Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Memanajemen Kinerja dan Kapasitas Sumber Daya TI Sebagai Usaha Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Mataram

(IT Governance Analysis With Manage Performance and Capacity Of IT Resources as an Effort to Increase the Customer Satisfaction in Mataram Post Office)

Baiq Utari Puri Rengganis, Nadiyasari Agitha S.Kom., M.MT, Ariyan Zubaidi, S.Kom., MT
Dept Informatics Engineering, Mataram University
Jl. Majapahit 62, Mataram, Lombok NTB, INDONESIA
Email: purirengganis27@gmail.com, nadiya@unram.ac.id, ariyan.zubaidi@unram.ac.id

***Abstract*-IT governance is a planning in implementing, managing and mapping information as organization's vision, mission and goals. Mataram Post Office is one of the companies that serve in services. To optimize services is requied a IT governance that can manage the performance and capacity of IT resources, IT infrastructure maintenance, monitor and evaluate IT performance. The IT governance design model at the Mataram Post Office refers to the COBIT 4.1 framework and focus on the IT processes: DS3, AI3, and ME1. The result of the research in the IT process DS3, AI3, and ME1 the maturity level at the current conditions is at an average of 3: Defined. For the desired of maturity level is in the average of 5: optimized. To handle the gap, made recommendations. The recommendations also equipped with an outcome measure, performance indicators and action plans as a guide in IT governance at the Mataram Post Office.**

Keywords: IT governance, COBIT framework 4.1, maturity level, recommendations, Mataram Post Office.

I. PENDAHULUAN

Kantor Pos Mataram merupakan salah satu perusahaan pelayanan jasa yang melayani pengiriman surat, barang, uang, dan giro. Seiring perkembangannya, Kantor Pos Mataram terus berupaya melakukan perbaikan dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Hingga pada saat ini Kantor Pos Mataram juga dapat melayani pembayaran berbagai macam jasa keuangan. Yang didukung dengan penggunaan berbagai jenis sistem informasi dan aplikasi. Untuk itu perlu adanya pemantauan dan evaluasi kinerja pada setiap layanan TI yang ada. Serta pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI yang baik. Hal tersebut harus dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan tetap prima.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan yang dilakukan pada Kantor Pos kinerja dari beberapa sistem informasi terutama yang berhubungan dengan pelanggan pada saat ini belum optimal. Seperti terkadang jumlah pegawai loket tidak sesuai dengan jumlah antrian pelanggan yang ada sehingga menyebabkan penumpukan antrian dan memakan waktu yang cukup lama. Adanya *human error*, seperti salah dalam memasukkan data pelanggan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Kesalahan sistem yang terjadi pada mitra atau *partner* juga dapat mempengaruhi jalannya sistem.

Pada saat ini sistem informasi dan aplikasi yang digunakan di Kantor Pos Mataram hanya memiliki proses pemantaun kinerja TI dengan melalui kontrol jaringan *server* menggunakan beberapa parameter indikator pemantauan yang telah ditetapkan. Serta memastikan pegawai dapat melakukan *log in* sesuai dengan hak akses yang dimilikinya. Belum ada evaluasi kinerja TI yang dilakukan secara berkala dan konsisten untuk mendukung kelancaran dan ketersediaan layanan TI. *Server* utama untuk aplikasi IPOS berpusat di PT.Pos Indonesia. Sehingga jika *server* atau sistem yang ada di pusat mengalami kerusakan dan *server down*, maka aktifitas di Kantor Pos Mataram akan terganggu dan harus menunggu sampai pusat kembali stabil. Tetapi terdapat *server lokal* yang mengelola aplikasi lain di Kantor Pos Mataram. Setiap aplikasi yang dimiliki, dibuat laporan pertanggung jawabannya termasuk tentang kinerja TI yang dihasilkan masing-masing sistem informasi dan aplikasi. Tetapi laporan dokumentasi pertanggung jawaban dan kinerja TI belum digunakan secara maksimal untuk melakukan evaluasi kinerja TI secara berkala.

Dengan beberapa penjabaram masalah di atas Kantor Pos Mataram membutuhkan suatu dukungan Tata Kelola TI yang baik serta memadai sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan visi Kantor Pos Mataram yaitu menjadi raksasa logistik pos dari timur dan misi Kantor Pos Mataram yaitu menyediakan layanan prima yang menjadi pilihan pertama bagi para pelanggan.

Untuk dapat mencapai Tata Kelola TI yang baik dibutuhkan suatu panduan standar praktek manajemen teknologi informasi seperti *Framework* COBIT. *Framework* COBIT dianggap sebagai kerangka kerja yang paling lengkap dan menyeluruh serta dapat dikembangkan

berdasarkan prosedur atau kebijakan internal perusahaan. Sehingga pada penelitian ini akan digunakan COBIT 4.1, Penggunaan COBIT 4.1 karena berfokus tentang tata kelola (*governance*) dan kepatuhan (*compliance*).

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Pada penelitian dengan judul Evaluasi Penerapan *System Online Payment Point* COBIT Versi 4.1 Pada PT. Pos Indonesia. Fokus penelitian hanya pada *System Online Payment Point* (SOPP) yang digunakan pada PT. Pos Indonesia. Hasil dari penelitian ini berdasarkan pemetaan *maturity level* pada seluruh proses di semua domain (PO, AI, DS, ME) tata kelola TI untuk SOPP di PT. Pos Indonesia (Persero) Divre VI berada di skala 3 dengan kategori *defined*. Kategori ini menggambarkan bahwa dalam penerapannya, prosedur dalam SOPP telah sesuai standar, telah didokumentasikan, dan dikomunikasikan kepada seluruh personil [1].

Pada penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Sistem Informasi I-Pos 4.0.3 Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 (Studi Kasus PT.Pos Indonesia MPC Erlangga Semarang). Hasil dari evaluasi Sistem Informasi I-Pos 4.0.3 ini menunjukkan bahwa tata kelola TI yang ada pada PT. Pos Indonesia MPC Semarang sudah berjalan cukup baik. Pada domain AI dan DS rata-rata berada pada skala 2,96 dan 2,85 (*Defined*) yang berarti bahwa penerapan I-Pos 4.0.3 pada institusi telah didokumentasikan dan telah dikomunikasikan serta dilaksanakan berdasarkan metode pengembangan sistem komputerisasi yang baik, namun belum ada proses evaluasi terhadap sistem tersebut, sehingga masih ada kemungkinan terjadinya penyimpangan [2].

