

BAB II

LANDASAN TEORI

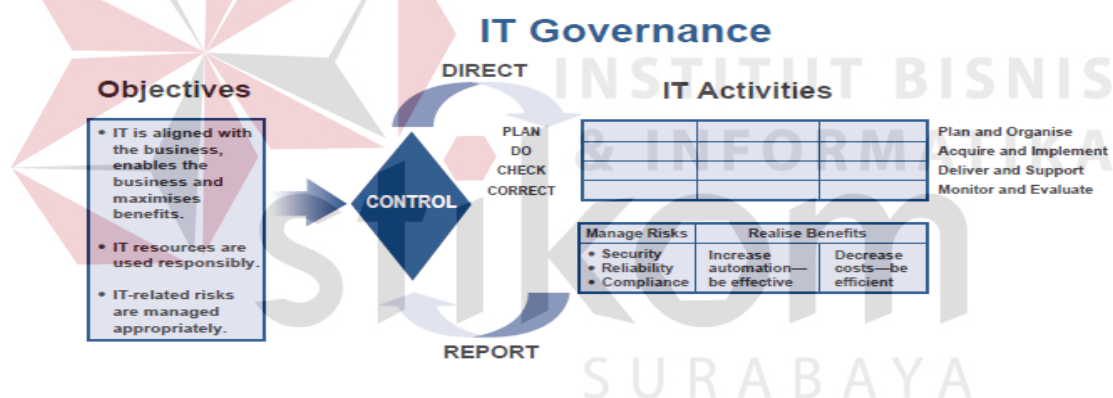
Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2010), pemanfaatan teknologi informasi (TI) pada sebagian besar perusahaan saat ini bukan lagi menjadi barang langka yang sulit ditemukan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi organisasi dalam menjalankan bisnisnya. TI sangat dibutuhkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya, namun pengadaan TI membutuhkan investasi yang besar. Investasi TI yang sudah dikeluarkan perusahaan harus dapat dijalankan dengan maksimal. TI pada organisasi tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh bagian TI saja, tetapi harus dikelola (*govern*) secara profesional. Pengelolaan TI yang profesional disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*).

2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

Menurut Surendro (2009), tata kelola teknologi informasi merupakan bagian terintegrasi untuk pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur, serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat digunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian yang terintegrasi untuk pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Menurut itSMF (2007), tata kelola TI terdiri dari kerangka struktur yang lengkap, proses, dan cara pengerjaan. Menurut ITGI (2004), tata kelola TI

menyediakan struktur yang menghubungkan proses TI, sumber daya TI, dan informasi mengenai strategi dan tujuan perusahaan.

Pada Gambar 2.1 menjelaskan tentang siklus tata kelola TI yang dimulai tujuan atau sasaran yang akan dilakukan dalam suatu perusahaan. Di setiap tujuan atau sasaran dalam perusahaan harus terdapat *control*, yang mengarah kepada aktivitas TI. Di dalam arahan tersebut terdapat perencanaan, melakukan, memeriksa dan memperbaiki yang nantinya terdapat dalam dokumen aktivitas TI. Setelah dokumen aktivitas TI sudah terisi dengan hasil pemeriksaan dan perbaikan maka setelah itu hasil akan dilaporkan untuk dikontrol ulang. Proses ini akan terus berulang untuk menghasilkan laporan tata kelola TI yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.



Gambar 2.1 Siklus Tata Kelola TI (ITGI 2004:7)

Tata kelola TI dalam proses kegiatannya dibutuhkan suatu Prosedur Operasi Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK). Menurut itSMF (2007), Prosedur Operasi Baku adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses. Prosedur Operasi Baku dapat bervariasi dalam pembentukannya tergantung kepada organisasi. Instruksi Kerja adalah bagaimana satu atau lebih kegiatan dalam prosedur yang harus dilakukan secara rinci, menggunakan teknologi atau sumber daya lainnya.

Dalam implementasi tata kelola TI membutuhkan proses evaluasi karena kesuksesan pelaksanaan TI harus dapat terukur melalui metrik tata kelola TI. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2010:7), ada lima hal penting di dalam tata kelola TI yaitu :

1. Adanya perubahan peran TI, dari peran efisien ke peran strategis yang harus ditangani di level korporat.
2. Banyak proyek TI strategis yang penting namun gagal dalam pelaksanaannya karena hanya ditangani oleh pihak teknis TI.
3. Keputusan TI di dewan direksi sering bersifat *ad hoc* atau tidak terencana dengan baik.
4. TI merupakan pendorong utama proses transformasi bisnis yang memberi imbas penting bagi organisasi dalam mencapai misi, visi dan tujuan strategis.
5. Kesuksesan pelaksana TI harus dapat terukur melalui metrik tata kelola TI.

