

ANALISIS TATA KELOLA UNTUK MENINGKATKAN PEMASARAN PARIWISATA LOMBOK (STUDI KASUS BIDANG PEMASARAN DINAS PARIWISATA PROVINSI NTB) MENGGUNAKAN **FRAMEWORK COBIT 4.1 DAN ITIL V3**

(Governance Analysis to Improve Tourism Marketing in Lombok (Case Study of Marketing in The Tourism Service of NTB Province) Using COBIT 4.1 And ITIL V3 Framework)

Marlina Safitri, Nadiyah Agitha*, Budi Irmawati

Dept of Informatics Engineering, Mataram University

Jl. Majapahit 62, Mataram, Lombok NTB, INDONESIA

Email: marlinasafitri1395@gmail.com, nadiya@unram.ac.id, budi-i@unram.ac.id

Abstract

The Tourism Office (DisPar) is the implementing agency for the tourism sector of the West Nusa Tenggara regional government by organizing the formulation of technical policies, evaluation policies, administrative reporting and the implementation of other functions given by the Governor related to their duties and functions. DisPar has many problems, one of which is tourism marketing has not been carried out in a directed, effective, efficient, and quality manner. Because of these problems, the author intends to conduct an IT Governance Analysis to help improve the shortcomings of Information Technology in the NTB Province DisPar. IT Governance can be used as a solution to find out whether the services, recovery and planning carried out are in accordance with what has been planned from the NTB Provincial DisPar itself. In addition, IT Governance can also be a reference for IT management management at the NTB Provincial DisPar. IT governance provides many tools including COBIT and ITIL which the authors will use in this research. The COBIT 4.1 IT process used for DisPar is PO6 (communicating management goals and directions) while AI7 (installation and accreditation of solutions and changes) and the ITIL V3 service cycle used for DisPar are Service Strategy, Service Transition, and Service Operation.

Keywords: IT Governance, COBIT 4.1, ITIL V3, PO6, AI7, Service Strategy, Service Transition, Service Operation.

**Penulis Korespondensi*

1. PENDAHULUAN

Dinas Pariwisata (DisPar) adalah lembaga pelaksana bidang pariwisata pemerintah daerah Nusa Tenggara Barat dengan menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis, kebijakan evaluasi, pelaporan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya. Dinas Pariwisata mengalami penurunan wisatawan karena pengolahan destinasi pariwisata yang didukung sarana dan prasarana yang belum memadai dan belum optimal serta pemasaran pariwisata belum dilaksanakan secara terarah, efektif, efisien, dan berkualitas. Kualitas dan kapasitas sumber daya manusia dibidang pariwisata belum memadai untuk menjawab tantangan pembangunan pariwisata, pola kemitraan dan kerjasama bidang pariwisata belum dilaksanakan secara efektif. Pengembangan atraksi dan daya tarik wisata belum optimal, dan perlunya meningkatkan investasi daerah terutama investor

swasta dalam mendukung pembangunan sektor. Walaupun DisPar telah memiliki kerjasama yang baik dengan pihak media Cetak/TV, Genpi (Generasi Pesona Indonesia), TIC (*Tourism Information Center/ Pusat Informasi Pariwisata*) serta analisa pasar. Namun hal tersebut belum terealisasi dengan baik, sehingga memerlukan analisis tata kelola agar apa yang direncanakan dapat berjalan sesuai dengan DisPar rencanakan. Dari uraian diatas peneliti mencoba mencari solusi pada bidang pemasaran menggunakan teknologi informasi.

Analisis tata kelola dapat digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan, pemulihan, dan perencanaan yang dilakukan sudah sesuai atau belum dengan target yang ingin dicapai oleh DisPar. Selain itu, Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) juga dapat menjadi referensi untuk pengelolaan teknologi informasi (TI) pada DisPar Provinsi NTB.

Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) (*IT governance*) menyediakan banyak *tools* (alat) di antaranya adalah COBIT dan ITIL yang akan penulis gunakan pada penelitian ini. COBIT dan ITIL menyediakan pendekatan atas-ke-bawah (*top-down*) untuk tata kelola TI dan manajemen pelayanan. Panduan manajemen COBIT memprioritaskan pendekatan holistik dan lengkap untuk berbagai kegiatan TI. ITIL mendukung praktik terbaik untuk manajemen layanan. Ketika COBIT dan ITIL digunakan bersamaan, maka kekuatan dari kedua pendekatan tersebut akan semakin memperkuat hubungan kerja. Penggabungan tersebut mempermudah dan mendukung dalam pelaksanaan dari manajemen penggunaan biaya implementasi menjadi lebih efektif. COBIT dan ITIL menyediakan cara yang efektif untuk memahami kebutuhan dan prioritas bisnis, dan kemudian menggunakan pengetahuan untuk fokus pada layanan teknologi informasi. Pendekatan ini memungkinkan manajemen untuk lebih memahami pentingnya layanan teknologi informasi dalam mendukung bisnis, dan juga membantu operasional manajer teknologi informasi untuk lebih memahami dampak layanan terhadap proses bisnis. COBIT membantu mendorong apa yang harus dilakukan, didukung oleh layanan ITIL V3 sebagai strategi, dan ITIL panduan bagaimana untuk mencapai peningkatan yang didukung oleh pengendalian dan praktek COBIT [1].

Karena adanya permasalahan-permasalahan tersebut, penulis bermaksud melakukan Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) untuk membantu memperbaiki kekurangan dari teknologi informasi yang ada pada DisPar Provinsi NTB. Tata Kelola teknologi informasi (TI) dapat dijadikan sebagai solusi untuk mengetahui apakah pelayanan, pemulihan dan perencanaan yang dilakukan sudah sesuai atau belum dengan yang sudah direncanakan dari DisPar Provinsi NTB itu sendiri. Selain itu, Tata Kelola TI juga dapat menjadi referensi untuk pengelolaan manajemen TI pada DisPar Provinsi NTB.

COBIT yang akan digunakan adalah versi 4.1. COBIT versi 4.1 memiliki 34 proses TI yang dapat membantu penulis dalam menganalisis permasalahan-permasalahan TI yang ada. Pada 34 proses TI tersebut ada 2 proses TI yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada DisPar Provinsi NTB, yaitu PO6 (mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen) sedangkan AI7 (install dan akreditasi solusi dan perubahan) sehingga penulis menggunakan COBIT versi

4.1 untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

Sedangkan ITIL merupakan kumpulan dari *best practice* tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta, dan pemerintah. Framework ITIL dipilih karena institusi pemerintahan merupakan organisasi yang bergerak pada pemberian layanan jasa. ITIL bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional IT instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan. ITIL memiliki 5 siklus hidup layanan yaitu *Service Strategy* (Strategi Layanan), *Service Design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *Service Operation* (Operasi Layanan) dan *Continual Service Improvement* (Peningkatan Layanan Berkelanjutan). Sehingga sesuai permasalahan yang ada untuk menyelesaikan masalah yaitu *Service Strategy* (Strategi Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), dan *Service Operation* (Operasi Layanan).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan 5 tinjauan Pustaka yaitu pertama, penelitian yang berjudul "Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden Infrastruktur Jaringan Dengan COBIT 4.1 dan ITIL V3 (Pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi Dan Komunikasi Diskominfo *Network operation center* (Noc) Diskominfo Jatim)" yang dilakukan oleh R. Okky Ganinda Priotomo. *framework* yang digunakan dalam proses pengelolaan insiden proses DS8 dan SO [2].

