

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian tugas akhir ini mengacu ke beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, antara lain:

Penelitian Ciptaningrum, dkk (2015) menyatakan bahwa keamanan informasi pada era Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini sangat penting. Kerentanan *Information Exchange Environment* (IEE) telah meningkat sebagai ancaman menjadi lebih luas dan rumit, maka dari itu, keamanan informasi telah menjadi masalah yang mendasar untuk bisnis, organisasi, dan pemerintahan (Hassanzadeh et al., 2014: 98). Sudah tujuh (7) tahun berlalu sejak ditetapkannya Peraturan Walikota tentang Standar Operasional dan Prosedur Manajemen Pengamanan Sistem Informasi dan Komunikasi pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Selama kurun waktu ini, Pemerintah Kota Yogyakarta belum pernah melaksanakan audit terhadap Keamanan Sistem Informasi. Melalui audit keamanan sistem informasi pada Pemerintah Kota Yogyakarta ini diharapkan mampu mengetahui tingkat kapabilitas keamanan sistem informasi pada Pemerintah Kota Yogyakarta (Ciptaningrun, dkk, 2015).

Penelitian Maskur (2016) menyatakan bahwa tata kelola teknologi informasi (TI) adalah bagian yang relatif baru dari tata kelola perusahaan yang berfokus pada manajemen dan penilaian sumber daya TI strategis. Tujuan utama dari tata kelola TI adalah untuk mengurangi risiko dan memastikan bahwa investasi dalam sumber daya TI menambah nilai bagi perusahaan. Tata Kelola IT (ITG) adalah solusi penting dan unik untuk memastikan hasil yang positif. Teknologi Informasi (TI) memiliki peran penting mewujudkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *Good Governance*. Memastikan penggunaan TI tersebut benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan maka diperlukan tata kelola TI. Pemerintah Kabupaten Jeneponto belum memiliki tata kelola dalam melakukan investasi TI. COBIT 5 dapat digunakan sebagai kerangka kerja dalam penyusunan tata kelola TI,

karena COBIT 5 menyediakan panduan lengkap dan komprehensif yang dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan TI dan memberikan nilai melalui tata kelola dan manajemen yang efektif. (Maskur, 2016)

Penelitian Ruslie (2017) menyatakan bahwa *CobIT 5* adalah versi *update* dari *CobIT 4.0/4.1*. *CobIT 5* terdapat proses-proses baru yang sebelumnya belum ada di *CobIT 4.1*, serta beberapa modifikasi pada proses-proses yang sudah ada sebelumnya di *CobIT 4.1*. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa model referensi proses *CobIT 5* ini sebenarnya mengintegrasikan konten *CobIT 4.1*, *Risk IT* dan *Val IT*. Sehingga proses-proses pada *CobIT 5* ini lebih holistik, lengkap dan mencakup aktifitas bisnis dan *IT* secara *end-to-end* (Ruslie, 2017).

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran *Framework* COBIT yang dijalankan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1.

