

PERANCANGAN KEBIJAKAN DAN PROSEDUR *MANAGE PROBLEM* MENGUNAKAN *COBIT 5* PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK DKI JAKARTA

DESIGNING MANAGE PROBLEM POLICIES AND PROCEDURES USING COBIT 5 AT THE DKI JAKARTA DEPARTMENT OF COMMUNICATION, INFORMATICS AND STATISTICS

¹Nur Afdhaliyah Fahri¹, Falahah², Fitriyana Dewi³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

¹nurafdhaliyahfahri@telkomuniversity.ac.id, ²falahah@telkomuniversity.ac.id,

³fitrianadewi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik DKI Jakarta adalah salah satu instansi perkantoran yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian. Sebagai instansi yang memberikan layanan kepada pengguna, Diskominfo dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan misinya. Memberikan solusi perencanaan masa depan dan perlindungan terpercaya dengan layanan prima kepada stakeholder dengan segala kemudahannya melalui inovasi berkelanjutan. Namun, pada Diskominfo bidang untuk membantu dalam aktivitas operasional pekerjaan di tiap divisi belum ada pedoman atau kebijakan tetap untuk dijadikan acuan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya seperti pada bidang SIM (Sistem Informasi Manajemen) belum ada kebijakan dan *standard operating procedure* (SOP) untuk menangani bagaimana penyelesaian masalah pada penggunaan Basis data, Integrasi, dan Aplikasi. Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan perancangan kebijakan yang mengacu pada COBIT 5 di Diskominfo DKI Jakarta pada bidang SIM agar dalam pelaksanaan pekerjaan memiliki pedoman yang baik, efektif dan efisien dan juga. Hasil penelitian ini adalah rekomendasi perancangan dokumen kebijakan *standard operating procedure* (SOP) yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk diterapkan pada Diskominfo Bidang SIM.

Kata Kunci : COBIT 5, Kebijakan, *standard operating procedure* (SOP), *Manage Problem*

Abstract

The DKI Jakarta Office of Communication, Information and Statistics is one of the office agencies that has the task of administering government affairs in the field of communication and informatics, government affairs in the field of statistics and government affairs in the field of coding. As an agency that provides services to users, Diskominfo is required to provide the best quality of service in accordance with its mission. Providing future planning solutions and trusted protection with excellent service to stakeholders with all the conveniences through continuous innovation. However, in the field of Discominfo to assist in operational activities of work in each division there is no fixed guideline or policy to be used as a reference in carrying out work activities such as in the SIM (Management Information System) field there is no policy and standard operating procedure (SOP) to handle how to solve problems on the use of Databases, Integrations, and Applications. So from this problem, it is necessary to design a policy that refers to COBIT 5 at the DKI Jakarta Diskominfo in the field of SIM so that in carrying out the work there are good, effective and efficient guidelines as well. The results of this study are recommendations for designing standard operating procedure (SOP) policy documents which are expected to be taken into consideration to be applied to the SIM field.

Keywords: COBIT 5, Policy, *Standard Operating Procedure* (SOP), *Manage Problem*

1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi seiring waktu terus-menerus mengalami kemajuan yang dapat diterapkan dalam semua aspek bidang baik dibidang pendidikan, kesehatan, perbankan, bisnis, pemerintahan, maupun perusahaan. Pada bidang pemerintahan peran Teknologi Informasi sangat penting karena membantu dalam menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi dan tentunya mempunyai tujuan yang berbeda-beda pada penerapan Teknologi Informasi untuk mendukung berjalannya suatu proses pada pemerintahan tersebut. *E-government* merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi pada bidang pemerintahan.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Pada saat ini masih banyak instansi yang belum menerapkan sepenuhnya kebijakan untuk setiap bidangnya. Padahal dengan menerapkan kebijakan yang telah disepakati dan implementasikan di suatu lingkungan organisasi membantu semua pihak yang ada pada lingkungan organisasi untuk bertindak sesuai dengan kebijakan yang ada. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan mempunyai tugas di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Memiliki beberapa bidang salah satunya SIM (Sistem Informasi Manajemen dan Standarisasi Layanan E-government) yang menangani bagian layanan aplikasi dan proses bisnis pemerintahan berbasis elektronik, sistem penghubung layanan pemerintah, dan data/informasi elektronik serta penyusunan kebijakan statistik daerah. Pada pengoprasionalnya bidang SIM belum mempunyai pedoman atau dasar rencana dalam menangani pekerjaan yang berkaitan dengan *Manage problem*.