Penelitian kedua yaitu yang berjudul "Analisis Usulan Tata Kelola Manajemen Insiden Dan Masalah Berdasarkan Kombinasi Cobit 4.1 Dan ITIL V3" yang dilakukan oleh Megawati dan Kridanto Surendro. Penelitian ini menggunakan Domain DS8 dan DS10 serta *service Operation* (SO) [3].

Penelitian ketiga yaitu yang berjudul "Analisis Audit Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA Keuangan) Di Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Domain PO (*Plan And Organise*) Sub Domai PO1, PO2, PO7 Dan ITIL V3" yang dilakukan oleh Putu Agus Pradnyana Jaya, I Made Oka Widyantara, dan Linawati. Penelitian ini menggunakan domain PO1, PO2, PO7 dan domain ITIL V3 yaitu *Service Strategy* (SS), *Service Design* (SD), dan *Service Trantition* (ST) [4].

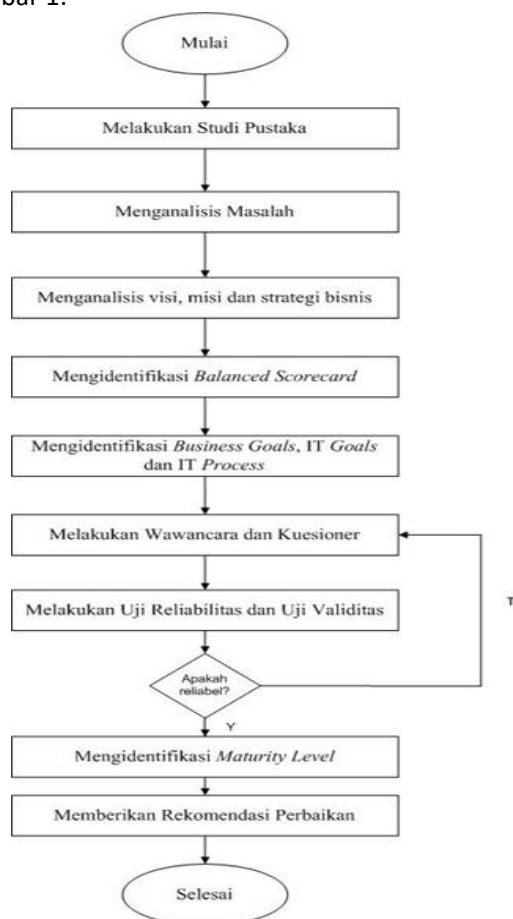
Penelitian keempat yaitu yang berjudul "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi

Pengelolaan Service Desk dan Insiden Menggunakan COBIT 4.1 dan ITIL v3 (Studi Kasus pada Departemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Retail Elektronik)" yang dilakukan oleh Yahya Cahyono dan Yoyon Kusnendar Suprpto. Penelitian ini menggunakan domain DS8 dan ITIL V3 domain *Service Strategy* (SS) [5].

Penelitian kelima yaitu yang berjudul "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Barat Menggunakan Kombinasi *Framework* Cobit 4.1 Dan ITIL V3" yang dilakukan oleh Siti Rohaniah. Penelitian ini menggunakan domain PO2 dan PO4 serta ITIL domain *Service Design* (SD) [6].

3. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan digambarkan tahapan alur penelitian dengan menggunakan diagram seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram alir penelitian kombinasi COBIT 4.1 dan ITIL V3

Berdasarkan gambar 1 dapat dijelaskan singkat tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini sebagai berikut:

- Melakukan studi pustaka untuk mencari data dan mengumpulkan referensi yang berguna bagi penelitian.
- Menganalisis masalah dengan cara observasi dan wawancara kepada stakeholder yang terkait dengan tata Kelola teknologi informasi pada Dinas Pariwisata Provinsi NTB.
- Menganalisis Visi Misi dan Strategi Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata. Dalam pemetaan visi, misi dan strategi Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata akan dikelompokkan ke dalam empat perspektif yang dimiliki oleh *Balanced Scorecard* sebagai berikut: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
- Mengidentifikasi *balance Scorecard* diperlukan identifikasi terhadap Visi Misi dan Strategi Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan factor yang mendukung untuk Tata Kelola Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Pemasaran Dinas Pariwisata Provinsi NTB, di petakan sebagai berikut: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
- Mengidentifikasi *Businnes Goals, IT Goals, IT Proses*.

Pada *Businnes Goals* akan didefinisikan *Businnes Goals* sesuai dengan COBIT 4.1 yang diselaraskan dengan tujuan bisnis dan sasaran Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata Provinsi NTB. Dalam Cobit 4.1 sudah dipetakan *Businnes Goals* sesuai dengan 4 perspektif di dalam *Balanced Scorecard*.

Pada IT Goals dilakukan *mapping* untuk menentukan IT Goals yang disesuaikan dari *Businnes Goals* yang telah didefinisikan. Kemudian didapatkan keterkaitan *Businnes Goals* dengan IT Goals.

Pada IT *process* dilakukan *mapping* untuk menentukan IT *process* yang disesuaikan dari IT Goals. Kemudian dihasilkan IT *Process* yang berkaitan antara IT Goals dengan IT *Process* berdasarkan *Framework* COBIT 4.1 yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. IT *process* yang terpilih merupakan IT *process* yang telah terdefiniskan sesuai dengan COBIT 4.1. Setelah mendapatkan IT *process* COBIT 4.1 kemudian dikombinasikan dengan ITIL V3.