Pada penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kematangan Penggunaan Aplikasi *Fund Distibution* di Kantor Pos Kabupten X. Hasil penelitian menunjukan tingkat kematangan yang dihasilkan berada pada level 3 yakni *Define Process*. Kesimpulan yang diperoleh yaitu karyawan di Kantor Pos Kabupaten X telah menerapkan penggunaan teknologi informasi dengan baik, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan. Pada penelitian ini terdapat kesenjangan antara tingkat kematangan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan sehingga peneliti memberikan rekomendasi berdasarkan temuan-temuan yang ada dilapangan dan diselaraskan dengan hasil kuisioner [3].

Berdasarkan beberapa referensi di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul analisis tata kelola teknologi informasi dengan memanajemen kinerja dan kapasitas sumber daya TI Sebagai usaha meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Mataram. Penelitian dilakukan dengan menganalisis penggunaan teknologi informasi, serta memantau dan mengevalusi kinerja teknologi informasi seperti sistem informasi atau aplikasi yang ada pada Kantor Pos Mataram. Sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengwujudkan visi dan misi Kantor Pos Mataram. Dengan adanya pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI yang baik serta pemantauan dan evaluasi kinerja TI yang terarah. Maka akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

B. Dasar Teori

B.1. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola TI (*IT governance*) adalah tanggung jawab dari eksekutif dan *board of direction*, yang terdiri dari pimpinan, struktur organisasi dan proses-proses yang memastikan bahwa TI di perusahaan menopang dan memperluas strategi dan tujuan organisasi [4].

B.2. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara faktor keuangan dan non-keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang serta kondisi internal maupun eksternal [8].

B.3. COBIT 4.1

COBIT adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT Governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, untuk menjembatani *gap* antara risiko [4]. COBIT dirancang terdiri dari 34 *high level control objectives* yang menggambarkan proses TI dan dibagi dalam 4 (empat) kewenangan (*domain*).

B.4. Tujuan Bisnis dan Tujuan TI Dalam COBIT 4.1

COBIT mendefinisikan tujuan bisnis terkait dengan aktifitas teknologi informasi yang umumnya ada di perusahaan. Dengan mengelompokkan 17 tujuan bisnis ke dalam 4 perspektif kinerja *Balanced Scorecard* [8].

ITGI (*Information Technology Governance Institue*) memberikan pemetaan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis berdasarkan standar COBIT menjadi 28 tujuan teknologi informasi [4].

B.5. Domain COBIT 4.1

Pada kerangka kerja COBIT terdapat 34 proses TI yang tersusun dalam 4 (*domain*) yaitu *Plan and Organise, Acquire and Implement; Deliver and Support; Monitor and Evaluate* [12].

B.6. Model Tingkat Kematangan (Maturity Level)

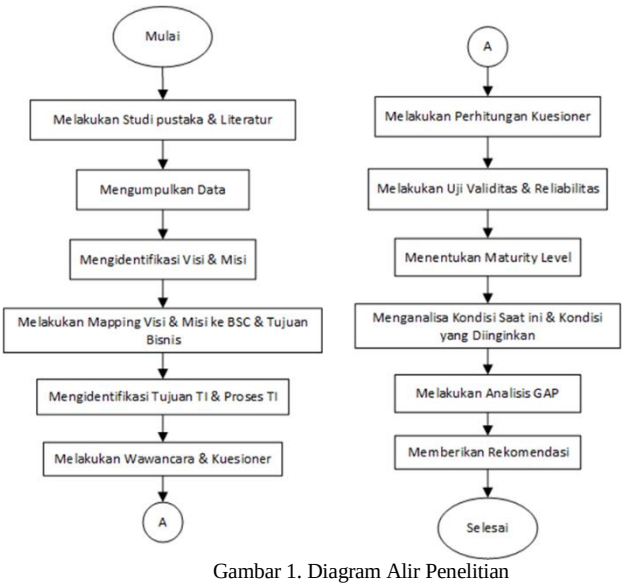
Model tingkat kematangan terdiri dari 6 *level* mulai dari *level* 0 hingga *level* 5 serta 6 atribut kematangan yaitu: *Awareness and Communication* / AC (Kepedulian dan Komunikasi); *Policies, Plans and Procedures* / PPP (Kebijakan, Rencana dan Prosedur); *Tools and Automation* / TA (Perangkat Bantu dan Otomatisasi); *Skills and Expertise* / SE (Keterampilan dan Keahlian); *Responsibility and Accountability* / RA (Pertanggungjawaban Internal dan Eksternal); *Goal Setting and Measurement* / GSM (Penetapan Tujuan dan Pengukuran) [13].

B.9. RACI Chart

RACI *Chart* adalah matriks yang menggambarkan peran berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam suatu proyek atau proses bisnis. RACI sendiri merupakan singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed* [4].

III. METODE PENELITIAN

Flowchart atau diagram alir penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

A. Studi Pustaka dan Studi Literatur Sejenis

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari kerangka kerja COBIT 4.1, dan mempelajari metode penelitian yang digunakan. Sedangkan studi literatur dilakukan dengan mempelajari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Studi pustaka dan studi litelatur digunakan sebagai refrensi dalam penyusunan tata kelola teknologi informasi.

B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan survei pada Kantor Pos Mataram yaitu pada Bagian TI yang mengelola teknologi informasi dan pada Bagian Pelayanan yang menjalankan layanan teknologi informasi. Juga pengumpulan dokumen pendukung lain yang menunjang penelitian ini seperti visi & misi Kantor Pos Mataram, Tujuan Kantor Pos Mataram, Kredo, SOP (*Standard Operation Procedure*) dan struktur organisasi.

C. Identifikasi Visi dan Misi

Visi & Misi Kantor Pos Mataram diidentifikasi untuk melihat sejauh mana keinginan Kantor Pos Mataram dalam meningkatkan kualitas bisnis dengan didukung penggunaan teknologi informasi. Kemudian dilakukan identifikasi masalah yang ada pada Kantor Pos Mataram. Dengan melakukan identifikasi Visi & Misi serta identifikasi masalah yang ada peneliti dapat menentukan fokus penelitian yang akan dilakukan.

D. Mapping Visi dan Misi ke BSC dan Tujuan Bisnis

BSC melakukan pendekatan melalui 4 perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Setiap visi & misi yang dimiliki oleh Kantor Pos Mataram di-*mapping*-kan ke BSC yang sesuai. Selanjutnya memilih tujuan bisnis yang sesuai dengan kondisi dan keinginan Kantor Pos Mataram, berdasarkan dari perspektif BSC yang telah terpilih sebelumnya.

