

**PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS KINERJA
ORGANISASI MENGGUNAKAN COBIT 2019 DAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten
Kolaka Timur)**

Reski Wahyudi
NPP. 31.0939

Asdaf Kabupaten Kolaka Timur, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: wahyudireski85@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Effective information technology governance is very important for organizations in improving organizational performance. Government agencies are no exception, one of which is the East Kolaka Regency Information Technology, Communication and Statistics Service, which is the leading sector in the use of information technology in the East Kolaka Regency Regional Government. Purpose:* The aim of this research is to assess the level of information technology governance capability based on organizational performance. **Method:** *This research uses a mix method with a sequential exploratory design, namely qualitative research in the first stage, which is then followed by quantitative research in the second stage which is based on the results of the first stage. Data collection techniques used interviews and questionnaires. Results:* The results of research using the *Balanced Scorecard* show that the organization's performance from a customer perspective has not reached the target. Therefore, this research will refer to organizational goal number 5 in COBIT 2019 regarding customer-oriented services, then mapped to 4 domains that are in accordance with goal number 5. Based on the results of the assessment of information technology governance in 4 domains, namely APO02 (managed strategy) obtained a capability level of level 3 (stabilized process), while the APO03 (managed enterprise architecture), BAI05 (managed organizational change), and DSS06 (managed business process controls) domains obtained a level of capability level 2 (managed process). Based on research that has been carried out, the expected target value for capability level is level 4 (predictable process). Conclusion: *The Department of Communication, Informatics, Coding and Statistics of East Kolaka Regency needs to improve information technology governance in the domains of strategic management, enterprise architecture management, organizational change management and management so that organizational performance from a customer perspective can be better.*

Keywords: *Organizational Performance; Information Technology Governance; Balanced Scorecard; COBIT 2019*

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP): Tata kelola teknologi informasi yang efektif sangat penting bagi organisasi dalam peningkatan kinerja organisasi. Tidak terkecuali instansi pemerintahan, salah satunya Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur yang menjadi *leading sector* pemanfaatan teknologi informasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Timur. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan berbasis kinerja organisasi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *mix method* dengan desain *sequential exploratory*, yaitu penelitian kualitatif pada tahap pertama, yang kemudian diikuti oleh penelitian kuantitatif pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil-hasil tahap pertama. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. **Hasil/ Temuan:** Hasil penelitian menggunakan *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa kinerja organisasi pada perspektif pelanggan belum mencapai target. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengacu kepada tujuan organisasi nomor 5 pada COBIT 2019 terkait pelayanan yang berorientasi pelanggan, kemudian dipetakan kepada 4 domain yang sesuai dengan tujuan nomor 5. Berdasarkan hasil penilaian tata kelola teknologi informasi pada 4 domain yaitu APO02 (*managed strategy*) memperoleh tingkat kapabilitas level 3 (*established process*), sedangkan domain APO03 (*managed enterprise architecture*), BAI05 (*managed organizational change*), dan DSS06 (*managed business process controls*) memperoleh tingkat kapabilitas level 2 (*managed process*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan nilai target tingkat kapabilitas yang diharapkan adalah level 4 (*predictible process*). **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur perlu meningkatkan tata kelola teknologi informasi pada domain manajemen strategi, manajemen *enterprise architecture*, manajemen perubahan organisasi dan manajemen sehingga kinerja organisasi pada perspektif pelanggan dapat lebih baik.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi; Tata Kelola Teknologi Informasi; *Balanced Scorecard*; COBIT 2019

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, di era transformasi digital sekarang ini, bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan (Riswati, 2021). Tidak bisa dipungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat mendukung aktivitas pemerintahan, baik dalam administrasi maupun pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. Akan tetapi, setiap tindakan yang dilakukan memiliki kemungkinan terjadinya risiko, termasuk dalam konteks pemanfaatan Teknologi Informasi (TI). Apabila risiko yang terkait dengan Teknologi Informasi (TI) tidak dikelola dengan baik, TI juga dapat menjadi faktor penyebab kegagalan organisasi (Nachrowi et al., 2020). Oleh karena itu, penerapan TI harus diiringi dengan pengelolaan yang baik dan benar agar dapat meminimalkan risiko yang mungkin terjadi saat layanan TI digunakan (Umar et al., 2019)

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur merupakan bagian dari perangkat daerah yang telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Timur Nomor 21 Tahun 2016. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2022, tugas utama Dinas tersebut adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, serta memberikan dukungan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, dan statistik. Salah satu fungsi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan proses bisnis yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur.