Setelah dilakukan pemetaan kebutuhan *process* TI yang dimiliki oleh Dispar sesuai dengan kebutuhannya yang merupakan penjabaran dari visi dan misi. *Process* TI yang akan digunakan adalah PO6 dan AI 7 yang merupakan *process* TI yang paling sering terpetakan (tetulis berulang-ulang) dan muncul dalam satu baris, sehingga dalam penelitian ini *Process* TI tersebut dapat dijadikan fokus untuk dilakukannya pengembangan dalam mencapai visi dan misi bidang Pemasaran Dinas Pariwisata Provinsi NTB.

f. Melakukan Wawancara dan Kuesioner

Dalam melakukan wawancara, tentunya memiliki batasan pada permasalahan yang ingin dipecahkan. Untuk membantu dan mempermudah dalam membuat sebuah pertanyaan wawancara dengan menggunakan *Framework* COBIT dan ITIL V3 berpatokan dengan control objective dan RACI Chart dari proses TI yang didapat yaitu PO6, AI7 serta domain ITIL V3 yaitu *Service Strategy* (Strategi Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), dan *Service Operation* (Operasi Layanan).

g. Dalam mengidentifikasi maturity level akan dilakukan dengan perhitungan nilai kematangan dari kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Hal ini dilakukan agar dalam penelitian ini dapat diketahui sejauh mana tingkatan dari suatu perusahaan dalam proses tata kelola teknologi informasinya.

h. Memberikan Rekomendasi Perbaikan

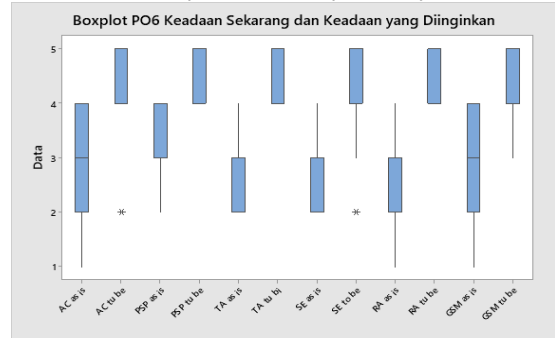
Untuk merekomendasikan perbaikan pada bidang Pemasaran Dinas Pariwisata Provinsi NTB dilakukan dengan menggunakan proses TI yang terpilih dan mengacu pada *Spider chart* untuk meningkatkan *maturity level* dengan memperhatikan tingkat kematangannya, sehingga rekomendasi akan disesuaikan dengan maturity level tersebut. Dengan begitu diharapkan terciptanya struktur organisasi TI yang sesuai untuk Dinas Pariwisata Provinsi NTB, sehingga masing-masing stakeholder memiliki tanggung jawab dan perannya masing-masing.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

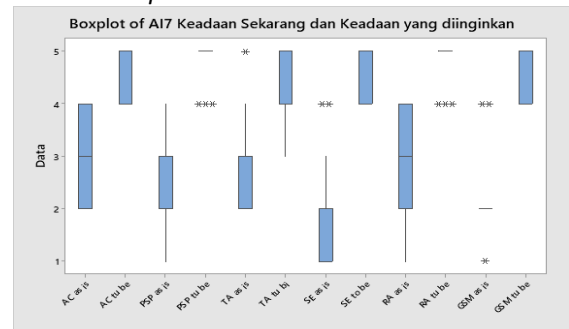
Membahas hasil penelitian yang dilakukan pada Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata yaitu berupa analisis data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

4.1 Hasil Perhitungan Kuesioner

Setelah diselesaikan pengisian kuesioner oleh responden yang ditentukan berdasarkan *RACI Roles* kemudian diperoleh hasil berupa dua *proses goals* yang terpilih yaitu PO6 (mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen) sedangkan AI7 (instal dan akreditasi solusi dan perubahan) serta proses ITIL yaitu strategi layanan, transisi layanan, dan operasi layanan.



Gambar 2. Boxplot data hasil kuesioner PO6



Gambar 3. Boxplot data hasil kuesioner AI7

4.2 Uji Reabilitas dan Validitas

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil uji reliabilitas dan validitas data yang didapatkan selama proses penelitian.

4.2.1 Uji Validitas

TABEL I. VALIDITAS PROSES TI PO6

Atribut	Kondisi	R- hitung	r-tabel (N=15)	Validitas
AC	As is	0.681	0.514	Valid
	To be	0.711	0.514	Valid
PSP	As is	0.677	0.514	Valid
	To be	0.773	0.514	Valid
TA	As is	0.772	0.514	Valid
	To be	0.808	0.514	Valid
SE	As is	0.759	0.514	Valid
	To be	0.939	0.514	Valid
RA	As is	0.688	0.514	Valid
	To be	0.848	0.514	Valid
GSM	As is	0.610	0.514	Valid
	To be	0.859	0.514	Valid

TABEL II. VALIDITAS PROSES TI AI7

Atribut	Kondisi	R- hitung	r-tabel (N=15)	Validitas
AC	As is	0.844	0.514	Valid
	To be	0.783	0.514	Valid
PSP	As is	0.843	0.514	Valid
	To be	0.946	0.514	Valid
TA	As is	0.911	0.514	Valid
	To be	0.797	0.514	Valid
SE	As is	0.867	0.514	Valid
	To be	0.876	0.514	Valid
RA	As is	0.853	0.514	Valid
	To be	0.946	0.514	Valid
GSM	As is	0.760	0.514	Valid
	To be	0.876	0.514	Valid

4.2.2 Uji Reabilitas

TABEL III. RELIABILITAS PROSES TI PO6 DAN AI7

Proses TI	Status	Nilai	Reliabilitas
PO6	As-is	0.7686	Tinggi
	To-be	0.8865	Tinggi
AI7	As-is	0.9150	Sangat Tinggi
	To-be	0.9162	Sangat Tinggi

4.3 Penilaian Tingkat Kematangan

Tabel IV. *Maturity Level* Proses TI PO6

No	Atribut	Kondisi as is		Kondisi To-Be	
		Nilai Maturity	Maturity level	Nilai Maturity	Maturity level
1	AC	2.7	2	4.6	5
2	PSP	3.1	3	4.7	5
3	TA	2.7	2	4.7	5
4	SE	2.7	2	4.3	4
5	RA	2.7	2	4.6	5
6	GSM	2.9	2	4.4	4

Tabel V. *Maturity Level* Proses TI AI7

No	Atribut	Kondisi As is		Kondisi To-Be	
		Nilai Maturity	Maturity level	Nilai Maturity	Maturity level
1	AC	3.2	3	4.7	5
2	PSP	1.4	1	4.8	5
3	TA	3	3	4.6	5
4	SE	2.1	2	4.7	5
5	RA	2.7	2	4.8	5
6	GSM	2.2	2	4.7	5



Gambar 4. Spider Chart proses IT PO6



Gambar 5. Spider Chart proses IT AI7

4.4 Analisis keadaan saat ini dan diharapkan

4.4.1 Analisis Keadaan yang Sekarang pada Proses TI PO6

Sesuai hasil observasi, baik melalui metode wawancara, kuesioner maupun studi literatur untuk keadaan yang sekarang pada proses IT PO6 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Atribut AC berada pada *level* 2 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti dinas pariwisata provinsi NTB memiliki kesadaran akan pentingnya teknologi informasi untuk meningkatkan pemasaran akan tetapi belum sepenuhnya terlaksana. Dikarenakan proses TI yang dijalankan belum sepenuhnya dilaksanakan secara struktur sehingga menghasilkan kinerja yang belum sepenuhnya berjalan secara maksimal. Oleh karena itu proses TI yang dijalankan harus mengikuti struktur yang sudah dikembangkan untuk meningkatkan hasil sesuai dengan tujuan instansi.
- Atribut PSP berada pada *level* 3 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti dinas pariwisata provinsi NTB sudah menyadari bahwa kebijakan, prosedur, dan standar yang ada sudah dipahami oleh Dispar, serta komunikasi dan arah tujuan manajemen sudah ditetapkan. Oleh karena itu segala prosedur serta kebijakan dan standar yang telah diterapkan oleh Dispar membutuhkan komitmen untuk meningkatkan kualitas kerja yang bertujuan untuk memaksimalkan hasil dari tujuan yang diharapkan.