E. Identifikasi Tujuan TI ke Proses TI

Identifikasi tujuan TI dilakukan setelah penentuan BSC dan penentuan tujuan bisnis yang disesuaikan dengan *lingking business goals to IT goals* dalam *framework* COBIT 4.1. Kemudian mencocokan tujuan TI terpilih dengan proses TI yang ada dengan menggunakan *linking IT goals to IT processes* yang telah ditetapkan dalam *framework* COBIT 4.1. Tidak semua proses TI yang ada dalam suatu tujuan TI digunakan, melainkan dievaluasi sesuai dengan kebutuhan dan keadaan Kantor Pos Mataram. Selanjutnya dilakukan perhitungan proses TI mana yang paling sering muncul dan dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada pada Kantor Pos Mataram. Sehingga pada Penelitian ini proses TI yang digunakan adalah ME1 yaitu memantau dan mengevaluasi kinerja TI, DS3 yaitu memanajemen kinerja & kapasitas sumber daya TI serta proses TI AI3 yaitu mengadakan dan memelihara infrastruktur TI.

F. Wawancara dan Kuesioner

Tahap wawancara dan kuesioner dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang penggunaan teknologi informasi yang ada di Kantor Pos Mataram. Sebelum proses wawancara, dilakukan perancangan daftar pertanyaan berdasarkan *Control Objective* pada proses TI terpilih. RACI *chart* yang terdapat dalam proses TI DS3, AI3 digunakan untuk menentukan siapa saja yang menjadi narasumber dalam tahap wawancara dan kuesioner. Beberapa langkah yang harus dilakukan pada tahap kuesioner yaitu: menentukan siapa yang akan menjadi responden kuesioner, membuat kuesioner, dan melaksanakan kuesioner.

G. Perhitungan Kuesioner

Perhitungan kuesioner yang akan digunakan dalam COBIT 4.1 adalah dengan metode *statistic* IQR (*Inter Quartile Range*). IQR merupakan sebuah cara untuk memahami penyebaran sekumpulan angka. IQR (rentang akar kuartil) didefinisikan sebagai selisih antara kuartil atas (25% teratas) dengan kuartil bawah (25% terendah) dari sekumpulan data.

H. Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk memberikan keyakinan bahwa kueisioner yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Data yang dianalisa harus memiliki nilai *alpha* $\leqslant 0.7$ agar data tersebut dapat dianggap reliabel [15].

Sementara untuk Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan metode Korelasi *Pearson* atau metode *Product Moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir atribut tingkat kematangan pada kuisioner dengan skor totalnya. Semua jawaban pada setiap atribut tingkat kematangan dihitung nilai r-hitung (koefisien korelasi dengan skor total) dan dibandingkan dengan nilai r pada tabel *Pearson Product-moment Correlation Coefficient* untuk jumlah responden yang sesuai. Jika nila r-hitung lebih besar dari pada r-tabel, maka item dikatakan valid.

I. Penentuan Maturity Level

Perhitungan rerata dilakukan untuk menyimpulkan pada level berapakah kondisi perusahaan saat ini (*As is*) dan level berapakah kondisi yang diinginkan perusahaan (*To be*). Perhitungan nilai tingkat kematangan mengacu pada tabel rekapitulasi hasil kuesioner. Kemudian dilakukan representasi tingkat kematangan menggunakan *spider chart* dengan tujuan untuk melihat dengan nyata perbedaan *Gap* yang akan diraih oleh perusahaan/organisasi.

J. Analisis Kondisi Saat Ini dan Kondisi yang Diinginkan

Pada tahap ini dijabarkan keadaan dan kondisi tata kelola saat ini dan kondisi yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi dari proses TI yang telah terpilih. Analisis kondisi dijabarkan menjadi dua kriteria yang berbeda yaitu kondisi pada saat ini (*As Is*) dan kondisi yang diinginkan (*To Be*). Kondisi yang dijabarkan disesuaikan dengan 6 (enam) atribut kematangan yang ada pada kuesioner.

K. Analisis GAP

Analisis tingkat kesenjangan (*gap*) diperoleh dari perbandingan antara tingkat kematangan yang diharapkan (*To Be*) dengan tingkat kematangan saat ini (*As Is*). Jika terdapat kesenjangan (*gap*) maka harus dilakukan tindakan untuk peningkatan tingkat kematangan.

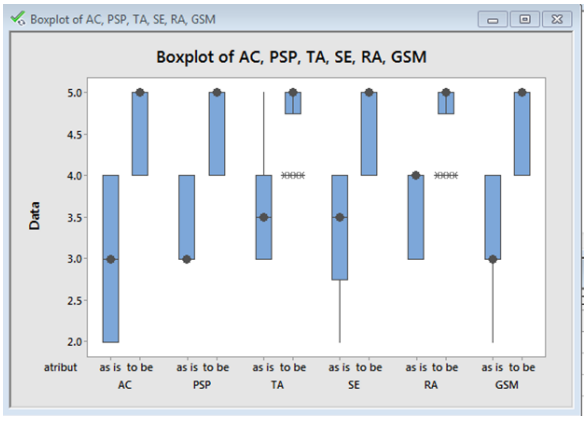
L. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan dilakukan sesuai dengan kesenjangan (*gap*) antara *maturity level* saat ini dan *maturity level* yang diinginkan. Rekomendasi perbaikan pada Kantor Pos Mataram akan dilakukan sesuai dengan permasalahan yang diangkat pada tugas akhir ini dan disesuaikan dengan visi, misi dan tujuan dari Kantor Pos Mataram. Selanjutnya dilakukan evaluasi dan pengawasan menggunakan indikator kinerja dan indikator pencapaian dan perancangan rencana aksi untuk mendukung rekomendasi yang telah disusun.