Penelitian ini akan menggunakan COBIT 2019 untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola TI Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur. COBIT 2019 menawarkan proses yang lebih komprehensif, memungkinkan evaluasi tata kelola TI yang lebih menyeluruh (Syuhada, 2021). *Balanced Scorecard* juga digunakan untuk fokus penelitian terhadap tata kelola teknologi informasi dengan berbasis kinerja organisasi. *Balanced Scorecard* (BSC) merupakan *framework* manajemen kinerja organisasi yang dapat berfungsi untuk mengidentifikasi tujuan strategis sebuah organisasi dengan menggunakan 4 pandangan yaitu *financial*, *internal*, *customer* dan *learning and growth*. (Rasidi & Sadmoko, 2019).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menurut data yang dipaparkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2020, terjadi pemborosan anggaran akibat terbangunnya silo-silo atau sistem yang terpisah-pisah dan tidak terintegrasi dikarenakan setiap kementerian, lembaga negara, pemerintah pusat maupun daerah membangun aplikasinya masing-masing. Masalah tersebut menyebabkan pemborosan anggaran, belanja TIK selalu bertambah setiap tahunnya, akan tetapi utilitas penerapan TIK hanya mencapai 30% (Wargadinata et al., 2022). Pemerintah tentu sudah menerapkan SPBE sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tidak diikuti dengan audit ataupun evaluasi penerapan tata kelola teknologi informasi secara berkala sehingga masalah pemborosan anggaran dan yang lainnya muncul, termasuk Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur juga belum menerapkan standar tata kelola teknologi informasi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian serupa terdahulu, baik dalam konteks tata kelola teknologi informasi maupun konteks kinerja organisasi, serta penggunaan kerangka kerja COBIT 2019 dan *Balanced Scorecard*. Penelitian Siti Fildzah Nadhilah Suhermawan, Rahmat Mulyana, Luthfi Ramadani menghasilkan bahwa tata kelola teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kesuksesan transformasi digital dan mendorong target kinerja organisasi pada organisasi sektor publik, khususnya kementerian (Suhermawan et al., 2023). Penelitian Anggun Pratiwi dan Nurwani terkait penilaian kinerja organisasi menggunakan *Balanced Scorecard* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara menemukan bahwa berdasarkan perspektif yang diukur masih terdapat kendala yang mempengaruhi kinerja organisasi menjadi kurang optimal sehingga harus diperhatikan dengan baik (Pratiwi & Nurwani, 2022). Penelitian I Nyoman Rai Widartha Kesuma, Irman Hermadi, dan Yani Nurhadryani yang tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi di Dinas Pertanian Gianyar menggunakan COBIT 2019. Berdasarkan analisis faktor desain, proses yang menjadi prioritas tertinggi atau memiliki skor ≥ 75 adalah MEA03 (*Managed Compliance with External Requirements*), BAI04 (*Managed Availability & Capacity*), dan EDM03 (*Ensured Risk Optimization*) (Kesuma et al., 2023). Penelitian Asep Muhammad Indra dan Devina Setiawati Kusumadewi pada PT GITS Indonesia menggunakan *framework Balanced Scorecard* untuk melakukan identifikasi antara tujuan strategis perusahaan dengan keempat perspektif yang terdapat dalam *Balanced Scorecard* yaitu *financial*, *internal*, *customer*, *learning and growth*. Kemudian dilakukan identifikasi *Enterprise Goals* dengan COBIT 5 yang terpilih. Dalam penelitian ini penulis

hanya berfokus pada proses COBIT 5 domain DSS (*Deliver, Support, and Service*) serta 6 sub domain yang membahas tentang pemberian layanan teknologi informasi beserta pendukung lainnya (Purnama & Kusumadewi, 2020). Penelitian Adila Safitri, Dinar Mutiara Kusumo Nugraheni dan Budi Warsito menemukan bahwa penilaian dengan kerangka kerja BSC pada Sistem Informasi Desk Layanan (SIDELA) Diskominfo Kota Salatiga sudah memenuhi target yang diharapkan, namun secara COBIT 2019 masih kurang, dikarenakan masih terdapat nilai kesenjangan berdasarkan level kapabilitas (Safitri et al., 2023).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, metode yang digunakan menggunakan *mixed-methods sequential exploratory design* juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu dimensi atau proses bisnis yang dievaluasi berdasarkan pemetaan masalah yang ditemukan dengan melakukan penilaian kinerja organisasi menggunakan kerangka kerja *Balanced Scorecard*.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi berbasis kinerja organisasi menggunakan COBIT 2019 dan *Balanced Scorecard* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*mixed method*), yaitu penelitian yang mengombinasikan bentuk kuantitatif dan bentuk kualitatif, dalam satu penelitian (Creswell, 2014). Penulis menggunakan pendekatan penelitian campuran *sequential exploratory design*. Model *sequential exploratory* melibatkan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap pertama, dan dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif dengan didasarkan pada hasil-hasil pada tahap kualitatif (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan analisis campuran (kuantitatif dan kualitatif). Analisis kualitatif dilakukan dengan interpretasi deskriptif dengan langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, interpretasi data, dan penarikan simpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 2007). Sedangkan, data kuantitatif dianalisis menggunakan perhitungan penilaian *capability level* COBIT 2019 (ISACA, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan *Balanced Scorecard*