Untuk dapat berhasil, TI tidak cukup hanya diatur (*manage*) oleh departemen TI saja, tetapi harus ditata kelola (*govern*) ditingkat korporasi. Perbedaan pendapat tentang konsep tata kelola TI tidak lepas dari perdebatan tentang konsep mengatur TI dan menata kelola TI. Selain itu ada perbedaan mendasar antara mengatur (*manage*) dengan menata kelola (*govern*). Makna mengatur (*manage*) lebih sempit dibanding menata kelola (*govern*). Mengatur (*manage*) TI oleh departemen TI merupakan bagian menata kelola (*govern*) TI korporasi. Mengatur TI hanya menunjuk pada serangkaian mekanisme di departemen TI untuk menghasilkan suatu keputusan spesifik TI, sedangkan menata kelola lebih luas lagi, yaitu serangkaian sistem dan mekanisme yang menentukan

pihak–pihak, baik di departemen TI maupun di luar departemen TI, yang membuat dan berkontribusi dalam pembuatan keputusan TI.

Menurut Van Grembergen (2003), Tata kelola yang efektif tidak tergantung kepada CIO dan eksekutif TI, tetapi adalah tanggung jawab bersama dalam suatu perusahaan sehingga menjadi komitmen bersama untuk mempertahankan dan memaksimalkan nilai bisnis di dalam pengelolaan bisnis TI. Menurut De Haes dan Van Grembergen (2004), Tata kelola TI dapat digunakan menggunakan campuran dari struktur, proses dan mekanisme relasional. Struktur melibatkan adanya fungsi yang bertanggung jawab seperti eksekutif TI dan keseluruhan komite TI. Proses mengacu kepada pengambilan keputusan yang strategis dan juga pemantauan. Sedangkan untuk mekanisme relasional ini termasuk partisipasi bisnis TI, dialog strategis, pelatihan dan komunikasi yang baik.

Tabel 2.1 *Structures, Processes and Relational Mechanisms for IT Governance* (De Haes dan Van Grembergen 2004:2)

<i>Integration Strategy</i>	<i>Structures</i>	<i>Processes</i>	<i>Relational Mechanisms</i>	
<i>Tactics</i>	<i>IT executives and accounts Committees and councils</i>	<i>Strategic IT Decision-making Strategic IT monitoring</i>	<i>Stakeholder participation Business/IT partnerships</i>	<i>Strategic dialog Shared learning</i>
<i>Mechanisme</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Roles and Responsibilities</i> ○ <i>IT organization structure</i> ○ <i>CIO on board</i> ○ <i>IT strategy committee</i> ○ <i>IT steering committee(s)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Strategic information systems planning</i> ○ <i>Balanced (IT) scorecards</i> ○ <i>Information economics</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Active participation by principal stakeholders</i> ○ <i>Collaboration between principal stakeholders</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Shared understanding of business/IT objectives</i> ○ <i>Active conflict Resolution (nonavoidance)</i>

<i>Integration Strategy</i>	<i>Structures</i>	<i>Processes</i>	<i>Relational Mechanisms</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Service level agreements</i> ○ <i>COBIT and ITIL</i> ○ <i>IT alignment/governance maturity models</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Partnership rewards and incentives</i> ○ <i>Business/IT colocation</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Crossfunctional business/IT training</i> ○ <i>Crossfunctional business/IT job rotation</i>

Dalam penerapan Tata kelola TI yang menggunakan campuran dari struktur, proses dan mekanisme relasional seperti Tabel 2.1 memerlukan tahapan dalam penyelesaian. Menurut ITGI (2007), *Road Map to IT Governance* terdiri dari *identify needs, envision solution, plan solution, implement solution, operationalise solution*.