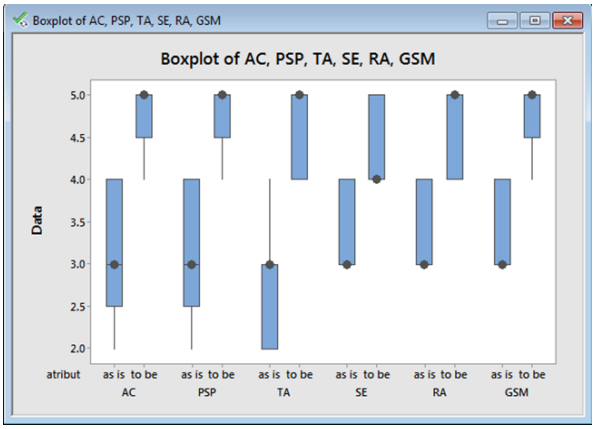
IV. Hasil dan Pembahasan

A. Perhitungan Kuesioner

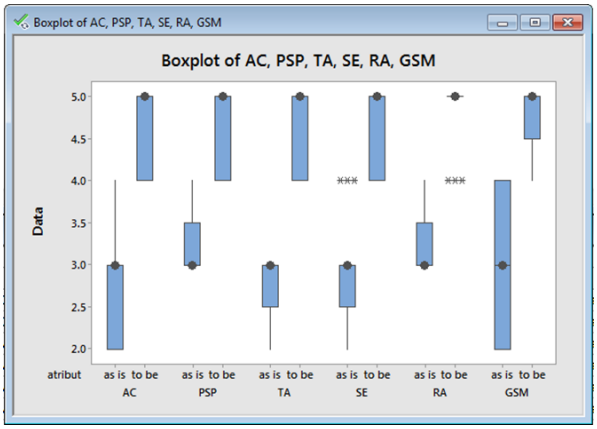
Untuk setiap hasil rekap data kuesioner yang didapatkan pada proses TI DS3, AI3 dan ME1 baik kondisi saat ini (*As Is*) dan Kondisi yang diinginkan (*To Be*) dilakukan proses perhitungan pada masing-masing tingkat kematangannya. Berikut ini adalah hasil perhitungan rekap data kuesioner dalam bentuk *boxplot*:



Gambar 2 Diagram Boxplot proses TI DS3



Gambar 3 Diagram Boxplot proses TI AI3



Gambar 4 Diagram Boxplot proses TI ME1.

B. Uji Reliabilitas dan Validitas

Tahap selanjutnya yang dilakukan setelah perhitungan kuesioner adalah uji reliabilitas dan validitas pada setiap proses TI yang digunakan yaitu DS3, AI3, dan ME1 baik pada kondisi saat ini (*As Is*) dan kondisi yang diinginkan (*To Be*). Berikut ini adalah uji realibilitas dan validitas pada setiap proses TI yang digunakan:

B.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Langkah-langkah perhitungan yang dilakukan yaitu melakukan perhitungan varian skor tiap item pertanyaan. Setelah itu menjumlahkan semua varian skor item pertanyaan. Kemudian melakukan perhitungan varian total, dan terakhir melakukan perhitungan nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Yang kemudian hasil perhitungan nilai *cronbach's alpha* disesuaikan dengan kriteria koefisien reliabilitas.

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada proses TI DS3, AI3, dan ME1:

TABEL I. HASIL UJI RELIABILITAS

Proses TI	Status	Nilai	Reliabilitas
DS3	As Is	0.7429	Tinggi
	To Be	0.7024	Tinggi
AI3	As Is	0.9096	Sangat Tinggi
	To Be	0.8970	Tinggi
ME1	As Is	0.8830	Tinggi
	To Be	0.8688	Tinggi

B.2. Uji Validitas

Untuk uji validitas, perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *pearson* atau metode *product moment* yaitu dengan mencari nilai koefisien validitas masing-masing atribut kematangan yang ada. kemudian setelah mendapatkan nilai koefisien dari masing-masing atribut kematangan dilakukan perbandingan dengan nilai r-tabel.

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas pada proses TI DS3, AI3, dan ME1:

TABEL II. HASIL UJI VALIDITAS PROSES TI DS3

Atribut	Status	r_{xy}	r-tabel(N=18)	Validasi
AC	*As Is*	0.880	0.468	Valid
	To Be	0.905	0.468	Valid
PSP	*As Is*	0.690	0.468	Valid
	To Be	0.634	0.468	Valid
TA	*As Is*	0.568	0.468	Valid
	To Be	0.530	0.468	Valid
SE	*As Is*	0.741	0.468	Valid
	To Be	0.646	0.468	Valid
RA	*As Is*	0.641	0.468	Valid
	To Be	0.606	0.468	Valid
GSM	*As Is*	0.492	0.468	Valid
	To Be	0.468	0.468	Valid

TABEL III. HASIL UJI VALIDITAS PROSES TI AI3

Atribut	Status	r_{xy}	r-tabel(N=9)	Validitas
AC	*As Is*	0.979	0.666	Valid
	To Be	0.725	0.666	Valid
PSP	*As Is*	0.722	0.666	Valid
	To Be	0.846	0.666	Valid
TA	*As Is*	0.838	0.666	Valid
	To Be	0.809	0.666	Valid
SE	*As Is*	0.877	0.666	Valid
	To Be	0.708	0.666	Valid
RA	*As Is*	0.877	0.666	Valid
	To Be	0.959	0.666	Valid
GSM	*As Is*	0.815	0.666	Valid
	To Be	0.846	0.666	Valid

TABEL IV HASIL UJI VALIDITAS PROSES TI ME1

Atribut	Status	r_{xy}	r-tabel(N=17)	Validitas
AC	*As Is*	0.923	0.482	Valid
	To Be	0.781	0.482	Valid
PSP	*As Is*	0.799	0.482	Valid
	To Be	0.844	0.482	Valid
TA	*As Is*	0.579	0.482	Valid
	To Be	0.880	0.482	Valid
SE	*As Is*	0.848	0.482	Valid
	To Be	0.893	0.482	Valid
RA	*As Is*	0.750	0.482	Valid
	To Be	0.648	0.482	Valid
GSM	*As Is*	0.901	0.482	Valid
	To Be	0.583	0.482	Valid

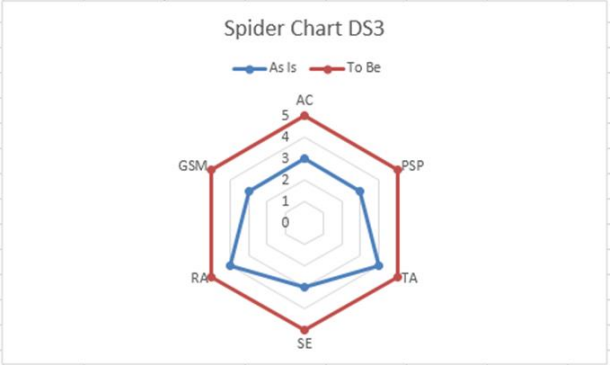
C. Penentuan Maturity Level

Dilakukan perhitungan nilai kematangan pada masing-masing atribut kematangan yang ada. Kemudian berdasarkan nilai kematangan yang didapat dilakukan pencocokan dengan kreteria *index* nilai pada *maturity level* COBIT 4.1. Berikut ini adalah tabel tingkat kematangan (*maturity level*) dan representasi menggunakan diagram *spider chart* pada proses TI DS3, AI3, dan ME1:

TABEL V. NILAI KEMATNGAN & TINGKAT KEMATANGAN PROSES TI DS3

No	Atribut	Nilai Kematangan		Tingkat Kematangan	
		As Is	*To Be*	*As Is*	*To Be*
1	AC	3.056	4.61	3	5
2	PSP	3.44	4.55	3	5
3	TA	3.61	4.77	4	5
4	SE	3.27	4.61	3	5
5	RA	3.72	4.77	3	5
6	GSM	3.22	4.67	3	5
Rata-rata		3.386	4.663	3	5

Untuk melihat representasi lebih jelas tingkat kematangan pada masing-masing atribut kematangan yang ada, maka dibentuk diagram seperti dibawah ini:

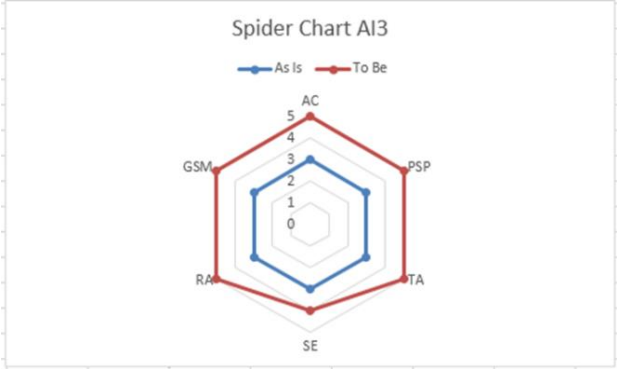


Gambar 5 *Spider Chart* proses TI DS3.

TABEL VI. NILAI KEMATNGAN & TINGKAT KEMATANGAN PROSES TI AI3

No	Atribut	Nilai Kematangan		Tingkat Kematangan	
		As Is	*To Be*	*As Is*	*To Be*
1	AC	3.11	4.77	3	5
2	PSP	3.22	4.77	3	5
3	TA	2.77	4.55	3	5
4	SE	3.33	4.44	3	4
5	RA	3.33	4.67	3	5
6	GSM	3.44	4.77	3	5
Rata-rata		3.20	4.661	3	5

Untuk melihat representasi lebih jelas tingkat kematangan pada masing-masing atribut kematangan yang ada, maka dibentuk diagram seperti dibawah ini:

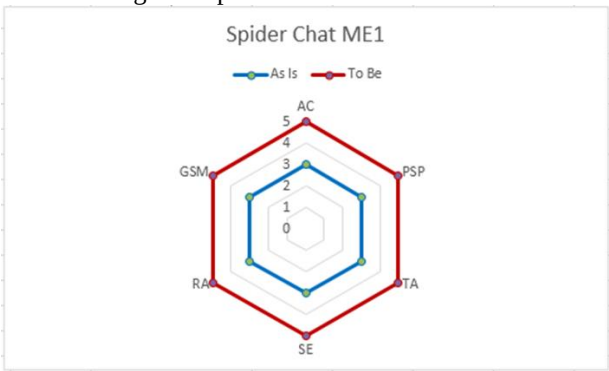


Gambar 6 *Spider Chart* proses TI AI3.

TABEL VII. NILAI KEMATNGAN & TINGKAT KEMATANGAN PROSES TI ME1

No	Atribut	Nilai Kematangan		Tingkat Kematangan	
		As Is	*To Be*	*As Is*	*To Be*
1	AC	2.88	4.58	3	5
2	PSP	3.23	4.70	3	5
3	TA	2.76	4.52	3	5
4	SE	2.94	4.58	3	5
5	RA	3.23	4.82	3	5
6	GSM	2.88	4.76	3	5
Rata-rata		2.986	4.662	3	5

Untuk melihat representasi lebih jelas tingkat kematangan pada masing-masing atribut kematangan yang ada, maka dibentuk diagram seperti dibawah ini:



Gambar 7 *Spider Chart* proses TI ME1.

D. Analisis Kondisi Saat Ini dan Kondisi yang Diinginkan

Berikut ini adalah analisis kondisi saat ini dan kondisi yang diinginkan pada proses TI DS3, AI3, dan ME1. Dimana penjabaran tingkat kematangan dilakukan berdasarkan skala prioritas atribut kematangan :

D.1. Analisis Kondisi Saat Ini

Untuk atribut kematangn AC pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu manajemen telah menunjukan kepedulian dengan adanya penetapan proses pemantauan dan pengelolaan kinerja aplikasi layanan yang dilakukan dengan kontrol melalui jaringan *server* guna mengetahui kinerja operasional yang ada saat ini. Manajemen juga telah memahami dengan jelas terkait pentingnya upaya pemeliharaan infrastruktur TI. Serta telah ditetapkannya proses pemantauan standar.

Untuk atribut kematangn PSP pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu manajemen telah menetapkan standar aturan pengelolaan kinerja dan kapasitas TI dengan proses pengelolaan operasional kinerja melalui jaringan *server*. Yang berguna untuk membantu dalam proses pengawasan dan evaluasi kinerja TI. Dimana parameter indikator proses pemantauan kinerja dan kapasitas telah ditetapkan. Manajemen juga telah memiliki standar prosedur yang ditetapkan dalam pemeliharaan infastruktur TI.

Untuk atribut kematangn TA pada proses TI DS3 berada pada *level* 4 yaitu penggunaan perangkat bantu untuk mengukur kinerja dan kapasitas TI telah dimiliki dan dikelola dengan baik oleh Kantor Pos Mataram. Sedangkan untuk proses TI AI3 dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu perangkat bantu telah ditetapkan penggunaannya untuk melakukan pemeliharaan TI. Perangkat bantu yang digunakan untuk melakukan pemeliharaan infrastruktur TI dan kontrol pemantauan kinerja TI di Kantor Pos Mataram saat ini yaitu berupa jaringan *server*.

Untuk atribut kematangn SE pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu manajemen Kantor Pos Mataram telah memiliki informasi lengkap, terkait dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh para pegawainya. Keahlian dan keterampilan pegawai juga diutamakan dan dikoordinasikan dengan baik, sebagai upaya untuk mendukung proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI.

Untuk atribut kematangn RA pada proses TI DS3 berada pada *level* 4 yaitu pengelolaan dan pembagian tanggung jawab dalam mengelola kinerja dan kapasitas telah dilakukan dengan baik oleh manajemen Kantor Pos Mataram. Sedangkan untuk proses TI AI3 dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu setiap bagian memiliki tugas masing-masing yang telah ditetapkan sesuai dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki. Pemegang tanggung jawab juga dapat saling berkoordinasi untuk mendukung proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI guna menjamin ketersediaan infrastruktur TI.

