

---

## EVALUASI PENGELOLAAN WEBSITE UIN SUSKA RIAU BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 4.1

<sup>1</sup>Megawati, <sup>2</sup>Mentari Tri Indah Rahmayani

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,  
Pekanbaru, Indonesia

<sup>1</sup>mega.zahara@gmail.com, <sup>2</sup>Mentari.tri@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Evaluasi Pengelolaan Website di Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau Menggunakan Cobit Framework 4.1. Berdasarkan wawancara website UIN Suska Riau terdapat beberapa permasalahan diantaranya tidak selarasnya antar level manajemen, tidak adanya standar mutu untuk pengelolaan kualitas Website, isi informasi website yang tidak up to date, tidak adanya pengelolaan data, kurangnya pengelolaan operasional, dan kurangnya monitoring dari pimpinan yang berwenang. Domain yang digunakan dalam penelitian ini Communicate Management Aims and Direction (PO6), Manage Quality (PO8), Enable Operation and Use (AI4), Ensure Continuous Services (DS4), Manage Data (DS11), Manage Operations (DS13), dan Monitor and Evaluate IT Performance (ME1). Teknik pengambilan sampel menggunakan diagram RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) sebanyak 5 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data menggunakan software Cobit Maturity Level Calculation. Secara Keseluruhan, pengelolaan website PTIPD UIN Suska Riau pada saat ini (as-is) berada pada level 2 yaitu Repeatable but intuitive dan kondisi yang diharapkan (to-be) berada pada level 5 yaitu Optimized. Agar proses menjadi lebih baik maka diberikan tindakan berupa usulan perbaikan untuk setiap proses.

**Kata Kunci :** Cobit, Evaluasi, RACI, Website

### Abstract

This research discusses the evaluation of Website Management Center Information Technology and Data Base (PTIPD) UIN Suska Riau Using COBIT Framework 4.1. Based on interviews UIN Suska Riau website there are several issues including the disjointed between the management level, the absence of quality standards for quality management of the Website, the content of the website information that is not up to date, no data management, lack of operational management, and lack of monitoring of competent leadership . Domains are used in this study Communicate Management Aims and Direction (PO6), Manage Quality (PO8), Enable Operation and Use (AI4), Ensure Continuous Services (DS4), Manage Data (DS11), Manage Operations (DS13), and Monitor and Evaluate IT Performance (ME1). The sampling technique using RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) by 5 people. The analysis technique used to process the data using COBIT Maturity Level Calculation software. Overall, website management PTIPD UIN Suska Riau at this point (as-is) is at level 2 is Repeatable but intuitive and expected conditions (to-be) at the level of 5 is Optimized. In order for the process to be better then given the form of the proposed corrective action for each process.

**Keywords:** Cobit, Evaluation, RACI, Website

### 1. Pendahuluan

Pada era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi ini diiringi oleh perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Penemuan-penemuan baru dibidang teknologi informasi semakin berdampak luas dalam kehidupan manusia.

---

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga berkembang pesat di dunia pendidikan, termasuk perguruan tinggi. Sistem informasi dalam perguruan tinggi dijadikan sebagai alat komunikasi antara lembaga pendidikan dengan penggunanya yaitu mahasiswa, antara pengajar, lembaga pendidikan dan pengajar, serta para staf dan pegawainya.

Sistem informasi pendidikan sudah banyak diterapkan dalam perguruan tinggi meskipun dalam beberapa kasus pemanfaat sistem informasi tersebut dirasakan belum optimal. Faktor yang menentukan tingkat pemanfaat ini misalnya kandungan informasi, kemudahan akses dan ketersediaan sistem yang belum sesuai dengan keinginan penggunanya. Faktor lainnya adalah tingkat kompetensi teknologi informasi sumber daya manusia pengguna sistem informasi tersebut. Lingkungan dengan tingkat penguasaan teknologi informasi yang tinggi biasanya lebih cepat menerima kehadiran sistem baru daripada lingkungan dengan kondisi sebaliknya.

Evaluasi sistem informasi dapat dipandang dari dua sisi yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi menekankan evaluasi atas kualitas ketersediaan sistem yang meliputi misalnya kehandalan sistem, jumlah waktu akses, jumlah waktu *down-time* dan sebagainya. Sedangkan efektivitas mengkaji sistem informasi dari sisi kualitas sistem dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan atas sistem tersebut.

