

Perencanaan Manajemen Pelayanan TI Menggunakan COBIT 2019 pada Balmon SFR Kelas I Palembang

Ade Andryani*¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma

E-mail: *¹adeanri84@gmail.com, ²tata.sutabri@binadarma.ac.id

Abstrak

Memberikan layanan terbaik yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi perlu dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dimanfaatkan oleh konsumen dan terorganisir dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk merencanakan manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 pada Balai Monitor (Balmon) Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan studi dokumen, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang terdapat 7 proses penting yaitu Proses dengan kapabilitas 4 adalah EDM02 Memastikan Penyampaian Manfaat, APO02 Manajemen Strategi, APO05 Manajemen Portofolio, APO09 Manajemen Layanan, BAI03 Manajemen Identifikasi Solusi dan Perbaikan, BAI05 Manajemen Pemberdayaan Perubahan Organisasi serta DSS01 Manajemen Operasi.

Kata Kunci— Manajemen Pelayanan, Teknologi Informasi, COBIT 2019, Balmon

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, teknologi informasi memiliki peranan penting dalam setiap sektor kehidupan. Informasi itu sendiri adalah sebuah istilah yang tepat dalam pemakaian umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya [1]. Dan juga informasi dapat diartikan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan [2]. Organisasi perlu memberikan layanan terbaik yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi perlu dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dimanfaatkan oleh konsumen dan terorganisir dengan baik. Salah satunya layanan internet karena peran internet dapat dirasakan penting yang memberikan manfaat yang besar khususnya bagi instansi pemerintah [3]. Administrator TI dapat memandu dan mengelola keputusan terkait TI dalam suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Pada perencanaan pelayanan teknologi informasi dapat menggunakan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dalam layanan pelanggan, *International Standardization Organization* (ISO) dalam kualitas organisasi, dan *Control Objective for information Related Technology* (COBIT) pada manajemen teknologi informasi [4].

COBIT dijadikan sebagai salah satu dari kerangka kerja, yang pada saat ini diterima secara internasional sebagai contoh praktis dalam pengendalian informasi, teknologi informasi dan resiko terkait. COBIT merupakan kumpulan dokumentasi best practices untuk IT *governance* yang membantu auditor, manajemen, dan pengguna dalam membantu *gap* antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis [5]. Pada penelitian ini, penulis memilih COBIT 2019 sebagai perubahan dari COBIT 5.

Tujuan tata kelola dan manajemen di COBIT 2019 dikelompokkan menjadi 5 domain yaitu:

1. *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM).
2. *Align, Plan and Organize* (APO).

3. *Build, Acquire and Implement (BAI)*.
4. *Deliver, Service and Support (DSS)*.
5. *Monitor, Evaluate and Access (MEA)*.

Domain tersebut menggunakan nama kata kerja untuk menyampaikan tujuan utama dan lingkup aktivitas dari tujuan yang ada di dalamnya [6].



Gambar 1. Komponen tata kelola pada COBIT 2019

Manajemen layanan teknologi informasi dibutuhkan hampir di semua pihak baik itu *user individual*, *user manajemen*, unit non-teknologi informasi maupun manajemen paling atas. Dalam hal ini, *user individual* adalah pegawai yang harus dilayani oleh unit teknologi informasi [7].

Penelitian sebelumnya [8] mengenai Perencanaan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework Cobit 2019* pada DPMPTSP. Yang bertujuan untuk membantu pihak DPMPTSP mengidentifikasi proses-proses yang penting untuk instansinya. Dengan hasil perencanaan dan perancangan tata kelola menghasilkan 7 proses yaitu 3 proses dengan target kapabilitas level 3 yaitu APO13 Mengelola Keamanan, BAI05 Mengelola Pemberdayaan Perubahan Organisasi, BAI10 Mengelola Konfigurasi, dan 4 proses dengan target kapabilitas level 4 yaitu BAI02 Manajemen Pendefinisian Kebutuhan, BAI03 Manajemen Identifikasi Solusi dan Perbaikan, BAI06 Manajemen Perubahan dan BAI07 Manajemen Perubahan Penerimaan dan Transisi.

Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang pada studi kasus penelitian ini, belum menerapkan sistem tata kelola TI berbasis *framework*. Dengan perancangan tata kelola TI, penelitian ini ditujukan untuk membantu mencari faktor desain yang dapat mempengaruhi tata kelola untuk merencanakan struktur tata kelola yang sesuai dengan organisasi. Oleh karena itu, dilakukan perencanaan manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimulai dari studi literatur yang terdiri dari kajian pustaka yaitu proses penyusunan laporan penelitian dengan tujuan untuk mencari dan mengumpulkan data dan informasi berdasarkan jurnal dan dokumen COBIT, lalu dilanjutkan dengan studi dokumen rencana startegis Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang. Studi dokumen adalah

pencarian, pengumpulan informasi dan data tentang suatu organisasi yang akan menjadi bahan penelitian. Informasi yang dibutuhkan meliputi visi, misi dan gambaran organisasi, rencana strategis organisasi, standar operasional prosedur (SOP) dan struktur organisasi [9].

Setelah tahap ini, dilanjutkan dengan pengumpulan data yang menggunakan metode observasi langsung. Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan di lokasi secara langsung untuk dapat melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan [10]. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi dan lingkungan instansi untuk dapat memperoleh informasi-informasi terkait dengan kondisi TI di Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang.

Setelah pengumpulan data, perancangan desain dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

1. Mengetahui Kondisi dan Strategi Organisasi.
Tahap ini berdasarkan standar faktor desain yang diberikan COBIT untuk memahami dasar strategi organisasi, tujuan organisasi, profil resiko dan isu terkait TI saat ini.
2. Menetapkan awal tata kelola.
Tahap ini untuk menentukan ruang lingkup awal dari sistem tata kelola.
3. Memperbaiki sistem tata kelola dan hasil desain sistem tata kelola.
Tahap ini untuk menyempurnakan ruang lingkup awal dari sistem tata kelola yang sudah diidentifikasi sebelumnya.
4. Membuat kesimpulan dan saran.
Tahap ini untuk mengumpulkan semua masukan dari langkah sebelumnya, untuk melengkapi desain sistem tata kelola.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian ini diawali dengan mengetahui kondisi dan strategi organisasi. Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang adalah Unit Pelaksana Teknis yang merupakan perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika yang salah satu fungsinya memberikan pelayanan publik kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan frekuensi radio. Adapun tujuannya adalah untuk mewujudkan masyarakat tertib frekuensi dengan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya perizinan *online* melalui aplikasi *e-licensing* dan peningkatan pengawasan serta pembinaan terhadap penggunaan frekuensi radio. *E-licensing* disini menerapkan konsep *e-government* yang merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan baik masyarakat dengan pemerintah [11].

Setelah memahami strategi organisasi dan tujuan organisasi, dilanjutkan dengan memahami profil resiko organisasi. Suatu organisasi atau instansi pasti memiliki resiko yang akan dihadapi. Resiko yang dihadapi Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang salah satunya adalah resiko terkait TI. Beberapa diantaranya yaitu resiko dalam pendayagunaan sumber daya TI dan pengawasan, pengembangan dan penerapan sistem aplikasi di instansi dan kegagalan sistem yang akan berdampak pada TI dan bisnis. Beberapa masalah terkait TI di Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang antara lain kesalahan aplikasi, sumber daya TI yang tidak tersedia dan staf dengan keterampilan yang kurang memadai.

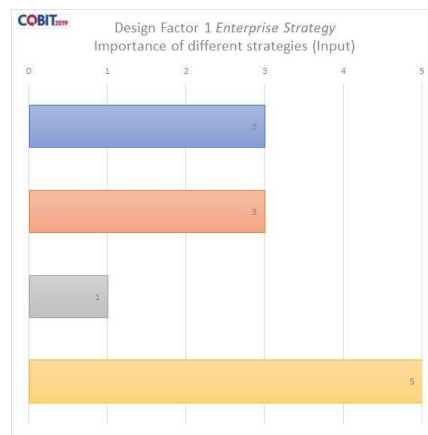
Selanjutnya adalah menetapkan lingkup awal sistem tata kelola dengan mempertimbangkan faktor desain 1 sampai 4 dengan menggunakan bantuan *design toolkit* COBIT 2019 [9]. Dengan hasil identifikasi sebagai berikut:

3.1. Faktor desain 1 (*Enterprise Startegy*)

Setiap organisasi mempunyai strategi yang berbeda yang dapat digambarkan oleh satu atau lebih model dasar strategi. Strategi organisasi terdiri dari 4 jenis yaitu:

1. *Growth/acquisition* (fokus untuk tumbuh dan berkembang).
2. *Innovation/differentiation* (fokus untuk menawarkan suatu hal yang baru termasuk inovasi produk dan layanan kepada *client*).
3. *Cost leadership* (fokus untuk meminimalkan anggaran jangka pendek).
4. *Client service/stability* (fokus untuk menyediakan layanan yang stabil dan *client oriented*).

