

Analisis Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Layanan Pengaduan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 DOMAIN APO (APO11) Pada LaporanGub

Analysis Of The Level Of Service Complaint Information System Capabilities Use The COBIT Framework 5 Domain APO (APO11) At LaporanGub

Eli Martohap Sinaga¹, Dwi Eko Waluyo²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

^{1,2}Jl. Nakula I, No. 5-11, Semarang, Kode Pos 50131, Telp. (024) 3515261, 3520165 Fax: 3569684

Abstrak

Sistem Layanan Pengaduan LaporanGub produk yang digagas oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah untuk mempermudah masyarakat Jawa Tengah dalam melakukan pengaduan terkait dengan kinerja atau pelayanan. Penelitian analisis kinerja sistem berfokus pada domain Align, Plan and Organize (APO11) pada framework COBIT 5. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sistem manajemen mutu, Tingkat Kapabilitas dan strategi perbaikan untuk peningkatan layanan dan penilaian kinerja IT. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian data tersebut diolah untuk mendapatkan nilai tingkat kapabilitas dan kesenjangan. Hasil yang diperoleh Capability Level APO11 pada LaporanGub kondisi saat ini adalah level 3 dengan nilai kematangan 2,79 (Established Process) dengan level yang ingin dicapai adalah level 4 (Predictable Process). Sehingga untuk menutupi kesenjangan (gap) yang terdapat pada LaporanGub dapat melakukan rekomendasi yang diberikan untuk proses mencapai target level yang diinginkan.

Kata Kunci : *COBIT 5, Domain APO11, Sistem Manajemen Mutu, capability level, tingkat kesenjangan (gap).*

Abstract

LaporanGub complaints Service system products that are developed by the Government of the province of Central Java to Central Java community facilitate the conduct complaint related to performance or service. System performance analysis research focuses on domains Align, Plan and Organize (APO11) on the framework COBIT 5. The purpose of this research is to know the quality management system, the level of Capability and strategy for improvement of service improvement and performance assessment of IT. Method of data collection in this study using study documents, questionnaires and interviews and then the data is processed to obtain the value of the level of capabilities and gaps. The results obtained at the APO11 Level Capability LaporanGub current conditions is a level 3 maturity value 2.79 (Established Process) with the level to be achieved is a level 4 (Predictable Process). So to cover gap contained on LaporanGub may perform the recommendations given to the process of achieving the level of desired nestling.

Keywords : *COBIT 5, Domain APO11, Quality Management System, The Capability Level, The Level of Disparity (Gaps).*

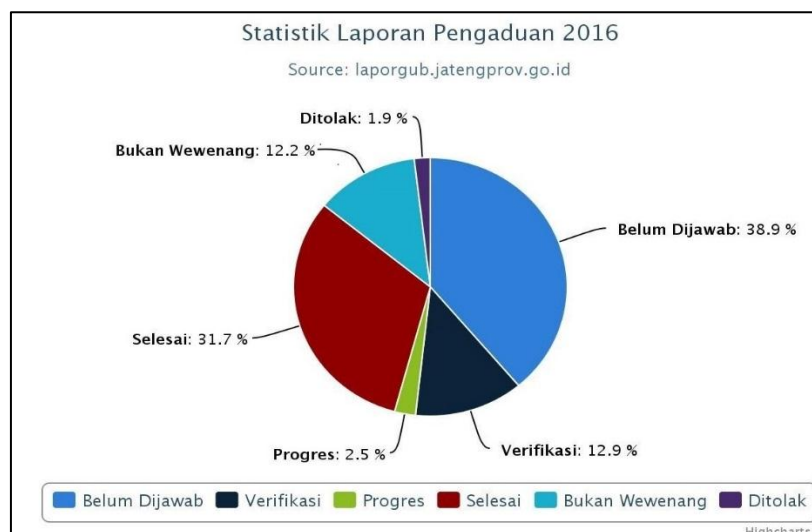
1. PENDAHULUAN

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintahannya. Pelayanan yang baik akan memberi dampak positif pada kinerja pemerintahan itu sendiri, jika Pemerintah mampu menciptakan kondisi seperti ini maka Pemerintahan tersebut bisa dibilang menuju pada terselenggaranya asas-asas good governance yang tentunya diharapkan oleh semua masyarakat [1].