Salah satu kerangka kerja yang memberikan layanan secara komprehensif untuk membantu perusahaan dalam menangani permasalahan yaitu *COBIT 5*. Menurut [1] *COBIT 5* adalah salah satu kerangka kerja yang mendukung tata Kelola dan Manajemen TI agar selaras dengan bisnis perusahaan. Selain itu juga kerangka kerja *COBIT 5* memastikan TI dan bisnis selaras sehingga menghasilkan keuntungan yang maksimal, pengelolaan resiko TI dikelola secara tepat dan penggunaan sumber daya TI digunakan secara efektif dan efisien.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) adalah serangkaian kerangka kerja best practice yang dapat digunakan perusahaan untuk membantu dalam pengelolaan teknologi informasi, keamanan informasi, audit disuatu enterprise yang secara lengkap terdiri dari beberapa bagian yaitu *COBIT 5 Enabler Guides* dan *COBIT 5 Professional Guides*.

COBIT 5 terdiri dari 34 control objective yang terdapat di dalam 4 domain. Cukup banyak *control objective* (sub-domain) dalam 4 domain yang ada pada *COBIT 5* tetapi tidak semua domain yang akan digunakan pada penelitian kali ini. Domain yang akan digunakan yaitu *Deliver, Service, and Support (DSS)* dengan fokus *DSS03 Managed Problems*. *Managed Problems* subdomain dari *DSS* yang berfokus untuk Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya lalu memberikan solusi yang tepat untuk mencegah insiden berulang dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Oleh karena ini Pada tugas akhir ini, akan dilakukan penyusunan dokumen Kebijakan dan *standar operating procedure (SOP)* dengan melakukan pengamatan pada kondisi eksisting saat ini terkait proses manajemen masalah TI pada basis data, integrasi, dan aplikasi pada bidang SIM lebih tepatnya pada seksi integrasi dan basis data dan membandingkannya dengan proses ideal menurut standar *COBIT 5 Domain DSS03 Manage Problem*. Dimana pada domain tersebut dibahas mengenai proses penanganan problem terkait layanan TI. Kemudian, akan dilakukan pendokumentasian terhadap *SOP* yang sudah disusun, sehingga nantinya dapat digunakan oleh bidang SIM dalam melakukan penanganan permasalahan layanan TI pengguna.

2. Dasar Teori

2.1 COBIT

COBIT adalah kerangka kerja tata kelola TI industri yang terkenal untuk menerapkan serangkaian praktik terbaik untuk manajemen, kontrol, dan jaminan TI. *COBIT* diterima secara luas sebagai kerangka kerja pemersatu yang menggabungkan standar TI lainnya, termasuk *ISO 17799*, *ISO/IEC 38500*, Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi (ITIL), dan Integrasi Model Kematangan Kemampuan (CMMi). *COBIT* dikembangkan dan didistribusikan secara bebas oleh *Information Systems Audit and Control Association (ISACA)*. Awalnya dikembangkan sebagai kerangka kerja untuk melakukan tugas audit TI, *COBIT* kini telah muncul sebagai salah satu kerangka kerja de facto utama untuk menerapkan dan menilai kematangan praktik tata kelola TI dalam organisasi.

2.2 COBIT 5

Menurut [2] yang mengutip dari buku [3] *COBIT 5* membantu perusahaan mencapai nilai optimal dari TI dan sekaligus mencapai hubungan yang seimbang antara mengoptimalkan tingkat risiko dan mewujudkan manfaat berdasarkan kebutuhan pemangku kepentingan. *COBIT 5* memfasilitasi generasi kinerja bisnis melalui investasi TI yang cerdas. Berdasarkan pemanfaatan TI yang inovatif dan efektif ini, institusi dapat mulai mewujudkan tujuan strategis dan memenuhi tujuan bisnis yang ingin dicapai.