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) merupakan salah satu prasarana yang dimiliki oleh Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) ditujukan sebagai pusat pengelolaan pelayanan teknologi informasi yang merupakan bagian terpenting dalam sebuah lembaga pendidikan.

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau memiliki dua fasilitas layanan sistem informasi yang sedang berjalan saat ini, yaitu : 1. *hotspot*, merupakan fasilitas layanan internet yang biasa digunakan oleh dosen, karyawan maupun mahasiswa 2. *Website* UIN Suska Riau, merupakan web UIN Suska Riau yang ditujukan untuk memberikan semua informasi tentang UIN Suska Riau seperti Profil, fasilitas, akademik, lembaga dan lain sebagainya.

Penelitian ini akan lebih dititikberatkan pada *website* UIN Suska Riau karena *website* memiliki potensi yang besar dalam menarik perhatian pengunjung dan membangun loyalitas yang baik terhadap pengunjungnya yang akan membantu UIN Suska Riau untuk mewujudkan visi dan misi UIN Suska Riau yaitu untuk mewujudkan Universitas Islam Negeri sebagai teknologi, dan seni secara integral di kawasan Asia Tenggara.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis terdapat beberapa permasalahan yang sedang dialami oleh Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau, diantaranya tidak selarasnya antar level manajemen, tidak adanya standar mutu untuk pengelolaan kualitas *Website*, isi informasi *website* yang tidak *up to date*, tidak adanya pengelolaan data, kurangnya pengelolaan operasional, dan kurangnya monitoring dari pimpinan yang berwenang terhadap *Website* UIN Suska Riau itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan yang ada, perlu dilakukan evaluasi terhadap pengelolaan *website* UIN Suska Riau yang beralamat [Uin\\_suska.ac.id](http://Uin_suska.ac.id) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas *Website* UIN Suska Riau. Evaluasi tata kelola *Website* menggunakan Standar *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) 4.1.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk, Mendapatkan hasil evaluasi berupa tingkat kematangan pengelolaan *website* UIN Suska Riau, Mengetahui nilai kesenjangan (Gap) pada keadaan saat ini (*as-is*) dan harapan yang akan datang (*to-be*), serta Memberikan Rekomendasi Terkait Hasil evaluasi untuk memperbaiki pengelolaan *Website* Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktifitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Fokus evaluasi adalah individu, yaitu prestasi belajar yang dicapai kelompok atau kelas. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Selanjutnya, informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program [2].

Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaiansaling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu (meter, kilogram, takaran dan sebagainya), pengukuran bersifat kuantitatif-Penilaian berarti menilai sesuatu. Sedangkan menilai itu mengandung arti, mengambil keputusan terhadap sesuatu yang berdasarkan pada ukuran baik atau buruk,

sehat atau sakit, pandai atau bodoh dan sebagainya. Dan penilaian bersifat kualitatif. Mengukur adalah ,membandingkan sesuatu dengan satu ukuran (bersifat kuantitatif), menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk (bersifat kualitatif), dan evaluasi meliputi kedua langkah tersebut di atas [3].

## 2.2 Pengertian Website

Situs web (bahasa Inggris: *web site*) atau sering disingkat dengan istilah situs adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di internet disebut pula sebagai *World Wide Web* atau lebih dikenal dengan singkatan WWW. Meskipun setidaknya halaman beranda situs internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada prakteknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota. Pembatasan-pembatasan ini umumnya dilakukan karena alasan keamanan, menghormati privasi, atau karena tujuan komersil tertentu [1].

## 2.3 COBIT Framework

*Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT) menyediakan standar dalam kerangka kerja domain yang terdiri dari sekumpulan proses TI yang mempresentasikan aktivitas yang dapat dikendalikan dan terstruktur [6].

Kerangka kerja COBIT menfokuskan pada lebih banyak kontrol sedikit eksekusi sehingga kepentingannya lebih ditujukan kepada pendefinisian strategi dan kontrol yang biasanya dilakukan oleh manajemen tingkat atas, namun tidak detail menjelaskan bagaimana memenuhi keduanya dipenuhi yang dapat dipakai sebagai acuan pengguna langsung terkait dengan pengelolaan TI [4].