Hasil identifikasi faktor desain 1 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

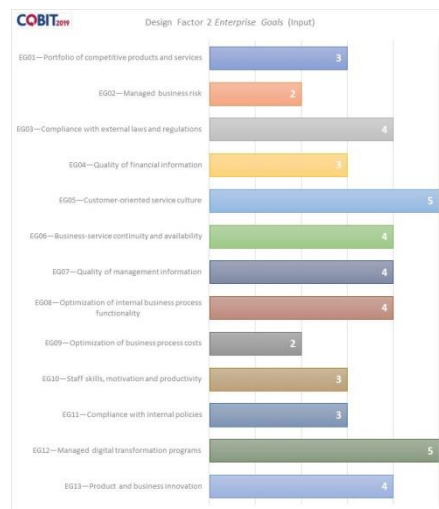


Gambar 2. Faktor Desain 1 (*Enterprise Strategy*)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk startegi organisasi ada di nilai 5 yaitu *client service/stability*. Penilaian ini dilihat berdasarkan tujuan dengan fokus utama organisasi adalah memberikan pelayanan perizinan kepada kepada badan hukum (perusahaan) dan intansi pemerintah atas penggunaan frekuensi radio. Selain itu, nilai 3 pada *growth* karena Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sudah berada pada kelas tertinggi untuk kategori UPT. Dan nilai 3 pada *innovation*, karena masih sangat banyak inovasi yang bisa dibuat untuk kemajuan organisasi.

3.2. Faktor desain 2 (*Enterprise Goals*)

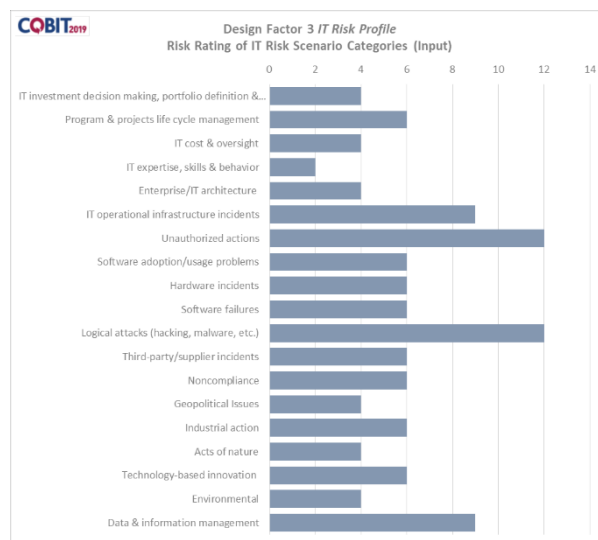
Strategi organisasi dibangun jika mencapai serangkaian tujuan organisai. Tujuan ini disebutkan dalam kerangka kerja COBIT 2019 berdasarkan *balance scorecard*, dengan hasil faktor desain 2 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

Gambar 3. Faktor Desain 2 (*Enterprise Goals*)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk tujuan organisasi ada di nilai 5 yaitu *customer-oriented service culture*. Hal ini karena tujuan Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang adalah untuk mewujudkan masyarakat tertib frekuensi dengan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, nilai 5 juga untuk *managed digital transformation programs*, karena data-data perizinan dianggap sangat penting untuk dikelola ke dalam *database*.

3.3. Faktor desain 3 (*Risk Profile*)

Profil resiko menyatakan jenis resiko yang terkait dengan TI organisasi yang sedang dihadapi dan menunjukkan area yang paling beresiko. Hasil faktor desain 3 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

Gambar 4. Faktor Desain 4 (*Risk Profile*)