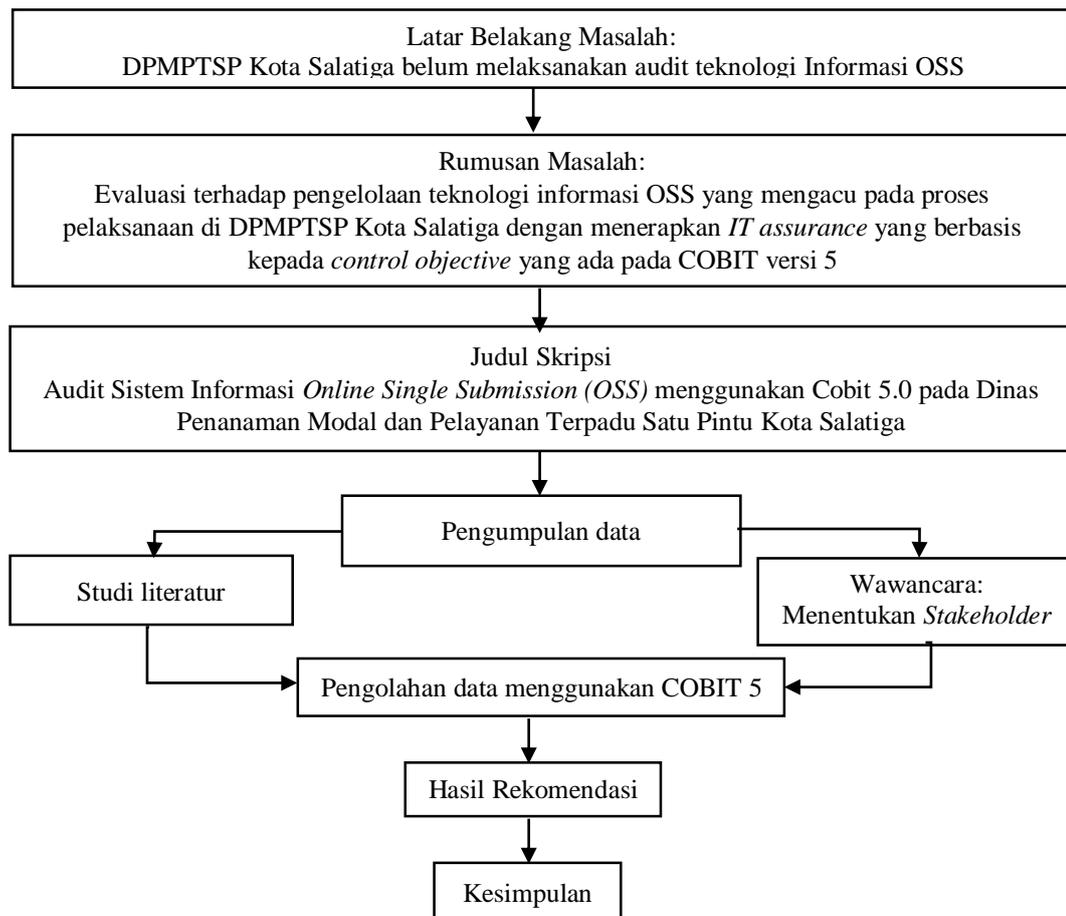
Penjelasan kerangka pemikiran dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan latar belakang masalah, yaitu DPMPTSP Kota Salatiga belum melaksanakan audit teknologi Informasi OSS 1.1
2. Rumusan Masalah:
Evaluasi terhadap pengelolaan teknologi informasi OSS yang mengacu pada proses pelaksanaan di DPMPTSP Kota Salatiga dengan menerapkan *IT Assurance* yang berbasis kepada *control objective* yang ada pada COBIT versi 5
3. Menentukan judul skripsi yaitu Audit Sistem Informasi *Online Single Submission (Oss)* Menggunakan Cobit 5.0 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga
4. Mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan studi literatur dan melaksanakan wawancara dengan *Stakeholder* (DPMPTSP), antara lain Dra. SULISTYANINGSIH, MT selaku Kepala Dinas, SUPRIYONO, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan, ALI EKO WIDI NUGROHO, SH selaku Kepala Bidang Perizinan, bapak ALFONSIUS DIMAS ADITYO, SS selaku *Help Desk* dan NOURMALINA AYU SEKARINI, A.Md selaku

Pranata Komputer untuk menentukan *Stakeholder Needs* yang nantinya akan dimasukkan kedalam *framework COBIT 5*

5. Pengolahan data menggunakan COBIT 5 dilaksanakan dengan memasukkan stakeholder needs dan hasil wawancara yang telah dilaksanakan. Di dalam COBIT 5 ini akan diketahui level tata kelola OSS yaitu dengan melaksanakan lima tahapan pada *framework COBIT 5* sesuai dengan data yang didapatkan pada saat wawancara.
6. Hasil pengolahan menggunakan *framework COBIT* tersebut akan didapatkan tingkat atau level yang menunjukkan OSS tersebut berada pada level yang dihasilkan oleh *framework COBIT 5*.

Memberikan kesimpulan dari hasil audit menggunakan *framework COBIT* dan melaporkannya kepada DPMPTSP Kota Salatiga sebagai bahan masukan tentang tata kelola OSS 1.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Dasar Teori

1. *OSS (Online Single Submission)*

Sistem *OSS* merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan melalui elektronik (Anonim, 2019).

Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), yang lebih mudah disebut dengan nama generik *OSS* ini hadir dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, yang selama ini dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain melalui PTSP, masyarakat dapat mengakses Sistem *OSS* secara daring di mana pun dan kapan pun.