Menurut ITGI (2007), terdapat peran bagi manajemen teknologi informasi dalam setiap fase yang telah digambarkan pada Gambar 2.2 tentang *Road Map to IT Governance* diantaranya :

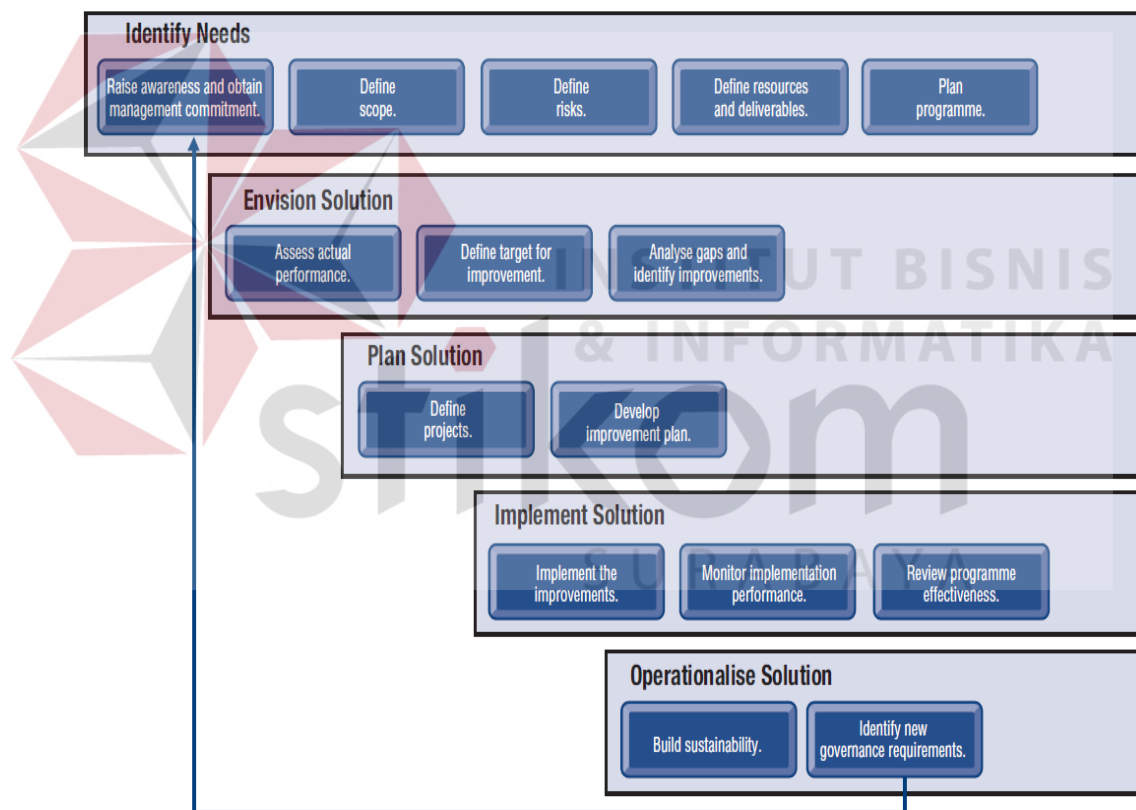
1. *Identify Needs*, peran dalam fase ini adalah mengumpulkan persyaratan dan sasaran dari semua pihak, mendapatkan data mengenai pendekatan dan ruang lingkup. Menyediakan saran ahli dan pedoman mengenai teknologi informasi, dan memastikan bisnis dan eksekutif memahami dan mengapresiasi seluruh isu kunci permasalahan.

2. *Envision solution*, peran dalam fase ini adalah untuk menerapkan penilaian profesional dalam mengformulasikan perbaikan rencana prioritas dan inisiatif. Memastikan penilaian yang terbuka dan adil pada aktivitas-aktivitas teknologi informasi. Memperoleh kesesuaian data atas suatu target yang diperlukan dan memastikan bahwa solusi yang dipikirkan selaras dengan tujuan teknologi informasi.
3. *Plan Solution*, peran dalam fase ini adalah untuk memastikan bahwa rencana program dapat dijalankan dan masuk akal. Manajemen teknologi informasi juga memastikan bahwa rencana dapat dicapai dan terdapat sumber daya untuk menjalankan rencana.

