

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI DAN INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT
2019 PADA BADAN PENYELENGGARA JPKM SWASTA DI
KOTA BANDUNG**

TESIS



Oleh: Angela

Intan

8082201029

Pembimbing Utama:

Dr. Amelia Setiawan, CISA.

Ko-Pembimbing:

dr. Miriam Renee Maengkom, MKes.

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
TERAKREDITASI B
SK BAN-PT NO. 3552/SK/BAN-PT/AKRED/M/IX/2019
BANDUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI DAN INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019 PADA BADAN
PENYELENGGARA JPKM SWASTA DI KOTA BANDUNG**



Oleh: Angela

Intan

8082201029

Persetujuan Untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:

Jumat, 19 Januari 2024

Pembimbing Utama:

Dr. Amelia Setiawan, CISA.

Ko-Pembimbing:

dr. Miriam Renee Maengkom, MKes.

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**

2024

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angela Intan

NPM : 8082201029

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

**“EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI DAN INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019 PADA BADAN
PENYELENGGARA JPKM SWASTA DI KOTA BANDUNG”**

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karya saya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 5 Januari 2024



Angela Intan

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI DAN INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019 PADA BADAN
PENYELENGGARA JPKM SWASTA DI KOTA BANDUNG**

Angela Intan (8082201029) Pembimbing Utama:

Dr. Amelia Setiawan, CISA.

Ko-Pembimbing: dr. Miriam Renee Maengkom, M.Kes.

Magister Administrasi Bisnis

Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kondisi saat ini dan memberikan rekomendasi perbaikan terkait tata kelola teknologi informasi (TI) di JPKM XYZ, sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) di Kota Bandung. Pendekatan kualitatif studi kasus digunakan dengan menerapkan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai pedoman asesmen. Melalui analisis *design factors*, diperoleh bahwa prioritas utama tata kelola TI yang perlu ditingkatkan mencakup aspek manajemen risiko, keamanan TI, manajemen konfigurasi sistem, dan manajemen layanan TI. Asesmen tingkat kapabilitas secara mendalam dilakukan pada proses APO12 “*Managed Risk*” dengan melibatkan 7 responden internal JPKM XYZ. Hasil asesmen menunjukkan JPKM XYZ telah meraih tingkat kapabilitas level 3 untuk APO12, yang membuktikan standar manajemen risiko TI telah terintegrasi dengan baik di seluruh perusahaan. Walaupun demikian, rekomendasi tetap diberikan terkait evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, serta penetapan indikator kinerja risiko. Rekomendasi juga mencakup perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan tingkat kapabilitas proses APO12, menjaga daya saing, dan meningkatkan kualitas layanan JPKM XYZ di tengah situasi kompetitif industri kesehatan saat ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan tentang pentingnya asesmen tata kelola TI pada industri kesehatan berbasis *managed care*.

Kata kunci: tata kelola TI, COBIT 2019, JPKM, asesmen tingkat kapabilitas, manajemen risiko

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE
USING THE COBIT 2019 FRAMEWORK IN A PRIVATE MANAGED CARE
ORGANIZATION (JPKM) IN BANDUNG**

Angela Intan (8082201029)

Primary Supervisor: Dr. Amelia Setiawan, CISA.

Co-Supervisor: Dr. Miriam Renee Maengkom, M.Kes.

Master of Business Administration

Bandung

ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the current conditions and provide improvement recommendations related to Information Technology (IT) governance at JPKM XYZ, a Private Managed Care Organizer in the city of Bandung. A qualitative case study approach was employed, utilizing the COBIT 2019 framework as an assessment guideline. Through design factor analysis, it was determined that the primary priorities for IT governance improvement include risk management, IT security, system configuration management, and IT service management. In-depth capability level assessment was performed on the APO12 process, "Managed Risk," involving seven internal respondents from JPKM XYZ. The assessment results indicated that JPKM XYZ has achieved a level 3 capability for APO12, demonstrating that IT risk management standards have been well-integrated throughout the organization. However, recommendations were still provided regarding periodic evaluations of existing policies and procedures, as well as the establishment of risk performance indicators. The recommendations also encompass continuous improvements to enhance the capability level of the APO12 process, maintain competitiveness, and enhance the quality of services provided by JPKM XYZ amid the current competitive landscape in the healthcare industry. This research is expected to provide insights into the importance of IT governance assessments in managed care-based healthcare industries.