2.3 COBIT 5 Kontrol Proses

Menurut [4] Arsitektur model proses referensi *COBIT 5* dibedakan menjadi dua area, *governance* dan *management* yang dibagi menjadi beberapa domain dari proses :

1. *Governance* - pada bagian proses *governance* berisi 5 control objective. Bagian *governance* memastikan kebutuhan, kondisi dan pilihan dari stakeholder dievaluasi untuk menentukan objektif dari perusahaan yang akan disepakati untuk dicapai. *Governance* memberikan arah bagi penentuan prioritas dan pengambilan keputusan. Selain itu, *governance* juga me-monitor kinerja dan kesesuaian terhadap objektif yang telah disepakati.
2. *Management* – pada bagian proses *management* berisi 32 control objective. **Management** meliputi aktivitas merencanakan, membangun, menjalankan dan me-monitor aktivitas yang diselaraskan dengan arahan yang ditetapkan oleh organisasi *governance* untuk mencapai objektif dari perusahaan.

2.4 Domain Deliver, Service and Support (DSS)

Deliver, Service, and Support (DSS) Domain merupakan salah satu dari lima domain *COBIT 5* yang termasuk *Management of Enterprise IT*. Domain *DSS* mempunyai focus pada pengiriman data, layanan, dan dukungan yang diberikan untuk sistem informasi yang efektif dan efisien.

Berdasarkan [4] berikut ini adalah daftar proses domain Deliver, Service, and Support (DSS) pada *COBIT 5*

- a. *DSS01 Manage Operation*
- b. *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*
- c. *DSS03 Manage Problems*
- d. *DSS04 Manage Continuity*
- e. *DSS05 Manage Security Services*

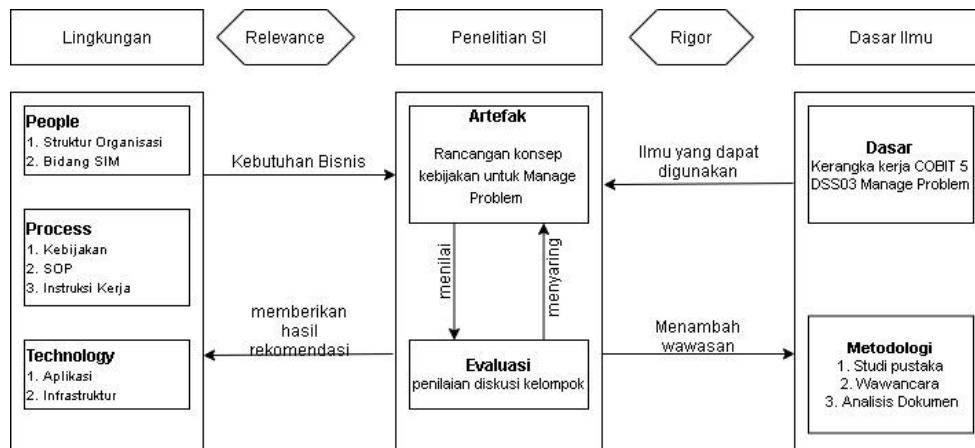
f. DSS06 Manage Business Process Controls

2.5 DSS03 Manage Problems

Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya dan memberikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.

3. Metode Penelitian

3.1 Model Konseptual



Gambar 1. Konseptual Model

Model Konseptual atau Kerangka Konseptual adalah model yang menunjukkan suatu hubungan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya untuk menganalisis masalah yang diteliti. Kerangka Konseptual dibangun berdasarkan metode Alan Hevner menggunakan paradigma design science and behavior science. Model konseptual ini digunakan sebagai acuan dalam penelitian dimana COBIT 5 sebagai pedoman utama yang digunakan.

A. Lingkungan

Dalam melakukan penelitian ini untuk memberikan perancangan kebijakan bidang SIM untuk menangani Manage Problem menggunakan Framework COBIT 5. Dalam penelitian ini, dibutuhkan beberapa aspek seperti pada aspek personal atau people berupa struktur organisasi dan bidang yang menangani bagian Manage Problem, lalu aspek proses berupa kebijakan, SOP, dan instruksi kerja dan untuk aspek teknologi berupa teknologi apa saja yang digunakan dalam penelitian ini, dalam penelitian ini yang digunakan merujuk ke metode yang di gunakan untuk membuat rancangan kebijakan, yaitu menggunakan kerangka kerja Framework COBIT 5.