Berdasarkan hasil penilaian kinerja organisasi yang dilakukan dengan wawancara kepada Kepala Dinas, Sekretaris dan Kepala Bidang di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur diperoleh hasil dari masing-masing perspektif BSC sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penilaian Kinerja Organisasi

Perspektif	Indikator	Target	Realisasi	Persentase
Keuangan	Realisasi Anggaran Perangkat Daerah	4.314.958.741	3.998.210.620	92,66%
Pelanggan	Perangkat Daerah yang terhubung dengan akses internet yang disediakan oleh dinas kominfo	31	24	77,419%
	Layanan publik diselenggarakan secara <i>online</i> dan terintegrasi	17	2	11,765%
	Masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah kabupaten	125.311	71.754	57,261%
Internal	Nilai SAKIP	CC	CC	100%
Pembelajaran dan Pengembangan	Anggaran Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	96,070,000	96,070,000	100%

Berdasarkan hasil penilaian kinerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur, realisasi perspektif pelanggan belum mencapai target yang telah ditentukan. Oleh karena itu, pada tahap penilaian tata kelola teknologi informasi akan difokuskan pada perspektif pelanggan.

3.2. Penentuan Objektivitas Proses COBIT 2019 dengan *Goals Cascade*

Pada COBIT 2019, dalam mencapai tujuan organisasi didukung oleh tujuan penyelarasan dimana tujuan penyelarasan ini merupakan tujuan kegiatan yang akan dilakukan (berdasarkan proses bisnis). Tujuan penyelarasan atau *alignment goals* dapat dilihat melalui *mapping table alignment goals* COBIT 2019 pada gambar berikut.

	EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13
AG01		S	P								S		
AG02		P				S							
AG03	S				S		S	S				P	
AG04				P			P		P				
AG05	P				S	S		S				S	
AG06	P				S			S				S	S
AG07		P				P							
AG08	P				P			S		S		P	S
AG09	P				S			S	S			P	S
AG10				P			P		S				
AG11		S	P								P		
AG12					S					P			
AG13	P		S									S	P

Gambar 1. Pemetaan Tujuan Organisasi

Selanjutnya, proses bisnis akan ditentukan melalui *mapping table* COBIT 2019 berdasarkan *Alignment Goals* yang sudah ditetapkan pada identifikasi tujuan perusahaan sebelumnya.

	AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13
	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Managed IT-related risk	Realized benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Quality of technology-related financial information	Delivery of IT services in line with business requirements	Ability to turn business requirements into operational solutions	Security of information, processing, infrastructure, applications, and privacy	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	Quality of IT management information	IT compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
EDM01	P	S	P					S			S		
EDM02			P			S	S	S					S
EDM03	S	P					P				S		
EDM04			S		S	S		S	P			S	
EDM05				S						P	S		
APO01	S	S	P		S		S	S	S	S	P		
APO02			S		S	S		P				S	S
APO03			S		S	P	S	P					
APO04			S			P		S				S	P
APO05			P		P	S		S	S				
APO06			S	P					P	S			
APO07			S		S			S	S			P	P
APO08			S		P	P		S	S			P	P
APO09					P			S					
APO10					P	S			S				
APO11			S	S	S				P	P			
APO12		P					P						
APO13	S	S					P						
APO14	S	S		S			S			P			
BAI01			P			S		S	P				
BAI02			S		P	P		S	P			S	
BAI03			S		P	P		S	P				
BAI04					P		S		S				
BAI05			P		S	S		P	P			S	
BAI06		S			S	P	S		S				
BAI07		S				P			S				
BAI08			S			S		S	S			P	P
BAI09				P						S			
BAI10					S		P						
BAI11			P		S	P			P				
DSS01					P			S					
DSS02		S			P		S						
DSS03		S			P	S							
DSS04		S			P		P						
DSS05	S	P			S		P				S		
DSS06		S			S		S	P				S	
MEA01	S		S		P				S	P	S		
MEA02	S	S		S	S		S		S	S	P		
MEA03	P										S		
MEA04	S	S		S	S		S			S	P		

Gambar 2. Pemetaan Proses Bisnis

Berdasarkan gambar tersebut proses bisnis yang terdapat pada AG08, maka penilaiannya tingkat kapabilitas dilakukan terhadap proses bisnis APO02, APO03, BAI05, dan DSS06.