Tujuan utama COBIT adalah memberikan kebijaksanaan yang jelas dan latihan yang bagus bagi IT *governance* bagi organisasi di seluruh dunia untuk membantu manajemen senior untuk memahami dan mengatur risiko-risiko yang berhubungan dengan TI, COBIT melakukannya dengan menyediakan kerangka kerja IT *governance* dan petunjuk kontrol obyektif yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan auditor [6].

Berikut kerangka kerja COBIT yang terdiri dari 34 proses TI yang terbagi ke dalam 4 domain pengelolaan, yaitu :[5]

1. *Plan and Organise* (PO)  
Mencakup masalah mengidentifikasi cara terbaik TI untuk memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan bisnis organisasi. Domain ini menitikberatkan pada proses perencanaan dan penyelarasan strategi TI dengan strategi organisasi.
2. *Acquire and Implement* (AI)  
Domain ini menitikberatkan pada pro-ses pemilihan, pengadaan dan penerapan TI yang digunakan. Pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan, harus disertai solusi-solusi TI yang sesuai dan solusi TI tersebut diadakan, diimplementasikan dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis organisasi.
3. *Deliver and Support* (DS)  
Domain ini menitikberatkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya yang meliputi hal keamanan sistem, kesinambungan layanan, pelatihan dan pendidikan untuk pengguna, dan pengelolaan data yang sedang berjalan.
4. *Monitor and Evaluate* (ME)  
Domain ini menitikberatkan pada pro-ses pengawasan pengelolaan TI pada organisasi seluruh kendali-kendali yang diterapkan setiap proses TI harus diawasi dan dinilai kelayakannya secara berkala. Domain ini fokus pada masalah kendali kendali yang diterapkan dalam organisasi, pemeriksaan internal dan eksternal.

## 2.4 Pengukuran Maturity Level

Tabel 1. Indek Level Kematangan (*Maturity Level*)[5]

Indek Kematangan	Level Kematangan
0 – 0.49	0 – <i>Non-Existent</i>

0.50 – 1.49	1 – <i>Initial / Ad Hoc</i>
1.50 – 2.49	2 – <i>Repeatable But Intuitive</i>
2.50 – 3.49	3 – <i>Defined Process</i>
3.50 – 4.49	4 – <i>Managed and Measureable</i>
4.50 – 5.00	5 – <i>Optimized</i>

## 2.5 RACI Chart

Pedoman mengenai partisipan dalam penelitian diangkat dari standarisasi *ISACA* yang disebut *RACI*. *RACI* merupakan susunan jabatan yang bisa dijadikan pedoman dalam memilih partisipan penelitian. Responden yang dipilih adalah responden yang mewakili tabel *RACI* (*Responsibility, Accountability, Consult, and Inform*) pada proses pengolahan data. Secara garis besar responden yang akan disertakan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini [5]

Tabel 2. Responden Penelitian

Nama	Jabatan	Domain
Wartono, S.Si, M.Sc	Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data UIN Suska Riau	PO6, PO8, AI4, DS4, DS11, DS13, ME1
Winardi, ST	Divisi Pengembangan Aplikasi dan <i>Website</i>	AI4, DS4, DS11, DS13, ME1
Liza Afriyanti, ST	Divisi Pengembangan Aplikasi dan <i>Website</i>	AI4, DS4, DS11, DS13, ME1
Dewi Sukartik, M.Sc	Editor Berita <i>Website</i> UIN Suska Riau	AI4, DS4, DS11, DS13, ME1
Lestari	Kontributor <i>website</i> UIN Suska Riau	AI4, DS4, DS11, DS13, ME1

## 3. Metode Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini dapat dilakukan mulai dari tahapan perencanaan hingga pembuatan dokumentasi. Berikut alur dari penelitian ini :

