

2.2.3 *Capability Maturity Model Integration* (CMMI)

Capability Maturity Model Integration (CMMI) kerangka peningkatan proses yang berfokus pada pembentukan proses yang terorganisasi, terkendali, dan berkelanjutan guna meningkatkan kinerja organisasi serta daya saing. Namun, dalam lingkungan dinamis yang ditandai oleh perubahan cepat, CMMI-DEV versi 1.3 dinilai masih terbatas karena kurang mempertimbangkan faktor eksternal dan kemampuan organisasi untuk beradaptasi secara strategis (Yassien, 2020). Awalnya, model ini dikenal dengan nama *Capability Maturity Model* (CMM) yang dikembangkan oleh *Software Engineering Institute* (SEI) di Pittsburgh pada tahun 1987. CMMI menerapkan sistem penilaian bertahap yang dilakukan secara berjenjang. Penilaian ini biasanya menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk membantu memperoleh perangkat lunak yang mampu mendorong peningkatan proses. Sebagai model kematangan (*maturity model*), CMMI berfungsi sebagai alat untuk mendukung upaya perbaikan proses dalam suatu lembaga atau institusi. Tujuan utama penerapan CMMI adalah untuk meningkatkan efektivitas proses pengembangan serta peningkatan kualitas produk perangkat lunak yang dihasilkan oleh institusi tersebut (Popi Syafitri, 2016).

Setiap area praktik dalam CMMI diklasifikasikan ke dalam kelompok tingkat kapabilitas, mulai dari Level 0 hingga Level 5, yang menunjukkan tahapan evolusi peningkatan kinerja. Masing-masing level dirancang sebagai lanjutan dari level sebelumnya dengan menambahkan elemen baru berupa fungsi atau struktur yang lebih kuat untuk mendukung peningkatan kapabilitas (Umar, dkk. 2019). Secara keseluruhan, tingkat kapabilitas terdiri dari enam level yang diterapkan pada setiap proses inti seperti di jelaskan pada tabel 2.3 sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Pengukuran *Capability Level* Bebasis Cmmi

Level	**Status *Capability***	**Penjelasan**
0	*Incomplete*	Pendekatan yang belum lengkap dalam memenuhi tujuan area praktik.
1	*Performed*	Merupakan langkah awal dalam memenuhi maksud dari area praktik.
2	*Managed*	Praktik tingkat 1 diterapkan secara menyeluruh dan sederhana, namun sudah mencakup seluruh maksud area praktik secara utuh.
3	*Defined*	Merupakan pengembangan dari praktik pada tingkat 2, dengan penerapan standar organisasi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik proyek atau pekerjaan, serta berfokus pada pencapaian tujuan proyek dan kinerja organisasi.
4	*Quantitatively*	Merupakan lanjutan dari praktik tingkat 3, dengan penerapan metode statistik dan teknik kuantitatif lainnya untuk memahami variasi dalam kinerja, serta mengidentifikasi, memperbaiki, atau memprediksi area yang perlu difokuskan guna mencapai kualitas dan target performa proses.
5	*Optimizing*	Merupakan penguatan dari praktik tingkat 4, dengan penggunaan pendekatan statistik dan teknik kuantitatif lainnya untuk mengoptimalkan hasil kinerja dan mendorong peningkatan berkelanjutan demi mencapai tujuan kualitas dan performa proses.

Sementara itu, berdasarkan prinsip CMMI dalam mengukur tingkat kematangan ditunjukkan pada tabel 2.4 yang menjelaskan bahwa setiap level memiliki tujuan yang dijelaskan pada kolom deskripsi sesuai dengan tingkat kematangannya.

Tabel 2. 4 Pengukuran *Maturity Level* Bebasis CMMI.