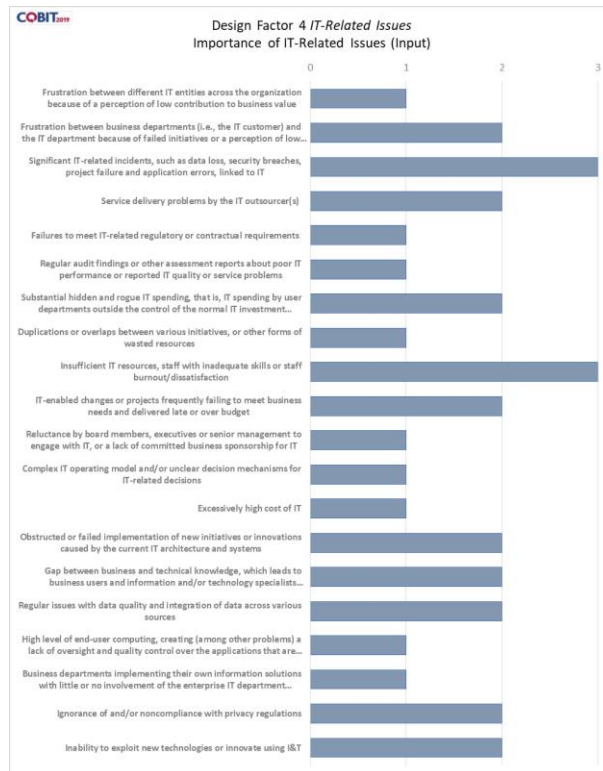
Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk profil resiko ada di nilai 12 yaitu *unauthorized actions*. Hal ini karena Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang

adalah salah satu bagian dari instansi pemerintah yang harus mematuhi aturan perundang-undangan yang berlaku. Resiko pemalsuan data dan tindakan ilegal harus dipertimbangkan. Selain itu, nilai 12 juga untuk *logical attacks*, karena kemungkinan sistem diserang sangat besar bahkan pernah terjadi.

3.4. Faktor desain 4 (IT Related Issues)

Faktor ini merupakan metode yang terkait dengan penilai TI organisasi dengan mempertimbangkan isu terkait TI yang sedang dialami. Hasil faktor desain 4 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang ada pada gambar 5.

Dari gambar dibawah, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi untuk masalah terkait dengan IT ada di nilai 3 yaitu *significant IT-related incidents*. Hal ini karena masalah seperti kehilangan data dan aplikasi *error* masih sering ditemui. Selain itu, nilai 4 juga untuk *insufficient IT resources*, karena adanya kemungkinan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah dilayani oleh pegawai dengan keterampilan yang kurang memadai dalam penggunaan aplikasi.



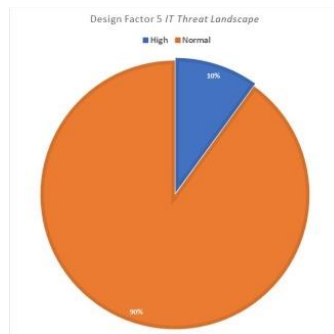
Gambar 5. Faktor Desain 4 (IT Related Issues)

Tahap selanjutnya adalah memperbaiki lingkup sistem tata kelola dengan mempertimbangkan faktor desain 5 sampai 11 COBIT 2019. Dengan hasil identifikasi sebagai berikut:

1. Faktor desain 5 (Threat Landscape)

Faktor ini berupa pandangan ancaman dimana dapat membantu Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang dalam mengidentifikasi ancaman pada saat beroperasi. Hasil faktor desain 5 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang ada pada gambar 6. Dari gambar dibawah dapat diketahui bahwa kisaran ancaman normal pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang adalah 90% karena ancaman yang

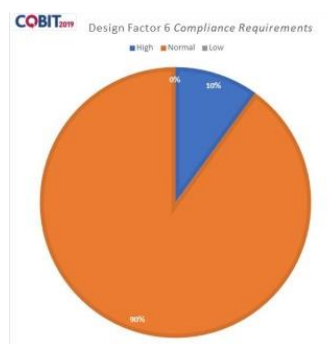
dihadapi masih dapat dikendalikan selama masa operasional. Contohnya adalah ancaman kegagalan koneksi internet. Dan kisaran ancaman tinggi 10% karena masih disiapkan untuk beberapa kemungkinan terjadinya ancaman skala besar yang belum terdefinisi.