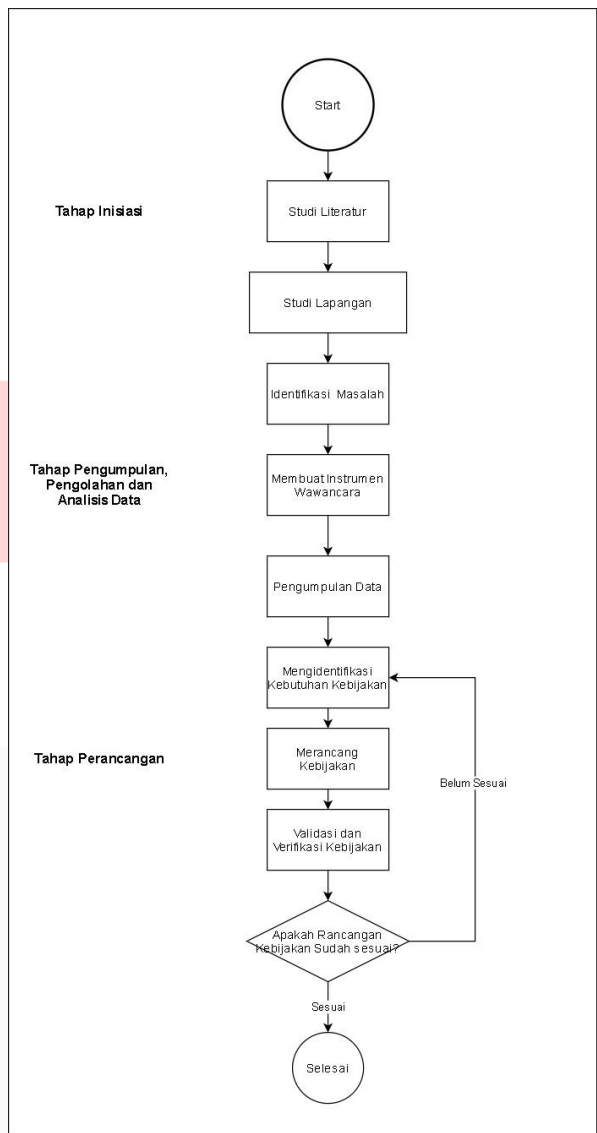
B. Dasar Ilmu

Untuk membantu dalam penelitian ini, digunakan dasar ilmu dalam melakukan penelitian, yaitu framework COBIT 5 dalam merancang kebijakan dan juga lebih tepatnya menggunakan salah satu management practice yang lebih spesifik yaitu Deliver, Service, and Support (DSS) pada subdomain Manage Problem. Selain itu, untuk referensi metode yang digunakan adalah menggunakan studi dokumen terkait, melakukan proses perancangan, dan melakukan wawancara ke perusahaan XYZ.

C. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini menghasilkan artefak berupa rancangan kebijakan yang akan di terapkan dan menjadi draft pada bidang SIM untuk bagian Manage Problem untuk membantu dalam mengambil tindakan dan proses pekerjaan agar berjalan sesuai dengan pedoman yang sudah di tetapkan.

3.2 Sistematika Penyelesaian Masalah



Gambar 2. Sistematika Penyelesaian Masalah

Berikut penjelasan Gambar 2 mengenai Sistematika Penyelesaian Masalah

A. Tahap Inisiasi

Pada tahap inisiasi, penelitian dimulai dengan studi literatur dari penelitian sebelumnya atau dengan fakta dilapangan lalu dilanjutkan dengan studi dilapangan dengan melalui wawancara langsung dengan pegawai yang ada pada bidang SIM pada Diskominfo DKI Jakarta. Melalui hasil studi dapat kita temukan masalah apa yang sering terjadi pada bidang SIM. Sehingga masalah tersebut menjadi latar belakang penelitian kami saat ini dan diteruskan dengan merumuskan masalah, tujuan, manfaat.

B. Tahap Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap perencanaan, penulis membuat pertanyaan wawancara yang berdasarkan *COBIT 5* untuk mengetahui kondisi saat ini Diskominfotik DKI Jakarta dan kebutuhan-kebutuhan yang belum tercapai, kemudian penulis melakukan wawancara dan pengumpulan data. Hasil dari wawancara tersebut menjadi panduan dalam melakukan diagnosa untuk mengetahui masalah-masalah pokok yang ada diorganisasi dan kebutuhan stakeholders. Lalu

penulis melakukan analisis terhadap data yang sudah didapatkan sebelumnya dari hasil wawancara untuk melakukan pemetaan dan analisis eksisting pada kondisi sebelumnya, yang dilanjutkan dengan mengkaji aturan saat ini dan diakhiri dengan identifikasi kebutuhan kebijakan.