## 4. Hasil dan Analisis

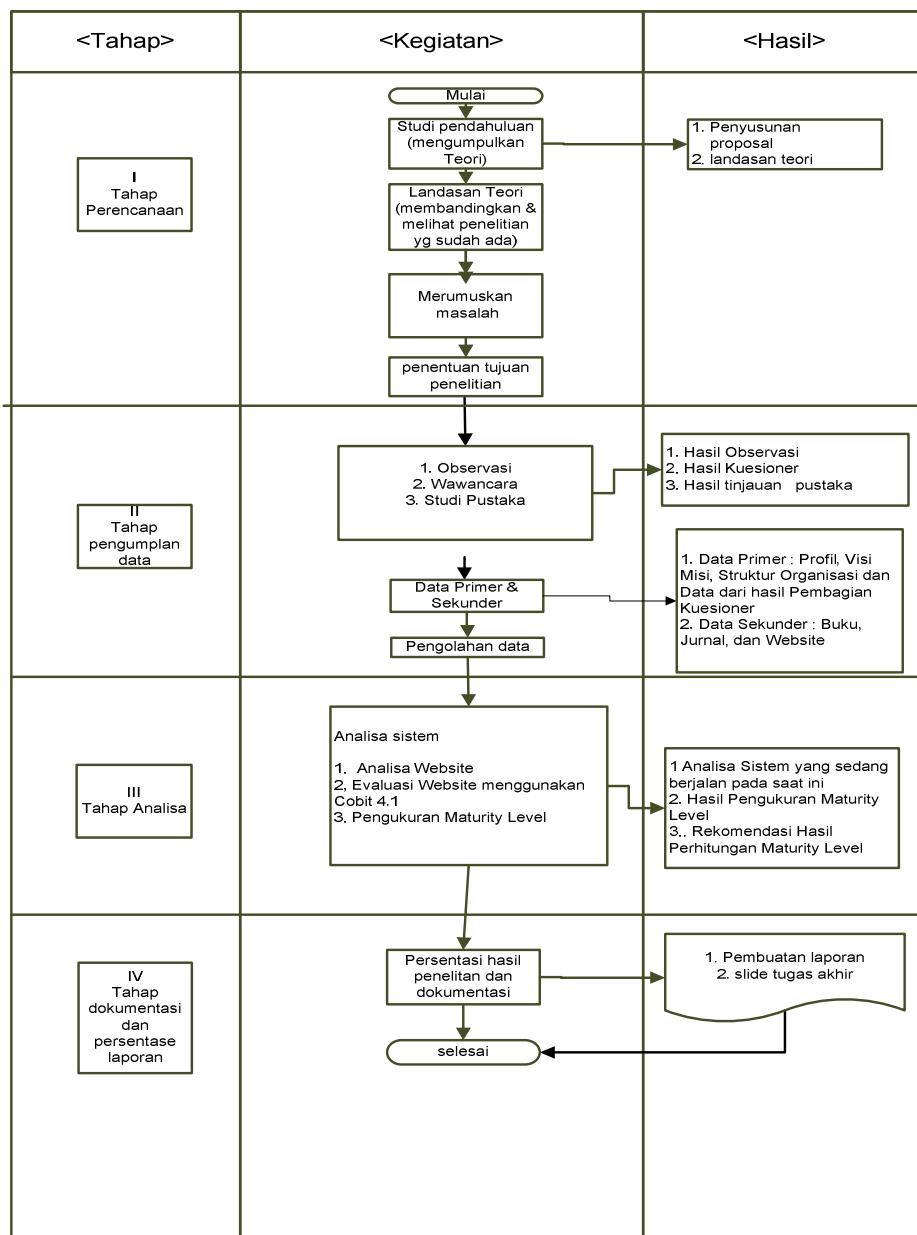
Analisis yang dilakukan meliputi analisis kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan hasil evaluasi yang tepat. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut maka diberikan rekomendasi.

### 4.1 Kondisi Existing Pengelolaan *Website*

Pusat komputer berdiri pada tahun 2006 berdasarkan surat keputusan Rektor UIN Suska nomor : 201/R/2006 tanggal 27 Juli 2006. Unit pelaksana teknis komputer dan sistem informasi UIN Suska Riau pada awalnya berdiri bernama Pusat Komputer (PUKSKOM). Berdirinya pusat komputer ide awalnya berdasarkan dari Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi (RIPTI) yang disusun dengan tujuan menterjemahkan rencana strategis UIN Suska Riau, menjadi kegiatan operasional bidang teknologi informasi, untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pengajaran, dan penelitian serta pengabdian masyarakat.