- c. Atribut TA berada pada *level* 2 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti bahwa Dinas Pariwisata (Dispar) Provinsi NTB telah menggunakan aplikasi teknologi informasi untuk membantu komunikasi sebagai solusi dalam meningkatkan pemasaran pariwisata akan tetapi belum secara struktur. sehingga perangkat dan teknologi yang ada di Dispar tidak digunakan secara maksimal Hal ini karena website dan social media (sosmed) pada Dispar seharusnya sebagai sarana penyebaran informasi dan berita penting pariwisata yang ada di Provinsi NTB.
- d. Atribut SE berada pada *level* 2 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Bahwa Dispar Provinsi NTB pada tahap ini keterampilan dan keahlian pegawai dalam menjalankan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pada bagian pemasaran mulai dilakukan secara informal. Sehingga membutuhkan keterampilan dan keahlian yang lebih untuk dapat mengembangkan kinerja yang dilakukan dalam bidang pemasaran dan dapat dilakukan oleh seluruh bagian yang ada di Dispar
- e. Atribut RA berada pada *level* 2 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Dinas Pariwisata Provinsi NTB pada tahap ini dalam mempertanggungjawabkan akan pentingnya teknologi informasi untuk meningkatkan pemasaran yang telah ditetapkan. Jadi semua bagian yang ada di Dispar akan diberi tanggung jawab sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan dipahami.
- f. Atribut GSM berada pada *level* 2 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti pengawasan Dinas Pariwisata pada bagian pemasaran menerapkan tujuan dan fungsi komunikasi dalam meningkatkan pemasaran akan tetapi belum terstruktur Hal ini dikarenakan Dispar melakukan pengawasan atas kinerja pegawai dilakukan hanya beberapa kali.
- b. Atribut PSP berada pada *level* 4 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Dispar Pariwisata NTB memiliki tingkat kebijakan, prosedur dan standar dibuat untuk menjalankan prosedur dan standarisasi untuk komunikasi dan arah tujuan manajemen sudah diukur dan diawasi serta sering terhadap pengalaman yang sudah dilalui. Dari pengalaman yang sudah dilakukan oleh Dispar akan tahu apa yang kurang dan yang harus diperbaiki. dengan kebijakan prosedur serta standar yang sudah dibangun Dispar dapat memperkuat teknologi yang ada sehingga dapat meningkatkan pemasaran pariwisata yang ada di Dispar .
- c. Atribut TA berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Dinas Pariwisata Provinsi NTB Dapat memanfaatkan aplikasi teknologi Informasi untuk meningkatkan pemasaran sudah optimal dan dapat merespon perubahan secara cepat. Perangkat teknologi yang ada dimanfaatkan untuk mendukung kompleksitas dari jalannya komunikasi tujuan dan terdapat perbaikan secara berkala. dengan memanfaatkan teknologi secara optimal Dispar dapat meningkatkan pemasaran pariwisata secara luas dengan adanya aplikasi-aplikasi yang ada di desa masyarakat masyarakat akan lebih mudah mengetahui banyaknya pariwisata yang indah dan sejuk serta memiliki fasilitas yang lengkap seperti mushola dan WC dan sarana lainnya yang sudah disediakan. sehingga masyarakat akan mengetahui fasilitas tempat-tempat pariwisata yang mereka kunjungi.
- d. Atribut SE berada pada *level* 4 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Tingkat kesadaran Dispar pada keterampilan dan keahlian pegawai Dispar dalam menjalankan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pada bagian pemasaran telah dilakukan. akan tetapi kinerja yang dilakukan yang dilakukan oleh pegawai saat ini belum dilakukan secara optimal dikarenakan tingkat

4.4.2 Analisis Keadaan yang Diinginkan pada Proses IT PO6

Sedangkan keadaan yang diinginkan pada proses IT PO6 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Atribut AC berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Dinas Pariwisata Provinsi NTB memiliki kesadaran dan kepedulian dalam penyempurnaan terhadap pentingnya teknologi Informasi untuk meningkatkan pemasaran. Hal ini dengan adanya teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pemasaran yang ada di Dispar sehingga bisa dijangkau atau diketahui oleh Semua orang dengan mudah untuk dapat

keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai yang ada di Dispar masih banyak pegawai yang tidak memiliki standar.

- e. Atribut RA berada pada *level 5* dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Dispar Provinsi NTB mempertanggungjawabkan akan pentingnya teknologi informasi untuk meningkatkan pemasaran peran dan tanggung jawab masing-masing staf Dispar yang bertujuan secara teknis sangat baik dalam menjalankan/mengarah teknologi yang ada di dimanfaatkan sejalan dengan mengkomunikasikan tujuan yang ada. Sehingga membutuhkan komitmen dan integritas yang tinggi dalam mempertahankan dan mempertanggungjawabkan pekerjaan yang telah diberikan kepada masing-masing pegawai agar segala tujuan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
- f. Atribut GSM berada pada *level 4* dapat dilihat tabel 4.8 yang berarti Tingkat pengawasan Dispar pada bagian pemasaran dalam menerapkan tujuan dan fungsi komunikasi dalam meningkatkan pemasaran telah ditetapkan, akan tetapi masih belum sepenuhnya dijalankan serta pengawasannya tidak rutin sehingga perkembangannya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