C. Tahap Perancangan

Pada tahap perancangan dilakukan penyusunan atau rekomendasi kebijakan di bidang SIM Diskominfo DKI Jakarta. Hasil dari identifikasi masalah menjadi tolak ukur dalam perancangan kebijakan. Setelah menghasilkan kebijakan, maka dilakukan validasi kebijakan, apakah kebijakan yang dihasilkan sudah sesuai dengan kebutuhan saat ini.

4. Hasil Analisis

4.1 Analisis Kesenjangan

Pencatatan Masalah	
Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal
pada saat pencatatan insiden berulang hanya dilakukan jika dibutuhkan saja. Insiden yang berulang langsung dilaporkan kebagian ASN dengan melalui Chat WA	Melakukan pencatatan secara detail mengenai insiden berulang yang terjadi terkait beberapa item yang perlu ada antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Detail pengguna 2. Detail layanan 3. Detail perlengkapan 4. Waktu pencatatan masalah 5. Detail prioritas dan kategorisasi 6. Deskripsi insiden 7. Nomor pencatatan insiden 8. Penanganan yang pernah dilakukan
Kesenjangan: Pencatatan insiden berulang tidak dilakukan untuk keseleruhan item pencatatan yang seharusnya dicatat	
Kategorisasi Masalah	
Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal
Tidak melakukan kategorisasi insiden berulang	Melakukan kategorisasi masalah secara multi-level yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, yaitu dapat dilakukan berdasarkan jenis insiden berulang yang terjadi (insiden), komponen apa yang terjadi insiden berulang (insiden), serta termasuk pada kategori layanan apa komponen insiden berulang tersebut (kategori layanan)
Tidak adanya aktivitas kategorisasi insiden berulang, sehingga insiden berulang tidak diketahui kategori insidennya. Dengan demikian, tidak diketahui insiden berulang mana saja yang sering terjadi	
Prioritasi Masalah	
Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal
Tidak melakukan prioritas insiden berulang	Melakukan prioritas penanganan insiden berulang dengan memperhatikan factor impact (dampak) dan urgency (urgensi) insiden berulang tersebut untuk mengetahui insiden mana yang harus dilakukan penanganan terlebih dahulu. Selain itu, terdapat target resolution time sebagai target waktu ideal penanganan layanan.
- Tidak adanya aktivitas prioritas insiden berulang yang dilakukan.	

<ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya standar prioritasi insiden yang jelas dan formal, sehingga tidak dapat menentukan level setiap insiden berulang untuk menentukan insiden berulang mana yang harus ditangani terlebih dahulu. - Tidak adanya target waktu minimal penanganan insiden berulang untuk setiap level insiden berulang yang terjadi.
--

Tabel 1. Analisis Kesenjangan

4.2 Identifikasi Solusi

Solusi yang diberikan mengacu kepada analisis kesenjangan yang telah dianalisis. Solusi yang diberikan dapat mempengaruhi aktivitas bisnis organisasi, baik dalam menambah aktivitas atau mengurangi aktivitas yang ada. Solusi yang ditawarkan mengacu kepada proses bisnis ideal yang diperoleh pada standar acuan yang ditunjukkan pada sebagai berikut:

Aktivitas	Perubahan	Solusi
Pencatatan Masalah	Formulir pelaporan insiden berulang untuk memudahkan mengetahui item apa saja yang perlu dicatat	Dibuatkan kebijakan dan prosedur pencatatan insiden berulang yang terjadi.
Kategorisasi Insiden berulang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar kategori layanan untuk kategorisasi insiden berulang sesuai layanan terkait. 2. Dibuatkan formulir pelaporan dan pencatatan insiden 3. Prosedur pencatatan insiden berulang terkait aktivitas kategorisasi 	Dibuatkan kebijakan dan prosedur pencatatan insiden berulang terkait aktivitas kategorisasi insiden berulang.
Prioritasi Insiden Berulang	<ol style="list-style-type: none"> 1. acuan penentuan dampak dan urgensi untuk menentukan level prioritasi penanganan insiden berulang yang terjadi. 2. Dibuatkan formular pelaporan dan pencatatan insiden. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diberikan standar acuan justifikasi dampak, urgensi dan penentuan level prioritasi insiden berulang 2. Dibuatkan prosedur pencatatan insiden berulang terkait aktivitas prioritasi insiden berulang