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data pada saat ini telah memiliki infrastruktur jaringan kampus wireless dengan bandwidth 2,5 Mbps. Jaringan wireless dan *website* yang menyediakan informasi

mengenai kampus UIN Suska Riau. Bagian website dikelola oleh 2 orang staff yaitu dibagian pengembangan aplikasi dan website dan ditambah 2 orang sebagai auditor dan kontributor.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola *website* UIN Suska Riau yaitu Bapak Winardi, ST pada saat ini pengelolaan *website* UIN Suska Riau masih tumpang tindih. Pengelola *website* menyebutkan bahwa tidak selarasnya antar level manajemen atas tanggung jawab *website*. Pengelola menyebutkan bahwa tugas dan tanggung jawab *website* diserahkan kepada HUMAS UIN Suska Riau namun pihak HUMAS UIN Suska Riau sendiri mengatakan bahwa tanggung jawab pengelola *website* UIN Suska Riau diserahkan oleh pihak PTIPD UIN Suska Riau. Tidak adanya standar mutu untuk pengelolaan *website* akibatnya isi informasi *website* menjadi tidak *up to date*, tidak adanya pengelolaan data dan operasioanal dan kurangnya monitoring dari pimpinan yang berwenang terhadap *Website* UIN Suska Riau itu sendiri. Akibatnya *website* jarang dikunjungi oleh pengunjung terlihat dari grafik pengunjung yang masih rendah tiap harinya.

## 4.2 Pengolahan Data dan Analisis *Maturity Level*

### 1. *Communicate Management Aims and Direction* (PO6)

Proses ini menjelaskan bahwa manajemen harus mengembangkan *control framework* TI perusahaan dengan menentukan serta mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat. Program komunikasi yang terus menerus diimplementasikan untuk tercapainya misi perusahaan, *service objectives*, kebijakan dan prosedur telah disetujui dan didukung oleh pihak manajemen.

Berdasarkan hasil kuisisioner (*as-is*) proses *Communicate Management Aims and Direction* (PO 6) maka, diperoleh level kematangan proses yang dilakukan dengan menghitung jumlah nilai yang didapatkan dari hasil perkalian kolom tingkat kepatutan (*compliance*) dengan kontribusi (*contribution*) tiap level yang besarnya sama diseluruh proses TI.

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Maturity Level (as-is)* Proses PO6

Level	<i>Compliance</i>	<i>Contribution</i>	<i>Value</i>
0	0,49	0,00	0,00
1	0,77	0,33	0,25
2	0,66	0,66	0,44
3	0,56	1,00	0,57
4	0,49	1,33	0,66
5	0,55	1,66	0,91
<b><i>Maturity Level</i></b>			<b>2,83</b>

Berdasarkan *maturity level (as-is)* pada proses *Communicate Management Aims and Direction* (PO 6) yang diinterpretasikan dalam bentuk *scoring* 0 sampai dengan 5, Pengelolaan *Website* UIN Suska Riau saat ini berada pada level 2,83 atau 3,00 yaitu terdefinisi (*Defined*) yang artinya sebuah kontrol informasi dan manajemen mutu lingkungan yang lengkap telah dikembangkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan oleh manajemen dan mencakup kerangka kerja kebijakan, rencana, dan prosedur. Proses pengembangan kebijakan terstruktur, dipelihara dan dikenal oleh staff. Ada kebijakan, rencana dan prosedur yang baik dan menutupi isu-isu permasalahan. Manajemen telah menyadari pentingnya keamanan TI dan merencanakan sebuah program. Pelatihan formal tersedia untuk mendukung informasi lingkungan pengendalian dan prosedur namun belum diterapkan dengan baik. Adanya kerangka pembangunan secara keseluruhan untuk kebijakan pengendalian dan prosedur, adanya pemantauan yang tidak konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur tersebut. Adanya kerangka pembangunan secara keseluruhan. Teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan telah dibakukan.

Berdasarkan hasil kuisisioner (*to-be*) proses *Communicate Management Aims and Direction* (PO 6) maka, diperoleh level kematangan proses yang dilakukan dengan menghitung jumlah nilai yang didapatkan dari hasil perkalian kolom tingkat kepatutan (*compliance*) dengan kontribusi (*contribution*) tiap level yang besarnya sama diseluruh proses TI.