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bagi kementerian dan lembaga pemerintah merupakan suatu harapan dalam upaya perbaikan pelayanan pendayaguna aparatur negara dan revormasi birokrasi, penyelenggara pelayanan publik harus menyelenggarakan pelayanan yang baik. Dalam proses peraturan pemerintah tersebut disebutkan penyelenggara pelayanan publik kementerian dan lembaga Pemerintahan akan mendapat sanksi bila tidak melaksanakan amanah tersebut mulai dari administrasi, teguran tertulis sampai pemberhentian [2].

Gubernur Provinsi Jawa Tengah mengupayakan penyediaan pengaduan masyarakat melalui suatu layanan aspirasi dan pegaduan secara online dengan sebuah website LapoGub dalam fungsi pengawasan kinerja pemerintah dan pengaduan masyarakat. Masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas tersebut untuk menyampaikan permasalahan apa saja yang ada di tengah masyarakat, langsung melaporkannya.

Sistem tersebut dinilai kurang efektif karena masih ada laporan pengaduan masyarakat yang tidak direspon atau tidak ditindak lanjuti. Hal ini diperkuat dari data Ombudsman Republik Indonesia (ORI) pada tahun 2015 terdapat khusus sebanyak 125 laporan dari masyarakat tentang keluhan pelayanan publik yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Dari semua laporan yang masuk yang bisa diselesaikan hanya 34 kasus [3].



Gambar 1. Statistik Laporan Pengaduan

Permasalahan selanjutnya yaitu, tidak adanya standarisasi kualitas data informasi yang disajikan untuk menangani masalah dan memaksimal tujuan dari diterapkan sistem pelayanan publik, Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah harus melakukan evaluasi dan perbaikan serta melakukan pengukuran pengendalian internal sistem LapoGub secara berkala agar kinerja dari sistem yang sudah ada jadi lebih baik dan mendukung kinerja Pemerintahan.

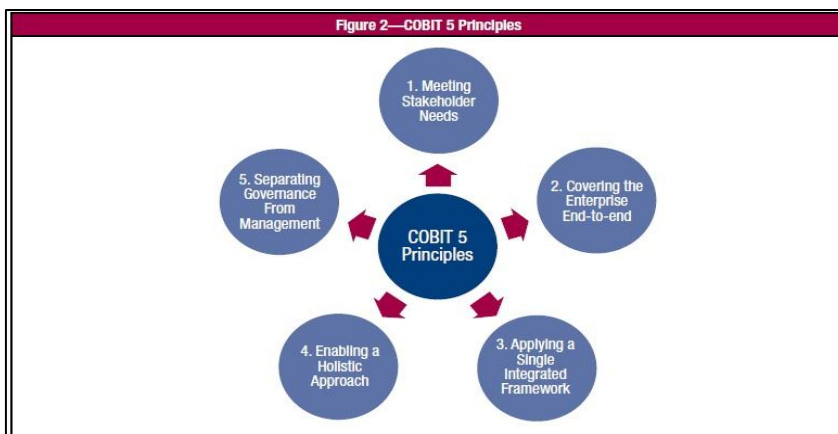
Evaluasi kinerja pelayanan Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah perlu dilakukan untuk mendukung visi misi dari lembaga pemerintahan terkait dengan pelayanan yang ingin diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas, efektifitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan Stakeholder. Proses tata kelola yang

akan digunakan adalah dengan menggunakan COBIT 5 dengan Domain APO (*Align, Plan, Organize*) karena memberikan panduan solusi penyediaan layanan dan dukungan strategi serta mengidentifikasi resiko yang merupakan cara terbaik TI dalam berkontribusi pada pencapaian tujuan Organisasi. realisasi visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk prespektif yang berbeda, dalam domain APO terdapat 13 proses yang dapat digunakan salah satunya APO11 (*Manage Quality*). Tujuan dari APO11 adalah memastikan pencapaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan tingkat efektifitas suatu sistem [4].