Setyowati (2019) yang mengutip pernyataan Nasution (2018), menyatakan bahwa *OSS* yang pelaksanaannya diatur dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberi kepastian. Izin berusaha akan didapat oleh pelaku usaha dalam waktu kurang dari satu jam dengan sistem *OSS*.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat *OSS* adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga *OSS* untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2018).

2. **Audit**

Audit TI adalah proses memperoleh jaminan apakah pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan Sistem TI memenuhi tujuan bisnis, melindungi aset informasi, dan mempertahankan integritas data. dengan kata lain, Audit TI adalah pemeriksaan implementasi sistem TI dan kontrol TI untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi kebutuhan bisnis organisasi tanpa mengorbankan keamanan, privasi, biaya, dan elemen bisnis penting lainnya.

Sebelum auditor, orang yang melakukan audit, memberikan pendapat (opini), mereka harus melaksanakan tahap-tahap audit. Adapun tahap-tahap audit menurut Arens, dkk (2008) yaitu:

1. Perencanaan dan penganangan pendekatan audit.
2. Pengujian pengendalian dan transaksi.
3. Pelaksanaan dan mengikuti prosedur analitis dan pengujian terinci atas saldo.
4. Penyelesaian dan penerbitan laporan audit.

Dari tahapan audit tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa sebuah perusahaan sangat dekat dengan sebuah proses audit (Utami, 2020).

3. CobIT (Control Objective of IT)

Governance Enterprise of IT (GEIT) merupakan bagian integral dari tata kelola perusahaan dan membahas definisi dan implementasi proses, struktur dan relasional. *GEIT* merupakan mekanisme dalam organisasi yang memungkinkan baik orang-orang bisnis dan TI untuk melaksanakan tanggungjawab mereka dalam mendukung bisnis / keselarasan TI dan penciptaan nilai bisnis dari investasi bisnis *IT-enabled*. *GEIT* yang efektif akan menghasilkan peningkatan kinerja bisnis serta kepatuhan terhadap persyaratan eksternal, implementasi yang belum berhasil tetap sulit dipahami untuk banyak perusahaan. *GEIT* yang efektif memerlukan berbagai faktor pendukung dengan peran, tanggungjawab, dan akuntabilitas yang ditentukan secara hati-hati yang sesuai dengan gaya dan norma operasional yang khusus untuk perusahaan. (De Haes & Van Grembergen, 2009)

CobIT (Control Objective of IT) adalah seperangkat praktik terbaik untuk manajemen Teknologi Informasi yang dikembangkan oleh *Information Systems Audit & Control Association (ISACA)* dan *IT Governance Institute* pada tahun 1996. *Framework CobIT 5* adalah kerangka kerja komprehensif yang membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dari *IT* dengan menjaga keseimbangan antara merealisasikan manfaat dan risiko dan penggunaan sumber daya. *CobIT 5* memungkinkan informasi dan teknologi terkait untuk diatur dan dikelola secara holistik untuk seluruh perusahaan, mengambil bagian dalam tanggung jawab bisnis

penuh dan fungsional penuh, mempertimbangkan kepentingan *stakeholder internal* dan *eksternal* yang terkait *IT*. (ISACA, COBIT 5 ISACA'S newframework for IT Governance, Risk, Security and Auditing An Overview, 2013)



Gambar 2.2 Prinsip Dasar COBIT 5

Sumber : ISACA (2012)

Pada gambar 2.2. Prinsip Dasar COBIT 5 diatas, dapat dilihat bahwa COBIT 5 didasari oleh 5 prinsip kunci dalam menjalankan *governance* dan *management* suatu IT enterprise. Kelima prinsip COBIT 5 tersebut yaitu :

1. Prinsip COBIT 5 pertama : *Meeting stakeholder needs*

Organisasi berusaha untuk menciptakan nilai (*create values*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Organisasi harus mempertimbangkan semua pemangku kepentingan yang terlibat ketika pengambilan keputusan terkait keuntungan, sumber daya dan keputusan penilaian resiko. (*stakeholders*) diubah menjadi sebuah strategi bagi organisasi. Tujuan dari COBIT 5 adalah menerjemahkan kebutuhan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) menjadi tujuan yang spesifik dan disesuaikan dengan konteks

organisasi/organisasi serta tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan TI dan *enabler*.