Tabel 4. Hasil Perhitungan *Maturity Level (to-be)* Proses PO6

Level	<i>Compliance</i>	<i>Contribution</i>	<i>Value</i>
0	0,83	0,00	0,00
1	0,89	0,33	0,29
2	0,92	0,66	0,60
3	1,00	1,00	1,00
4	1,00	1,33	1,33
5	1,00	1,66	1,66
<b><i>Maturity Level</i></b>			<b>4,89</b>

Berdasarkan *maturity level (to-be)* pada proses proses *Communicate Management Aims and Direction* (PO 6) yang diinterpretasikan dalam bentuk *scoring* 0 sampai dengan 5, Pengelolaan *Website* UIN Suska Riau mengharapkan berada pada level 4,89 atau 5,00 yaitu optimis (*optimized*) yang berarti lingkungan pengendalian informasi sejalan dengan kerangka manajemen strategi dan visi dan sering ditinjau, diperbarui dan terus ditingkatkan. Ahli internal dan eksternal yang ditugaskan untuk memastikan bahwa praktek yang baik sedang diterapkan sehubungan dengan mengontrol bimbingan dan komunikasi teknik. Pemantauan, penilaian diri dan memeriksa kepatuhan ditetapkan dalam organisasi. Teknologi

yang digunakan untuk mempertahankan kebijakan dan pengetahuan kesadaran dan mengoptimalkan komunikasi, menggunakan otomatisasi dan alat pelatihan yang berbasis komputer.

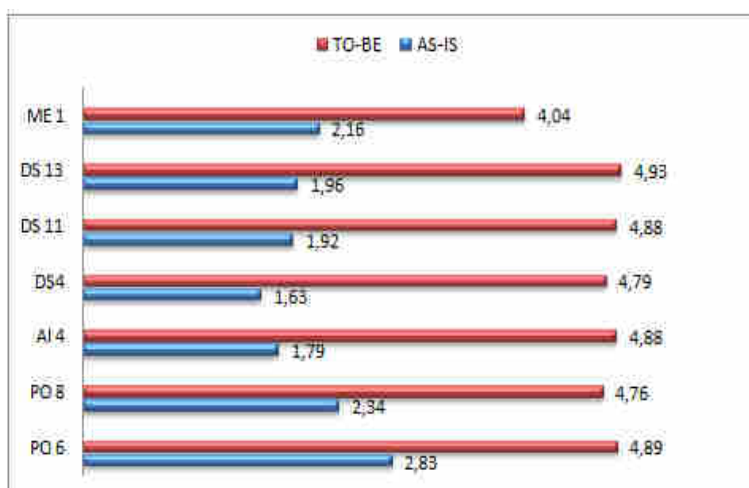
2. Analisa Nilai Kesenjangan (GAP)

Analisa kesenjangan merupakan perbandingan antara nilai *maturity level* pada kondisi sekarang dengan kondisi yang diharapkan. Hasil dari nilai kesenjangan ini akan memberikan kemudahan dalam memberikan rekomendasi terkait evaluasi pengelolaan *website* yang telah dilakukan.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil *Maturity Level*

Nama Proses	Status	Maturity level tiap responden					Rata-rata	Nilai Kesenjangan (GAP)
		1	2	3	4	5		
PO 6	as-is	2,83	-	-	-	-	2,83	2,06
	to-be	4,89	-	-	-	-	4,89	
PO 8	as-is	2,34	-	-	-	-	2,34	2,42
	to-be	4,76	-	-	-	-	4,76	
AI 4	as-is	2,44	2,28	0,84	1,77	1,66	1,79	3,08
	to-be	4,98	4,91	4,98	4,96	4,57	4,88	
DS 4	as-is	2,29	2,61	0,60	1,33	1,33	1,63	3,17
	to-be	4,94	4,33	4,98	4,91	4,83	4,79	
DS 11	as-is	2,29	2,63	1,60	1,87	1,21	1,92	2,96
	to-be	4,98	4,67	4,93	4,84	4,98	4,88	
DS 13	as-is	3,22	2,15	1,60	1,88	0,94	1,96	2,97
	to-be	4,98	4,73	4,98	4,96	4,98	4,93	
ME 1	as-is	2,63	2,16	2,20	1,48	2,32	2,16	1,88
	to-be	4,95	4,46	4,92	4,95	4,94	4,04	