Selain terdapat peran bagi manajemen teknologi informasi dalam setiap fase, juga terdapat aturan yang jelas tentang *Road Map to IT Governance* yaitu mengenai manajemen harus :

1. Memperlakukan inisiatif implementasi sebagai suatu aktivitas program dengan serangkaian fase. Dalam hal ini, jangan memperlakukan inisiatif implementasi sebagai suatu langkah *'one-off'*.
2. Mengingat bahwa implementasi melibatkan perubahan budaya serta proses baru. Oleh karena itu, kunci sukses utama adalah manajemen perubahan organisasi yang efektif.
3. Memastikan terdapat pemahaman yang jelas tentang tujuan yang ada.
4. Mengelola ekspektasi. Pada sebagian besar perusahaan, mencapai pengawasan teknologi informasi yang berhasil memerlukan waktu dan merupakan proses perbaikan yang berkelanjutan.

5. Memfokuskan terlebih dahulu pada bagian yang termudah dalam membuat perubahan dan memberikan perbaikan, dan secara inkremental membangun sukses.
6. Mendapatkan *buy-in* dan *ownership* manajemen tingkat atas. Kebutuhan didasarkan pada prinsip mengelola investasi dalam teknologi informasi dan perubahan karena teknologi informasi.
7. Menghindari inisiatif dipandang sesuatu yang bersifat birokrasi semata.
8. Menghindari pendekatan *checklist* yang tidak fokus.



Gambar 2.2 Road Map to IT Governance (ITGI 2007 : 10)

Pengumpulan informasi yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian adalah dengan cara wawancara. Menurut Sudaryono,dkk (2010), berdasarkan sifat pertanyaan, wawancara dapat dibedakan menjadi :

1. Wawancara terpimpin adalah wawancara dalam pertanyaan yang diajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun.
2. Wawancara bebas adalah wawancara yang dilakukan tanya-jawab bebas antara pewawancara dan responden, tetapi pewawancara menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman. Kelebihan wawancara ini adalah responden tidak menyadari sepenuhnya bahwa ia sedang diwawancari.
3. Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang merupakan perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dalam pelaksanaannya, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

Dari ketiga sifat pertanyaan ini yang akan digunakan dalam pengumpulan informasi menggunakan wawancara bebas terpimpin. Untuk tahapan *identify needs* poin-point pertanyaan wawancara didapatkan dari *tasks* pada tahapan yang berada pada *Road Map to IT Governance*. Sedangkan untuk tahapan *Envision solution* poin-point pertanyaan wawancara didapatkan dari buku penilaian kontrak kinerja unit dan buku *feedback reports*.

2.2 ITIL Service Operation

ITIL *service operation* dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena tujuan *service operation* mendukung tujuan perusahaan yaitu menyediakan pelayanan jasa pemeliharaan instalasi pembangkit yang telah terencana dengan tingkatan tertentu yang disepakati. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2010), *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan TI, pengembangan, dan operasi TI. ITIL memberi diskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar

komprehensif tugas dan prosedur yang di dalam setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhan sendiri. Menurut ITGI dan OGC (2008), COBIT dan ISO/IEC 27002 digunakan untuk membantu menentukan apa yang harus dilakukan sedangkan ITIL menyediakan cara aspek manajemen pelayanan.

ITIL V3 terdiri atas 5 bagian yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement phase*. Kelima bagian ITIL V3 yang mendukung untuk penelitian pada PT PJB UPHT Gresik adalah *service operation*. Menurut itSMF (2007), *service operation* di dalam ITIL V3 mempunyai tujuan adalah mengkoordinasikan dan memenuhi kegiatan proses yang diperlukan untuk menyediakan serta mengelola layanan bagi pengguna bisnis dan pelanggan dengan tingkatan tertentu yang disepakati. Layanan operasional ini juga bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi yang dibutuhkan untuk menyediakan dan mendukung suatu layanan. Untuk cakupan layanan operasional ini sendiri meliputi layanan, proses pelayanan manajemen, teknologi, dan orang-orang.

Menurut itSMF (2007), *service operation* dapat ditingkatkan dengan dua cara yaitu :

1. Perbaikan jangka panjang yang bertahap, ini didasarkan pada hasil peninjauan terhadap kinerja dan keluaran semua kegiatan yang telah dilakukan pada proses layanan operasional.
2. Jangka Pendek atau yang sedang berlangsung. Proses perbaikan layanan operasional ini didasarkan pada sebuah proses kecil yang mengakibatkan perubahan kecil terhadap proses yang sedang berlangsung.