4.4.3 Analisis Keadaan yang Sekarang pada Proses TI A17

Sesuai hasil observasi, keadaan yang sekarang pada proses IT A17 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Atribut AC berada pada *level 3* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti Dinas Pariwisata Provinsi NTB memiliki kesadaran akan pentingnya perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan sudah dilakukan secara formal. akan tetapi tingkat kepedulian dalam menangani perubahan teknologi belum dilakukan secara konsisten karena kurangnya pegawai yang memiliki keahlian yang sesuai dengan yang dibutuhkan.
- b. Atribut PSP berada pada *level 1* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa Dinas Pariwisata mulai menyadari adanya kebutuhan prosedur dan standarisasi untuk meningkatkan perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan akan tetapi kebijakan dan prosedur yang direncanakan belum dijalankan secara benar tidak sesuai dengan keinginan manajemen.
- c. Atribut TA berada pada *level 3* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti Dinas Pariwisata Provinsi NTB telah

menggunakan alat otomatisasi untuk meningkatkan pemasaran dan perubahan teknologi yang ingin dicapai. Sehingga segala pemanfaatan alat otomatisasi untuk meningkatkan pemasaran yang dilakukan oleh Dispar dapat dilakukan dengan baik dan membutuhkan seseorang yang memiliki pengalaman dan keahlian yang baik untuk bisa menjalankan teknologi yang telah dikembangkan dan dapat dijalankan dengan lebih optimal yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

- d. Atribut SE berada pada *level 2* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa Dinas Pariwisata Provinsi NTB dalam pengembangan keahlian dan keterampilan yang dimiliki staf/pegawai dalam meningkatkan pengembangan aplikasi dalam bagian pemasaran yang selesai dikembangkan pada perubahan teknologi mulai dilakukan secara informal. Oleh karena itu staf/pegawai di Dispar membutuhkan kerja keras untuk dapat meningkatkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki dalam pengembangan aplikasi yang ada di bagian pemasaran sehingga teknologi informasi yang telah dikembangkan dapat digunakan oleh seluruh instansi
- e. Atribut RA berada pada *level 2* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti Tingkat kesadaran Dispar mengenai tanggung jawab manajemen dalam mempertanggungjawabkan setiap pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan baik eksternal maupun internal dan perubahan teknologi secara umum telah ditetapkan. Akan tetapi belum sepenuhnya dijalankan, serta pengontrolan Dispar kepada yang diberikan tanggung jawab belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Sehingga menyebabkan kinerja yang diharapkan belum sepenuhnya mampu terlaksana sesuai perencanaan yang telah ditetapkan.
- f. Atribut GSM berada pada *level 2* dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa pada tahap ini Dispar menetapkan dan pengukuran tujuan pada perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan, Tetapi belum ada koordinasi yang dilakukan dalam pengawasan perubahan yang dijalankan. sehingga segala sesuatu baik pengembangan dan tujuan pada perusahaan membutuhkan komitmen yang baik untuk menstabilkan pengembangan aplikasi agar

dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

4.4.4 Analisis Keadaan yang Diinginkan pada Proses IT A17

Sedangkan untuk keadaan yang diinginkan pada proses IT A17 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Atribut AC berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti Tingkat kesadaran dan kepedulian Dinas Pariwisata akan pentingnya perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi selesai dikembangkan menjadi peluang untuk meningkatkan pemasaran yang ada pada Dispar. Aplikasi yang sudah selesai dikembangkan akan mudah dan lancar digunakan oleh semua orang sehingga tidak terjadi masalah masalah saat diakses oleh pengunjung maupun pegawai dan tampilan aplikasi tidak berisi hal-hal itu saja tetapi ada hal baru yang perlu diketahui oleh khalayak banyak.
- b. Atribut PSP berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa tingkat kebijakan terus tidur dan standar yang dibuat berjalan secara optimal dan selaras sesuai dengan tujuan yang dijalankan. Sehingga kebijakan prosedur dan standar yang ada dapat disesuaikan dengan kondisi instansi dan perubahan yang ada. Oleh karena itu segala kebijakan dan prosedur Yang dibuat oleh Dispar dapat dijalankan dengan baik berdasarkan standar yang sudah disepakati.
- c. Atribut TA berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa tingkat Dispar dalam pemanfaatan otomatisasi untuk meningkatkan pemasaran sudah optimal dan dapat merespon perubahan secara cepat. Perangkat teknologi yang ada dimanfaatkan untuk mendukung kapasitas kinerja dari jalannya komunitas tujuan dan terdapat perbaikan secara berkala. Dengan pemanfaatan alat otomatisasi dapat meringankan dan mempercepat pekerjaan pegawai yang ada di Dispar yang awalnya dilakukan dengan kapasitas standar sedangkan sekarang menggunakan kapasitas modern.
- d. Atribut SE berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa kesadaran dan kepedulian Dispar sudah dilakukan secara optimal dalam melihat keahlian dan keterampilan yang dimiliki baik staf dan pegawai yang ada di dalam instansi untuk meningkatkan pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan pada perubahan teknologi.

Oleh karena itu membutuhkan kematangan dalam strategi agar tetap konsisten menjalankan kinerja yang dilakukan oleh instansi. Sehingga dapat mempertahankan tingkat kualitas kinerja untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.

- e. Atribut RA berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti bahwa tingkat kesadaran Dispar akan tanggung jawab manajemen dalam setiap pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan baik eksternal maupun internal. Struktur organisasi bersifat fleksibel (mudah diatur) dan adaptif (beradaptasi). Peran dan tanggung jawab masing-masing staf atau pegawai yang ditunjuk secara teknik sangat baik dalam menjalankan penginstalan sistem dan perubahan teknologi. Teknologi yang ada di dimanfaatkan sejalan dengan mengkomunikasikan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.
- f. Atribut GSM berada pada *level* 5 dapat dilihat tabel 4.9 yang berarti tingkat kesadaran Dispar dalam penetapan dan pengukuran tujuan pada perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi yang selesai dikembangkan dan perubahan teknologi harus disepakati oleh oleh instansi yang berkaitan dengan tujuan bisnis yang dilakukan secara konsisten sehingga dalam meningkatkan tujuan pada perubahan yang terjadi harus dapat dikembangkan secara optimal agar dapat menunjang kualitas kinerja yang ada dalam instansi oleh karena itu setiap kesepakatan yang diterima secara bersama-sama harus mempertanggungjawabkan hasil kesepakatan dan tujuan untuk mendapatkan hasil kinerja yang lebih baik.

