



Strategi Tata Kelola Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Sistem Informasi

Florechyta

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mikroskil, Indonesia

Email : florechyta04@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menyebabkan organisasi semakin bergantung pada sistem informasi dalam menjalankan kegiatan operasional dan memberikan layanan kepada pengguna. Kondisi tersebut membuat tata kelola teknologi informasi menjadi bagian penting dalam memastikan pemanfaatan teknologi berjalan secara efektif, efisien, aman, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji strategi tata kelola teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan menganalisis tiga buku dan lima artikel jurnal ilmiah Indonesia yang relevan dengan tata kelola teknologi informasi, IT Governance, COBIT, ITIL, dan pengelolaan sistem informasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan sistem informasi dapat dilakukan melalui penyelarasan teknologi informasi dengan tujuan organisasi, pengelolaan risiko, penguatan keamanan informasi, pemantauan kinerja, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta evaluasi layanan secara berkala. Penggunaan framework seperti COBIT 2019 dan ITIL 4 juga dapat membantu organisasi mengelola tata kelola dan layanan teknologi informasi secara lebih terstruktur. Dengan demikian, tata kelola teknologi informasi yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan sistem informasi serta memberikan nilai bagi organisasi dan pengguna.

Kata kunci: tata kelola teknologi informasi, IT Governance, sistem informasi, kualitas layanan, COBIT.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam pengelolaan organisasi. Teknologi informasi saat ini tidak hanya digunakan untuk membantu pekerjaan administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, pengelolaan data, komunikasi, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi. Ketergantungan tersebut membuat organisasi perlu memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan dapat memberikan manfaat secara optimal.

Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin luas juga menimbulkan kebutuhan terhadap pengelolaan yang terarah. Sistem informasi yang mengalami gangguan, tidak aman, lambat, atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat menghambat proses kerja organisasi. Oleh karena itu, organisasi membutuhkan tata kelola teknologi informasi yang mampu mengatur penggunaan sumber daya TI, mengendalikan risiko, menjaga keamanan informasi, dan memastikan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut De Haes dkk. (2025), enterprise governance of information technology berkaitan dengan upaya memastikan bahwa teknologi informasi dapat memberikan nilai dan tetap selaras dengan kebutuhan serta tujuan organisasi. Tata kelola TI tidak hanya berhubungan dengan aspek teknis, tetapi juga mencakup proses pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, pengendalian risiko, dan penciptaan nilai melalui teknologi informasi.

Tata kelola teknologi informasi juga menjadi penting karena organisasi memiliki berbagai sumber daya TI yang perlu dikelola dengan baik. Rentrop (2024) menjelaskan bahwa IT Governance menjadi salah satu faktor penting dalam transformasi digital karena membantu organisasi mengatur struktur, proses, tanggung jawab, serta pengambilan keputusan yang berkaitan dengan teknologi informasi.

Dalam penerapannya, kualitas layanan sistem informasi menjadi salah satu indikator yang perlu diperhatikan. Pengguna tidak hanya membutuhkan sistem yang dapat digunakan, tetapi juga membutuhkan layanan yang cepat, mudah, aman, andal, dan sesuai dengan kebutuhan. Oleh sebab itu, tata kelola teknologi informasi perlu diarahkan untuk memastikan bahwa sistem informasi mampu memberikan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini membahas strategi tata kelola teknologi informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi. Pembahasan dilakukan melalui studi literatur terhadap buku dan artikel jurnal yang relevan dengan tata kelola teknologi informasi.

Kajian Teori

Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari tata kelola organisasi yang berfokus pada bagaimana teknologi informasi diarahkan, dikelola, dan dikendalikan. Tata kelola TI bertujuan memastikan bahwa penggunaan teknologi dapat mendukung tujuan organisasi dan memberikan manfaat yang sesuai dengan sumber daya yang telah digunakan.

De Haes dkk. (2019) menjelaskan bahwa enterprise governance of IT berkaitan dengan penyelarasan antara teknologi informasi dan organisasi sehingga teknologi dapat memberikan nilai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penyelarasan tersebut diperlukan karena teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari proses bisnis dan tujuan organisasi.

Dalam perkembangan organisasi digital, tata kelola TI menjadi semakin kompleks karena organisasi menggunakan berbagai sistem, aplikasi, jaringan, dan layanan digital. Menurut De Haes dkk. (2025), tata kelola teknologi informasi perlu memperhatikan keselarasan TI dengan organisasi, penciptaan nilai, pengelolaan risiko, serta pengelolaan sumber daya TI. Hal tersebut menunjukkan bahwa tata kelola TI perlu dilakukan secara menyeluruh dan tidak hanya berfokus pada aspek teknis.

Rentrop (2024) menjelaskan bahwa tata kelola TI dapat mendukung transformasi digital melalui pengaturan struktur dan proses pengambilan keputusan terkait teknologi informasi. Dengan adanya tata kelola yang jelas, organisasi dapat menentukan pihak yang bertanggung jawab, menetapkan prioritas, serta melakukan pengawasan terhadap penggunaan teknologi.