2. METODE PENELITIAN

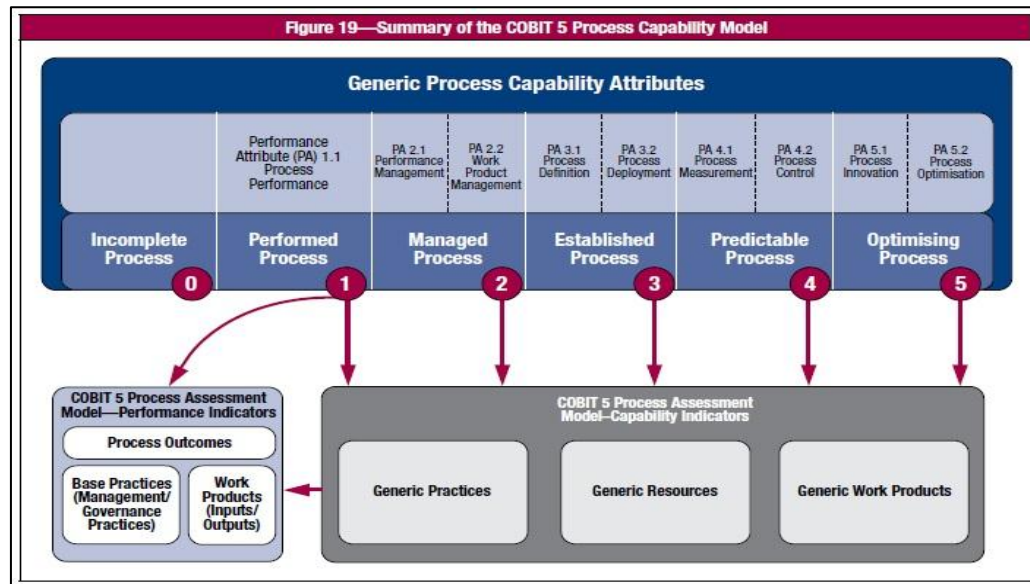
Evaluasi adalah suatu proses sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, medeskripsikan, menginterpretasikan dan menyadikan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai bagaimana perbedaan pencapaiannya itu dengan suatu standard tertentu untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara atau selisih keduanya serta bagaimana mamfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan yang ingin diperoleh serta menyusun kebijakan maupun program selanjutnya.

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) mendefinisikan prioritas pelaksanaan, perbaikan dan jaminan tata kelola dari teknologi informasi berdasarkan strategi tujuan perusahaan



Gambar 2. Lima Perinsip COBIT 5

COBIT 5 menyediakan prinsip, praktek, alat analisis dan model secara global dan dirancang untuk membantu memaksimalkan kepercayaan pimpinan bisnis dan TI mengenai nilai dari informasi dan asset teknologi informasi. Tingkat kapabilitas merupakan kemampuan proses dalam meraih tingkat *capability* yang ditentukan oleh atribut proses [3]. Berikut ini merupakan gambar ketentuan *rating level* dan proses atribut untuk mengukur tingkat kapabilitas yang dicapai.



Gambar 3. Model Kapabilitas COBIT 5

2.1 Align, Plan and Organize (APO11) Manage Quality

Mendefinisikan dan mengkomonikasikan persyaratan kualitas semua proses, prosedur, dan hasil, termasuk kontrol pemantauan dan bukti penggunaan praktik dan upaya terus menerus standarisasi perbaikan dan efisiensi suatu sistem. Tujuan dari semua proses tersebut adalah memastikan pencapaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas pelayanan yang baik dan konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan stakeholder. Berikut adalah aktivitas-aktivitas yang terkait pada APO11 Mengelola Kualitas (*Manage Quality*) [4]:

1. APO11.01 Membangun sistem manajemen mutu.
2. APO11.02 Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur.
3. APO11.03 Manajemen mutu fokus pada pelanggan.
4. APO11.04 Melakukan monitoring kualitas, kontrol dan ulasan.
5. APO11.05 Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan.
6. APO11.06 Memastikan perbaikan secara terus menerus.

