

## PENERAPAN DAN EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN MEA DI APOTEK ANANDA RANTEPAO

Garry Fatrick Bianca Madika<sup>a</sup>, Johan Tambotoh<sup>b</sup>

<sup>ab</sup>Universitas Kristen Satya Wacana, Kota Salatiga, Jawa Tengah

<sup>a</sup>[682018177@student.uksw.edu](mailto:682018177@student.uksw.edu), <sup>b</sup>[johan.tambotoh@uksw.edu](mailto:johan.tambotoh@uksw.edu)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan dan mengevaluasi tata kelola Teknologi Informasi (TI) di Apotek Ananda Rantepao dengan menggunakan framework COBIT 5, khususnya Domain MEA (Monitor, Evaluate, Assess). Dengan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem informasi yang ada, penelitian ini akan menilai tingkat kapabilitas TI melalui audit sistem yang belum dilakukan sebelumnya. Metode penelitian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Kuesioner yang dirancang berdasarkan subdomain MEA01 tentang kinerja organisasi disebarkan kepada empat responden kunci: pemilik, frontliner, dokter umum, dan dokter spesialis bedah. Data kuantitatif dari kuesioner diolah menggunakan rumus persentase untuk menentukan Current Maturity dan Expected Maturity, serta analisis GAP. Pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang lebih mendalam terkait implementasi TI di apotek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan TI di Apotek Ananda Rantepao berada pada level 'Managed Process', dengan beberapa aspek seperti pemeliharaan dan kesesuaian fitur aplikasi yang perlu diperbaiki. Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan TI di apotek belum sepenuhnya mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup peningkatan pengelolaan dan evaluasi TI untuk meminimalisir risiko serta memastikan bahwa TI dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi organisasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan tata kelola TI yang baik untuk mencapai tujuan organisasi dan memaksimalkan kinerja Perusahaan.

**Kata Kunci :** Apotek Ananda Rantepao, Domain MEA (monitor, evaluate, and assess), Kerangka COBIT 5

### ABSTRACT

*This study aims to implement and evaluate Information Technology (IT) governance at Ananda Rantepao Pharmacy using the COBIT 5 framework, especially the MEA (Monitor, Evaluate, Assess) Domain. With the need to improve the effectiveness and efficiency of existing information systems, this study will assess the level of IT capabilities through system audits that have not been done before. This research method combines quantitative and qualitative approaches. A questionnaire designed based on the MEA01 subdomain on organizational performance was distributed to four key respondents: owners, frontliners, general practitioners, and surgeons. Quantitative data from the questionnaire were processed using a percentage formula to determine Current Maturity and Expected Maturity, as well as GAP analysis. A qualitative approach through interviews and observations was carried out to collect more in-depth data related to IT implementation in pharmacies. The results of the study show that the level of IT maturity at Ananda Rantepao Pharmacy is at the level of 'Managed Process', with several aspects such as maintenance and suitability of application features that need to be improved. The results of the analysis show that the use of IT in pharmacies has not fully supported the achievement of the company's vision and mission. The resulting recommendations include improving IT management and*

*evaluation to minimize risks and ensure that IT can provide optimal added value for the organization. This research emphasizes the importance of implementing good IT governance to achieve organizational goals and maximize the Company's performance.*

