

ABSTRAK

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor pemerintahan, termasuk pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe (DPMPTSP-NAKER). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas dan tingkat kematangan dan memberi rekomendasi serta saran untuk memperbaiki pengelolaan TI dengan memfokuskan pada objektif proses yang telah dihasilkan dari faktor desain antara lain APO04 (Inovasi Terkelola), APO08 (Hubungan Terkelola), BAI01(Program Terkelola), BAI02 (Definisi Persyaratan Terkelola), BAI03 (Identifikasi dan Pembuatan Solusi Terkelola), BAI05 (Perubahan Organisasi Terkelola), BAI06 (Perubahan TI Terkelola), BAI07 (Penerimaan dan Transisi Perubahan TI Terkelola) dan , BAI08 (Pengetahuan Terkelola). Metode yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup analisis kasus di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe, dengan pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara kepada staf, pengisian desain faktor, selanjutnya dilakukan penentuan responden menggunakan RACI *Charts* dan terakhir penyebaran kuesioner *capability level* kepada responden yaitu staff DPMPTSP-NAKER. Selanjutnya data dianalisis dengan merujuk pada COBIT 2019. Berdasarkan temuan penelitian maka diketahui bahwa objektif proses APO04 (Inovasi Terkelola) terdapat di level 1, APO08 (Hubungan Terkelola) terdapat di level 3, BAI01 (Program Terkelola) terdapat di level 1, BAI02 (Definisi Persyaratan Terkelola) terdapat di level 2, BAI03 (Identifikasi dan Pembuatan Solusi Terkelola) terdapat di level 1, BAI05 (Perubahan Organisasi Terkelola) terdapat di level 1, BAI06 (Perubahan TI Terkelola) terdapat di level 1, BAI07(Penerimaan dan Transisi Perubahan TI Terkelola) terdapat di level 1, dan BAI08 (Pengetahuan Terkelola) terdapat di level 1. Tingkat kemampuan dapat diperbaiki dengan melaksanakan kegiatan yang belum dilakukan oleh instansi terkait hingga mencapai status *fully achieved* pada setiap level.

Kata Kunci : *Capability, Maturity, COBIT 2019, Tata Kelola TI, CMMI*

ABSTRACT

Information technology plays an important role in improving public services in the government sector, including in Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe (DPMPTSP-NAKER). This research aims to measure the level of capability and maturity level and provide input and suggestions for improving IT management by focusing on processes that have been produced from design factors including, APO04 (Managed Innovation), APO08 (Managed Relationships), BAI01(Managed Programs), BAI02 (Managed Requirement Definition) BAI03 (Managed Solution Identification and build), BAI05(Managed Organizational Change), BAI06 (Managed IT Changes), BAI07 (Managed IT Changes acceptances and Transitioning), BAI08 (Managed Knowledge). The method applied in this research includes case analysis at DPMPTSP-NAKER Lhokseumawe City, with data collection carried out through observation methods, interviews with staff, filling in design factors, then determining respondents using RACI Charts and finally distributing ability level questionnaires to respondents, namely staff. DPMPTSP - NAKER. Next, the data was analyzed by referring to COBIT 2019. Based on the research findings, it is known that the APO04 (Managed Innovation) process objective is at level 1, APO08 (Managed Relationships) is at level 3, BAI01 (Managed Programs) is at level 1, BAI02 (Managed Requirement Definition) is at level 2, BAI03 (Managed Solution Identification and build) is at level 2 at level 1, BAI05 (Managed Organizational Change) is at level 1, BAI06 (Managed IT Changes) is at level 1, BAI07 (Managed IT Changes acceptances and Transitioning) is at level 1, and BAI08 (Managed Knowledge) is at level 1. The level of capability can be improved by carrying out activities that have not been carried out by the agency until it reaches fully achieved status at each level.

Keywords : *Capability, Maturity , COBIT 2019, IT Governance, CMMI*