Keywords: *IT governance, COBIT 2019, JPKM, capability level assessment, risk management.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi dan Informasi dengan menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 pada Badan Penyelenggara Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) Swasta di Kota Bandung.” Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis,
2. Ibu Dr. Amelia Setiawan, CISA. dan dr. Miriam Renee Maengkom, M.Kes. selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan semangat, harapan, motivasi, bimbingan, dan pembelajaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu,
3. Bapak Prof.Dr.rer.pol. Hamzah Ritchi, S.E., MBIT. dan dr. Albertus Iwan Hendarta, MPH. selaku dosen pembahas tesis yang telah meluangkan waktu, memberikan banyak masukan dan wawasan baru yang bermanfaat bagi penulis,
4. Bapak Agus Gunawan, Ph.D. yang terus memberikan semangat dan harapan serta selalu membantu penulis selama studi di MAB UNPAR,
5. dr. Kevin Octavianus Sugianto yang selalu mendukung serta memberikan waktu dan perhatiannya kepada penulis,
6. Janet H.W. sebagai rekan penulis yang telah berjuang bersama menulis tesis hingga selesai dan dapat disidangkan tepat waktu,
7. Reyski A. sebagai rekan penulis yang telah memberikan banyak masukan selama proses penulisan tesis,
8. Stefanie, Ricka, Cloudy, Jennie, dan semua rekan penulis yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tata Kelola.....	10
2.2 Teknologi dan Informasi.....	11
2.3 Tata Kelola Teknologi dan Informasi	13
2.4 Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi dan Informasi.....	14
2.5 Kerangka Kerja COBIT 2019	19
2.6 Faktor-Faktor Desain dalam Kerangka Kerja COBIT 2019	21
2.7 <i>Governance and Management Objectives</i>	22
2.8 Tingkat Kapabilitas Tata Kelola TI berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 2019.....	24
2.9 Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat	25
2.10 Penelitian Terdahulu	27
BAB 3	34
METODE PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN.....	34

3.1	Metode Penelitian	34
3.1.1	Jenis Penelitian.....	34
3.1.2	Metode Penelitian	34
3.1.3	Metode Pengambilan Data	35
3.2	Operasional Variabel	36
3.3	Alur Penelitian	43
3.4	Objek Penelitian.....	48
3.4.1	JPKM di Indonesia.....	48
3.4.2	Profil JPKM XYZ	52
3.4.3	Alur Pelayanan Bapel JPKM XYZ	54
3.4.4	Pemasaran JPKM XYZ.....	55
3.4.5	Produk JPKM XYZ.....	57
3.4.6	Tata Laksana	64
3.4.7	Struktur Organisasi	65
3.4.8	Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	66
3.4.9	Hak dan Kewajiban di JPKM XYZ	67
BAB 4	71
HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1	<i>Analisis Design Factors</i> pada JPKM XYZ.....	73
4.1.1	<i>Enterprise Strategy</i>	74
4.1.2	<i>Enterprise Goals</i>	75
4.1.3	<i>Risk Profile</i>	83
4.1.4	<i>I&T Related Issues</i>	106
4.1.5	<i>Threat Landscape</i>	109
4.1.6	<i>Compliance Requirements</i>	111
4.1.7	<i>Role of IT</i>	113

4.1.8	<i>Sourcing Model for IT</i>	114
4.1.9	<i>IT Implementation Methods</i>	115
4.1.10	<i>Technology Adoption Strategy</i>	116
4.1.11	<i>Prioritas Tata Kelola TI pada JPKM XYZ</i>	118
4.2	Proses APO12 “ <i>Managed Risk</i> ”.....	121
4.3	Asesmen Tingkat Kapabilitas Proses APO12 pada JPKM XYZ.....	123
4.3.1	<i>Gap Analysis</i>	135
4.4	Rekomendasi.....	135
BAB 5	148
KESIMPULAN DAN SARAN	148
5.1	Kesimpulan	148
5.2	Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA		154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 2. 1 Pemetaan COBIT dengan Kerangka Kerja Lain	19
Gambar 2. 2 Kesenjangan Penelitian	33
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	44
Gambar 3. 2 Tren Volume Peserta JPKM XYZ.....	56
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi JPKM XYZ.....	64
Gambar 4. 1 <i>Design Factor Enterprise Strategy</i>	74
Gambar 4. 2 <i>Design Factor Enterprise Goals</i>	76
Gambar 4. 3 <i>Design Factor Risk Profile – Top 6</i>	83
Gambar 4. 4 <i>Design Factor Risk Profile – Others</i>	93
Gambar 4. 5 <i>Design Factor I&T Related Issues</i>	106
Gambar 4. 6 <i>Design Factor Threat Landscape</i>	110
Gambar 4. 7 <i>Design Factor Compliance Requirements</i>	111
Gambar 4. 8 <i>Design Factor Role of IT</i>	113
Gambar 4. 9 <i>Design Factor Sourcing Model for IT</i>	115
Gambar 4. 10 <i>Design Factor IT Implementation Methods</i>	116
Gambar 4. 11 <i>Design Factor Technology Adoption Strategy</i>	117
Gambar 4. 12 Prioritas Tata Kelola TI pada JPKM XYZ.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Operasional Variabel Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 2019	36
Tabel 3. 2	Skala Peringkat untuk Penilaian Tingkat Kapabilitas	47
Tabel 4. 1	Hasil Asesmen Tingkat Kapabilitas Proses APO12 pada JPKM XYZ.....	133