Berikut adalah hasil perhitungan *Maturity level* yang digambarkan dalam bentuk grafik :



Gambar 4. Gap Maturity Model

3.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan di Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau, maka diperlukan tindakan perbaikan yang harus dilakukan sebagai berikut :

1. Proses PO 6 : Mengkomunikasikan Tujuan dan Arah Manajemen

*Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses PO 6 berada pada level 3 yaitu terdefinisi dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses PO 6 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :

- a. Manajemen harus menetapkan suatu prosedur untuk mendukung informasi lingkungan pengendalian dengan cara melakukan pelatihan formal bagi staff pengelola *website*.
  - b. Melakukan pemantauan secara konsisten dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.
  - c. Manajemen harus menjalankan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan agar visi dalam organisasi dapat tercapai.
2. Proses PO 8 : Mengelola Kualitas
- Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses PO 8 berada pada level 2 yaitu berulang tapi intuitif dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses PO 8 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Program pelatihan dan pendidikan mengenai pentingnya kualitas pelayanan melalui TI harus diberikan kepada semua staff pengelola *website*.
  - b. Menentukan peran dan tanggung jawab mengenai resolusi konflik antara pengguna dan organisasi.
  - c. Melakukan survei kepuasan pengguna secara konsisten dan hasilnya dikomunikasikan kepada semua level manajemen untuk dirumuskan apa yang menjadi keinginan dari pengguna dan hasil dari survei dapat digunakan untuk menyusun strategi bisnis berikutnya.
  - d. Menentukan sebuah program untuk mendefinisikan dan memonitor kegiatan *Quality Management System (QMS)* dalam TI.
3. Proses AI 4 : Aktifkan Operasi dan Penggunaan
- Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses AI 4 berada pada level 2 yaitu berulang tapi intuitif dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses AI 4 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Melakukan pembahasan rencana pengembangan, pengadaan alat baru atau pelatihan staff TI secara khusus pada pertemuan manajemen.
  - b. Melakukan perencanaan strategi TI mengikuti pendekatan terstruktur dan didokumentasikan kepada seluruh staff.
  - c. Mendokumentasikan seluruh prosedur dan alat sehingga tidak ada ketegantungan hanya pada satu ahli kunci.
  - d. Mendefinisikan peran dan tanggung jawab secara jelas, membagi tugas sehingga tidak menumpuk pada satu individu.
4. Proses DS4:
- Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses DS 4 berada pada level 2 yaitu berulang tapi intuitif dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses DS 4 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Menyusun satu bentuk form pelaporan sehingga komunikasi dapat dilakukan secara konsisten dan memiliki standar pelaporan.
  - b. Mendokumentasikan seluruh prosedur yang telah ditetapkan.
  - c. Menyusun strategi TI secara keseluruhan dan menganalisa kemungkinan resiko yang akan terjadi.
  - d. Melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap tugas dan masing-masing staff agar tidak terpaku pada satu staff.
5. Proses DS 11 : Mengelola Data
- Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses DS 11 berada pada level 2 yaitu berulang tapi intuitif dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses DS 11 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Menetapkan tujuan dan tanggung jawab untuk kepemilikan data dan didokumentasikan secara kontiniu.
  - b. Melaksanakan pengawasan terkait pelaksana pengelolaan data.
  - c. Melakukan *backup* dan pengujian restorasi.
  - d. Melakukan penghapusan data dan perangkatnya secara aman.
  - e. Menetapkan kepemilikan data dan keamanan data dikendalikan oleh pihak yang bertanggung jawab.