2.2 Metode Guttman

Dalam proses penghitungan atau pengolahan data dilakukan dengan metode penghitungan Guttman. Skala Guttman ini digunakan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang kita buat seperti contohnya 'iya' dan 'tidak' dan 'tidak yakin' atau 'setuju' dan 'tidak setuju'. Hasil yang diperoleh akan dikonversi ke nilai 0 dan 1. Misalnya jawaban 'tidak' akan dikonversi ke dalam nilai 0 sedangkan jawaban 'iya' dikonversi ke dalam nilai 1. Dan selanjutnya hasil konversi akan dilakukan normalisasi dengan membagi nilai total dengan jumlah pertanyaan yang ada pada setiap levelnya. Setelah normalisasi dilakukan perhitungan rata-rata dengan membagi total nilai jawaban dengan jumlah responden.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan seperti studi dokumen dengan mempelajari buku, file, dan sumber-sumber informasi yang berkaitan dengan topik, Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan karyawan atau SKPD terkait. Kuesioner berisi pernyataan tentang aktivitas atau proses yang berlangsung pada APO11 (*Manage Quality*), penyusunan kuesioner ini sesuai dengan standar yang ada pada COBIT 5 domain APO11. Berikut ini beberapa contoh kuesioner Domain APO11 :

Tabel 1 Kuesioner APO11.01 Membangun sistem manajemen mutu

Level	No	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Tidak ada kerangka kerja bisnis yang mengidentifikasi persyaratan dan kualitas yang dibutuhkan instansi		
	2	Tidak ada peran, tugas, dan tanggung jawab yang didefinisikan secara jelas dalam struktur organisasi.		
01	1	Adanya proses meraih tujuan dalam mengidentifikasi persyaratan dan kualitas yang dibutuhkan instansi pada kerangka kerja bisnis.		
	22	Adanya proses meraih tujuan dalam mendefinisikan secara jelas peran, tugas, dan tanggung jawab dalam struktur organisasi.		
02	11	Adanya perencanaan, monitoring, dan penyesuaian terhadap identifikasi persyaratan dan kualitas yang dibutuhkan instansi pada kerangka kerja bisnis.		
	22	Adanya perencanaan, monitoring, dan penyesuaian terhadap pendefinisian peran, tugas, dan tanggung jawab dalam struktur organisasi.		
3	1	Adanya implementasi peran, tugas, dan tanggung jawab dalam sesuai dengan SOP yang ada.		
	2	Adanya implementasi dari perencanaan LapoGub yang sesuai dengan kriteria manajemen mutu.		

Tabel 2 Kuesioner APO11.02 Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktek dan prosedur.

Level	No	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Tidak ada pendefinisian standar manajemen mutu, praktek dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan kerangka kontrol TI dan tidak menggunakan praktik terbaik untuk peningkatan dan penyesuaian praktik mutu.		
	2.	Tidak ada pertimbangan tentang manfaat dan biaya sertifikasi kualitas.		

1	1.	Adanya proses meraih tujuan dalam mendefinisikan standar manajemen mutu, praktek dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan kerangka control TI dan menggunakan praktik terbaik untuk referensi peningkatan.		
	2.	Adanya proses mencapai tujuan dalam mempertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi kualitas.		
2	1.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian dalam mendefinisikan standar manajemen mutu, praktek dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan kerangka kontrol TI dan menggunakan praktik terbaik untuk referensi peningkatan dan penyesuaian praktik mutu organisasi.		
	2.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian dalam mempertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi kualitas.		
3	1	Adanya implementasi standar manajemen mutu, praktek dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan kerangka kontrol TI yang telah didefinisikan		
	2	Adanya implementasi dalam mempertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi kualitas.		

Tabel 3 Kuesioner APO11.03 Manajemen mutu fokus pada pelanggan.

Level	No	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Manajemen mutu tidak fokus dalam menentukan kebutuhan pelanggan dan tidak menjamin keselarasan antara standar yang telah ditetapkan dengan praktek yang sebenarnya terjadi.		
	2.	Tidak ada pengelolaan antara kebutuhan bisnis dan harapan untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI dan solusi baru dalam mempertahankan kriteria penerimaan kualitas.		
1	1.	Ada proses mencapai tujuan dalam menentukan kebutuhan pelanggan dan menjamin keselarasan antara standar yang telah ditetapkan dengan praktek yang sebenarnya terjadi.		
	2.	Ada proses mencapai tujuan dalam mengelola kebutuhan bisnis dan harapan pelanggan untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI dan solusi baru dalam mempertahankan kriteria penerimaan kualitas.		
2	1.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian terkait kebutuhan pelanggan dan menjamin keselarasan antara standar yang telah ditetapkan dengan praktek yang sebenarnya terjadi.		