2. Prinsip COBIT 5 kedua: *Covering the enterprise end-to-end*

COBIT 5 mengintegrasikan pengelolaan IT perusahaan terhadap tatakelola perusahaan. Hal ini dimungkinkan karena:

- a. COBIT 5 mencakup seluruh fungsi dan proses yang ada di perusahaan. COBIT 5 tidak hanya fokus pada fungsi IT, tapi menjadi teknologi dan informasi tersebut sebagai aset yang berhubungan dengan aset-aset lain yang dikelola semua orang di dalam sebuah perusahaan.
- b. COBIT 5 mempertimbangkan seluruh *enabler* dari *governance* dan *management* terkait IT dalam sudut pandang perusahaan dan *end-to-end*. Artinya COBIT 5 mempertimbangkan seluruh entitas di perusahaan sebagai bagian yang saling mempengaruhi.

3. Prinsip COBIT 5 ketiga : *Applying a single, integrated framework*

COBIT 5 selaras dengan standar-standar terkait yang biasanya memberi panduan untuk sebagian dari aktivitas IT. COBIT 5 adalah *framework* yang membahas *high level* terkait *governance* dan *management* dari IT perusahaan. COBIT 5 menyediakan panduan *high level* dan panduan detailnya disediakan oleh standar-standar terkait lainnya.

4. Prinsip COBIT 5 keempat: *Enabling a holistic approach*

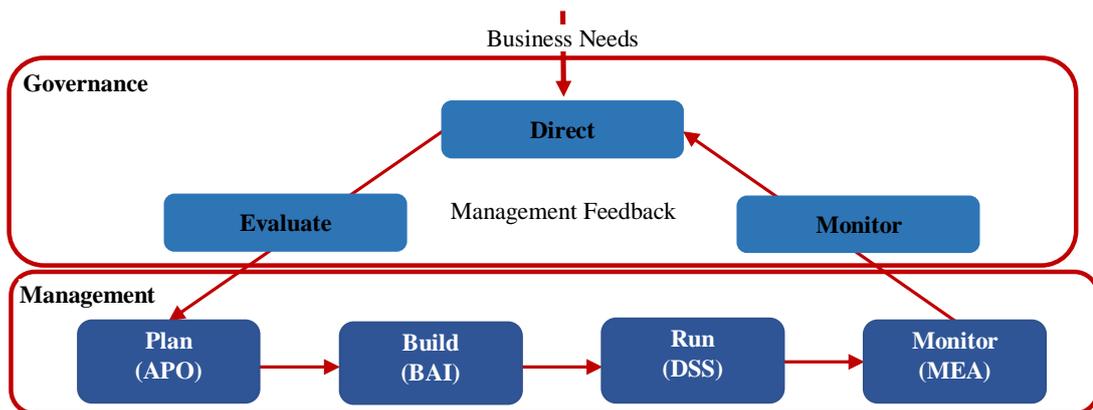
Governance dan *management* IT perusahaan yang efektif dan efisien membutuhkan pendekatan yang bersifat menyeluruh, yaitu mempertimbangkan komponen-komponen yang saling berinteraksi. COBIT 5 mendefinisikan sekumpulan kriteria untuk mendukung implementasi *governance* dan *management* sistem IT perusahaan secara komprehensif.

5. Prinsip COBIT 5 kelima : *Separating governance from management*

COBIT 5 memberikan pemisahan yang jelas antara *management* dan *governance*. Kedua hal ini meliputi aktivitas yang berbeda, membutuhkan struktur organisasi yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda.

Menurut COBIT 5, *governance* memastikan kebutuhan, kondisi dan pilihan dari *stakeholders* dievaluasi untuk menentukan objektif dari perusahaan yang akan

disepakati untuk dicapai. *Governance* memberikan arah bagi penentuan prioritas dan pengambilan keputusan. Selain itu, *governance* juga memonitor kinerja dan kesesuaian terhadap objektif yang telah disepakati. Sementara, *management* meliputi aktivitas merencanakan, membangun, menjalankan dan memonitor