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modern yang ditandai oleh revolusi teknologi informasi (TI), fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tantangan yang semakin kompleks dalam mengelola operasional dan pelayanan pasien. Peran TI telah mengalami perubahan yang sangat signifikan, dari sekadar otomatisasi proses menjadi sarana agregasi nilai dan inovasi. Hal ini menandakan bahwa peran TI telah berkembang dari yang semula bersifat teknis dan reaktif menjadi lebih proaktif dan berfokus pada aktivitas inti organisasi (Van Grembergen & De Haes, 2016; Weill, Woerner, & Ross, 2016). Sistem TI harus mendukung standarisasi, koordinasi, dan pengelolaan sumber daya yang efektif untuk mengatasi tuntutan manajemen penyakit, perawatan pasien, dan kolaborasi antara penyedia pelayanan kesehatan dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan (Vogus et al., 2021).

Investasi dan penerapan TI diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja dan memberikan nilai tambah untuk proses bisnis yang ada di perusahaan (Utami et al., 2021). Namun, seiring dengan perkembangan perusahaan yang menjadi semakin besar, fungsi TI akan semakin kompleks. Oleh karena itu, dibutuhkan tata kelola TI yang memungkinkan staf bisnis dan TI untuk melaksanakan tanggung jawab mereka guna mendukung

penyelarasan antara bisnis dan TI, serta menciptakan nilai bisnis dari investasi
yang dimungkinkan

oleh TI (De Haes & Van Grembergen, 2015). Apabila perusahaan tidak memiliki tata kelola TI yang efektif, TI tidak lagi dapat menjalankan fungsinya dengan baik. TI tidak lagi memberikan efektivitas dan efisiensi, bahkan menimbulkan risiko dan masalah baru yang dapat menghambat operasional perusahaan (Pakarbudi, 2022).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan melalui Sistem Informasi Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang memuat beberapa ketentuan penting yang berkaitan dengan digitalisasi layanan kesehatan, menegaskan pentingnya tata kelola TI sebagai komponen kunci dalam memastikan bahwa TI berperan aktif dalam mendukung visi dan misi fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan mengikuti aturan dan pedoman yang ditetapkan dalam regulasi ini, fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat mengoptimalkan manfaat TI untuk mendukung tujuan utama mereka, yaitu memberikan perawatan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Namun, menerapkan tata kelola TI di industri ini sering kali menjadi suatu tantangan yang sangat kompleks. Ini disebabkan oleh sifat konservatif dari industri tersebut, resistensi terhadap perubahan, dan toleransi terhadap kesalahan yang sangat rendah (Otokiti, 2019). Meskipun demikian, adopsi kerangka kerja seperti COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*)

2019 mampu memberikan pendekatan yang terstruktur dalam tata kelola TI di fasilitas pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan peningkatan kualitas, fungsionalitas, serta kemudahan penggunaan layanan TI (Nugroho, 2017).

Demi mencapai tujuan tata kelola TI yang lebih efisien dan selaras dengan tujuan perusahaan, perlu dipahami bahwa penggunaan kerangka kerja COBIT 2019 tidak hanya memberikan struktur yang terorganisir dalam fasilitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memberikan fleksibilitas yang dibutuhkan perusahaan dalam merancang solusi yang sesuai dengan ukuran dan karakteristik perusahaan mereka. Dengan memanfaatkan faktor-faktor desain dalam COBIT 2019, perusahaan dapat mengidentifikasi prioritas dalam tata kelola dan manajemen TI yang memungkinkan mereka mengalokasikan sumber daya TI secara efisien.

Pada penelitian ini, evaluasi tata kelola TI menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dilakukan di JPKM XYZ, sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) di Kota Bandung yang sekaligus menjadi satu-satunya Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat swasta di Indonesia. JPKM yang menjalani skema *managed care* ini telah ada dan berkembang di Indonesia sebelum hadirnya BPJS Kesehatan. Namun, dengan beroperasinya BPJS Kesehatan mulai tahun 2014, telah terjadi penurunan pesat pada jumlah kepesertaan JPKM yang menyebabkan banyak JPKM menjadi gulung tikar.