4.5 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan yang sudah dijelaskan sebelumnya, rekomendasi tindakan perbaikan dibagi menjadi tiga kelompok agar proses kematangan lebih efektif

4.5.1 Tindakan Rekomendasi Perbaikan PO6 dan A17

a. Pencapaian Tingkat Kematangan 2

Beberapa hal tindakan yang perlu diperhatikan agar nilai kematangan atribut PSP pada proses IT A17 dapat mencapai kematangan 2 sebagai berikut:

1. Pada atribut PSP, Pihak instansi manajemen harus menyadari kebutuhan prosedur dan standarisasi untuk meningkatkan perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi yang bisa dikembangkan. (sub bab 4.3.3)

b. Pencapaian Tingkat Kematangan 3 PO6

Beberapa hal tindakan yang perlu diperhatikan agar nilai kematangan semua atribut proses TI PO6 dapat mencapai kematangan 3 adalah sebagai berikut:

1. Pada atribut AC, Pihak manajemen Dispar harus memiliki kesadaran terhadap akan pentingnya teknologi informasi dan meningkatkan kontrol informasi yang efektif, meskipun pelaksanaan belum sepenuhnya terlaksana. (Sub bab 4.3.1)
2. Pada atribut PSP, Membuat kebijakan, prosedur dan standar yang sudah dipahami dengan tujuan manajemen agar perubahan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan keinginan lingkungan instansi manajemen. (Sub bab 4.3.1)
3. Pada atribut TA, Teknologi informasi yang telah disediakan oleh Dispar untuk proses komunikasi dalam meningkatkan pemasaran dan arah tujuan instansi manajemen agar digunakan secara maksimal dan secara terstruktur yang sesuai dengan kegunaan dan kebutuhan dari instansi manajemen. (Sub bab 4.3.1)
4. Pada atribut SE, Menyediakan tenaga pelatihan atau pengajar yang berpengalaman yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan oleh instansi manajemen yang ada di Dispar. Dan Memberikan pelatihan untuk SDM (sumber daya manusia) staf/pegawai agar dapat meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam pemasaran. (Sub bab 4.3.1)
5. Pada atribut RA, Memberikan peran dan tanggung jawab akan pentingnya teknologi informasi yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam bidang pemasaran kepada setiap sumber daya manusia (SDM) staf /pegawai yang bergabung dalam instansi manajemen pada dinas pariwisata atau Dispar . (Sub bab 4.3.1)
6. Pada atribut GSM, Dispar membentuk jadwal pengawasan terhadap kinerja staf /kepegawaian agar pengawasan yang dilakukan dapat lebih terstruktur dan lebih efektif. (Sub bab 4.3.1)

c. Pencapaian Tingkat Kematangan 3 AI7

Beberapa hal tindakan yang perlu diperhatikan agar nilai kematangan semua atribut proses TI AI7 dapat mencapai kematangan 3 adalah sebagai berikut:

1. Pada atribut AC, Kepedulian terhadap akan pentingnya perubahan yang terjadi dalam pengembangan aplikasi teknologi dan mengikuti

standar yang telah ditetapkan secara resmi. (Sub bab 4.3.3)

2. Pada atribut PSP, Dispar membuat kebijakan prosedur yang sesuai dengan standar dan tujuan instansi manajemen agar perubahan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan keinginan dalam lingkungan instansi manajemen yang ada di Dispar. (Sub bab 4.3.3)
3. Pada atribut TA, Manajemen Dispar harus tanggap akan kebutuhan dalam perangkat perangkat pemanfaatan alat otomatisasi untuk meningkatkan pemasaran dalam proses perubahan yang akan ditangani. (Sub bab 4.3.3) dan Dispar menyediakan perangkat-perangkat alat otomatisasi yang memiliki kegunaan sesuai dengan kebutuhan dari instansi manajemen untuk menangani perubahan dalam meningkatkan kualitas pemasaran yang ada di Dispar. (Sub bab 4.3.3)
4. Pada atribut SE, Manajemen Dispar harus tanggap akan keahlian dan keterampilan yang dimiliki baik staf pegawai Dispar sehingga setiap staf pegawai dapat membantu dan memberikan solusi dalam perubahan yang akan ditangani. (Sub bab 4.3.3) dan Dispar memberikan pelatihan bagi staf maupun pegawai agar dapat memiliki keahlian dan keterampilan dalam perubahan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari instansi manajemen agar dapat membantu proses perubahan yang akan ditangani untuk kedepannya. (Sub bab 4.3.3)
5. Pada atribut RA, Dispar membuat kebijakan untuk menetapkan peran dan tanggung jawab setiap pengembangan aplikasi yang diberikan kepada staf atau pegawai yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki untuk melakukan perubahan. (Sub bab 4.3.3)
6. Pada atribut GSM, Dispar harus tanggap akan perubahan teknologi dengan melakukan pengujian dan pengawasan pada perubahan yang diinginkan oleh instansi. Dengan demikian tanggapan instansi manajemen akan pentingnya perubahan teknologi yang diinginkan dapat meningkatkan kinerja dari staf pegawai yang ada di desa. (Sub bab 4.3.3)

d. Pencapaian Tingkat Kematangan 4 PO6

Beberapa tindakan yang perlu dilakukan agar nilai kematangan semua atribut pada proses PO6 dapat mencapai kematangan 4 adalah sebagai berikut:

1. Pada atribut AC, Pihak instansi manajemen harus

memiliki pemahaman akan pentingnya pengontrolan informasi yang efektif terhadap pentingnya teknologi informasi meskipun pelaksanaan masih bersifat belum sepenuhnya terlaksana. (Sub bab 4.3.1) dan Pihak instansi manajemen harus mendiskusikan akan pentingnya pengontrolan dan pengawasan terhadap teknologi informasi terhadap kebijakan dari prosedur yang ditetapkan. (Sub bab 4.3.1)

2. Pada atribut PSP, Pihak instansi manajemen Dispar harus memiliki pemahaman yang ditingkatkan lagi itu prosedur dan standar kualitas kerja sesuai dengan parameter pengukuran kriteria terhadap komunikasi yang sesuai dengan tujuan instansi. (Sub bab 4.3.1) dan Pihak manajemen Dispar harus memiliki kriteria khusus dalam menjalankan standarisasi batas komunikasi yang mudah dipahami sesuai dengan tujuan manajemen. (Sub bab 4.3.1)
3. Pada atribut TA, Pihak yang sanksi manajemen manajemen teknologi informasi yang tersedia untuk proses dan tujuan dalam instansi manajemen agar menggunakan aplikasi teknologi informasi dengan secara maksimal dan terstruktur yang sesuai dengan kegunaan dan kebutuhan dari instansi manajemen. (Sub bab 4.3.1)
4. Pada atribut SE, Pihak instansi manajemen harus menyediakan tenaga pelatihan pengajar yang memiliki pengalaman sesuai dengan dibutuhkan. (Sub bab 4.3.1) dan Pihak instansi manajemen memberikan pelatihan terhadap pegawai staf agar dapat meningkatkan mutu kualitas kinerja pada bagian pemasaran untuk meraih tujuan yang diinginkan instansi. (Sub bab 4.3.1)
5. Pada atribut RA, Pihak instansi management memberikan peran dan tanggung jawab akan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pemasaran yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan kepada setiap pegawai atau staf yang bergabung dalam instansi manajemen pada Dispar. (Sub bab 4.3.1)
6. Pada atribut GSM, Pihak instansi manajemen membentuk jadwal pengawasan dan penanggung jawab terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai atau staf agar pengawasan yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas mutu kinerja untuk menghasilkan kinerja yang lebih efektif. (Sub bab 4.3.1)

e. Pencapaian Tingkat Kematangan 4 AI7

Beberapa tindakan yang perlu dilakukan agar nilai kematangan semua atribut pada proses AI7 dapat mencapai kematangan 4 adalah sebagai berikut:

1. Pada atribut AC, Pihak instansi harus memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap akan pentingnya perubahan dalam pengembangan aplikasi (Sub bab 4.3.3), dan pihak instansi manajemen harus memberikan pengawasan dan tanggung jawab terhadap staf pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan kinerja yang lebih efektif (Sub bab 4.3.3).
2. Pada atribut PSP, Pihak instansi manajemen harus membuat kebijakan prosedur yang sesuai dengan tujuan manajemen dalam meningkatkan perubahan yang terjadi setelah pengembangan aplikasi, agar perubahan yang dilakukan dapat berjalan dengan sesuai yang diinginkan manajemen (Sub bab 4.3.3) dan menyesuaikan kebijakan dan prosedur yang dibuat disesuaikan dengan standar maupun kebijakan dan dapat dipahami oleh Dispar serta melakukan pengawasan dan setiap perubahan yang dilakukan dalam pengembangan aplikasi agar dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan (Sub bab 4.3.3).
3. Pada atribut TA, Dispar harus menyediakan perangkat-perangkat yang memiliki kegunaan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dari instansi manajemen akan mengatasi permasalahan sehingga dapat perubahan yang akan ditahan (Sub bab 4.3.3).
4. Pada atribut SE, Instansi manajemen harus tanggap dan akan keahlian dan keterampilan baik sikap maupun pegawai. Dengan demikian keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh staf/ pegawai dapat membantu memberikan solusi agar pentingnya perubahan teknologi yang akan ditangani (Sub bab 4.3.3) dan instansi manajemen memberikan pelatihan kepada staf pegawai agar dapat mengembangkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari instansi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari instansi manajemen agar dapat membantu dalam proses perubahan teknologi yang akan ditangani (Sub bab 4.3.3).
5. Pada atribut RA, Instansi manajemen harus membuat kebijakan untuk menetapkan peran dan tanggung jawab yang akan diberikan

kepada staf pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas kerja agar sesuai dengan diharapkan (Sub bab 4.3.3).

6. Pada atribut GSM, Dispar harus tanggap akan perubahan teknologi dengan melakukan pengkajian dan pengawasan pada perubahan yang diinginkan oleh instansi. Dengan demikian tanggapan instansi manajemen akan pentingnya perubahan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja dari staf pegawai yang ada pada Dispar. (Sub bab 4.3.3)

4.5.2 Tindakan Perbaikan Atau Rekomendasi Pada Proses ITIL

Beberapa Tindakan yang perlu dilakukan agar mencapai tingkat kematangan 5 pada proses PO6 dan AI7 berdasarkan rekomendasi domain *Service Strategy, Service Transition, Service Operation*. Adalah sebagai berikut:

- a. Pada indikator SS 6.4 Organisasi Budaya (Tabel 3.13), Memiliki integritas dan loyalitas dari masing-masing pegawai staf sehingga secara alami bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan untuk kepentingan instansi, meningkatkan kesadaran dalam hubungan sosial baik antar sesama sehingga dapat mempertahankan rantai kerja yang ideal di antara pegawai pada setiap posisi dan jabatan yang diberikan dalam instansi, menjaga sikap dan perilaku baik yang mengedepankan hubungan profesional yang tetap sesuai dengan koridor dalam lingkungan kerja, Memiliki visi misi atas dibentuknya instansi mengarah pada tujuan suatu instansi dibentuk dengan kerangka kerja yang jelas, berusaha transparan dalam instansi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh pegawai sehingga memberikan peran penting dalam berjalannya kegiatan yang dilakukan di lingkungan instansi, memberikan perhatian penting terhadap kebutuhan pegawai seperti sarana prasarana untuk mendukung perkembangan yang ada di dalam instansi.
- b. Pada indikator ST 5.1 Mengelola Komunikasi dan Manajemen (Tabel 3.13), Melakukan tindakan yang cepat dari setiap perkembangan dalam pengolahan teknologi informasi, memiliki organisasi yang bertanggungjawab mencakup semua peran yang diperlukan dalam melakukan proses yang ada di dalam instansi, melakukan pengukuran kinerja secara berkala kepada seluruh pegawai yang bertujuan untuk mengukur tingkat

kinerja yang dilakukan sehingga dapat melakukan perbaikan / meningkatkan mutu kualitas kinerja berdasarkan struktur dan proses kerja yang dilakukan dalam instansi.

- c. Pada indikator ST 4.4.5.2 Persiapan Untuk membangun, menguji, dan menerapkan (Tabel 3.13), melakukan tindakan sesuai dengan standar dengan mempelajari serta memahami setiap tindakan yang dilakukan an-nahl am melakukan pembangunan sesuai atas apa yang telah direncanakan, melakukan tindakan percobaan sebelum melakukan pengujian atas aplikasi yang dibuat / dikembangkan agar memudahkan dalam mengetahui kekurangan dan kelebihan dari aplikasi yang dibuat dikembangkan sesuai dengan tujuan instansi dan melakukan pengujian terhadap praktek yang telah dilakukan untuk mengetahui hasil kematangan atas pembaharuan aplikasi yang telah dikembangkan, melakukan pengawasan secara rutin pada organisasi TI untuk mengoptimalkan kinerja yang dilakukan oleh pegawai sehingga kinerja yang sudah dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan, melakukan evaluasi atas hasil yang dilakukan secara berkala untuk dapat menyaring kekurangan dan kelebihan atas kinerja yang dilakukan sehingga segala kekurangan dapat diperbaiki dengan tepat dan segala kelebihan dapat ditindaklanjuti untuk dikembangkan lebih baik lagi.
- d. Pada indikator ST 3.2.13 Menjamin kualitas layanan baru dan yang diubah (Tabel 3.13), Memastikan ketersediaan infrastruktur TI baik lingkungan, data aplikasi serta layanan kebutuhan instansi yang sudah tersedia, memastikan keseimbangan baik inovasi maupun risiko serta mencari keunggulan maupun kekurangan dalam menyediakan pelayanan bidang pemasaran serta mempertimbangkan dari setiap pengadaan alat maupun sumber daya yang dibutuhkan sehingga dapat diterapkan pada kebutuhan instansi, memastikan akan kepatuhan dari kerangka kerja yang relevan baik strategi maupun prosedur yang sudah direncanakan dan memastikan terkoordinasinya atas pelaksanaan dalam bidang pemasaran yang diterapkan serta keakuratan atas kemampuan untuk memberikan hasil yang lebih optimal.