Gambar 6. Faktor Desain 5 (*Threat Landscape*)

2. Faktor desain 6 (*Compliance Requirements*)

Faktor ini berupa persyaratan kepatuhan yang menjadi dasar organisasi. Hasil faktor desain 6 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

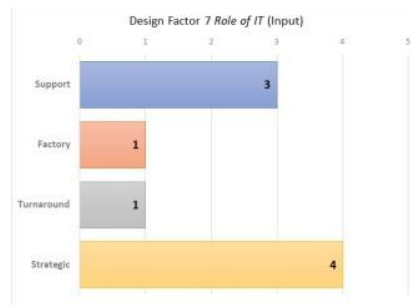


Gambar 7. Faktor Desain 6 (*Compliance Requirements*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa kisaran persyaratan kepatuhan normal pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang adalah 90% karena dalam operasionalnya harus mematuhi persyaratan umum berdasarkan peraturan pemerintah, contohnya pengurusan perizinan hanya dilakukan dengan menggunakan satu aplikasi. Dan kisaran persyaratan kepatuhan tinggi adalah 10% karena pelayanan perizinan harus sesuai dengan pedoman yang diberikan.

3. Faktor desain 7 (*Role of IT*)

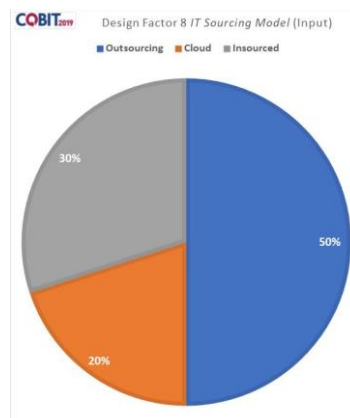
Faktor ini berupa peran TI untuk organisasi. Hasil faktor desain 7 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

Gambar 8. Faktor Desain 7 (*Role of IT*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian support mendapatkan nilai 3 karena Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang menggunakan TI untuk mendukung operasional layanan yang disediakan. Dan bagian *strategic* mendapatkan nilai 4 karena penggunaan TI memiliki pengaruh signifikan terhadap Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang yaitu memudahkan dalam melaksanakan proses pelayanan perizinan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah.

4. Faktor desain 8 (*Sourcing Model*)

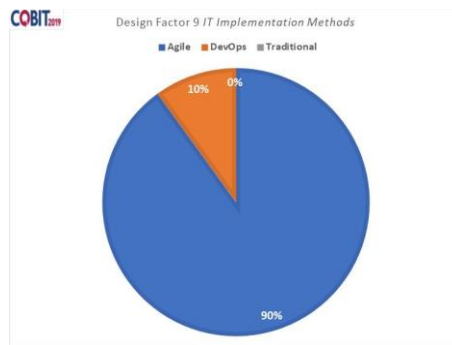
Faktor ini berupa pengadaan yang diadopsi oleh organisasi. Hasil faktor desain 8 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

Gambar 9. Faktor Desain 8 (*Sourcing Model*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian outsourcing dinilai 50% karena sebagian pelayanan TI pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang menggunakan pihak ketiga untuk memberikan jasa TI (jasa internet dan bantuan dalam pembuatan aplikasi). Selain itu, bagian *cloud* dinilai 20% karena masih menggunakan *gmail* untuk menghubungi pihak yang mengajukan perizinan. Kemudian 30% bagian *insourced* dinilai 30% karena dalam operasionalnya Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang dibantu oleh bagian TI di pusat dalam hal pengawasan sistem layanan yang ada.

5. Faktor desain 9 (*Implementation Methods*)

Faktor ini berupa metode yang diadopsi organisasi dalam implementasi TI. Hasil faktor desain 9 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:

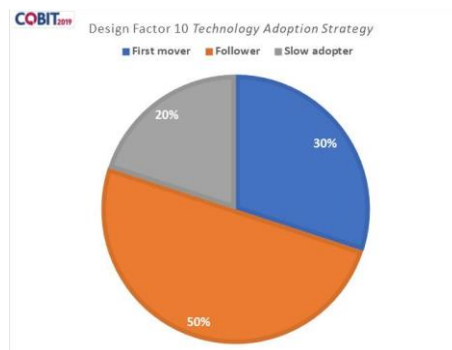


Gambar 10. Faktor Desain 9 (*Implementation Methods*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian agile dinilai 90% karena sebagian besar Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang menerapkan metode *agile developments* dalam mengembangkan dan mengimplementasikan TI dalam hal ini dalam sistem pelayanan perizinan.