Salah satu JPKM yang masih ada hingga kini adalah JPKM XYZ. Eksistensi JPKM XYZ ditopang oleh beberapa faktor kunci, yaitu keberadaannya di bawah grup Rumah Sakit besar dan terkemuka di Kota Bandung, kemampuannya berinovasi dengan menawarkan paket manfaat yang tidak ditawarkan oleh BPJS Kesehatan, izin operasional tanpa batas waktu, serta jumlah kepesertaan yang masih signifikan. Meskipun ditopang oleh

beberapa keunggulan, JPKM XYZ kini menghadapi tantangan yang semakin berat akibat persaingan ketat dengan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, evaluasi tata kelola TI menjadi sangat penting guna meningkatkan daya saing dan kualitas layanan JPKM XYZ. TI merupakan fondasi utama sistem dan layanan JPKM XYZ mulai dari efisiensi operasional, perluasan inovasi, hingga peningkatan kualitas secara keseluruhan.

Asesmen tingkat kapabilitas proses tata kelola TI juga akan dilakukan guna memberikan tinjauan komprehensif agar JPKM XYZ dapat memperoleh pemahaman jelas mengenai kondisi saat ini, sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Asesmen dan evaluasi pada JPKM menjadi penting dan menarik, mengingat kondisi tata kelola TI-nya yang belum diketahui, berbeda dengan rumah sakit maupun BUMN yang relatif lebih mapan dan siap sehingga tingkat kapabilitas tata kelola TI-nya sudah dapat diprediksi. Selain itu, topik ini masih sangat jarang diteliti terutama pada perusahaan yang menjalankan konsep *managed care*. Padahal, evaluasi pada JPKM dapat memberikan originalitas, kebaruan, dan wawasan penting terkait tata kelola TI untuk mendukung pelayanan kesehatan berbasis komunitas.

Oleh karena itu, melalui asesmen yang cermat, diharapkan JPKM XYZ dapat memanfaatkan TI secara lebih optimal untuk memitigasi risiko dan mengoptimasi data guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada seluruh pihak yang terkait pada program JPKM ini. Tingkat kapabilitas TI yang sepadan menjadi esensial karena memastikan bahwa TI dapat benar-benar mendukung dan memenuhi kebutuhan JPKM. Kapabilitas yang rendah

dapat mengakibatkan inefisiensi, risiko, dan ketidakmampuan untuk memanfaatkan

potensi penuh TI. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan rekomendasi berharga bagi pengembangan JPKM XYZ di tengah situasi kompetitif dan dinamis dalam industri kesehatan saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *design factors* dalam kerangka kerja COBIT 2019 dapat digunakan untuk mengidentifikasi domain dan tujuan yang diperlukan untuk membangun sistem tata kelola TI yang paling sesuai di JPKM XYZ?
2. Bagaimana tingkat kapabilitas proses tata kelola TI di JPKM XYZ berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019?
3. Bagaimana *gap analysis* dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada JPKM XYZ agar dapat mencapai tingkat kapabilitas yang diinginkan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Mengidentifikasi domain dan tujuan yang diperlukan untuk membangun sistem tata kelola TI yang paling sesuai di JPKM XYZ berdasarkan *design factors* dalam kerangka kerja COBIT 2019.
2. Mengevaluasi tingkat kapabilitas proses tata kelola TI di JPKM XYZ berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019.

3. Merumuskan *gap analysis* dan rekomendasi yang dapat membantu JPKM XYZ mencapai tingkat kapabilitas proses tata kelola TI yang diinginkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang tata kelola TI dalam sektor pelayanan kesehatan, khususnya di JPKM XYZ.

2. Bagi JPKM XYZ

Dengan menggunakan penelitian ini sebagai panduan, JPKM XYZ dapat mengidentifikasi kelemahan dalam tata kelola TI mereka dan menerapkan rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan peserta jaminan kesehatan.

3. Bagi perusahaan di industri kesehatan

Penelitian ini menyediakan alat ukur sistematis yang berfungsi sebagai panduan agar perusahaan dapat terus memantau dan meningkatkan tata kelola TI mereka secara berkelanjutan.

4. Bagi regulator

Penelitian ini menyediakan tolok ukur untuk mengembangkan dan mengevaluasi penerapan regulasi yang lebih baik dan lebih tepat

sasaran, khususnya dalam hal penerapan teknologi informasi di industri kesehatan.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki minat dalam studi tentang tata kelola TI di sektor pelayanan kesehatan.