3.3. Penilaian tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019

Penilaian tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 2019 dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada semua pegawai Dinas komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur. Berikut hasil penilaian tata kelola teknologi informasi pada . Dinas komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur.

Tabel 2. Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas tata Kelola Teknologi Informasi

Proses Bisnis		Saat ini	Target	Gap
APO02	Mengelola Strategi	3	4	1
APO03	Mengelola Arsitektur Organisasi	2	4	2
BAI05	Mengelola Perubahan Organisasi	2	4	2
DSS06	Mengelola Kontrol Proses Bisnis	2	4	2

Berdasarkan hasil penilaian tersebut dapat dilihat bahwa nilai tingkat kesenjangan yang terlihat dari masing-masing proses memiliki nilai kesenjangan antara 1 sampai dengan 2. Nilai kesenjangan tersebut dapat dikatakan memiliki peran yang sangat penting untuk

diperbaiki oleh Dinas Komunikasi informatika Persandian dan Statistik. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan membutuhkan proses, maka perbaikan tata kelola dan manajemen layanan TI dilakukan secara bertahap sesuai dengan prioritas perbaikan dan berkelanjutan.

3.4. Rekomendasi

Berdasarkan temuan, didapat beberapa proses yang berjalan hanya sebagian atau belum berjalan. Berikut rekomendasi yang diberikan berdasarkan COBIT 2019

- a. Proses bisnis APO02 memiliki 6 proses yang berupa: 1) Memahami konteks dan arah instansi, 2) Menilai kapabilitas, kinerja, dan kematangan digital instansi saat ini, 3) Menetapkan target kemampuan digital, 4) Melakukan analisis kesenjangan, 5) Menentukan rencana strategis dan peta jalan, dan 6) Komunikasikan strategi dan arah TI. Berikut merupakan aktivitas rekomendasi untuk dapat mencapai tingkat kapabilitas level 4 pada proses APO02, yaitu:
 1. Melakukan analisis internal dan/atau mengundang pihak luar yang independen untuk mengidentifikasi kemampuan instansi dalam pemanfaatan teknologi informasi.
 2. Membandingkan tingkat efektifitas TI dengan penyedia layanan TI yang lain terkait pemanfaatan TI di masa kini dan menganalisis tingkat kesenjangannya.
- b. Proses bisnis APO03 memiliki 5 proses yang berupa: 1) Mengembangkan visi arsitektur organisasi, 2) Menentukan arsitektur referensi, 3) Pilih peluang dan solusi, 4) Mendefinisikan implementasi arsitektur, dan 5) Menyediakan layanan arsitektur perusahaan. Berikut merupakan aktivitas rekomendasi untuk dapat mencapai tingkat kapabilitas level 4 pada proses APO03, yaitu:
 1. Mengimplementasikan sistem pengelolaan arsitektur yang mampu memberikan wawasan prediktif dan analitis mengenai pengelolaan arsitektur *enterprise*.
 2. Menetapkan mekanisme penjaminan kualitas untuk memastikan bahwa pengelolaan arsitektur *enterprise* didasarkan pada standar dan praktik terbaik sehingga peluang dan solusi dapat dimaksimalkan.
- c. Proses bisnis BAI05 memiliki 7 proses yang berupa: 1) Membangun keinginan untuk berubah, 2) Membentuk tim implementasi yang efektif, 3) Mengkomunikasikan visi yang diinginkan, 4) Memberdayakan ahli dan mengidentifikasi target jangka pendek, 5) Mengoperasikan dan menggunakan strategi, 6) Menerapkan pendekatan baru, dan 7) Mempertahankan perubahan. Berikut merupakan aktivitas rekomendasi untuk dapat mencapai tingkat kapabilitas level 4 pada proses APO03, yaitu:
 1. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan perubahan, tujuan, dampak, serta strategi implementasi.
 2. Meningkatkan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti konsultan perubahan, lembaga pemerintah lain, dan akademisi untuk mendapatkan wawasan dan umpan balik dalam manajemen perubahan.
- d. Proses bisnis DSS06 memiliki 6 proses yang berupa: 1) Menyelaraskan aktivitas kontrol yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan perusahaan, 2) Mengontrol pemrosesan informasi, 3) Kelola peran, tanggung jawab, hak akses, dan tingkat otoritas, 4) Kelola kesalahan dan pengecualian, 5) Memastikan ketertelusuran dan akuntabilitas untuk kejadian informasi, 6) Mengamankan aset informasi. Berikut merupakan aktivitas rekomendasi untuk dapat mencapai tingkat kapabilitas level 4 pada proses DSS06, yaitu:
 1. Mengembangkan dan memelihara kontrol proses bisnis yang terintegrasi dan konsisten dengan tujuan organisasi serta regulasi yang berlaku.
 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan yang berkelanjutan dan sertifikasi profesional yang relevan dengan kontrol proses bisnis.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur pada perspektif keuangan, internal bisnis dan pembelajaran pengembangan sudah mencapai target, sedangkan pada perspektif pelanggan belum mencapai target yang telah ditentukan. Proses bisnis yang harus difokuskan dalam meningkatkan perspektif pelanggan utamanya pelayanan berbasis pada masyarakat adalah APO02, APO03, BAI05, dan DSS06. Tata kelola teknologi informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur pada proses APO03 (pengelolaan arsitektur organisasi), BAI05 (pengelolaan perubahan organisasi), dan DSS06 (pengelolaan kontrol proses bisnis) berada pada level 2 yang diartikan bahwa proses ini telah mencapai tujuannya, meskipun pelaksanaannya masih sekedar kegiatan dasar. Sedangkan pada proses APO02 (pengelolaan strategi) berada pada level 3 yaitu, sudah sangat terdefiniskan dan mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir dengan menggunakan sumber daya organisasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian pada penilaian tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur, Balanced Scorecard memiliki hubungan dengan COBIT 2019. Secara target yang diharapkan oleh Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur, Perspektif customer belum mencapai target. Sedangkan secara COBIT 2019 masih kurang, dikarenakan masih terdapat nilai kesenjangan berdasarkan level kapabilitas saat ini dengan level kapabilitas yang diharapkan. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan perspektif BSC yang lain selain sasaran Customer dan menggunakan *framework* tata kelola yang lain.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Ketu). Pustaka Pelajar.