**Keywords:** COBIT 5 framework, MEA domain (monitor, evaluate and assess), pharmacy ananda rantepao

## 1. PENDAHULUAN

Organisasi perusahaan akan berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja melalui penerapan teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi sehingga dapat meningkatkan nilai dalam penataan teknologi informasi yang terstruktur agar kinerja dapat terlaksana dengan maksimal. Penataan teknologi informasi (TI) dapat memudahkan setiap aspek dalam organisasi agar setiap aspek bisa saling berinteraksi dengan baik demi kemudahan pelaksanaan kinerja sehingga bisa emberikan hasil yang optimal sesuai dengan harapan suatu organisasi. Pengelolaan teknologi informasi (IT Governance) merupakan bentuk perencanaan penggunaan TI yang membantu pencapaian visi dan misi serta tujuan organisasi[1]. Pengarahkan pengendalian penggunaan teknologi informasi (TI) bertujuan agar organisasi memperoleh hasil yang lebih baik. Kerangka kerja dari pengelolaan teknologi informasi (IT Governance) bisa membantu untuk mengelola resiko teknologi informasi (TI) yang lebih efektif dan relevan dengan tujuan organisasi. Perkembangan teknologi informasi (TI) membuat organisasi harus memiliki acuan yang efektif untuk pengelolaan teknologi informasi (TI), maka dari itu akan dilakukan proses pemantauan pada Apotek Ananda Rantepao agar kekurangan dan masalah bisa diketahui dan diperbaiki. Apotek Ananda Rantepao menghadapi tantangan spesifik dalam pengelolaan TI, seperti keterbatasan dalam sistem pemantauan kinerja TI yang mengakibatkan kurangnya kontrol terhadap efisiensi alur informasi dan komunikasi, sehingga mengakibatkan adanya potensi risiko terhadap keamanan data pasien serta

ketidakefektifan dalam penggunaan sistem informasi yang mendukung operasional apotek. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengoptimalkan pengelolaan TI, terutama pada aspek pemantauan dan evaluasi yang belum berjalan optimal.

Terkait masalah yang ada maka penerapan *framework* COBIT 5 dengan menggunakan domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) dapat menjadi acuan untuk memantau dan mengevaluasi tata kelola teknologi informasi (IT Governance) yang berguna untuk memberikan hasil serta rekomendasi untuk perbaikan pengelolaan teknologi informasi (TI) agar sesuai dengan tujuan Apotek Ananda Rantepao. Framework COBIT 5 dipilih untuk memenuhi kebutuhan ini karena kerangka kerja ini menawarkan metode komprehensif yang memungkinkan pemantauan risiko TI dan kepatuhan terhadap standar kinerja, khususnya melalui domain MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*). COBIT 5 telah terbukti dalam berbagai studi sebagai kerangka yang mampu membantu organisasi, baik kecil maupun besar, dalam memastikan bahwa tata kelola TI berjalan sesuai harapan dan kebutuhan bisnis[2]. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa COBIT 5 efektif dalam memberikan struktur yang membantu organisasi sektor kesehatan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi layanan melalui tata kelola TI yang terpadu[3]. Dengan menerapkan domain MEA, Apotek Ananda Rantepao dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta merumuskan rekomendasi guna mengoptimalkan sistem informasi yang ada sesuai tujuan strategis apotek.

*Framework* COBIT 5 adalah kerangka kerja yang dapat memberikan solusi pengelolaan sistem informasi yang efektif yang dapat mengoptimalkan resiko dari penggunaan sistem informasi. *Framework* COBIT 5 dapat digunakan pada organisasi berskala kecil sampai berskala yang besar, swasta sampai organisasi yang melakukan pelayanan publik[4]. COBIT 5 menjadi pilihan yang efektif karena menyediakan kerangka yang terstruktur untuk pengelolaan teknologi informasi (TI) . Domain yang digunakan untuk proses audit ini adalah MEA (*monitor, evaluate and assess*) yang berfokus untuk memantau kinerja dan fungsi dari teknologi informasi yang telah ada agar bisa berjalan dengan teratur sehingga bisa memenuhi standar yang ditetapkan.

Domain MEA (*monitor, evaluate and assess*) menjadi domain yang tepat untuk mengidentifikasi resiko yang dapat timbul dari penggunaan sistem informasi. Apotek Ananda Rantepao belum dilakukan audit sehingga tingkat kapabilitasnya belum diketahui yang memungkinkan penggunaan teknologi informasi (TI) yang sudah ada belum dimanfaatkan secara efisien. Diharapkan pemantauan dan evaluasi ini bisa menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan tata kelola sistem informasi sehingga pengelolaan dan pelayan pada Apotek Ananda Rantepao dapat tercapai sesuai dengan tujuan.