Untuk atribut kematangn GSM pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 3 yaitu setiap aplikasi layanan yang digunakan oleh Kantor Pos Mataram telah ditetapkan kemampuan kinerja dan kapasitas TI-nya dengan standar aturan tetap. Dilakukan pengawasan, pemeliharaan dan pengukuran standar kinerja TI dengan jaringan *server*.

D.2. Analisis Kondisi yang Diinginkan

Untuk atribut kematangn AC pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu manajemen mengharapkan adanya komunikasi dan kepedulian yang aktif serta maksimal. Dalam melakukan pemeliharaan infastruktur, pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI, serta pemantauan dan evaluasi kinerja TI. Sehingga dapat mendukung kelangsungan layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Mataram baik untuk saat ini ataupun di masa yang akan datang.

Untuk atribut kematangn PSP pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu standar prosedur dalam pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI diharapkan dapat diterapkan secara optimal oleh manajemen Kantor Pos Mataram. Sehingga dapat mendukung proses pemeliharaan infrastruktur TI dan pemantauan serta evaluasi kinerja TI menjadi lebih baik dan efisien dalam mengatasi masalah yang terjadi.

Untuk atribut kematangn TA pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu manajemen mengharapkan perangkat bantu yang dimiliki saat ini yaitu jaringan *server* dapat dimaksimalkan penggunaannya untuk membantu pengelolaan kinerja dan kapasitas TI, sehingga dapat memudahkan proses pemeliharaan infrastruktur TI. Serta dapat mengimplementasi perangkat lunak aplikasi yang membantu dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja TI.

Untuk atribut kematangn SE pada proses TI AI3 berada pada *level* 4 yaitu manajemen Kantor Pos Mataram mengharapkan setiap keahlian dan keterampilan yang dimiliki dapat dikembangkan dan dikelola lebih baik lagi untuk mendukung pemeliharaan Infrastruktur TI terkini. Sedangkan untuk proses TI DS3 dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu manajemen mengharapkan dapat memaksimalkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga dapat memudahkan dan membantu dalam proses pengelolaan, pemantauan serta evaluasi kinerja dan kapasitas sumber daya TI.

Untuk atribut kematangn RA pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu manajemen Kantor Pos Mataram mengharapkan masing-masing pemegang tanggung jawab, baik dalam proses pngelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI, pemantauan dan evaluasi kinerja TI, serta pemeliharaan infrastruktur TI dapat menjalankan tugas serta kewajibannya secara maksimal.

Untuk atribut kematangn GSM pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 berada pada *level* 5 yaitu manajemen Kantor Pos Mataram diharapkan dapat mengoptimalkan pengawasan dan pengukuran kinerja dan kapasitas TI. Sehingga memudahkan dalam proses pemeliharaan infrastruktur TI dan evaluasi kinerja TI.

E. Analisis GAP

Pada proses TI DS3, AI3, dan ME1 rata-rata tingkat kematangan saat ini berada pada level 3 sementara rata-rata tingkat kematangan yang diinginkan berada pada level 5. Dengan adanya kesenjangan tingkat kematangan tersebut maka diperlukan strategi peningkatan secara bertahap agar tingkat kematangan yang diinginkan dapat dicapai. Pada penelitian ini peningkatan tingkat kematangan yang diperlukan dibagi menjadi dua kelompok tahapan yaitu:

1. Pencapaian tingkat kematangan 4
2. Pencapaian tingkat kematangan 5

F. Rekomendasi

Berdasarkan analisis *gap* yang telah dilakukan, maka berikut ini adalah pencapaian tingkat kematangan yang harus dilalui hingga mencapai tingkat kematangan yang diinginkan untuk masing-masing proses TI:

F.1. Rekomendasi Pencapaian Tingkat Kematangan 4

Untuk Proses TI DS3 pematangan kelompok tingkat 4 ini melibatkan atribut kematangan AC, PSP, SE, dan GSM. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu mengkomunikasikan informasi terbaru terkait pengelolaan kinerja sumber daya TI yang dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu mengembangkan prosedur dan standar untuk mengatasi kinerja dan kapasitas sumber daya TI yang tidak memadai.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan SE yaitu mengutamakan jenis pelatihan yang berhubungan dengan pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu melakukan pengukuran tingkat efektifitas pengawasan kinerja layanan yang telah berjalan sesuai prosedur dan standar. Melakukan pengawasan dan pengukuran kinerja sumber daya manusia terutama yang memberikan layanan kepada pelanggan.

Untuk Proses TI AI3 pematangan kelompok tingkat 4 ini melibatkan atribut kematangan SE, AC, PSP, TA, RA, dan GSM. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan SE yaitu melakukan evaluasi terhadap efektifitas pelatihan pemeliharaan infrastruktur TI.
b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu mengkomunikasikan kebutuhan dalam proses pemeliharaan infrastruktur TI baik hardware dan *software* agar tersedia secara kontiyu.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu mengembangkan dan merincikan prosedur standar dalam pemeliharaan infrastruktur TI yang dimiliki saat ini, menjadi lebih detail untuk masing-masing jenis infrastruktur TI yang digunakan.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan TA yaitu melakukan konfigurasi komponen infrastruktur TI dengan baik dan benar untuk meminimalisir gangguan.
e. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan RA yaitu melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap tanggung jawab yang telah diberikan, untuk mengetahui kinerja yang dihasilkan masing-masing pemegang tanggung jawab dalam proses pemeliharaan infrastruktur TI.
f. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu melakukan pengendalian dan perbaikan dalam proses pengawasan dan pengukuran infrastruktur TI, jika terdapat perubahan atau perbaruan infrastruktur TI. Dan melaksanakan pengawasan dan pengukuran infrastruktur TI secara berkelanjutan dan tepat waktu.

Untuk Proses TI ME1 pematangan kelompok tingkat 4 ini melibatkan atribut kematangan AC, PSP, TA, SE, RA, dan GSM. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu menanamkan pemahaman kepada seluruh pihak manajemen tentang pentingnya pemantauan dan evaluasi kinerja TI secara berkala untuk mendukung kelangsungan aktifitas Kantor Pos Mataram.
b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu mengembangkan prosedur standar pengawasan dan penilaian kinerja TI yang dimiliki. Dan memiliki prosedur aksi perbaikan yang cepat tanggap untuk dilakukan dalam kondisi tak terduga.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan TA yaitu memiliki alat yang terintegrasi secara otomatis/ *software tools* yang dapat digunakan untuk mengumpulkan dan memantau informasi operasional aplikasi, sistem dan kinerja TI.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan SE yaitu melakukan pengukuran kinerja keterampilan dan keahlian pegawai secara berkala dengan ketetapan uji kompetensi yang harus dipenuhi untuk mendukung pemantauan dn evaluasi kinerja TI yang lebih baik.
e. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan RA yaitu melakukan pengkajian hasil pemantauan kinerja TI berdasarkan kriteria indikator yang telah ditetapkan. Serta memulai langkah-langkah tindakan perbaikan yang diperlukan dan bersifat mendesak dalam pemantauan dan evaluasi kinerja TI.
f. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu melakukan monitoring dan evaluasi kinerja TI dengan menganalisis laporan hasil pemantauan untuk mengetahui ukuran kinerja TI yang dihasilkan dan menghindari penyimpangan yang terjadi.