Tabel 2. Identifikasi Solusi

4.3 Penyusunan Kebijakan dan Standard Operating Procedure (SOP)

Kebijakan dan SOP yang akan dihasilkan	Deskripsi
Kebijakan dan SOP Penanganan Insiden Berulang	Berisi mengenai langkah-langkah penanganan insiden berulang, terdiri atas sub identifikasi insiden berulang, penanganan insiden berulang dan penutupan insiden berulang

Tabel 3. Penyusunan Kebijakan dan SOP

4.4 Struktur Draft Kebijakan Manage Problem pada Bidang SIM

	Kebijakan Penanganan Insiden Berulang	Nomor Dokumen : K.1
		No. Revisi : 00
		Tanggal berlaku :
		Halaman :

Tujuan

Sebagai petunjuk atau pedoman yang dapat digunakan oleh Diskominfo dalam menangani problem insiden berulang pada basis data, aplikasi, dan integrasi.

Ruang Lingkup

1. Kebijakan ini berlaku terhadap seluruh pengguna Layanan Teknologi Informasi yang menjadi kewenangan bidang SIM mencakup basis data, aplikasi, dan integrasi.

Prinsip Umum

1. Seluruh pengguna Layanan IT pada bidang SIM bertanggung jawab dan wajib mematuhi setiap Kebijakan dan Prosedur yang terdapat dalam Kebijakan ini.
2. Seluruh Layanan IT bidang SIM berada dibawah tanggung jawab Bidang SIM, tidak dibenarkan bagi karyawan, dan atau Pengguna Sumber Daya IT Diskominfo untuk merubah, menambah, mengurangi, memindahkan, dan atau melampirkan apapun kedalam Sumber Daya IT Diskominfo tanpa melalui proses Persetujuan, dan mengetahui Bidang SIM terlebih dahulu.
3. Pelanggaran terhadap Kebijakan dan Prosedur yang terdapat dalam Kebijakan, Standarisasi dan Prosedur IT ini akan berakibat terhadap penerapan tindakan disiplin atau konsekuensi lainnya sesuai dengan tingkat pelanggaran dan peraturan yang berlaku di Diskominfo.
4. Persetujuan terhadap penggunaan Layanan IT Diskominfo sewaktu-waktu dapat di batalkan untuk sementara atau permanen yang di sebabkan oleh perilaku penggunaan yang tidak dibenarkan dan tidak bertanggung jawab.
5. Segala bentuk Informasi dan komunikasi yang menggunakan Layanan IT Diskominfo merupakan hak milik penuh dan eksklusif Diskominfo dan bukan milik karyawan.

Kebijakan dan Aturan Umum

1. Masalah yang ditangani mencakup Basis data, Integrasi, dan Aplikasi
2. Manajemen Problem mencakup kegiatan yang diperlukan untuk mendiagnosis penyebab terjadinya masalah untuk menentukan dari permasalahan yang ada. Kegiatan yang dimaksud dimulai dari identifikasi insiden berulang, penanganan insiden berulang, dan penutupan insiden berulang.
3. User bertanggung jawab dalam melaporkan masalah yang terjadi secara jelas pada ASN
4. ASN bertanggung jawab dalam menganalisis masalah yang dilaporkan oleh user untuk di analisis, lalu melakukann collect problem atau log.
5. Tenaga Ahli bertanggung jawab dalam membantu ASN jika tidak dapat melakukan penyelesaian masalah.
6. Untuk setiap masalah yang terjadi perlu menentukan kategori layanan yang terkait dengan insiden berulang yang diidentifikasi.

7. Dalam menentukan insiden berulang mana yang perlu diprioritaskan, Bidang SIM perlu memerhatikan dampak dan urgensi terkait insiden berulang yang telah diidentifikasi, sehingga mengetahui insiden berulang mana yang perlu ditangani terlebih dahulu.
8. Penentuan level urgensi mengacu pada nomor 7 dan berikut merupakan level urgensi dan prioritas yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Level Urgensi	
Level	Qualifying
High	a. Pekerjaan yang terganggu sangat mendesak dan bergantung dengan waktu (≤ 1 hari) b. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat
Medium	a. Pekerjaan yang terganggu memiliki Batasan waktu yang tidak mendesak (waktu keharusan penyelesaian 2-4 hari) b. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani
Low	a. Tidak ada pekerjaan yang terganggu (waktu keharusan penyelesaian ≥ 5 hari) b. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani
Level Dampak	
Level	Qualifying
High	Seluruh proses bisnis terhenti tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya
Medium	Terdapat proses bisnis yang terganggu
Low	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Tabel 4. Level Urgensi dan Dampak