Dalam ITIL V3 *service operation* terdapat proses yang saling terhubung untuk memberikan panduan IT secara efektif. Menurut OGC (2007), terdapat lima proses *service operation* yaitu :

1. *Event management* adalah memonitor semua peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI.
2. *Incident and problem management* adalah berfokus kepada pemulihan kegagalan pelayanan secepat mungkin bagi pelanggan, sehingga memiliki dampak minimal terhadap bisnis.
3. *Request fulfilment* adalah proses penanganan permintaan layanan, di mana proses yang terpisah digunakan untuk memenuhi kebutuhan permintaan.
4. *Problem management* adalah terlibat dalam menganalisis dan menyelesaikan penyebab insiden. Selain itu mengembangkan kegiatan proaktif untuk mencegah insiden saat ini dan masa depan.
5. *Access management* adalah proses yang memungkinkan pengguna layanan untuk berwenang dalam akses. Sementara akses untuk pengguna yang sah bersifat terbatas. Manajemen akses membantu memastikan bahwa akses ini selalu tersedia pada waktu yang disepakati.

Proses yang terdapat pada *service operation* tidak akan bisa berdiri sendiri untuk bisa menghasilkan layanan yang efektif. Sebuah infrastruktur yang stabil dan tepat juga membutuhkan orang-orang yang terampil. Menurut OGC (2007), selain proses ada juga fungsi yang mendukung *service operation* yaitu :

1. *Service desk* adalah sebuah unit fungsional dengan sejumlah anggota staf yang berurusan dengan beragam peristiwa layanan/gangguan dalam layanan, untuk permintaan layanan atau juga untuk beberapa kategori permintaan perubahan.

Permintaan dapat masuk melalui panggilan telepon, internet atau secara otomatis melaporkan kejadian infrastruktur. Tujuan utama *service desk* adalah untuk mengembalikan layanan normal bagi pengguna secepat mungkin.

2. *Technical management* ini mengacu kepada departemen kelompok atau tim yang menawarkan keahlian teknis dan umum pengelolaan infrastruktur TI. Tujuan *technical management* adalah membantu dalam perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan infrastruktur untuk mendukung proses bisnis organisasi.
3. *IT operations management* adalah fungsi yang bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan operasional sehari-hari. Mereka memastikan bahwa tingkat layanan yang telah disepakati berjalan.
4. *Applications management* adalah aplikasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi selama siklus hidup manajemen. Aplikasi manajemen juga memainkan peran penting dalam merancang, menguji dan meningkatkan aplikasi yang merupakan bagian layanan TI. Tujuan aplikasi manajemen adalah untuk mendukung proses bisnis organisasi dengan menentukan persyaratan fungsional dan manajemen untuk aplikasi.

Menurut OGC (2007), faktor penentu keberhasilan *service operation* adalah sebagai berikut :

1. *Management Support*

Dalam hal ini dukungan manajemen tingkat atas dan tingkat menengah dalam layanan TI diperlukan untuk layanan operasional. Hal ini penting untuk menjamin dan memadai pendanaan serta sumber daya. Manajemen tingkat atas harus menawarkan dukungan untuk layanan operasional baru, sedangkan

manajemen menengah juga harus memberikan tindakan dukungan yang diperlukan.

2. *Business Support*

Hal ini juga penting bahwa layanan operasional ini didukung oleh unit bisnis. Ini akan bekerja lebih baik jika staf layanan operasional melibatkan unit bisnis dalam semua kegiatan mereka, dan menunjukkan tentang keberhasilan dan kegagalan. Konsultasi rutin dengan unit bisnis sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dan untuk memastikan dukungan yang diberikan. Layanan operasional akan lebih baik digunakan untuk menilai keinginan dan kepentingan bisnis.

3. *Staffing and retention*

Memiliki jumlah karyawan yang sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan karena hal ini penting untuk keberhasilan *service operation*.

4. *Service Management Training*

Kesadaran atas adanya pelatihan yang baik dapat memberikan keuntungan besar. Selain keahlian meningkat, pelatihan dapat membangkitkan antusiasme pada orang. Layanan manajemen hanya akan berhasil jika orang-orang fokus pada tujuan manajemen layanan secara keseluruhan.

5. *Suitable Tools*

Banyak proses kegiatan layanan manajemen tidak dapat efektif dijalankan tanpa dukungan alat yang tepat. Manajemen yang lebih tinggi harus memastikan bahwa pembiayaan untuk alat tersebut termasuk dalam anggaran tahunan, dan harus mendukung akuisisi, implementasi dan pemeliharaan.