Teknologi informasi adalah sekumpulan software dan hardware yang menyajikan dan mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga[5]. Penelitian oleh Rahmat Sulaiman Naibaho [6] juga berpendapat bahwa teknologi informasi atau IT berfungsi untuk merekam, menyampaikan, mengolah serta memproses data yang ada untuk dijadikan sebuah informasi.

Tata kelola teknologi informasi adalah bagian terintegrasi yang mencakup kepemimpinan, struktur data dan proses organisasi yang memastikan bahwa

penggunaan teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai tujuan dengan cara mempertahankan dan memperluas strategi organisasi[7]. Tata kelola teknologi informasi mencakup sistem informasi, teknologi dan komunikasi, bisnis dan hukum serta isu lain yang melibatkan setiap bagian dalam organisasi[8].

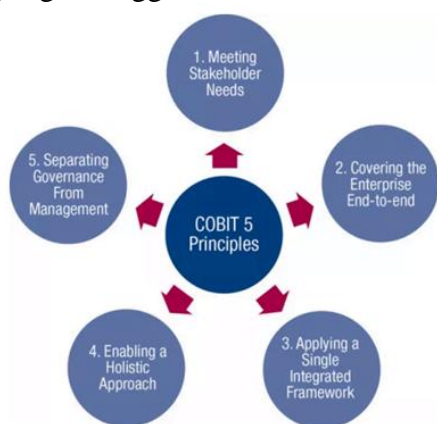
Menurut ISACA (2012), COBIT 5 adalah sebuah kerangka kerja yang memenuhi kebutuhan organisasi dengan cara mengelola dan mengatur sistem informasi beserta yang yang terkait. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk membantu organisasi melalui pengelolaan sistem informasi agar organisasi dapat mencapai tujuan dan mendapatkan nilai yang maksimal dengan menyeimbangkan realisasi laba dan tingkat resiko. COBIT menyediakan *framework* yang kompleks untuk pengelolaan dan tata laksana pengaturan teknologi dalam organisasi[9]. COBIT 5 memiliki 5 prinsip yaitu [10]:

- 1) Memenuhi keperluan stakeholders (*Meeting Stakeholders Needs*)  
Menjaga pemahaman tentang manfaat dan menanggulangi resiko ,dan penggunaan teknologi informasi agar tetap seimbang yang menjadi nilai tambahan bagi stakeholders.
- 2) Mencakup keseluruhan organisasi (*Covering Enterprise End to End*)  
Menangani layanan TI dan proses bisnis baik internal maupun eksternal yang relevan dengan *framework* yang terintegrasi.
- 3) Penerapan kerangka kerja yang terstruktur (*Applying a Single Integrated Framework*)  
Menyediakan sumber bimbingan yang lengkap bagi organisasi melalui kerangka kerja yang konsisten dan terintegrasi yang memberikan standar dan praktik yang efektif.
- 4) Pendekatan yang menyeluruh (*Enabling a Holistic Approach*)

Membantu organisasi melalui sekumpulan enabler yang mendukung penerapan tata kelola dan sistem manajemen TI secara universal.

5) Pemisahan fungsi tata kelola dengan manajemen (*Separating Governance from Management*)

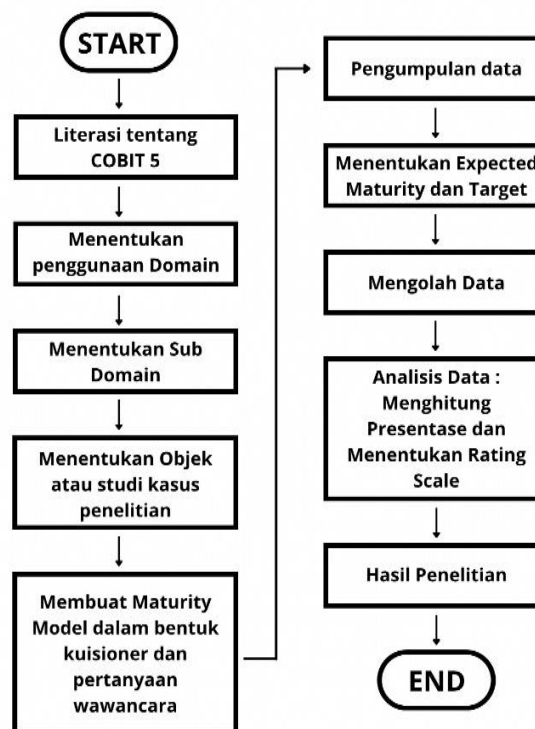
Membuat perbedaan pengambilan keputusan antara tata kelola dan manajemen dimana tata kelola melibatkan pengambilan keputusan pada tingkatan manajemen Perusahaan yang tertinggi.