Gambar 2.3 COBIT 5.0 Governance and Management Key Areas

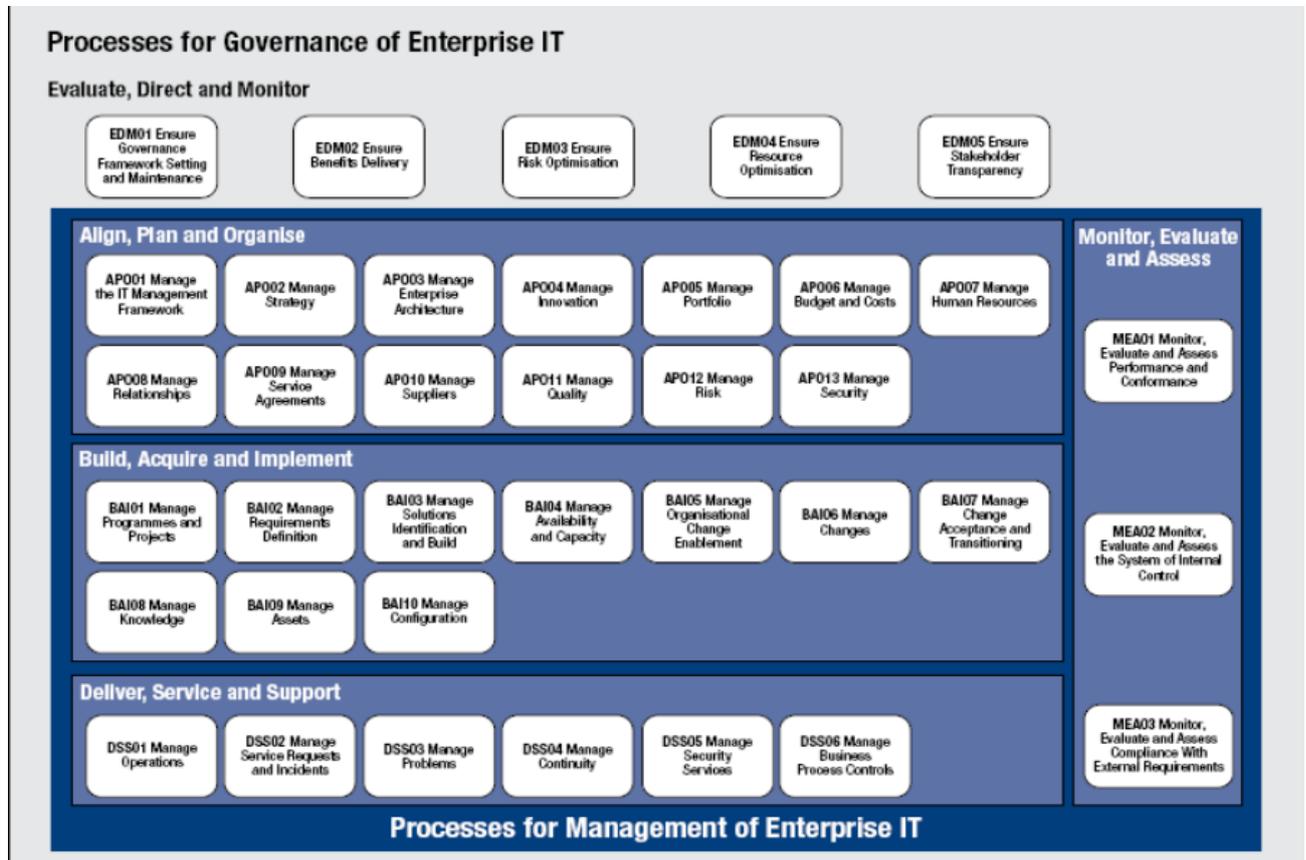
aktivitas yang diselaraskan dengan arahan yang ditetapkan oleh organisasi *governance* untuk mencapai objektif dari perusahaan. (Sulaeman, 2015)

Gambar 2.3. menunjukkan bahwa proses CobIT di mulai dari kebutuhan bisnis yang kemudian akan dievaluasi oleh *Board of Director (BOD)*, lalu BOD akan memberikan arahan dalam bentuk kebijakan, regulasi atau peraturan yang berlaku pada manajemen untuk selanjutnya dilakukan perencanaan atau *Align, Plan and Organise (APO)*, setelah itu dilakukan pengimplementasian atau *Build, Acquire and Implement (BAI)*, dan saat sampai pada *end user* menerima solusi dalam bentuk layanan dukungan atau *Deliver, Service and Support (DSS)*, saat sudah sampai tahap implementasi pada *end user* tentu saja hasilnya perlu dilakukan monitoring atau *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)* agar tetap sesuai dengan peraturan tata kelola sebuah perusahaan/organisasi. Jika dalam proses monitoring data sudah sesuai maka hasilnya akan dikembalikan pada BOD sebagai bentuk umpan balik dari manajemen yang akan di monitor kembali, apakah umpan balik dari manajemen sudah sesuai dengan kebijakan, regulasi atau peraturan yang berlaku (Ruslie, 2017).