Level	**Status *Maturity***	**Penjelasan**
1	*Initial*	Proses awal Kondisi institusi pada level ini adalah institusi yang belum mengimplementasikan CMMI.
2	*Managed*	Badan tersebut memiliki beberapa proses yang sering digunakan dalam setiap proyek pembangunan, tetapi tidak ada keseragaman secara keseluruhan.
3	*Defined*	Lembaga telah menerapkan proses yang jelas dan semua tim memahami bagaimana proses tersebut seharusnya bekerja.
4	*Quantitatively Managed*	Lembaga semakin terstruktur dan terbuka terhadap sistem yang ada, mereka mulai menerapkan konsep kuantifikasi pada setiap proses, dan selalu dipantau dan dikendalikan dalam setiap proses kerja.
5	*Optimizing*	Level ini merupakan level puncak dalam model CMMI. Pada Level Kematangan 5, sebuah institusi telah mencapai semua tujuan khusus dan umum di Level 2, 3, 4, dan 5. Berfokus pada peningkatan proses berkelanjutan melalui inovasi teknologi dan optimalisasi proses yang terus dipantau dan dianalisis. Sehingga dapat menyediakan sistem yang optimal.

2.2.4 RACI Chart

Responsible, Accountable, Consulted, Informed (RACI), atau yang sering disebut sebagai *Responsibility Assignment Matrix* (RAM), adalah sebuah alat manajemen proyek yang sangat berguna dan efektif untuk menggambarkan serta mengelola matriks penugasan tanggung jawab kerja. Pada intinya, matriks ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang jelas untuk mendefinisikan dan mengkomunikasikan peran, tanggung jawab, dan tingkat kewenangan setiap individu atau tim dalam setiap aktivitas atau tugas yang membentuk sebuah proyek. (Institue, 2017).

Responsible, Accountable, Consulted, Informed (RACI) memiliki pengaruh yang sangat kuat karena matriks ini dapat mempermudah komunikasi antara manajer proyek dan timnya dalam menentukan peran masing-masing dalam proyek (Abushama, 2015) Menurut (Dwi, dkk. 2021). RACI juga memiliki beberapa manfaat lain, antara lain:

1. Memudahkan anggota tim yang terlibat dalam proyek untuk berkomunikasi. Dengan metode ini, tugas untuk setiap tim didefinisikan dengan jelas sehingga komunikasi antar anggota tim menjadi lebih mudah karena masing-masing sudah mengetahui perannya.
2. RACI dapat menentukan siapa yang paling cocok untuk melaksanakan suatu tugas berdasarkan posisi yang dimiliki oleh kandidat yang bertanggung jawab. Dengan demikian, pembagian peran yang efektif dapat dilakukan dengan mudah menggunakan Matriks RACI sehingga tidak terjadi kelebihan personel pada posisi tertentu.
3. RACI juga memberikan manfaat dalam mengelola proporsi beban kerja untuk setiap anggota tim agar tidak mengalami kelebihan beban. Ketika seseorang mengerjakan terlalu banyak tugas, tentu akan berdampak pada performa yang kurang optimal, sehingga karyawan berisiko mengalami stres kerja akibat tekanan beban kerja yang tinggi. Dengan menggunakan Matriks RACI, setiap anggota tim akan ditempatkan sesuai dengan kemampuannya.

RACI berfungsi sebagai dasar penting dalam menyusun rencana komunikasi proyek. Dengan RACI, kita bisa dengan jelas menentukan siapa saja yang perlu mendapatkan informasi, seberapa sering informasi itu dibagikan, dan seberapa detail informasi yang harus mereka terima. Matriks RACI harus ditentukan pada tahap akhir fase perencanaan, yang nantinya akan dimasukkan ke dalam *Project Charter*. Definisi dari metode matriks RACI dapat dilihat di bawah ini.

COBIT 2019 telah menyempurnakannya menjadi panduan untuk setiap praktik. Matriks RACI yang disediakan dalam COBIT 2019 memberikan gambaran awal tentang apa yang dapat didefinisikan oleh suatu perusahaan sebagai penugasan praktiknya. Selain itu, bagan RACI kini berfokus pada penyediaan panduan fleksibel tentang peran mana dalam organisasi yang "*Responsible*" atau " *Accountable*" untuk setiap praktik. Setelah penugasan utama ini ditentukan, praktisi dapat menentukan lebih lanjut penugasan peran yang tersisa untuk "*Consulted*" dan " *Informed* " berdasarkan kebutuhan unik perusahaan mereka, berikut adalah contoh penggunaan RACI pada COBIT 2019.