Gambar 1 COBIT 5 Principles[11]

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilakukan pada Apotek Ananda Rantepao yang bertujuan untuk melakukan audit agar sistem informasi yang telah ada dapat berjalan efektif dan relevan sesuai dengan tujuan organisasi. Penilaian akan dilakukan pada tiga bagian (website, gudang dan pelayanan). Domain MEA (*monitor, evaluate and assess*) bisa membantu penelitian ini dengan mengevaluasi, mengukur dan mengamati kinerja dari sistem. Adapun kerangka penelitian yang digunakan terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Penelitian[12]

**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), yaitu kombinasi antara kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif dan mendalam

**Sampel dan Responden**

Sampel penelitian terdiri dari 4 orang responden, yaitu:

- Pemilik (Owner)
- Frontliner
- Dokter Umum
- Dokter Spesialis Bedah

Alasan Penggunaan Sampel Kecil: Penggunaan sampel kecil ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Fokus Spesifik: Responden dipilih berdasarkan peran kunci mereka dalam operasional Apotek Ananda Rantepao, sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan yang

mendalam mengenai sistem informasi yang diterapkan.

- Keterbatasan Akses: Terbatasnya waktu dan sumber daya dalam pengumpulan data, sehingga lebih efisien untuk melakukan penelitian dengan responden yang lebih sedikit tetapi relevan.
- Kualitas Data: Dengan jumlah responden yang lebih sedikit, peneliti dapat melakukan wawancara lebih mendalam, sehingga kualitas data yang diperoleh lebih baik.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literasi tentang COBIT 5, diikuti dengan penentuan domain yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selanjutnya, kuesioner disusun dan disebarakan kepada responden untuk mendapatkan data terkait kinerja organisasi. Kuesioner ini menggunakan subdomain MEA01 yang berfokus pada kinerja organisasi.

### Model Kematangan

Model kematangan (Maturity Model) yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada framework COBIT 5, berikut terlihat pada Tabel 1 menjelaskan Model Kematangan dalam penelitian ini. Pengukuran tingkat kematangan setiap domain menggunakan *Maturity Model Framework COBIT 5* [11]. COBIT 5 memiliki enam penilaian yang dapat dicapai.

**Tabel 1.** Model Kematangan (*Maturity Model*)

Indeks	Tingkat Maturity Model	Deskripsi
--------	------------------------	-----------

0	<b>Incomplete Process (Proses Tidak Lengkap)</b>	Belum diimplementasikan atau telah gagal dalam mencapai tujuan.
1	<b>Performed Process (Proses Telah Dijalankan)</b>	Sudah diimplementasikan namun belum mencapai tujuan.
2	<b>Managed Process (Proses Telah Diatur)</b>	Sudah diimplementasikan dan dievaluasi. Pada level ini akan dilakukan pengukuran sejauh apa proses yang telah diatur dan dijalankan.
3	<b>Stabilized Process (Proses Tetap)</b>	Sudah diimplementasikan dan berhasil mencapai tujuan sehingga pada level ini standarisasi dan keefektifan proses akan diukur sehingga dapat diketahui bahwa pendefinisian proses berjalan dengan baik.
4	<b>Predictable Process (Proses Diukur)</b>	Proses sebelumnya berjalan baik sesuai dengan batasan yang berlaku. Pada level ini, hasil dari pengukuran digunakan untuk menjamin pelaksanaan dalam pencapaian tujuan agar menghasilkan sebuah proses yang baik, solid dan dapat diprediksi.
5	<b>Optimized Process (Mengoptimalkan proses)</b>	Pada level ini proses telah mengalami peningkatan dari level sebelumnya sehingga proses ini telah diukur dan didefinisikan dengan baik sehingga proses telah berjalan dengan baik dan efektif dalam mencapai misi organisasi