6. *Validity of testing*

Kualitas layanan TI yang disediakan oleh layanan operasional tergantung pada kualitas sistem dan komponen yang disampaikan dalam lingkungan operasional. Tingkat kualitas akan meningkatkan pengujian yang cukup solid dan lengkap jika komponen baru dirilis dalam waktu yang tepat. Dokumentasi juga harus diuji untuk kelengkapan dan kualitas.

7. *Measuring and Reporting*

Diperlukan suatu perjanjian yang jelas mengenai cara item diukur dan dilaporkan, sehingga semua karyawan akan memiliki pedoman yang jelas tentang TI dan manajer bisnis akan dapat dengan cepat mengevaluasi.

2.3 Pedoman Penilaian Kontrak Kinerja Unit

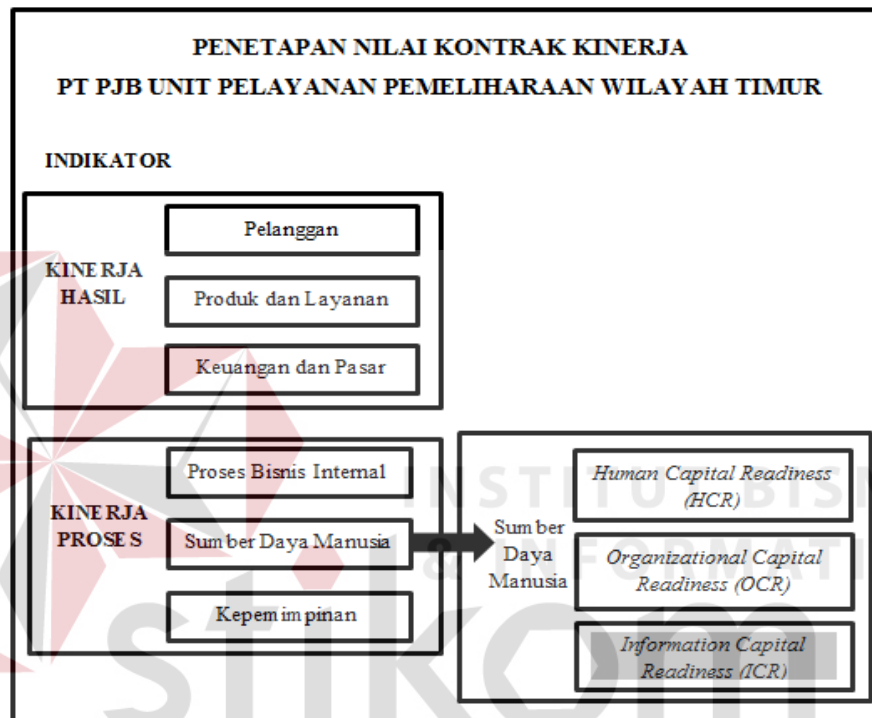
Dalam pencapaian visi dan misinya, PT Pembangkit Jawa Bali (PJB) telah menetapkan pedoman penilaian kontrak kinerja unit. Pedoman penilaian kontrak kinerja unit ini digunakan untuk panduan dalam mencapai, bahkan melampaui target-target yang telah ditetapkan.

Menurut PT PJB (2012), tujuan ditetapkan kontrak kinerja unit/badan adalah :

1. Sebagai pedoman dalam menetapkan pencapaian nilai kinerja unit dengan prinsip proporsional dan keadilan.
2. Sebagai *guidance*/petunjuk di dalam implementasi kontrak kinerja, sehingga dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.
3. Sebagai panduan dalam pelaksanaan *assessment* yang dilaksanakan secara periodik terhadap penilaian kontrak kinerja UP, UBJOM, UPHar dan BPWC.

4. Dengan penambahan unit dan badan *assessment* serta penambahan *stream*, adalah upaya meningkatkan *maturity level* pada tata kelola perusahaan yang ada.