Prioritas

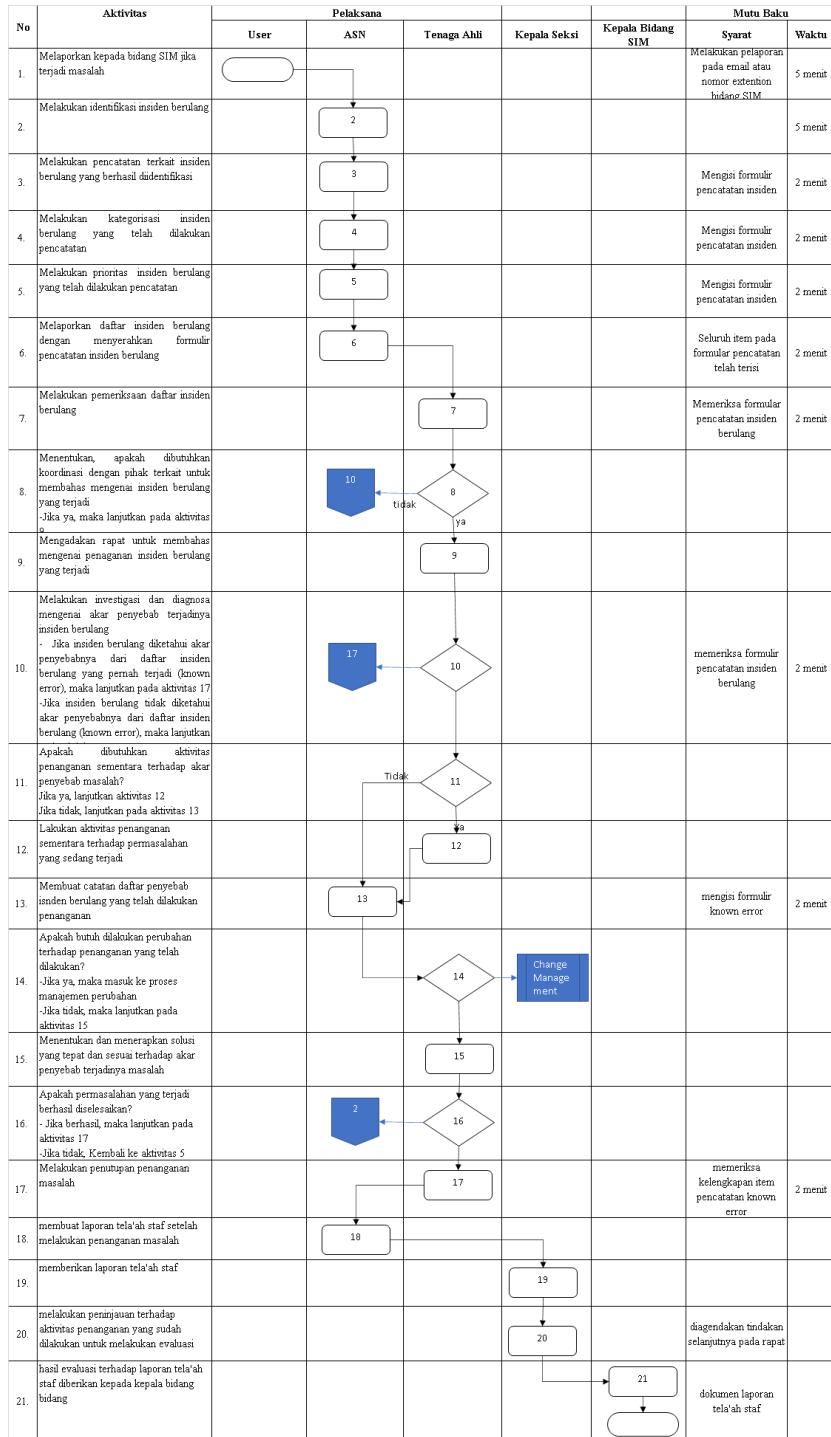
Berdasarkan tabel urgensi diatas, dapat ditentukan level prioritas penanganan yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:

Dampak			Urgensi
Low	Medium	High	
2 – Medium	1 – High	1 – High	High
3 – Low	2 – Medium	1 – High	Medium
3 – Low	3 – Low	2 – Medium	Low

Setiap level priortitas penanganan yang diidentifikasi, memiliki waktu respon dan waktu penyelesaian yang berbeda-beda sesuai dengan jenis layanan yang ditangani.