Selain Model Kematangan (*Maturity Model*), *Rating Scale* (Skala Penilaian) juga akan digunakan pada penelitian ini untuk menilai atribut untuk level yang digunakan.

Ketika pada rating scale berada pada kategori *Fully achieved* (F) maka proses COBIT dapat dilanjutkan pada level setingkat di atasnya, *Largery Achieved* (L) menandakan bahwa salahsatu proses COBIT telah meraih suatu level kapabilitas[13]. Terlihat pada Tabel 2 terkait Skala Penilaian.

**Tabel 2.** Skala Penilaian (*Rating Scale*)

Rating Scale	Persentase	Deskripsi
<b>N (Not Achieved)</b>	0% - 15%	Kurangnya atau tidakada bukti implementasi sama sekali.
<b>P (Partial Achieved)</b>	16% - 50%	Terdapat beberapa bukti implementasi.
<b>L (Largery Achieved)</b>	51% - 85%	Terdapat beberapa bukti yang terancang dan telah memiliki pencapaian tetapi masih ada kelemahan dalam atribut.
<b>F (Fully Achieved)</b>	86% - 100%	Memiliki bukti pendekatan yang terancang baik dan pencapaian tujuan yang komplit dan, tidak terdapat kelemahan.

### Kuesioner

Responden dari penelitian berjumlah 4 orang, yaitu Owner, Frontliner, Dokter Umum, dan Dokter Spesialis Bedah pada Apotek Ananda Rantepao. Kuesioner ini dibuat sesuai dengan standar COBIT 5 dengan menggunakan subdomain MEA01 yang berfokus pada kinerja organisasi[13]. Pengambilan data dilakukan langsung ke

Apotek Ananda Rantepao dengan membagikan kuesioner yang akan diisi langsung oleh responden. Adapun isi kuesioner yang telah disusun untuk penelitian ini terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Kuesioner MEA 01: *Performance and Conformance* (Kinerja dan Kesesuaian)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Update secara berkala pada aplikasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Aplikasi memiliki standar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Aplikasi selalu dipantau sesuai dengan kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Aplikasi dirancang sesuai kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Maintenance pada aplikasi rutin dilakukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sering mengalami kendala saat aplikasi dioperasikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Aplikasi sesuai dengan standar dan ketentuan kebutuhan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Tahapan Analisis

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut[14]:

1. Pengolahan Data: Setelah kuesioner diisi oleh responden, data akan diolah untuk menghitung persentase jawaban menggunakan rumus:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah jawaban Ya}}{\text{Jumlah jawaban Tidak}} \times 100\%$$

2. Pengukuran Tingkat Kematangan: Menggunakan Maturity Model Framework COBIT 5 (ISACA 2013) untuk menentukan tingkat kematangan dari masing-masing domain yang

dinilai. Model ini memiliki enam tingkat kematangan yang menggambarkan sejauh mana proses telah diimplementasikan dan mencapai tujuannya.

3. Analisis Gap: Perhitungan GAP dilakukan dengan rumus adalah hasil dari perhitungan dan pengukuran tingkat kematangan yaitu *Current Maturity* (Kematangan Saat ini), *Maturity Level* (Tingkat Kematangan), *Expected Maturity* (Kematangan Yang Diharapkan), Serta GAP (Tingkat Kesenjangan). Rumus perhitungan GAP adalah

$$GAP = Expected\ Maturity - Maturity\ Level$$

### Validasi Data

Validasi data dilakukan dengan cara:

- **Triangulasi Sumber:** Data kuantitatif dari kuesioner dibandingkan dengan informasi kualitatif yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi langsung di Apotek Ananda Rantepao.