4.6 Rencana aksi

Tabel XIII. Rencana aksi

No	Aksi	2021		2022		2023		2024		2025	
		I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
1.	Memiliki kerangka kerja yang menyatakan bagian dari struktur										
2.	Penyusunan rencana kerja serta anggaran untuk kebutuhan infrastruktur TI										
3.	Memiliki standar operasional dan proses sesuai teknologi informasi dalam pelayanan pemasaran										
4.	Memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan instansi dalam pelayanan pemasaran										
5.	Mengidentifikasi segala informasi yang ada guna merancang dan menyusun informasi yang sesuai dengan kebutuhan instansi dalam pelayanan pemasaran										
6.	Memberikan pemahaman mengenai TI baik itu manfaat strategi kebijakan dan pelayanan yang sesuai standar										
7.	Membuat prosedur yang berkaitan dengan tujuan instansi dalam memelihara perangkat dan teknologi informasi yang sudah tersedia										
8.	Menjelaskan proses pengembangan serta pengontrolan dalam TI secara umum										
9.	Menjelaskan aplikasi yang akan dikembangkan melalui pengadaaan rapat atau seminar										
10.	Melakukan proses uji coba pada perangkat dan teknologi yang tersedia										
11.	Menyiapkan lokasi pelatihan untuk melatih keahlian pengguna aplikasi yang ada di dalam instansi										
12.	Memberikan pelatihan bagi pengguna dalam instansi yang akan mengoperasikan aplikasi										
13.	Melakukan pendataan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan instansi										
14.	Mengawasi kinerja pegawai agar penggunaan aplikasi dapat digunakan secara optimal										
15.	Memberikan pelayanan sarana dan prasarana pada pegawai dalam instansi										
16.	Memberikan kapasitas ketersediaan pelayanan sumberdaya pegawai seperti pendidikan tambahan dan pelatihan formal secara khusus										
17.	Meningkatkan pelayanan pemasaran pariwisata melalui website dan sosial media										
18.	Melakukan pengembangan kemitraan dengan cara penyuluhan serta membentuk kelompok dalam pengembangan SDM yang ada di kawasan pariwisata										
19.	Melakukan pengembangan pemasaran dengan destinasi pariwisata melalui atraksi dan daya tarik wisata yang ada										
20.	Melakukan evaluasi/peninjauan kembali setelah melakukan proses kinerja yang telah dilakukan.										

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tata kelola informasi yang telah dilakukan di Dispar Provinsi NTB dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Hasil dari evaluasi nilai maturity level untuk proses-proses TI pada Dispar Provinsi NTB yaitu untuk mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen (PO6) tingkat kematangannya di level 2 pada atribut AC TA, SE, RA dan GSM. Namun terdapat satu atribut pada proses PO6 yaitu PSP yang berada pada level 3. Dan pada proses penginstalan dan mengakreditasi sistem dan perubahannya (AI7) beberapa komponen atribut kematangan berada

pada level 2 yaitu pada atribut SE, RA, dan GSM sedangkan atribut AC dan TA berada pada level 3 dan untuk atribut PSP berada pada level 1. Sehingga Dispar Provinsi NTB menargetkan tingkat kematangan adalah 4/5 hal ini berarti Dispar Provinsi NTB dalam memberikan tanggung jawab, komunikasi formal sesuai standar dan kebijakan yang ditetapkan dan evaluasi terhadap implementasi sistem aplikasi yang ada pada Dispar NTB.

- Pada penelitian ini hasil tingkat kematangan dan rekomendasi perbaikan berdasarkan Cobit 4.1 secara umum pengelolaan teknologi informasi dan dilengkapi dengan rekomendasi perbaikan yang lebih detail dan mencakup luas aspek-aspek TI yang struktur dihasilkan berdasarkan ITIL V3 dengan domain *service transition*, *service operation*, dan *service strategy*.
- Dispar Provinsi NTB dapat mengelola TI secara optimal dengan menerapkan panduan rekomendasi yang dihasilkan Cobit 4.1 dan mempertimbangkan rekomendasi ITIL V3 yang memuat lebih detail untuk memastikan rekomendasi dari Cobit 4.1 sesuai sasaran dan dapat di implementasi pada proses operasional yang sesuai dengan kebutuhan Dispar Provinsi NTB untuk meningkatkan pemasaran Pariwisata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tata kelola teknologi informasi yang telah dilakukan di Dispar Provinsi NTB diperlukan beberapa saran untuk menyempurnakan penelitian yaitu sebagai berikut:

- Dispar Provinsi NTB setelah menerapkan rekomendasi untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan, diperlukan adanya pengukuran tingkat kematangan pada atribut yang sama beberapa tahun ke depan untuk mengetahui bagaimana kondisi kematangan setelah penerapan rekomendasi yang diusulkan.
- Untuk mendapatkan hasil pengukuran tingkat kematangan yang lebih akurat kedepannya, dapat diterapkan menggunakan framework yang lain diantaranya Cobit 5, TOGAF, ISO dan lain lain.
- Dalam penelitian ini Dispar Provinsi NTB disarankan untuk menerapkan kebijakan dan standar serta seluruh proses dan tata Kelola TI yang dilakukan karena secara formal sebagai pedoman standar bagi seluruh pengguna serta tetap memperhatikan manajemen resiko dan prinsip-prinsip yang

diterapkan oleh manajemen untuk mengarahkan tujuan instansi manajemen

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://docplayer.info/56680122-Profil-dinas-kebudayaan-dan-pariwisata-provinsi-nusa-tenggara-barat.html>. Diakses pada tanggal 3 Agustus 2019
- [2] Malleswara Talla dan Raul Valverde, "An Implementation of ITIL Guidelines for IT Support Process in a Service Organization", *International Journal of Information and Electronics Engineering*, Vol. 3, No. 3, 2013.
- [3] Krisanthi Gusti Ayu Theresia. 2013. Audit Tata Kelola Pengadaan Aplikasi di Universitas Udayana menggunakan *Framework COBIT*. Udayana
- [4] IT Governance Institute. COBIT 4.0: Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, IT Governance Institute. 2005
- [5] Cahyono, Y., & Suprpto, Y. K. (2012). Perancangan Tata Kelola teknologi Informasi Pengelolaan Service Desk dan Insiden Menggunakan COBIT 4.1 dan ITIL v3 (Studi Kasus pada Departemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Retail Elektronik). *Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya*.
- [6] Rohaniah, Siti. 2020. "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Barat Menggunakan Kombinasi Framework Cobit 4.1 dan ITIL V3". Mataram: Program Studi Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Mataram.