Dalam praktiknya, organisasi dapat menggunakan framework sebagai acuan untuk mengelola teknologi informasi. COBIT merupakan salah satu framework yang banyak digunakan dalam tata kelola TI. Framework tersebut dapat membantu organisasi dalam melakukan evaluasi, pengendalian, pengukuran kinerja, dan pengelolaan risiko teknologi informasi.

Menurut Assegaf dkk. (2023), penggunaan COBIT 2019 dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi dan mengetahui kondisi kapabilitas proses TI pada organisasi. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam menentukan bagian yang masih membutuhkan perbaikan.

Selain COBIT, ITIL juga dapat digunakan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Dwitawati dkk. (2023) menjelaskan bahwa COBIT 2019 dan ITIL 4 memiliki fungsi yang dapat mendukung pengelolaan teknologi dan layanan informasi dengan fokus yang berbeda. COBIT lebih banyak digunakan dalam konteks tata kelola dan pengendalian, sedangkan ITIL lebih berorientasi pada pengelolaan layanan TI.

Kualitas layanan sistem informasi berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas tersebut dapat dilihat melalui keandalan, keamanan, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, tata kelola TI perlu memperhatikan aspek teknis sekaligus aspek layanan agar sistem informasi dapat memberikan manfaat secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur. Metode studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, menganalisis, dan membandingkan berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas tiga buku dan lima artikel jurnal ilmiah Indonesia. Buku digunakan sebagai dasar pemahaman mengenai enterprise governance of information technology, IT Governance, penyelarasan teknologi dengan organisasi, dan transformasi digital. Sementara itu, artikel jurnal digunakan untuk memperoleh hasil penelitian terdahulu mengenai penerapan dan evaluasi tata kelola teknologi informasi, COBIT 2019, ITIL 4, dan pengelolaan sistem informasi.

Literatur dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian dan keterbaruan sumber, terutama artikel jurnal yang diterbitkan pada periode 2023–2025. Selanjutnya, informasi dari setiap sumber dianalisis secara deskriptif dan dibandingkan untuk menemukan strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa tata kelola teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan sistem informasi. Tata kelola yang baik dapat

membantu organisasi mengarahkan penggunaan teknologi agar sesuai dengan tujuan, kebutuhan pengguna, dan proses kerja organisasi.

Strategi pertama yang diperlukan adalah penyelarasan teknologi informasi dengan tujuan organisasi. Penggunaan teknologi sebaiknya tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi, tetapi harus mempertimbangkan kebutuhan organisasi. Sistem informasi yang dikembangkan harus mampu memberikan manfaat bagi proses kerja dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. De Haes dkk. (2019) menekankan pentingnya alignment antara teknologi informasi dan organisasi dalam menciptakan nilai dari penggunaan TI.

Penyelarasan tersebut juga berkaitan dengan proses pengambilan keputusan. Organisasi perlu memiliki pihak yang bertanggung jawab dalam menentukan kebutuhan, prioritas, dan arah pengembangan teknologi informasi. Struktur pengambilan keputusan yang jelas dapat mengurangi risiko penggunaan teknologi yang tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Strategi berikutnya adalah melakukan pengelolaan risiko teknologi informasi. Setiap sistem informasi memiliki risiko yang dapat memengaruhi kualitas layanan, seperti gangguan sistem, kehilangan data, kesalahan pengguna, dan ancaman keamanan. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan identifikasi risiko dan menentukan tindakan pengendalian yang sesuai.

Fitri dan Hartono (2023) menunjukkan pentingnya evaluasi tata kelola TI dalam mengidentifikasi kondisi pengelolaan teknologi informasi, termasuk aspek risiko dan keamanan. Evaluasi tersebut dapat membantu organisasi mengetahui kondisi tata kelola yang sedang berjalan dan menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Keamanan informasi juga menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas layanan sistem informasi. Pengguna membutuhkan jaminan bahwa data yang mereka berikan dapat terlindungi dan hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan. Pengendalian akses, pencadangan data, perlindungan jaringan, dan prosedur keamanan merupakan beberapa bentuk pengelolaan yang dapat diterapkan organisasi.

Selain keamanan, pemantauan dan evaluasi kinerja sistem perlu dilakukan secara berkala. Sistem informasi yang awalnya berjalan dengan baik dapat mengalami masalah seiring bertambahnya jumlah pengguna, perubahan kebutuhan, atau perubahan teknologi. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan pemantauan terhadap kinerja sistem, gangguan layanan, waktu respons, dan kebutuhan pengguna.

Assegaf dkk. (2023) menunjukkan bahwa evaluasi menggunakan COBIT 2019 dapat membantu organisasi mengetahui tingkat kapabilitas proses tata kelola TI. Evaluasi tersebut dapat digunakan untuk menemukan kesenjangan antara kondisi yang sedang berjalan dan kondisi yang diharapkan sehingga organisasi dapat menyusun rekomendasi perbaikan.