Pendekatan ini memastikan konsistensi dan keakuratan hasil.

**Uji Validitas dan Reliabilitas:** Kuesioner yang digunakan diuji validitasnya melalui penilaian oleh ahli dan analisis faktor, serta diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach's alpha, dengan nilai di atas 0,7 dianggap memadai.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan dari kerangka penelitian, maka dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity*) pada Apotek Ananda Rantepao menggunakan kerangka kerja COBIT 5, khususnya pada subdomain MEA 01: *Performance and Conformance* (Kinerja dan Kesesuaian). Proses

penentuan kematangan yang diharapkan (*Expected Maturity*) dan kematangan saat ini (*Current Maturity*) mencakup beberapa tahapan, yaitu penentuan tingkat kematangan yang diharapkan, pengumpulan data melalui kuesioner, serta perhitungan persentase implementasi pada setiap proses.

### 3.1 *Expected Maturity* (Kematangan yang Diharapkan)

Target kematangan yang diharapkan oleh manajemen Apotek Ananda Rantepao untuk subdomain MEA 01 ditetapkan pada Level 3 (Established). Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk menjalankan proses yang stabil dan terdokumentasi dengan baik sesuai standar. Informasi terkait *Expected Maturity* dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** *Expected Maturity*

Sub Domain	Expected Maturity	Target
MEA 01 : Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian)	3	100%

### 3.2 Pengumpulan Data dan Analisis Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang bertanggung jawab atas implementasi proses di Apotek Ananda Rantepao. Setiap pertanyaan dalam kuesioner disesuaikan dengan indikator pada setiap level dalam subdomain MEA 01. Hasil yang diperoleh dari kuesioner dianalisis untuk mengetahui tingkat implementasi dan persentase pencapaian pada setiap level, yang kemudian dirangkum dalam Tabel 5.

**Tabel 5.** Analisis Kuisisioner

No	Pertanyaan	Implementasi		Persentase	Rating
		Ya	Tidak		
<b>MEA 01 : Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian)</b>					
<b>Level 1 : Performed Process (Proses Telah Dijalankan)</b>					
1.1	Update secara berkala pada aplikasi	O		100%	F
1.2	Aplikasi memiliki standar	O			
<b>Level 2 : Managed Process (Proses Telah Diatur)</b>					
2.1	Aplikasi selalu dipantau sesuai dengan kebutuhan	O		100%	F
2.2	Aplikasi dirancang sesuai kebutuhan	O			
2.3	Maintenance pada aplikasi sering dilakukan	O			
2.4	Sering mengalami kendala saat dioperasikan?	O			
<b>Level 3 : Established Process (Proses Tetap)</b>					
3.1	Fitur aplikasi berjalan sesuai dengan kebutuhan		O	50%	P
<b>Level 4 : Predictable Process (Proses Diukur)</b>					
4.1	Aplikasi sesuai dengan standar dan ketentuan kebutuhan?		O	0%	N

### 3.3 Current Maturity (Kematangan Saat Ini)

Berdasarkan hasil kuisisioner, diperoleh tingkat kematangan saat ini (Current Maturity) untuk subdomain MEA 01, yaitu Level 2 (Managed). Hal ini mengindikasikan bahwa proses telah dikelola secara berkala sesuai dengan kebutuhan, namun masih belum mencapai stabilitas dan terdokumentasi secara menyeluruh. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Current Maturity, dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Current Maturity (Kematangan Saat Ini)

Sub Domain	Current	Maturity	Persentase
<b>MEA 01 Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian)</b>	2	F	100%

### 3.4 Analisis GAP (Tingkat Kesenjangan)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan yang diharapkan dan yang saat ini, dilakukan analisis kesenjangan (GAP) untuk mengetahui perbedaan level yang ada. Hasil analisis ini menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 1 level, sehingga



diperlukan peningkatan proses pada subdomain MEA 01 agar dapat mencapai target yang diinginkan. Hasil analisis GAP dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Analisis GAP (Tingkat Kesenjangan)