4. Dimensi Proses COBIT 5

Dimensi Proses pada COBIT 5 didefinisikan sebagai model referensi. COBIT

5 sudah menyediakan berbagai proses yang telah dilengkapi dengan panduan untuk masing-masing proses



Gambar 2.4 Process for Governance of Enterprise IT

Pada Gambar 2.4. tersebut menunjukkan COBIT 5 model proses referensi (*process reference model*) terbagi dalam dua jenis area yaitu *governance* dan *management process* dari *enterprise IT* terdiri dari 37 proses (ISACA, COBIT 5 ISACA'S newframework for IT Governance, Risk, Security and Auditing An Overview, 2013).

2.3.4.1 Governance

Area ini terdapat pada *domain Evaluate, Direct and Monitor (EDM)* yang terdiri dari 5 proses. EDM adalah proses tata kelola yang berhubungan dengan tata pemangku kepentingan yang terdiri dari melakukan penilaian, optimisasi resiko dan sumber daya. Tujuannya adalah mengevaluasi pilihan strategis, memberikan arahan

TI dan melakukan pemantauan hasil. Domain ini dibagi ke dalam 5 (lima) fase dalam prosesnya yaitu:

- a. EDM 01 (*Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*) memastikan pengaturan dan pemeliharaan Kerangka Tata Kelola
- b. EDM 02 (*Ensure Benefits Delivery*) memastikan penyampaian manfaat
- c. EDM 03 (*Ensure Risk Optimisation*) memastikan pengoptimalan resiko
- d. EDM 04 (*Ensure Resource Optimisation*) memastikan pengoptimalan sumber daya
- e. EDM 05 (*Ensure Stakeholder Transparency*): memastikan transparansi pemangku kepentingan *Management*

2.3.4.2 Management

Area ini terdapat pada 4 (empat) domain yaitu *Align, Plan and Organise* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) yang terdiri dari 32 proses.

1. *Domain Align, Plan and Organise* (APO), Secara umum domain ini meliputi strategi dan taktik, serta identifikasi bagaimana TI dapat berkontribusi terhadap pencapaian sasaran bisnis. Domain ini dibagi ke dalam 10 fase dalam prosesnya, yaitu:
 - a. APO1 (*Manage the IT Management Framework*). Pada proses ini memperjelas visi, misi organisasi dan memelihara tata kelola TI. Menerapkan dan memelihara mekanisme untuk mengelola informasi dan penggunaan TI di organisasi dalam mendukung tujuan pengelolaan yang sejalan dengan prinsip dan kebijakan yang ada.
 - b. APO2 (*Manage Strategy*). Pada proses ini memberikan pandangan yang menyeluruh dari bisnis saat ini dan lingkungan TI, arah masa depan dan inisiatif yang diperlukan untuk lingkungan di masa depan
 - c. APO3 (*Manage Enterprise Architecture*). Pada proses ini membangun arsitektur umum yang terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi untuk mewujudkan strategi organisasi dan TI yang efektif dan efisien.

- d. APO4 (*Manage Innovation*). Pada proses ini menjelaskan kesadaran terhadap teknologi informasi dan tren layanan terkait, mengidentifikasi peluang, inovasi dan merencanakan cara memperoleh keuntungan dari inovasi tersebut.
- e. APO5 (*Manage Portfolio*). Pada proses ini menjelaskan tentang pengaturan strategi untuk investasi yang sejalan dengan visi, arsitektur dan karakteristik organisasi yang diinginkan dari investasi dan jasa terkait potofolio.
- f. APO6 (*Manage Budget and Costs*). Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan kegiatan TI dalam bisnis dan fungsi TI yang meliputi anggaran biaya, manfaat manajemen dan prioritas pengeluaran.
- g. APO7 (*Manage Human Resources*). Pada proses ini menjelaskan tentang melakukan pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumberdaya manusia.
- h. APO8 (*Manage Relationships*). Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan hubungan antara bisnis dan TI secara formal dan transparan yang fokus pada pencapaian tujuan bersama. Mendasarkan hubungan saling percaya dan terbuka.
- i. APO9 (*Manage Service Agreements*). Pada proses ini menjelaskan tentang ketersediaan layanan TI dan tingkat layanan dengan kebutuhan pada organisasi termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan dan pemantauan layanan TI, tingkat pelayanan dan indikator kinerja.
- j. APO10 (*Manage Supplier*). Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan terkait layanan TI yang diberikan oleh semua jenis pemasok untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Termasuk di dalamnya pemilihan pemasok, pengelolaan hubungan, manajemen kontrak dan pemantauan kinerja pemasok untuk efektivitas dan kepatuhan.
- k. APO11 (*Manage Quality*). Pada proses ini menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur

dan hasil pada organisasi termasuk kontrol, pemantauan dan penggunaan praktek dan standar dalam perbaikan, efisiensi upaya yang terus menerus.

- l. APO12 (*Manage Risk*). Pada proses ini mengidentifikasi, menilai dan mengurangi resiko TI dalam tingkat toleransi yang ditetapkan oleh manajemen eksekutif organisasi.
 - m. APO13 (*Manage Security*). Pada proses ini menjelaskan tentang proses penentuan, operasi dan monitor sistem manajemen keamanan informasi dalam organisasi.
2. *Build, Acquire and Implement (BAI)*, mengidentifikasi solusi TI yang perlu dikembangkan, *diterapkan* dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis. Pada domain BAI terdapat 10 proses, yaitu:
- a. BAI01 (*Manage Programmes and Projects*). Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan program dan proyek dari investasi portofolio yang sejalan dengan strategi organisasi yang terkoordinasi.
 - b. BAI02 (*Manage Requirements Definition*). Pada proses ini mengidentifikasi solusi, menganalisa persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan strategis organisasi yang meliputi proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur dan layanan.
 - c. BAI03 (*Manage Solutions Identification*). Pada proses ini menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi yang meliputi desain, pengembangan, pengadaan/sumber dan bekerja sama dengan pemasok/vendor.
 - d. BAI04 (*Manage Availability and Capacity*). Pada proses ini mengatur ketersediaan kebutuhan saat ini dan masa depan, kinerja dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya.
 - e. BAI05 (*Manage Organisational Change Enablement*). Pada proses ini memaksimalkan kemungkinan keberhasilan dalam penerapan perubahan pada organisasi yang berkelanjutan dengan cepat dan mengurangi resiko.
 - f. BAI06 (*Manage Changes*). Pada proses ini mengelola semua perubahan secara terkontrol termasuk standar perubahan dan prosedur, penilaian

dampak, prioritas dan otoritas, pelacakan, pelaporan, perawatan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi dan infrastruktur, penutupan dan dokumentasi.

- g. BAI07 (*Manage Change Acceptance and Transitioning*). Pada proses ini menerima dan membuat solusi operasional yang baru termasuk perencanaan pelaksanaan, sistem dan konversi data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi untuk produksi proses bisnis baru dan layanan TI, dukungan produksi awal dan pasca pelaksanaan.
 - h. BAI08 (*Manage Knowledge*). Pada proses ini menjaga ketersediaan pengetahuan yang relevan saat ini, divalidasi dan dapat diandalkan untuk menunjang kegiatan proses dan memfasilitasi pengambilan keputusan.
 - i. BAI09 (*Manage Assets*). Pada proses ini mengelola asset TI melalui siklus hidupnya untuk memastikan bahwa penggunaannya memberikan nilai pada biaya yang optimal, sesuai dengan tujuan organisasi.
 - j. BAI10 (*Manage Configuration*). Pada proses ini mendefinisikan dan memelihara hubungan antara sumber daya dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan ketersediaan layanan TI termasuk pengumpulan informasi konfigurasi, menetapkan *baseline*, memverifikasi dan memperbaharui repositori konfigurasi.
3. *Deliver, Service and Support* (DSS) menerima solusi yang akan digunakan oleh pengguna akhir (*end user*). Domain ini berkaitan dengan dukungan layanan yang dibutuhkan meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan kelangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, manajemen data dan fasilitas operasional. Pada domain DSS terdapat 6 proses, yaitu:
- a. DSS01 (*Manage Operations*). Pada proses ini mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI bagi internal dan *outsourcing*. Termasuk juga pelaksanaan prosedur standar operasi dan kegiatan pemantauan yang dibutuhkan.