F.2. Rekomendasi Pencapaian Tingkat Kematangan 5

Untuk Proses TI DS3 pematangan kelompok tingkat 5 ini melibatkan atribut kematangan AC, PSP, SE, GSM, TA, dan RA. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu manajemen mengkomunikasikan rencana peninjauan dan perhitungan kapasitas sumber daya TI yang dibutuhkan dalam perspektif jangka pendek, menengah, dan panjang.
b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu memastikan prosedur dan metrik dalam peninjauan kinerja dan kapasitas sumber daya TI telah disinkronisasi dengan kebutuhan serta berjalan secara konsisten dan tepat waktu sesuai jadwal yang telah dibuat.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan SE yaitu menyediakan ahli dari luar organisasi untuk membantu memberikan motivasi dan membangkitkan semangat para pegawai dalam melakukan pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI yang baik.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu melakukan pengawasan dengan memonitoring kinerja aplikasi layanan berdasarkan parameter indikator yang dimiliki secara konsisten. Dan mengevaluasi sistem pengukuran kinerja dan kapasitas pada proses pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI apakah telah sesuai dengan kebutuhan.
e. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan TA yaitu menjamin setiap parameter indikator pengukuran berjalan dengan baik tanpa kendala dan error. Serta memiliki alat bantu pendukung (*Software*) yang dapat digunakan dimana saja untuk memantau kinerja dan kapasitas yang ada.
f. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan RA yaitu pemegang tanggung jawab aktif dan konsisten dalam melakukan pelaporan ketersediaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI. Serta melakukan tindakan berupa sinkronisasi ketersediaan sumber daya TI dengan kebutuhan Kantor Pos Mataram.

Untuk Proses TI AI3 pematangan kelompok tingkat 5 ini melibatkan atribut kematangan AC, PSP, TA, RA, dan GSM. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu melakukan komunikasi dan proses pembelajaran secara konsisten untuk membentuk solusi pemeliharaan infrastruktur TI yang terkini.
b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu memiliki prosedur standar yang telah dikembangkan untuk masing-masing infrastruktur TI diselaraskan dengan arsitektur TI yang dimiliki.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan TA yaitu menjamin jaringan *server* yang digunakan untuk mengukur kinerja TI dalam proses pemeliharaan infrastruktur TI dapat berjalan dengan baik.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan RA yaitu mempercayakan pemegang tanggung jawab untuk aktif melakukan pengedalian internal dalam pemeliharaan infrastruktur TI.
e. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu menyediakan dan menjalankan proses pengawasan dan pemeliharan infrastruktur TI yang terpadu dan sesuai standar masing-masing infrstruktur TI. Dan melakukan evaluasi dokumentasi hasil pemeliharaan infrastruktur TI sehingga mendapatkan metode pengawasan TI yang efektif dan efisien.

Untuk Proses TI ME1 pematangan kelompok tingkat 5 ini melibatkan atribut kematangan AC, PSP, TA, SE, RA, dan GSM. Sehingga beberapa tindakan yang perlu dilakukan dalam rangka perbaikan adalah sebagai, berikut:

a. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan AC yaitu mengkomunikasikan kepada pihak terkait tentang kebutuhan pendukung dalam proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI. Dan mengkomunikasikan pengembangan tata cara metode pengawasan dan penilaian kinerja TI terkini.

b. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan PSP yaitu melakukan perbaruan standar dan kebijakan proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI. Menetapkan dan mensosialisasikan standar aturan metode pengawasan dan penilaian kinerja TI terkini.
c. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan TA yaitu mengimplementasikan *software tools* yang telah dirancang untuk memudahkan proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI secara konsisten. Dan memaksimalkan fungsi jaringan *server* agar dapat bekerja sesuai dengan kebutuhan proses pemantauan.
d. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan SE yaitu menyediakan pembinaan dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan keahlian dan keterampilan untuk menghasilkan proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI yang baik.
e. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan RA yaitu melakukan tindakan monitoring berdasarkan metode pengawasan yang telah disepakati. Serta melaksanakan tindakan perbaikan secara konsisten dan melakukan pengukuran kembali setelah menyelesaikan tindakan perbaikan.
f. Rekomendasi perbaikan pada atribut kematangan GSM yaitu melakukan pemantauan dan penilaian kinerja TI secara berkelanjutan, konsisten dan sesuai jadwal dengan bantuan metrik yang dimiliki dan diintegrasikan kedalam kerangka kerja IT *balanced scorecard.*

G. Rencana Aksi

Rencana aksi dibuat agar tujuan yang ada dapat secara efektif tercapai. Dimana pelaksanaanya berdasarkan prioritas aksi yang harus dilakukan terlebih dulu agar setiap rencana dapat terlaksana dengan baik. Rencana aksi dikelompokan menjadi 8 bagian, yaitu:

1. Menyediakan kebutuhan bisnis yang selaras dengan stategi bisnis. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Melakukan sinkronisasi terhadap ketersediaan sumber daya TI dengan kebutuhan.
   b. Merencanakan dan menyediakan kinerja, kapasitas sumber daya TI dan ketersediaan sistem yang berkelanjutan.
   c. Menyusun dan menerjemahkan laporan kinerja proses ke dalam laporan manajemen.
   d. Memulai langkah-langkah tindakan perbaikan yang diperlukan.
2. Memperoleh dan memelihara infrastruktur TI dengan dukungan standar terpadu. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Merencanakan proses pemeliharaan infrastruktur TI dengan standar keamanan yang sesuai.
   b. Menyediakan forum diskusi yang membahas kebutuhan dan pemeliharaan infrastruktur TI.
3. Mengoptimalkan infrastruktur, sumber daya dan kemampuan TI. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Melakukan perbandingan laporan statistik kinerja layanan dengan tujuan penggunaan TI dan target kinerja yang telah ditetapkan.
   b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem pengukuran kinerja dan kapasitas TI secara berkala.
   c. Melakukan evaluasi terhadap kinerja infrastruktur dan kemampuan TI.
   d. Menerapkan konsep dan teknik pengelolaan kinerja dan kapasitas TI terkini.
   e. Melakukan pengawasan dan pemeliharaan infrastruktur TI secara berkala.
4. Membentuk ketangkasan TI. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Melakukan pengendalian internal dengan dukungan kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai.
   b. Memproses dan mengajukan solusi kebutuhan infrastruktur TI kepada manajemen pusat.
5. Memastikan layanan TI tersedia sesuai kebutuhan. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Mengukur beban puncak kinerja layanan.
   b. Mengukur beban normal kinerja layanan.
   c. Memantau waktu respon layanan yang diberikan.
   d. Melakukan monitoring kinerja layanan berdasarkan parameter indikator dalam jangka waktu per minggu.
6. Memastikan bahwa TI menunjukan kualitas layanan yang memadai, peningkatan yang berkelanjutan dan kesiapan untuk menghadapi perubahan di masa yang datang. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Melakukan penilaian kinerja untuk mengetahui tindakan perbaikan yang perlu dilakukan.
   b. Mengendalikan dan mengawasi proses pengumpulan data pemantauan kinerja TI secara konsisten.
   c. Melakukan perencangan perangkat lunak (*software*) aplikasi untuk memudahkan proses pemantauan.
7. Memastikan pemahaman tentang manfaat, kebijakan dan tingkat layanan TI. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:
   a. Menetapkan metode pendekatan yang digunakan untuk memonitoring tingkat pemahaman pegawai.
   b. Melakukan sosialisasi kepada seluruh pihak manajemen terkait manfaat, kebijakan dan pentingnya mengelola layanan TI.
   c. Memberikan pelatihan secara rutin kepada pegawai untuk mendukung pemahaman dan kemampuan cepat tanggap dalam pengelolaan layanan TI.
8. Mampu menyediakan kebutuhan tata kelola yang sesuai dengan arahan manajemen eksekutif. *IT goal* tersebut, dapat didukung dengan:

a. Melakukan pengkajian terhadap metode pengawasan yang digunakan saat ini. Yaitu dengan sinkronisasi kesesuain metode pengawasan yang digunakan saat ini dengan kebutuhan pengawasan yang diperlukan.
b. Mengidentifikasi dan mengumpulkan tujuan terukur yang mendukung tujuan bisnis. Dan kemudian disusun dalam bentuk prosedur kebijakan, sehingga dapat menunjang proses pemantauan dan pengelolaan kinerja TI.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat diambil, yaitu:

1. Pada saat ini Kantor POS Mataram telah menerapkan tata kelola teknologi informasi yang rata-rata berada pada tingkat kematangan level 3 (*Defined*) baik untuk proses TI DS3, AI3 dan ME1 yang berarti persyaratan kinerja dan kapasitas telah didefinisikan dan ditetapkan sepanjang siklus hidup sistem, pemeliharan infrastruktur TI telah direncanakan, dijadwalkan, dan dikoordinasikan. Serta tersedianya alat untuk melakukan pemantauan proses dan tingkat layanan kinerja TI.
2. Tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi yang diinginkan oleh Kantor POS Mataram rata-rata berada pada level kematangan 5 (*Optimised*) baik untuk proses TI DS3, AI3, dan ME1 yaitu diharapkan rencana kinerja dan kapasitas dapat sepenuhnya disinkronkan dengan perkiraan kebutuhan permintaan bisnis, infrastruktur TI dapat dipandang sebagai kunci pendukung dalam proses bisnis organisasi, serta semua proses pemantauan dan evaluasi dapat dioptimalkan dan mendukung tujuan organisasi.
3. Dengan membandingkan tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangan yang diinginkan, maka dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan tingkat kematangan yang diharapkan. Dan rencana aksi perbaikan yang menjadi acuan jadwal pelaksanaan tindakan. Serta dilakukan verifikasi model tata kelola TI berdasarkan visi dan misi Kantor Pos Mataram.
4. Hasil penelitian berupa rekomendasi dan rencana aksi telah dikonfirmasi serta disosialisasikan kepada pihak manajemen Kantor POS Mataram, untuk dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan terkait tata kelola teknologi informasi.

B. Saran

Berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini, antara lain:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga proses TI yaitu DS3, AI3, dan ME1 saja. Untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat dilakukan pada seluruh proses TI pada keempat domain yang didefinisikan oleh COBIT 4.1.
2. Diharapkan juga pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan kerangka kerja (*framework*) lain seperti COBIT 5, sehingga dapat dilakukan perbandingan hasil antar framework tersebut.

REFRENSI

[1] Muryani, Farida dan Murtini, Sri. 2012. Evaluasi Penerapan System Online Payment Point Versi 4.1 Pada PT.Pos Indonesia. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.

[2] Pradana, Denny. 2014. Evaluasi Kinerja Sistem Informasi I-POS 4.0.3 menggunakan framework COBIT 4.1 (Studi Kasus PT. POS Indonesia MPC Semarang). Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.

[3] Isnaini, Khairunnisak Nur dan Suharrtono, Didit. 2017. Analisis Tingkat Kematangan Penggunaan Aplikasi Fund Distribution di Kantor Pos Kabupaten X. Yogyakarta: Universitas AMIKOM Yogyakarta.

[4] IT Governance Institute. 2007.COBIT 4.1 : Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models. Printed in the United States of America, ISBN 1-933284-72-2.

[5] International Organization for Standardization. 2008. Corporate Governance of Information Technology. ISO/IEC 38500:2008. Geneva: International Organization for Standardization.

[6] Weill, Petter dan Ross, Jeanne W. 2004. IT Governance; How Top Performers Manage IT Decision Rights For Superior Results. Boston: Harvard Business School Press.

[7] Luis, S. dan Biromo, P. A. 2007. Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

[8] Sarno, Riyanto. 2009. Audit Sistem dan Teknologi Informasi. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.

[9] Gaspersz, V. 2005. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

[10] Sayekti, R. 2007. Evaluasi dan Analisis Penerapan Balanced Scorecard pada NK Indonesia. Jakarta: Universitas Indonesia.

[11] Akmal dan Hadi, Marmah. 2010. EDP Audit. Jakarta: Erlangga.

[12] Maniah dan Surendro, Kridanto. 2005. Usulan Model Audit Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Perawatan Pesawat Terbang). Yogyakarta: Institut Teknologi Bandung.

[13] Surendro, Kridanto. 2009. Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi. Bandung: Informatika.

[14] Sudjana. 2005.Metode Statistika Edisi Ke-6. Bandung: Tarsito.

[15] Widoyoko, Eko Putro. 2012. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.