Sub Domain	Curent	Maturity	Expected Maturity	GAP
MEA 01 Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian)	F (100 %)	2	3	1

Hasil analisis GAP memberikan panduan bagi Apotek Ananda Rantepao untuk melakukan perbaikan dan pengembangan proses agar mencapai tingkat kematangan yang sesuai dengan standar yang diinginkan, yaitu pada Level 3 (Established). Proses ini akan mendukung Apotek dalam menjalankan kinerja yang lebih konsisten dan sesuai dengan standar tata kelola teknologi informasi yang optimal.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan di Apotek Ananda Rantepao, subdomain MEA 01: Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian) saat ini berada pada Level 2 (Managed Process), yang menunjukkan bahwa proses telah dikelola dan dilakukan pemantauan, namun belum mencapai kestabilan dan dokumentasi formal yang memadai. Kondisi tersebut konsisten dengan penelitian [15] pada E-Library di Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau, yang menemukan bahwa organisasi sering kali berada pada Level 2

karena kendala sumber daya dan kurangnya proses dokumentasi yang terstandar. Level ini mencerminkan keberhasilan dalam implementasi dasar, namun membutuhkan peningkatan lebih lanjut untuk mencapai standar yang lebih tinggi dan lebih stabil. Selanjutnya, target kematangan yang diharapkan pada Apotek Ananda Rantepao adalah Level 3 (Established Process), yang mengindikasikan perlunya proses yang lebih stabil dan terdokumentasi, di mana semua aktivitas operasional telah mengikuti standar formal dan dapat direplikasi secara konsisten. Penelitian oleh Muhammad Jasmin dan tim [16] menunjukkan bahwa transisi berkelanjutan sering kali memerlukan pengembangan dokumen yang lebih lengkap, pelatihan internal, serta pemantauan berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Langkah-langkah ini diperlukan agar organisasi dapat mencapai tingkat kestabilan proses yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Analisis tingkat kesenjangan atau GAP antara kondisi saat ini (Level 2) dan kematangan yang diharapkan (Level 3) pada Apotek Ananda Rantepao mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek pengelolaan dan pemantauan proses. Sejalan dengan temuan Susanto dan tim[15], bahwa peningkatan ke Level 3 memerlukan fokus pada dokumentasi formal dan pengembangan standar operasional prosedur (SOP) untuk semua proses yang dijalankan. Dengan adanya dokumentasi yang memadai, organisasi dapat memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai kebutuhan dan standar kualitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan teknologi informasi di Apotek Ananda Rantepao.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada Apotek Ananda Rantepao menggunakan subdomain MEA 01: Performance and Conformance (Kinerja dan Kesesuaian) dari kerangka kerja COBIT 5, diperoleh hasil sebagai berikut: Kematangan saat ini (current maturity) berada pada rating F dengan persentase 100%, menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan telah berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuan Apotek Ananda Rantepao, tanpa adanya kelemahan yang signifikan. Meskipun demikian, tingkat kematangan (maturity level) berada pada Level 2 (Managed), yang menandakan bahwa aplikasi telah diimplementasikan, diatur, dan dijalankan dengan baik, namun belum mencapai stabilitas dan dokumentasi formal yang memadai. Kematangan yang diharapkan (expected maturity) ditetapkan pada Level 3 (Established), yang mengindikasikan bahwa masih terdapat fitur dalam aplikasi yang tidak digunakan, dikarenakan ketidaksesuaian dengan kebutuhan spesifik Apotek Ananda Rantepao. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah berfungsi secara optimal, terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal pemanfaatan fitur yang ada dan pengembangan proses dokumentasi yang lebih formal. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang digunakan memiliki kinerja, fitur, dan kesesuaian yang baik dalam mendukung pencapaian target dan tujuan Apotek Ananda Rantepao. Untuk mencapai kematangan yang diharapkan pada Level 3, perlu dilakukan peningkatan dalam aspek pengelolaan dan dokumentasi proses, termasuk pengembangan standar operasional prosedur (SOP) dan pelatihan internal. Langkah-langkah ini akan membantu Apotek Ananda Rantepao dalam mencapai kestabilan proses dan