	2.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian terkait pengelolaan kebutuhan bisnis dan harapan untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI dan solusi baru dalam mempertahankan kriteria penerimaan kualitas.		
3	1	Adanya implementasi terkait penentuan kebutuhan LaporGub sehingga keselarasan dari standar dan praktik yang sebenarnya dapat dipastikan.		
	2	Adanya implementasi pengelolaan kebutuhan dan harapan untuk setiap proses layanan operasional TI dan solusi baru .		

Tabel 4 Kuesioner APO11. 04 Melakukan monitoring kualitas, kontrol dan ulasan.

Level	No	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Tidak ada pemantauan kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan dan sistematis dengan menjelaskan, mengukur, menganalisa, memperbaiki dan mengendalikan proses.		
	2.	Tidak ada persiapan dalam melakukan tinjauan kualitas.		
1	1.	Ada proses meraih tujuan dalam memantau kualitas layanan secara berkelanjutan dan sistematis dengan menjelaskan, mengukur, menganalisa, memperbaiki dan mengendalikan proses.		
	2.	Ada proses meraih tujuan dalam mempersiapkan dan melakukan tinjauan kualitas.		
2	1.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pemantauan kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan dan sistematis dengan menjelaskan, mengukur, menganalisa, memperbaiki dan mengendalikan proses.		
	2.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian dalam mempersiapkan dan melakukan tinjauan kualitas.		
3	1	Adanya implementasi dalam mempersiapkan dan melakukan tinjauan kualitas.		
	2	Adanya implementasi dalam mengontrol audit proses dan audit hasil proses.		

Tabel 5 Kuesioner APO11. 05 Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan

Level	No	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Tidak ada integrasi antara praktek manajemen mutu dan praktek pengembangan solusi.		

	2.	Tidak ada pemantauan tingkat layanan secara terus-menerus dan tidak menggabungkan praktek manajemen mutu dalam proses pemberian layanan.		
1	1.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian dalam mengintegrasikan praktek manajemen mutu dan praktek pengembangan solusi.		
	2.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian tingkat layanan secara terus-menerus dan menggabungkan praktek manajemen mutu dalam proses pemberian layanan.		
2	1.	Ada proses mencapai tujuan dengan mengintegrasikan praktek manajemen mutu dan praktek pengembangan solusi.		
	2.	Ada proses mencapai tujuan terkait pemantauan tingkat layanan secara terus-menerus dan menggabungkan praktek manajemen mutu dalam proses pemberian layanan.		
3	1	Ada implementasi mengintegrasikan praktek manajemen mutu dan praktek pengembangan solusi dari LapoGub.		
	2	Ada implementasi pemantauan tingkat layanan secara terus-menerus dan menggabungkan praktek manajemen mutu dalam proses pemberian layanan.		

Tabel 6 Kuesioner APO11.06 Memastikan perbaikan secara terus menerus.

Level	No	Pertanyaan	Jawaban	
			Ya	Tidak
0	1.	Tidak secara teratur menjaga komunikasi tentang kebutuhan dan manfaat dari perbaikan yang dilakukan		
	2.	Tidak ada rencana kerja untuk berbagi praktek-praktek terbaik dan untuk menangkap informasi tentang cacat dan kesalahan sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk selanjutnya		
1	1.	Ada proses meraih tujuan terkait komunikasi secara teratur tentang kebutuhan dan manfaat dari perbaikan yang dilakukan		
	2.	Ada proses meraih tujuan dalam membangun rencana kerja untuk berbagi praktek-praktek terbaik dan untuk menangkap informasi tentang cacat dan kesalahan sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk selanjutnya		
2	1.	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian komunikasi kebutuhan dan manfaat dari perbaikan yang dilakukan		
		Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian		

	2.	dalam membangun progam kerja untuk berbagi praktek terbaik dan untuk menangkap informasi.		
3	1	Ada implementasi komunikasi secara teratur tentang kebutuhan dan manfaat dari perbaikan yang dilakukan		
	2	Ada implementasi identifikasi kesalahan yang berulang dengan menentukan akar penyebabnya, mengevaluasi dampak dan hasilnya,		

2.4 Metode Analisis

1. Analisis Tingkat Kapabilitas

Analisis tingkat kapabilitas dilakukan berdasarkan hasil kuesioner mengenai tata kelola terkait proses pengaduan layanan masyarakat melalui LapOrGub yang mengacu pada domain APO (*Align, Plan, Organize*).