B. Component: Organizational Structures						
Key Management Practice	Chief Operating Officer	Chief Information Officer	Chief Technology Officer	Head IT Operations	Information Security Manager	Privacy Officer
DSS01.01 Perform operational procedures.	R	A	R	R		
DSS01.02 Manage outsourced I&T services.		A	R	R	R	R
DSS01.03 Monitor I&T infrastructure.		R	A	R	R	
DSS01.04 Manage the environment.		R	A	R	R	
DSS01.05 Manage facilities.		R	A	R	R	

Gambar 2. 9 Contoh Penggunaan RACI Pada COBIT 2019

1. *Responsible*, mengacu pada individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. Secara umum, peran ini adalah pelaksana utama dalam kegiatan tersebut.
2. *Accountable*, adalah individu yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap suatu tugas atau pekerjaan, termasuk kewenangan dalam mengambil keputusan. Peran ini bertindak sebagai penanggung jawab dan pengambil keputusan akhir.
3. *Consulted*, merujuk pada pihak yang memberikan saran, pendapat, atau kontribusi ketika dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas. Umumnya, peran ini bersifat sebagai penasihat atau konsultan.
4. *Informed*, adalah pihak yang perlu mendapatkan informasi mengenai tindakan, hasil, atau keputusan yang telah diambil dalam suatu proses.

2.2.5 Diskominfo Jawa Tengah

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah adalah lembaga pemerintah daerah yang berada di bawah naungan Gubernur dan bertanggung jawab langsung kepada Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah. Tugas utama dinas ini adalah menjalankan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah merupakan bentuk implementasi dari ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014) tentang Pemerintahan Daerah dan (Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016) tentang Perangkat Daerah. Regulasi tersebut mengamanatkan bahwa setiap pemerintah daerah wajib menyelenggarakan urusan pemerintahan yang tidak termasuk dalam layanan dasar, salah satunya di antaranya adalah bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah dibentuk sesuai dengan (Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016) tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016) mengenai Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Dinas ini memiliki tugas pokok untuk mendukung

Gubernur dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, serta statistik yang menjadi bagian dari kewenangan daerah. Selain itu, dinas ini juga menjalankan tugas pembantuan lainnya yang diberikan kepada pemerintah daerah.

2.2.5.1 Tugas dan Fungsi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah

Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah didasarkan pada (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016). Menetapkan tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah dalam mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik di tingkat provinsi. Peraturan tersebut memberikan panduan tentang bagaimana Dinas tersebut diorganisir, termasuk tugas pokok yang harus dilaksanakan, fungsi-fungsi yang diemban, serta tata kerja yang harus dijalankan sebagai pendukung pencapaian tujuan dan fungsi tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku di Jawa Tengah.

Tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah yaitu membantu Gubernur dalam: "Melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah". Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, seperti yang diatur dalam (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016) meliputi:

1. Perumusan Kebijakan: Bagian ini bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan terkait pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Selain itu, mereka juga bertugas menyelenggarakan statistik sektoral, mengelola sistem *E-Government*, menangani *domain* instansi penyelenggara negara, dan menetapkan pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah.
2. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan: Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan statistik sektoral, pengelolaan *E-Government*,

domain instansi penyelenggara negara, persandian, serta pola hubungan komunikasi sandi antar perangkat daerah. Mengevaluasi pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Melakukan pelaporan hasil pemantauan dan evaluasi kepada instansi terkait.

3. Pembinaan Administrasi dan Kesekretariatan: Memberikan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja yang berada di bawah lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
4. Pelaksanaan Fungsi Lain: Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik.