Menurut PT PJB (2012), yang dinilai oleh subdit teknologi informasi adalah ICR. ICR berada pada bagian sumber daya manusia dan pada indikator kinerja proses lihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Penetapan Nilai Kontrak Kinerja PT PJB UPHT (PT PJB:2012)

2.3.1 Information Capital Readiness (ICR)

Menurut PT PJB (2012), ICR merupakan suatu modal kesiapan informasi yang dimiliki oleh PT PJB untuk mengelola *infrastructure*, *bussiness process management* dan *information manajemen* untuk keberlangsungan proses bisnisnya. *Infrastructure* menjelaskan tentang ketersediaan layanan dan kesiapan infrastruktur. *Bussiness Process Management* menjelaskan tentang peningkatan kompetensi pengguna dan konsistensi pengguna aplikasi TI. *Information*

Manajemen menjelaskan tentang konsistensi *entry* data dan peningkatan pengelolaan informasi.

a. *Infrastructure*

Menurut Sarno (2009), *infrastructure* adalah teknologi dan fasilitas yang memungkinkan dalam pemrosesan aplikasi, antara lain : perangkat keras, sistem operasi, sistem *database*, jaringan, multimedia dan lingkungan pendukung lain. Menurut PT PJB (2012), ketersediaan layanan infrastruktur adalah komponen vital dalam sebuah sistem TI perusahaan. Oleh karena itu pengelolaan infrastruktur, sumber daya manusia TI, dan infrastruktur *Local Area Network* (LAN) sendiri mempengaruhi layanan TI. Pengelolaan infrastruktur meliputi pengelolaan LAN, pengelolaan *data center*, pengelolaan *Personal Computer* (PC), komplain, dan virus, yang satu sama lain sangat mempengaruhi jalannya aplikasi TI dan ketersediaan layanan LAN.

Kesiapan infrastruktur merupakan salah satu hal penting dalam mendukung berjalannya *informational capital*, karena infrastruktur merupakan pondasi kegiatan aplikasi dalam suatu gedung TI. Infrastruktur yang harus disiapkan untuk menjaga ketersediaan aplikasi TI pada aspek ICR meliputi penerapan standar infrastruktur yang terdiri dari:

- a. standardisasi koneksi LAN/ *Wide Area Network* (WAN),
- b. manajemen *PC user*,
- c. standardisasi *data center*,
- d. standardisasi *security* LAN/ WAN,
- e. ketersediaan *tool monitoring* dan *troubleshooting*.

b. *Business Process Management*

Menurut Waske (2007), *business process management* adalah pemahaman atas aturan manajemen dalam proses bisnis organisasi. Menurut PT PJB (2012), peningkatan kompetensi penggunaan aplikasi TI di dalam proses bisnis perusahaan akan mempercepat proses dan efisiensi biaya. *Monitoring* dan *controlling* unit akan bisa dilakukan secara cepat dan akurat. Namun apabila data yang masuk ke dalam sistem TI tidak lengkap dan akurat, maka proses bisa dianggap sama dengan manual. Aplikasi *Core Business* yang paling *urgent* untuk dilaksanakan adalah Ellipse dan Manajemen Energi.

Peningkatan konsistensi penggunaan aplikasi TI bertujuan untuk meningkatkan budaya penggunaan TI dalam proses bisnis perusahaan dengan cara menjamin setiap transaksi TI dilakukan dengan benar sesuai dengan Prosedur Operasi Baku (POB) yang ada, sehingga data yang masuk ke Sistem Informasi Terpadu (SIT) merupakan data yang benar dan akurat. Keakuratan data dapat memudahkan analisis oleh manajemen untuk membantu pengambilan keputusan yang tepat. Keputusan yang diambil dengan menggunakan analisis yang akurat diharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan pengelolaan proses bisnis di setiap unit. Terdapat tiga hal yang harus di *assessment* yaitu:

1. Pencetakan *report standart* rutin.
2. Ketersediaan POB dan buku pelatihan penggunaan aplikasi TI.
3. Terdapat aplikasi *tools monitoring* data TI.

c. *Information Management*

Menurut Effendy (1989), *information management* adalah suatu informasi yang memungkinkan manajemen untuk mendapatkan informasi yang tepat untuk

dipergunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Menurut PT PJB (2012), *information management* dapat dilihat pada konsistensi *entry data*, peningkatan kompetensi analisis data Sistem Informasi Terpadu (SIT) dan pemanfaatan *balanced scorecard* untuk *monitoring* kinerja unit.

Peningkatan pengelolaan informasi dilakukan dengan meningkatkan fungsi analisis data SIT di unit dan *monitoring* kinerja unit melalui *dashboard* dan *balanced scorecard* perusahaan. *Maturity* pengelolaan informasi ini dibagi menjadi dua area yaitu konsistensi *entry data* dan peningkatan analisis data SIT dan area pemanfaatan *dashboard* dan *balanced scorecard* perusahaan oleh manajemen dalam rapat bulanan.