- b. DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). Pada proses ini memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dan resolusi semua jenis kejadian.
 - c. DSS03 (*Manage Problems*). Pada proses ini mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah, akar penyebab masalah dan memberikan solusi perbaikan yang tepat.
 - d. DSS04 (*Manage Continuity*). Pada proses ini membangun dan memelihara rencana yang memungkinkan bisnis dan TI menanggapi kejadian dan gangguan sehingga dapat melanjutkan proses operasi bisnis penting, menjaga ketersediaan informasi pada organisasi.
 - e. DSS05 (*Manage Security Services*). Pada proses ini melindungi informasi organisasi untuk mempertahankan tingkat resiko keamanan informasi yang dapat diterima organisasi sesuai dengan kebijakan keamanan.
 - f. DSS06 (*Manage Business Process Controls*). Pada proses ini mendefinisikan dan mempertahankan kontrol proses bisnis yang tepat untuk memastikan bahwa informasi memenuhi persyaratan pengendalian informasi yang relevan.
4. *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) meliputi kegiatan pemantauan pengendalian internal, kepatuhan terhadap peraturan dan tata kelola. Penilaian terhadap proses TI dilakukan secara teratur dan mengikuti panduan yang ada. Pada domain MEA terdapat 3 proses, yaitu:
- a. MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*). Pada proses ini mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi bisnis TI dan tujuan. Memantau proses kinerja sesuai dengan tujuan dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.
 - b. MEA02 (*Monitor, Evaluate and Assess the System of Internet Control*). Pada proses ini dilakukan pemantauan secara terus menerus dan evaluasi lingkungan pengendalian untuk mengidentifikasi kekurangan kontrol dan efisiensi untuk memulai tindakan perbaikan.
 - c. MEA03 (*Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements*). Pada proses ini menilai bahwa proses TI dan proses bisnis

TI sesuai dengan undang-undang, peraturan dan persyaratan kontrak. Memeroleh keyakinan bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipenuhi.

5. Dimensi Kapabilitas COBIT 5

Dimensi kapabilitas pada COBIT 5 menyediakan tingkatan / level dalam pengukuran kapabilitas proses COBIT 5. Level kapabilitas pada dasarnya mengikuti standar ISO/IEC 15504-2:2003. Gambar 2.5. dibawah ini mengilustrasikan tingkatan / level kapabilitas dalam pengukuran COBIT 5

Tabel 2.1 *Capability Level COBIT 5*

COBIT 5 Proses Capability Assessment Model (PAM)			
0	Incomplete	Performance Attribute (PA)	
1	Performed	PA1.1	Process Performance
2	Managed	PA2.1	Performance Management
		PA2.2	Work Product Management
3	Established	PA3.1	Process Definition
		PA.3.2	Process Deployment
4	Predictable	PA.4.1	Process Measurement
		PA.4.2	Process Control
5	Optimising	PA.5.1	Process Innovation
		PA.5.2	Process Optimisation

Sumber: ISACA, *COBIT 5: Process Assessment Model, 2012*

Kapabilitas di dalam COBIT 5, terdapat 6 level proses kapabilitas pada COBIT 5, diantaranya yaitu:

1. Level 0 (*incomplete process*), proses implementasi di perusahaan tidak dilakukan atau gagal dalam mencapai tujuan prosesnya. Pada tingkat ini, tidak ada bukti atau hanya sedikit bukti yang dapat menunjukkan pencapaian tujuan proses yang sistematis.
2. Level 1 (*performed process*), perusahaan mengimplementasikan proses untuk mencapai tujuan prosesnya.

3. Level 2 (*managed process*), perusahaan telah melaksanakan implementasi proses yang dikelola dengan baik.
4. Level 3 (*established process*), perusahaan mendokumentasikan dan mengkomunikasikan hasil implementasi proses kepada *stakeholder* demi mencapai hasil.
5. Level 4 (*predictable process*), perusahaan melakukan pengukuran, pemantauan dan prediksi pada proses yang telah diimplementasikan.
6. Level 5 (*optimising process*), kemudian perusahaan akan terus meningkatkan proses untuk mencapai tujuan bisnis. (ISACA, COBIT 5 ISACA'S newframework for IT Governance, Risk, Security and Auditing An Overview, 2013)