6. Faktor desain 10 (*Technology Adaption Strategy*)

Faktor ini berupa strategi yang digunakan organisasi dalam mengadopsi teknologi baru. Hasil faktor desain 10 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang sebagai berikut:



Gambar 11. Faktor Desain 10 (*Technology Adaption Strategy*)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa bagian *follower* dinilai 50% karena Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang mengikuti pengembangan aplikasi yang sudah tersedia dan 30% slow adapter karena dengan setiap perubahan selalu diadopsi dengan lumayan cepat.

7. Faktor desain 11 (*Enterprise Size*)

Faktor ini adalah faktor terakhir dari sistem tata kelola suatu organisasi untuk menentukan dimensi organisasi berdasarkan pada jumlah karyawan yang dimiliki organisasi. Pada penilaian faktor desain 11 diperoleh dari dokumen profil Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang. Berdasarkan dokumen tersebut, Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang masuk ke dalam kategori kecil (10-49 karyawan) dengan jumlah karyawan tetap 24 orang.

Dari penilaian faktor desain yang sudah dilakukan, dapat dihasilkan desain sistem tata kelola. Core model yang ada pada COBIT 2019 terdiri dari 5 domain yang didalamnya ada 40 proses. Tujuan tata kelola dimasukkan ke dalam domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) yaitu bagian untuk mengatur, mengevaluasi opsi strategis, mengarahkan manajemen pada opsi strategis yang dipilih. Evaluasi yang dimaksud disini adalah

mengetahui sejauh mana sistem telah dibangun dan seberapa bagus sistem telah dioperasikan [12].

Adapun tujuan manajemen terdiri dari domain

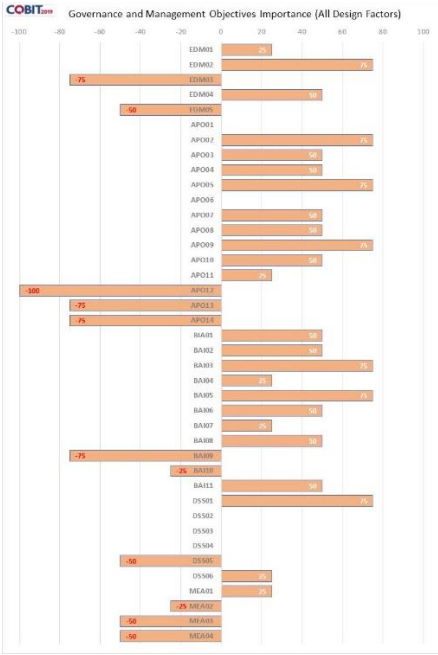
- a. *Align, Plan and Organize* (APO) yang menangani keseluruhan organisasi, strategi dan aktivitas pendukung TI.
- b. *Build, Acquire and Implement* (BAI) yang menangani definisi, akuisisi dan implementasi solusi TI serta integrasinya ke dalam proses bisnis.
- c. *Deliver, Service and Support* (DSS) yang menangani penyampaian operasional dan dukungan layanan TI termasuk keamanan.
- d. *Monitor, Evaluate and Access* (MEA) yang menangani pemantauan kinerja dan kesesuaian TI dengan target kinerja, tujuan pengendalian internal dan persyaratan internal.

COBIT 2019 menjelaskan proses penting terkait dengan tingkat kapabilitas yang akan dicapai.

Tabel 1. Level Target Kapabilitas

Nilai Prioritas	Target Kapabilitas
≥ 75	Level 1
≥ 50 sampai <75	Level 2
≥ 25 sampai <50	Level 3
<25	Level 4

Adapun hasil desain tata kelola dapat dilihat pada gambar 12. Berdasarkan gambar dapat diketahui ada 40 proses dengan nilai yang berbeda. Nilai positif artinya proses tersebut penting untuk Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang dan nilai negatif berarti proses tersebut bukan menjadi fokus untuk Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang.



Gambar 12. Hasil Perancangan Tata Kelola

Proses yang penting tersebut dengan nilai ≥ 75 adalah EDM02, APO02, APO05, APO09, BAI03, BAI05 dan DSS01. EDM02 - Memastikan Penyampaian Manfaat berkaitan dengan kepastian kejelasan strategi TI organisasi serta layanan saat ini. Tentukan investasi yang sesuai berdasarkan biaya, keselarasan dengan strategi, jenis manfaat untuk program dalam portofolio, tingkat risiko, dan ukuran keuangan seperti biaya dan pengembalian investasi yang diharapkan. Sesuaikan strategi organisasi dan TI bila perlu.