1.5 Kerangka Pemikiran

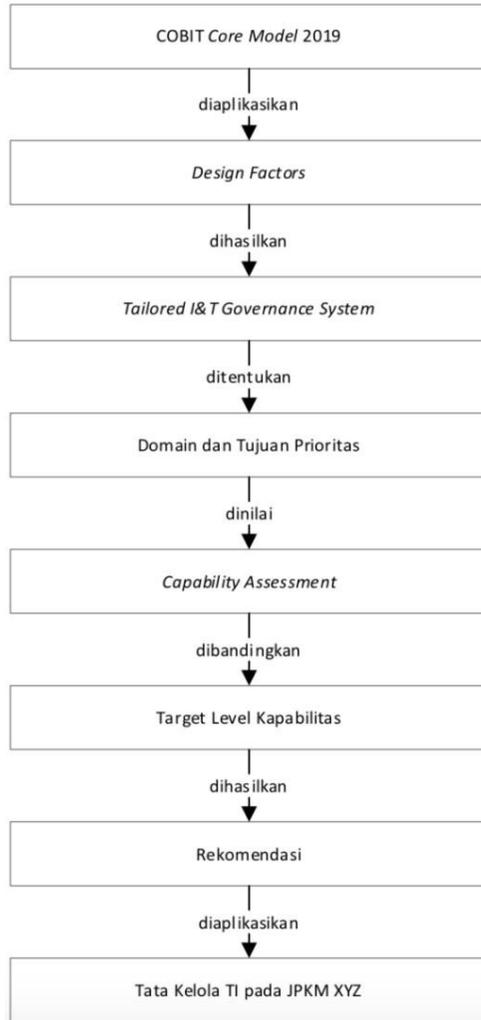
Kerangka pemikiran pada penelitian ini dimulai dari pentingnya peran Badan Penyelenggara Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) XYZ dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif kepada masyarakat penerima jaminan. Agar pelayanan kesehatan terselenggara secara paripurna dan bermutu tinggi, diperlukan kemudahan serta peningkatan efisiensi, efektivitas, dan ketelitian kerja. JPKM XYZ sudah memakai TI sebagai elemen yang strategis dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya, tidak hanya sebagai penekan biaya, namun juga menjadi pendorong inovasi. Oleh karena itu, dibutuhkan tata kelola TI yang efektif, yang mampu mengidentifikasi dan mengimplementasikan solusi TI yang sesuai dengan kebutuhan dan strategi JPKM XYZ agar dapat memberikan pelayanan yang optimal secara berkelanjutan.

Penelitian ini mengevaluasi penerapan tata kelola TI di JPKM XYZ berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. COBIT dipilih sebagai kerangka kerja tata kelola TI untuk JPKM XYZ karena fokus dan cakupannya yang lebih

luas dalam pengendalian, kepatuhan, dan tata kelola TI secara menyeluruh. Berbeda dengan kerangka kerja lain seperti ITIL, ISO, dan TOGAF, COBIT menawarkan panduan praktis yang lebih komprehensif dalam mencapai tujuan bisnis dengan memanfaatkan TI secara efektif dan efisien. COBIT 2019 mencakup lima domain utama, yaitu *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*, *Align, Plan and Organize (APO)*, *Build, Acquire and Implement (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)*, dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*. Selain itu, setiap domain memiliki beberapa subdomain, dan setiap subdomain memiliki beberapa proses. Total proses yang ada dalam COBIT 2019 adalah

40 proses. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi tata kelola TI yang sudah ada dengan menggunakan ke-11 *design factors*, yaitu *enterprise strategy, enterprise goals, IT risk categories, I&T-related issues, threat landscape, compliance requirements, role of IT, sourcing model for IT, IT implementation methods, technology adoption strategy, dan enterprise size*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui domain dan tujuan yang menjadi prioritas untuk tata kelola TI di JPKM XYZ.

Setelah mengetahui domain dan tujuan yang menjadi prioritas tata kelola TI di JPKM XYZ, diperlukan penilaian tingkat kapabilitas tata kelola TI untuk mengetahui apakah penerapan tata kelola TI saat ini sudah mencapai target. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan agar dapat menemukan perbedaan antara kondisi saat ini dan target yang diinginkan dalam tata kelola TI. Jika terdapat kesenjangan, maka penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk perbaikan serta langkah-langkah yang dapat diambil agar terjadi peningkatan dalam tata kelola TI di JPKM XYZ.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Olahan Peneliti (2023)