2.2.5.2 Visi & Misi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah

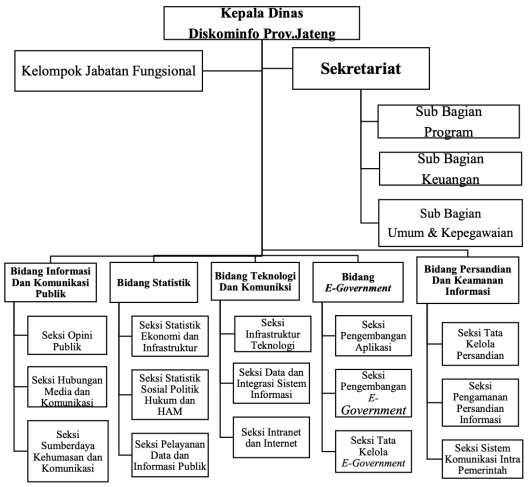
1. Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah : Terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah :
   - Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas.
   - Membangun dan mengembangkan system penyediaan dan layanan informasi.
   - Meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia.

2.2.5.3 Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah

Organisasi pada dasarnya adalah wadah di mana sekelompok individu bekerja sama secara rasional, sistematis, dan terarah. Tujuan utama sebuah organisasi adalah memanfaatkan sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan tertentu. Pengelolaan organisasi yang efektif sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja instansi atau lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap instansi atau lembaga untuk menata struktur organisasi mereka dengan baik, agar pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dapat terorganisir dengan jelas. Dengan memiliki struktur organisasi yang efektif, sebuah instansi atau lembaga akan berfungsi secara efisien dan membangun kredibilitas

yang kuat di mata masyarakat serta para pemangku kepentingan. Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antar bagian serta posisi yang ada dalam suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa bagian utama. Struktur ini dipimpin oleh Kepala Diskominfo yang bertanggung jawab memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dinas. Di bawah Kepala Diskominfo, terdapat Sekretariat, serta beberapa bidang, yaitu Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Statistik, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bidang *E-Government*, dan Bidang Persandian dan Keamanan Informasi. Selain itu, ada juga Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas dan Kelompok Jabatan Fungsional. UPT Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah sendiri merupakan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kelas B, yang diatur dalam (Pergub Nomor 96 Tahun 2016). Tugas utama UPT ini adalah melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu Dinas di bidang layanan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Bagan struktur organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat pada Gambar 2.10 , yang berjudul "Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 2. 10 Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah

2.5.5.7 LaporGub (Portal Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah)

LaporGub adalah inisiatif yang muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat partisipasi warga dalam pengawasan pemerintahan. Ide dasar dari LaporGub adalah untuk menciptakan sebuah *platform* yang memungkinkan masyarakat melaporkan berbagai permasalahan dengan mudah dan cepat, serta memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan tindak lanjut yang tepat. Pada awal 2010-an, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menyadari perlunya mekanisme yang lebih efektif untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan masyarakat (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018).

Banyaknya laporan terkait infrastruktur, pelayanan publik, dan masalah lingkungan yang tidak tertangani dengan baik mendorong pemerintah untuk mencari solusi yang lebih transparan dan responsif. LaporGub Jawa Tengah digagas dengan perguruan tinggi di jawa Tengah pada tahun 2013 dan diluncurkan pada tahun 2014, situs *web* LaporGub Jawa Tengah dirancang agar mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat. Peluncuran ini disertai dengan kampanye sosialisasi untuk memperkenalkan LaporGub Jawa Tengah kepada masyarakat luas, termasuk cara penggunaan dan manfaatnya, Sistem LaporGub bekerja dengan cara yang sangat terstruktur dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat guna untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan tuntas. Reponsif disemua kanal aduan dan memberi solusi pada masyarakat atau pelapor.

Dengan adanya LaporGub, diharapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih erat dan kolaboratif. Sistem ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, tetapi juga memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan perhatian dan penanganan yang sesuai. Sistem ini tidak hanya meningkatkan responsivitas pemerintah, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Banyak masalah yang sebelumnya sulit ditangani kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif. LaporGub Jawa Tengah adalah contoh sukses bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.