2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Penentuan gap yang dilakukan dari analisis hasil keusioner yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas, dari hasil tersebut dapat menganalisa kesenjangan (*Gap*) yang terdapat dari hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

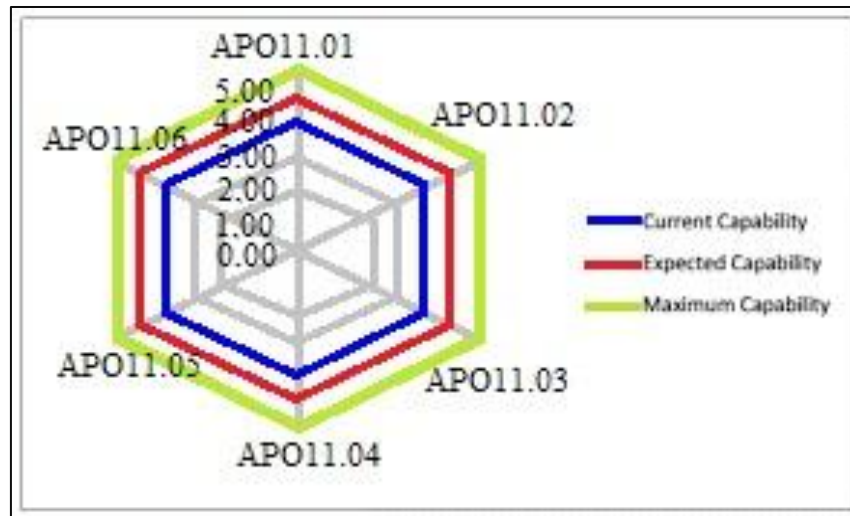
3.1 Hasil Tingkat Kapabilitas

Tabel 7 Hasil Nilai Kapabilitas APO11

Domain	Capability Level	Expected Level	Maximum Level
APO11.01	2,77	4	5
APO11.02	2,70	4	5
APO11.03	2,77	4	5
APO11.04	2,85	4	5
APO11.05	2,84	4	5
APO11.06	2,83	4	5
JUMLAH	16,77		
RATA2 CAPABILITY LEVEL (CAPABILITY LEVEL)	2,79	4	5
Rating by Criteria	Level 3 Established Process	Level 4 Predictable	Level 5 Optimise Process

Berdasarkan tabel pencapaian level hasil kuesioner dan rakapitulasi hasil kuesioner tiap domain maka tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait *Manage Quality* saat ini adalah level 3 dengan nilai kematangan 2,79 yaitu (*Established Process*). Berdasarkan diagram interpretasi data kondisi yang ideal

adalah level 4 (*Predictable Process*) sehingga terdapat *gap* sebesar 1,21 Berikut ini gambaran interpretasi data APO11 (Membangun Kualitas) :



Gambar 4. Diagram Interpretasi Data

3.2 Temuan *Gap* dan Rekomendasi

Penentuan *gap* yang didapat dari analisis hasil kuesioner yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan. Berikut merupakan temuan *gap* yang ada pada Proses Atribut :

Tabel 8 Hasil Temuan *Gap*

Proses		Temuan <i>Gap</i>
Level 2	PA 2.1 (<i>Performance Management</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum ada proses penyesuaian manajemen kualitas TI dengan Sistem kualitas LapoGub secara keseluruhan. b. LapoGub tidak melakukan penilaian dan target yang ingin dicapai untuk menilai tingkat manajemen mutu pelayanan.
Level 3	PA 3.1 (<i>Process Definition</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum ada proses pendefinisian standar manajemen mutu, praktik dan prosedur sesuai dengan standar kontrol IT. b. Tidak ada proses penyesuaian untuk praktik Organisasi sesuai dengan persyaratan kontrol IT.
	PA 3.2 (<i>Process Deployment</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum ada proses pengelolaan akan kebutuhan layanan operasional dan solusi baru dalam mempertahankan kualitas mutu pelayanan. b. Belum adanya proses pendefinisian dan pengukuran untuk mendorong peningkatan kualitas mutu pelayanan yang sejalan dengan tujuan dan sasaran mutu yang ingin dicapai.