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. Wicaksono, Y. Rahardja, and H. P. Chernovita, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Edm," *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.30656/jsii.v7i1.2027.
- [2] A. Alfarisy and T. Sutabri, "Perancangan Manajemen Layanan Pengajuan Cuti Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Build, Acquire And Implement (Bai) Pada Cv Profecta Perdana," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 110–114, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.124.
- [3] D. Setiya Ratih, D. Ridwandono, and A. Wulansari, "Tata Kelola Ti Pengukuran Tingkat Kapabilitas Manajemen Risiko Dan Masalah Berdasarkan Framework Cobit 5," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 3, pp. 4173–4181, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9880.
- [4] D. Darwis, N. Y. Solehah, and D. Dartnono, "Penerapan Framework Cobit 5 Untuk Audit Tata Kelola Keamanan Informasi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung," *TELEFORTECH J. Telemat. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 38–45, 2021.
- [5] S. Wahono and H. Ali, "Peranan Data Warehouse, Software Dan Brainware Terhadap Pengambilan Keputusan (Literature Review Executive Support Sistem for Business)," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 225–239, 2021, doi: 10.31933/jemsi.v3i2.781.
- [6] R. Naibaho Sulaiman, "Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan," *War. Edisi52*, no. April, p. 45, 2017.

- [7] C. N. Damanik, M. Mustikasari, and A. Suroso, “Analisis Tata Kelola Sistem Informasi di Perusahaan Pengelola Kawasan Industri Menggunakan Domain EDM Pada Kerangka Kerja COBIT 5,” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 6, no. 3, pp. 175–180, 2021, doi: 10.30591/jpit.v6i3.3027.
- [8] K. Devanti, W. G. S. Parwita, and I. K. B. Sandika, “Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Pt. Bisma Tunas Jaya Sentral,” *J. Sist. Inf. dan Komput. Terap. Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 65–76, 2019, doi: 10.33173/jsikti.59.
- [9] R. Mawarni, E. A. Putri, and D. Triyanti, “Audit Sistem Informasi e-Learning Menggunakan Framework Cobit 5.0 (Study Kasus: e-learning SLBN Sukamaju Kotabumi-Lampung Utara),” *J. Inform. Softw. dan Netw.*, vol. 03, no. 01, pp. 18–25, 2022.
- [10] N. Lediwara, “Analisis IT Governance Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS, MEA dan BAI,” *Pseudocode*, vol. 7, no. 2, pp. 97–104, 2020, doi: 10.33369/pseudocode.7.2.97-104.
- [11] ISACA, *SOC 2 User Guide*. 2012. [Online]. Available: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/2361913>
- [12] M. Maskur, N. Adolong, and R. Mokodongan, “Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Di Bpmptsp Bone Bolango,” *Masy. Telemat. Dan Inf. J. Penelit. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 8, no. 2, p. 109, 2018, doi: 10.17933/mti.v8i2.106.
- [13] A. Pasquini and E. Galiè, “COBIT 5 and the Process Capability Model. Improvements Provided for IT Governance Process,” *Fikusz 13*, pp. 1–10, 2013, [Online]. Available: <http://kgk.uni-obuda.hu/fikusz%0Ahttps://ideas.repec.org/h/pkk/sfyr13/67-76.html>
- [14] I. Purwanto and R. Mardjono, “Cobit 5 dalam Proses Audit Tata kelola Teknologi Informasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Tulang Bawang – Lampung,” *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 12, no. 2, p. 259, 2021, doi: 10.36448/jsit.v12i2.2361.
- [15] E. Susanto and T. Sutabri, “Analisis Kualitas Pelayanan E-Library Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 95–103, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.127.
- [16] M. Jasmin, F. Ulum, and M. Fadly, “Analisis Sistem Informasi Pemasaran pada Komunitas Barbershops Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Deliver Service and Support (DDS) (Studi Kasus: Kec. Tantung Bintang),” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 66–80, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>