ISACA. (2018). *COBIT 2019 Framework: Introduction and Methodology*. ISACA.

Kesuma, I. N. R. W., Hermadi, I., & Nurhadryani, Y. (2023). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Dinas Pertanian Gianyar Menggunakan COBIT 2019. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(3), 513–522. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231026565>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif* (T. Rohidi (ed.)). UI Press Abidin.

Nachrowi, E., Yani Nurhadryani, & Heru Sukoco. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>

Pratiwi, A., & Nurwani, N. (2022). Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Ekonomika*, 14(01), 147–160.

<https://doi.org/10.35334/jek.v14i01.2523>

Purnama, A. M. I., & Kusumadewi, D. S. (2020). Penerapan Framework Balanced Scorecard dan COBIT 5 Untuk Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT.GITS INDONESIA. *Jurnal Sistem Informasi*, 1(2), 27–34. <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/j-sika/article/view/379>

Rasidi, R., & Sadmoko, R. (2019). Penerapan Konsep Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 189–202. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.689>

Riswati, R. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–15. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2474>

Safitri, A., Nugraheni, D. M. K., & Warsito, B. (2023). Integrasi Framework Balanced Scorecard dan COBIT 2019 dalam Pengelolaan Help Desk pada Sistem Informasi Desk Layanan. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 12(2), 287–298. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i2.56181>

Sugiyono, S. (2013). *Metodelogi Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta.

Suhermawan, S. F. N., Mulyana, R., & Ramadani, L. (2023). Analisis Pengaruh Tata Kelola TI Terhadap Transformasi Digital Dan Kinerja Kementerian A. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 370–380. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3433>

Syuhada, A. M. (2021). Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>

Umar, R., Riadi, I., & Handoyo, E. (2019). Analisis Keamanan Sistem Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Menggunakan Capability Maturity Model Integration (CMMI). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(1), 47. <https://doi.org/10.21456/vol9iss1pp47-54>

Wargadinata, E., Aly, E. S., & Alma'arif, A. (2022). Evaluation of Jakarta Province in Information and Technology Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 453–464. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.453-464>