9. Dalam penanganan permasalahan wajib menggunakan standar acuan dalam menangani masalah
10. Jika sudah menangani masalah yang terjadi, dilakukan penutupan masalah
11. Semua hasil penanganan masalah perlu didokumentasikan dan dilaporkan kepada kepala bidang atau pimpinan untuk meninjau hasil dari penanganan masalah.

4.5 SOP Penanganan Insiden Berulang



Gambar 3. SOP Penanganan Insiden Berulang

5. Kesimpulan

Perancangan Kebijakan dan SOP *Manage Problem* pada bidang SIM berdasarkan kondisi yang ada pada saat ini yang disesuaikan dengan kondisi ideal dari aktivitas Framework *COBIT 5* pada domain *DSS03 Manage Problem*. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan aktivitas pencatatan, kategorisasi, dan prioritas pada penanganan masalah belum dilakukan pada saat melakukan aktivitas pekerjaan pada Bidang SIM. Dari hasil analisis kesenjangan tersebut

diberikan solusi untuk membantu dalam penanganan masalah yang terjadi yaitu terdapat satu kebijakan dan SOP yang dapat dijadikan pedoman untuk membantu dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan bidang SIM Diskominfotik DKI Jakarta dalam menangani masalah yang terjadi.

REFERENSI

- [1] R. S. Haryanto Tanuwijaya, "Comparison of CobiT Maturity Model and Structural Equation," *International Journal of Computer Science and Network Security*, p. 81, 10.
- [2] S. Lee, P. J. Costello and K. C. Lee, "Hierarchical Balanced Scorecard-Based Organizational Goals and the Efficiency of Controls Processes," *Science Direct*, p. 273, 2021.
- [3] S. De Haes and W. Van Grembergen, "Enterprise Governance of Information Technology," in *Enterprise Governance of Information Technology*, Boston, Springer, 2015.
- [4] ISACA, COBIT 5 Enabling Process, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [5] A. Leo, Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [6] Jogiyanto, "Analisis dan Desain Sistem," Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2005, p. 196.
- [7] S. D. Haes and W. V. Grembergen, Enterprise Governance of Information technology : achieving strategic alignment and value, New York: Springer, 2009.
- [8] ISACA, A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [9] ISACA, "COBIT 5 A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT," Rolling Meadows, ISACA, 2012, p. 14.
- [10] ISACA, COBIT IMPLEMENTATION, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [11] M. S. Komang, "Perancang Tata Kelola Teknologi Informasi Di PT INTI (Industri Telekomunikasi Indonesia) Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain Build, Acquire, And Implement (BAI)," *Open Library Telkom University*, pp. 2-3, 2015.
- [12] I. W. Suwendra, Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan, Bali: Nilacakra Publishing House, 2018.
- [13] H. & S. R. Tanuwijaya, "Comparison of CobiT Maturity Model and Structural Equation," *International Journal of Computer Science and Network Security*, p. 81, 2010.
- [14] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [15] A. Kadir, in *Pengenalan Sistem Informasi*, ANDI, 2007, pp. 7-9.
- [16] Hendri, "Assessment Tingkat Kapabilitas Sumber Daya Layanan Akademik Menggunakan Kerangka Kerja (Framework) Cobit 5 Process Assessment Model (PAM) Pada Stikom Dinamika Bangsa Jambi," *Jurnal Ilmiah Media SISFO Vol. 10 No. 2*, p. 604, 2016.
- [17] T. Oktarina, "TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN COBIT 5," *Jurnal Informanika, Volume 3 No.2*, pp. 31-37, 2017.
- [18] ISACA, COBIT 5 Framework, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [19] E. d. R. Chrismantya, "ANALISIS DAN DESAIN SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN KARYAWAN," *JURNAL UNIVERSITAS BRAWIJAYA*, p. 116, 2017.