Level 4	PA 4.1 (<i>Process Measurement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum adanya proses mengintegrasikan praktik manajemen dan pengembangan solusi untuk meningkatkan proses terkait pelayanan. b. Tidak adanya proses peningkatan kualitas layanan secara terus menerus dan menggabungkan praktik manajemen mutu dalam proses pemberian layanan yang lebih baik.
	PA 4.2 (<i>Process Control</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum ada proses identifikasi terkait proses perbaikan secara terus menerus. b. Tidak ada proses penerapan kualitas yang baik dan membagikannya pada yang lain untuk mendorong peningkatan pelayanan.

- a. PA 2.1 (*Performance Management*) : Membuat program kerja dan target yang ingin dicapai dan membuat rencana jika target yang telah ditetapkan tidak tercapai. Mengidentifikasi penyebab target tidak tercapai, kemudian menentukan langkah yang sesuai dengan kondisi yang terjadi untuk menghindari efek dari target yang tidak tercapai berimbas buruk pada program selanjutnya.
- b. PA 3.1 (*Process Definition*) : Mengidentifikasi dan klasifikasi kebutuhan infrastruktur dan peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung proses kerja dan mengidentifikasi metode yang sesuai dengan kebutuhan serta mendukung dalam proses pencapaian target yang direncanakan sehingga setiap program kerja tidak hanya menjadi wacana saja melainkan benar-bener dilakukan.
- c. PA 3.2 (*Process Deployment*) : Membuat standar kompetensi untuk penyesuaian perekrutan tenaga atau sumber daya manusia yang dibutuhkan sesuai dengan kriteria pekerjaan dan Laporan juga disarankan membuat Standar Operasional Prosedur dalam perekrutan tenaga kerja
- d. PA 4.1 (*Process Measurement*) : Merencanakan tindakan yang perlu dilakukan untuk peningkatan proses yang telah dijalankan agar lebih efektif dan efisien dan Menetapkan tujuan yang ingin dicapai dari peningkatan performa proses serta membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengukur performa proses.
- e. PA 4.2 (*Process Control*) : Menganalisa hasil pengukuran yang bertujuan untuk menentukan masalah yang harus lebih diperhatikan untuk diperbaiki dan Mengidentifikasi, mengimplementasikan hasil tindakan koreksi dalam penanganan sumber masalah kemudian melakukan tindakan pada sumber masalah.

4. KESIMPULAN

1. Hasil evaluasi dari *Capability Level* pada COBIT 5 untuk proses APO11 *Manage Quality* cenderung berada pada level 3 dengan nilai kematangan 2,79, (*Established Process*) dengan nilai kematangan 2,79 yang berarti semua telah diidentifikasi dan dijalankan sesuai dengan standar formal dan didokumentasi.
2. Mengimplementasikan strategi perbaikan secara bertahap untuk level kapabilitas tata kelola TI yang lebih baik sesuai dengan rekomendasi yang disarankan.

5. SARAN

Diharapkan hasil rekomendasi pada penelitian ini dapat diimplementasikan oleh internal LapoGub untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah.

1. Secara keseluruhan Sistem LapoGub masih berada pada level 3 dengan nilai 2,79 atau (*Established Process*) tetapi kondisi ideal yang diharapkan adalah level 4 (*Predictable Process*) yang artinya proses yang nantinya dibangun dioperasikan dengan batasan-batasan tertentu agar dapat diukur sejauh mana proses tersebut mencapai tujuan dalam mendukung tujuan serta menghasilkan proses yang lebih stabil dan dapat diprediksi kedepannya.
2. Penilitan berikutnya dapat melakukan analisis tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja tata kelola TI lainnya seperti ITIL, COSO, PMBOOK dll, atau mengembangkan penelitian ini dengan melakukan audit secara keseluruhan dengan menggunakan domain APO (*Align, Plan, Organize*). Sehingga menghasilkan pengolahan data yang bervariasi yang nantinya dapat dijadikan alat ukur perbandingan yang sesuai dengan objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R, "Kualitas Pelayanan Publik (Publik Servis)," *Good Governance*, 2011.
 - [2] Peraturan Pemerintah No. 96, Jakarta, 2012.
 - [3] Ombudsman, "Better Practice Guide To Complaint Handling," 14 April 2012. [Online]. [Diakses 29 Februari 2016].
 - [4] ISACA, Framework COBIT 5, 2012.
-