- f. Menetapkan pelaksana yang bertanggung jawab dalam menjalankan *backup*, restorasi dan penghapusan data.
6. Proses DS 13: Mengelola Operasi  
*Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses DS 13 berada pada level 3 yaitu terdefinisi dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 5 yaitu optimis. Agar proses DS 13 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Menyusun pelaporan operasional dan didokumentasikan secara konsisten.
  - b. Melakukan pemeliharaan dan layanan dengan vendor secara informal dan formal.
  - c. Melakukan perbaikan pada proses manajemen operasional standar TI dan didokumentasikan dalam basis pengetahuan.
  - d. Melakukan pertemuan dengan manajemen untuk memenuhi operasi TI yang efektif, efisien dan fleksibel.
7. Proses ME 1 : Pemantauan dan Evaluasi Kinerja TI  
*Maturity level* saat ini (*as-is*) pada proses ME 1 berada pada level 2 yaitu berulang tapi intuitif dan kondisi yang diharapkan (*to-be*) berada pada level 4 yaitu *Managed and Measureable*. Agar proses ME 1 dapat menjadi lebih baik, maka yang perlu dilakukan adalah :
- a. Membuat *framework* pengukuran Kinerja TI.
  - b. Memantau kinerja dengan mencatat target, memberikan ringkasan *review* kinerja TI dan melakukan perbaikan berdasarkan pemantauan kinerja.
  - c. Semua proses pemantauan harus dioptimalkan dan mendukung tujuan organisasi.
  - d. Pengukuran kinerja harus secara rutin dilakukan untuk mengukur kinerja dan diintegrasikan kedalam kerangka kerja penilaian strategi.

Menetapkan tugas dan tanggung jawab pada masing-masing individu secara jelas maka tiap-tiap orang dapat mempertanggungjawabkan setiap pekerjaan sehingga mudah melakukan evaluasi dari setiap bagian yang belum dikerjakan. Dengan cara ini tidak ada tumpang tindih pekerjaan dan saling berdalih ketika terjadi permasalahan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data ( PTIPD) UIN Suska Riau telah menerapkan pengelolaan teknologi informasi rata-rata berada pada level 2 yaitu *Repeatable but intuitive* dari rentang nilai 0 sampai 5. Artinya Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data ( PTIPD) UIN Suska Riau telah melakukan pengelolaan dengan cukup baik.
2. Dari hasil pengukuran *maturity level* proses yang memiliki nilai kesenjangan (gap) tertinggi yaitu proses *Ensure Continuous Services* (DS 4) dengan nilai *maturity level* saat ini (*as-is*) 1,63 yaitu *Repeatable but intuitive* dan kondisi diharapkan (*to-be*) 4,79 yaitu optimis. hal ini dikarenakan tidak adanya pelaporan ketersediaan sistem, tidak ada dokumentasi rencana kesinambungan TI, pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak jelas dan tidak adanya strategi TI bila kemungkinan ada resiko yang akan terjadi.
3. Berdasarkan hasil analisis *maturity level* maka dibuatlah langkah-langkah usulan perbaikan pengelolaan *website* Pusat Teknologi dan Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau yang diprioritaskan untuk proses yang memiliki tingkat kesenjangan (Gap) tertinggi yaitu proses *Ensure Continuous Services* (DS 4).

#### Referensi

- [1] Ihadi. “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja LMS Binus Smaya Pada Jurusan Sistem informasi Universitas Bina Nusantara (Studi Kasus Penerapan E-Crm)”.Tesis Universitas Bina Nusantara. 2011.
- [2] IT Governance Institute. COBIT 4.1. IT Governance Institute. All Rights Reserved. [www.igti.org](http://www.igti.org) ISBN 1-933284-72-2.2007.
- [3] Sarno, Rryanarto. “*Audit Sistem & Teknologi Informasi*”. Halaman 3, 14, 16-21, 25. Penerbit ITS Press. Surabaya. 2009.
- [4] Sari, Kamala Dewi .“Evaluasi Pemanfaatan Situs Chem-Is-Try.Org dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Oleh Mahasiswa Departemen Kimia Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) USU”. Tesis Fakultas Sastra. Tidak diterbitkan. Medan. 2010.
- [5] Sembiring, Satya Wisada. “*Evaluasi penerapan teknologi informasi menggunakan Model Cobit Framework 4.1 (studi kasus: pt.prudential indonesia)*”. Tesis Magister Teknik Informatika Program Pascasarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta. Tidak diterbitkan. 2013.

- [6] Surbakti, Herison. “ Managing Control Object For IT (COBIT)Sebagai Standar Framework Pada Proses Pengelolaan IT-Governance dan Audit Sistem Informasi”. Jurnal Teknologi Informasi Vol VII. No 19 Maret 2012.