APO02 – Manajemen Strategi berkaitan dengan pemberian pandangan tentang lingkungan organisasi dan TI saat ini, arah masa depan, dan inisiatif yang diperlukan untuk bermigrasi ke lingkungan masa depan yang diinginkan. APO05 – Manajemen Portofolio berkaitan dengan pengoptimalan kinerja keseluruhan portofolio program sebagai respons terhadap program individual, kinerja produk dan layanan serta perubahan prioritas dan permintaan organisasi. APO09 – Manajemen Layanan berkaitan dengan kepastian bahwa produk, layanan, dan tingkat layanan TI memenuhi kebutuhan organisasi saat ini dan di masa mendatang.

BAI03 – Manajemen Identifikasi Solusi dan Perbaikan berkaitan dengan penentuan identitas solusi sesuai dengan kebutuhan organisasi yang menangani bagian perancangan, pengembangan, pengadaan dan penggunaan sumber daya pemasok. BAI05 – Manajemen Pemberdayaan Perubahan Organisasi berkaitan dengan pertimbangan perubahan dalam seluruh siklus hidup dan semua stakeholder yang terlibat dalam bisnis dan TI, kesuksesan terbesar dicapai dengan mengimplementasikan perubahan organisasi yang berkelanjutan secara cepat dengan penurunan risiko. DSS01 – Manajemen Operasi berkaitan dengan pemeliharaan jalannya prosedur operasional dan tugas operasional secara handal dan konsisten.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mencari faktor desain yang mempengaruhi tata kelola dan menyediakan alur kerja untuk perencanaan struktur tata kelola yang sesuai dengan Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang. Hasil perencanaan manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 pada Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang menghasilkan 7 proses penting berdasarkan kriteria penilaian yang telah dilaksanakan. Proses dengan kapabilitas 4 adalah EDM02 Penyampaian Manfaat yang Terjamin, APO02 Mengelola Strategi, APO05 Mengelola Portofolio, APO09 Mengelola Layanan, BAI03, BAI05 Mengelola Identifikasi dan Pemberian Solusi dan DSS01 Mengelola Operasi.. Hasil ini dapat diimplementasikan lebih lanjut pada penelitian di kemudian hari untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI dalam proses penting yang sudah didapat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI, 2012.
- [2] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [3] E. Oktaviana and S. Rizal, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Smart Comp :Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, vol. 11, no. 4, p. 592, Oktober 2022.
- [4] E. Wulandari, L. Happy Atrinawati, and M. G. Langgawan Putra, "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Cobit 2019 pada PT XYZ Balikpapan," *Journal of Computer Information Technology*, vol. 5, no. 2, pp. 127–138, 2022.

- [5] N. Prastiti, “TA : Audit Pengembangan Teknologi Informasi Berdasarkan Standar Cobit 4.1 pada Domain Acquire and Implement (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Airlangga),” *Doctoral dissertation, Universitas Dinamika*, p. 21, 2009.
- [6] J. Lainhart, M. Conboy, and R. Saull, *COBIT 2019 Governance and Management Objectives*. Schaumburg: ISACA, 2018.
- [7] R. E. Indrajit, *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Media Komputindo, 2000.
- [8] M. Solehuddin, Z. Hulwani, and A. Puji Widodo, “Perencanaan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 pada DPMPTSP,” *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, vol. 20, no. 2, pp. 155–157, Jun. 2021.
- [9] A. W. N. Putra, A. Sunyoto, and A. Nasiri, “Perencanaan Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Laboratorium Kalibrasi Menggunakan COBIT 2019,” *JURNAL FASILKOM*, vol. 10, no. 3, pp. 241–247, 2020.
- [10] T. Sutabri, T. Sugiharto, R. A. Krisdiawan, and M. A. Azis, “Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Progres Proyek Properti Berbasis Website Pada PT Peruri Properti,” *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 8, no. 2, p. 20, 2022.
- [11] T. Sutabri and D. Napitupulu, *Sistem Informasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [12] T. Sutabri and Misar, “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Filing Pada Kantor Pengelola Taman Mini ‘Indonesia Indah,’” presented at the Seminar Nasional APTIKOM 2016, Hotel Lombok Raya Mataram, 29 Oktober 2016, vol. 1, p. 457.