Penerapan framework tata kelola juga menjadi strategi yang dapat membantu organisasi mengelola teknologi informasi secara lebih terstruktur. COBIT 2019 dapat digunakan sebagai acuan dalam tata kelola dan pengendalian TI, sedangkan ITIL dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi. Menurut Dwitawati dkk. (2023), kedua framework

tersebut memiliki karakteristik dan fokus yang berbeda sehingga penggunaannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Dalam penelitian Apriadi dan Saragih (2025), penerapan IT Governance dibahas dalam kaitannya dengan efektivitas pengelolaan sistem informasi manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola TI tidak hanya berkaitan dengan pengendalian teknologi, tetapi juga dapat mendukung efektivitas pengelolaan sistem informasi dalam organisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari tata kelola teknologi informasi. Sistem yang baik tetap membutuhkan pengguna dan pengelola yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan serta mengelolanya. Pelatihan dan peningkatan kompetensi dapat membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan sistem dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, kebutuhan pengguna perlu menjadi perhatian dalam proses pengembangan dan evaluasi sistem informasi. Pengguna merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas layanan sistem. Oleh karena itu, organisasi dapat mengumpulkan masukan melalui survei kepuasan, evaluasi penggunaan, maupun mekanisme pengaduan. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan perbaikan sistem.

Budiman dan Lubis (2025) menjelaskan bahwa COBIT 2019 dan ITIL 4 memiliki pendekatan yang dapat digunakan dalam mendukung tata kelola dan pengelolaan layanan teknologi informasi. Perbedaan fokus kedua framework tersebut memberikan pilihan bagi organisasi untuk menentukan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan tata kelola maupun layanan TI.

Berdasarkan keseluruhan hasil kajian, strategi tata kelola teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi dapat dilakukan melalui beberapa aspek yang saling berkaitan, yaitu penyelarasan TI dengan tujuan organisasi, pengelolaan risiko, keamanan informasi, evaluasi kinerja, pengelolaan sumber daya manusia, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, serta penerapan framework tata kelola yang sesuai. Strategi tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan karena kebutuhan organisasi dan perkembangan teknologi terus mengalami perubahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur, tata kelola teknologi informasi merupakan bagian penting dalam mendukung kualitas layanan sistem informasi. Tata kelola yang baik membantu organisasi memastikan bahwa teknologi informasi digunakan sesuai dengan tujuan organisasi, risiko dapat dikelola, keamanan informasi dapat dijaga, dan kinerja sistem dapat dievaluasi secara berkala.

Strategi yang dapat diterapkan meliputi penyelarasan teknologi informasi dengan tujuan organisasi, pengelolaan risiko dan keamanan informasi, pemantauan kinerja sistem, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta keterlibatan pengguna dalam evaluasi layanan. Penggunaan framework seperti COBIT 2019 dan ITIL 4 juga dapat membantu organisasi menjalankan tata kelola dan pengelolaan layanan TI secara lebih terstruktur.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut direncanakan, dikelola, dikendalikan, dan dievaluasi. Tata kelola yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dapat membantu organisasi mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, D., & Saragih, R. (2025). Pengaruh penerapan IT Governance terhadap efektivitas pengelolaan sistem informasi manajemen. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknik Informatika*, 1(2), 45–51. <https://doi.org/10.64803/juikti.v1i2.49>
- Assegaf, A. J., Pratama, I. P. A. E., & Mandenni, N. M. I. (2023). Evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 (Studi kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar). *JITTER: Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 4(2), 1781–1800. <https://doi.org/10.24843/JTRTI.2023.v04.i02.p12>
- Budiman, A., & Lubis, Y. F. A. (2025). Perbandingan framework COBIT 2019 dan ITIL 4 dalam tata kelola teknologi informasi. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknik Informatika*, 1(2), 52–57. <https://doi.org/10.64803/juikti.v1i2.50>
- De Haes, S., Joshi, A., Huygh, T., & Van Giel, Z. (2025). *Enterprise governance of information technology: Achieving alignment and business value (4th ed.)*. Springer.
- De Haes, S., Van Grembergen, W., Joshi, A., & Huygh, T. (2019). *Enterprise governance of information technology: Achieving alignment and value in digital organizations (3rd ed.)*. Springer.
- Dwitawati, I., Sururi, S., Ananda, N., Ridha, K., Hakim, I., Fatia, R. H., & Ramadhan, M. (2023). Eksplorasi ITIL V4 dan COBIT 2019 sebagai framework tata kelola informasi & teknologi pada organisasi. *Journal of Information Technology*, 4(2). <https://doi.org/10.22373/jintech.v4i2.3226>
- Fitri, A., & Hartono, J. (2023). Evaluasi penerapan tata kelola teknologi informasi (TI) menggunakan framework COBIT 2019 (Studi kasus pada Perguruan Tinggi Harapan Maju). *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 11(3). <https://doi.org/10.22146/abis.v11i3.86440>
- Rentrop, C. (2024). *IT-Governance: Zentraler Erfolgsfaktor für die digitale Transformation*. Erich Schmidt Verlag.