

Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Bapenda Kota Bandar Lampung Menggunakan *Framework Cobit 5 Dan Balanced Scorecard*

Aris Kurniawan*¹, Joko Triloka²

^{1,2} IIB Darmajaya ; Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141

Jurusan Teknik Komputer, IIB Darmajaya

e-mail: *¹ariskurniawan@gmail.com, ²jokotriloka@darmajaya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi masalah terkait kesenjangan dalam kinerja tata kelola Teknologi Informasi (TI) di BAPENDA Kota Bandar Lampung yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi serta kepatuhan terhadap regulasi SPBE. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam tata kelola TI dengan menggunakan framework COBIT 5 dan Balanced Scorecard. Metodologi yang diterapkan mencakup pengukuran tingkat kematangan dan analisis kesenjangan pada lima domain TI utama: Manajemen Event, Manajemen Insiden & Pemenuhan Permintaan, Manajemen Masalah, Manajemen Kontinuitas Layanan, dan Manajemen Keamanan Informasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dengan rata-rata GAP sebesar 2,10, yang menunjukkan perlunya peningkatan di berbagai aspek tata kelola TI. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan Balanced Scorecard, yang diharapkan dapat membantu BAPENDA Kota Bandar Lampung meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan TI untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci: Cobit 5, metode Balanced Scorecard, SPBE.

Abstract

This study identifies issues related to gaps in the performance of Information Technology (IT) governance at BAPENDA Kota Bandar Lampung, which could hinder the achievement of organizational goals and compliance with SPBE regulations. The primary aim of this research is to assess and identify areas needing improvement in IT governance using the COBIT 5 and Balanced Scorecard frameworks. The methodology applied includes measuring maturity levels and analyzing gaps across five main IT domains: Event Management, Incident Management & Request Fulfilment, Problem Management, Service Continuity Management, and Information Security Management. The findings indicate significant gaps with an average GAP of 2.10, highlighting the need for improvements in various aspects of IT governance. This research also provides improvement recommendations based on the Balanced Scorecard, which are expected to help BAPENDA Kota Bandar Lampung enhance the effectiveness and efficiency of IT management to support the overall achievement of organizational goals.

Keywords: Cobit 5, Balanced Scorecard method, SPBE.

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup semua kegiatan terkait dengan pemrosesan, manajemen, dan transfer informasi melalui berbagai media. Perkembangan TIK telah memfasilitasi dan mempercepat pertukaran informasi tanpa terbatas pada ruang dan waktu. Kehadiran TIK dapat memecahkan masalah, meningkatkan efisiensi dan efektivitas aktivitas, serta mendorong kreativitas manusia. Fitur-fitur TIK mencakup pengumpulan, pemrosesan, pembangkitan, penyimpanan, pengambilan, dan transmisi informasi. Fungsinya meliputi penangkapan, pengolahan, penghasilan, penyimpanan, pencarian kembali, dan transmisi data. Sebagai alat penangkap, TIK mampu mengambil informasi untuk mendukung kegiatan manusia. Sebagai alat pengolah, TIK mengkompilasi catatan aktivitas yang berguna[1][2].

Teknologi berperan sebagai alat produksi atau pengaturan dalam berbagai format yang bermanfaat seperti tabel, laporan, dan grafik. Di sisi lain, teknologi informasi bertugas sebagai penyimpan data yang memungkinkan penggunaannya untuk keperluan spesifik. Fungsinya sebagai mesin pencari memudahkan dalam menemukan, mengambil, dan mengubah data menjadi informasi yang tersimpan. Sedangkan, sebagai media transmisi, teknologi memungkinkan pengiriman data dan informasi dari lokasi yang berbeda dengan bantuan jaringan komputer. [3][4]. Manajemen teknologi informasi adalah tanggung jawab penting untuk mengambil keputusan yang tepat dalam mempromosikan penggunaan teknologi informasi di sebuah lembaga. Penerapan manajemen teknologi informasi sangat vital dalam menjalankan operasional suatu organisasi. Komponen-komponen utama dalam struktur manajemen teknologi informasi meliputi aktivitas manusia, pengendalian, dan peraturan. Peranan manusia dalam konteks ini mencakup perancang, pengambil keputusan, pelaksana, dan penilai sistem manajemen teknologi informasi[5] [6]. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didorong oleh Peraturan Presiden RI No.95/2018 memerlukan tata kelola teknologi informasi yang mendukung peningkatan kualitas layanan publik. BAPENDA Kota Bandar Lampung merupakan lembaga pemerintahan yang memerlukan tata kelola TI. Permasalahannya adalah terjadi kesenjangan antara kinerja tata kelola Teknologi Informasi (TI) di BAPENDA Kota Bandar Lampung yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi dan kepatuhan terhadap peraturan terkait SPBE.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rio Kurnia Candra, dkk mengevaluasi sistem informasi di Telkom University, yaitu *iGracias*, yang belum pernah diaudit terkait tingkat keamanan aset dan pemeliharaan integritas data sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *capability level* keseluruhan adalah 3, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar aktivitas pada domain DSS di Direktorat SISFO Telkom *University* telah dilaksanakan sesuai standar, terdokumentasi dengan baik, dan proses komunikasi berjalan dengan lancar[8]. Indah Mayang Sari dan rekan-rekan melakukan sebuah studi mengenai pengembangan metode untuk mengevaluasi tingkat kematangan pelaksanaan proyek dengan mengintegrasikan *COBIT 5*. Studi kasus ini untuk menilai tingkat kematangan proyek di DPSI Bank Indonesia. Tujuannya untuk mendapatkan poin objektif dari kedua pendekatan tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai *Maturity Level* sebesar 0,221, yang menunjukkan peningkatan dibandingkan penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan PMBOK[9].

Desepta Isna Ulumni dan rekan-rekan menggunakan kerangka kerja *COBIT 5* dan mengevaluasi aplikasi *TeNOSS* yang mengalami masalah seperti waktu pemuatan yang lambat dan proses input data pelanggan yang rumit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas untuk proses *DSS02* dan *DSS06* berada pada level 3 (Proses yang Terdefinisi) dengan gap 1 untuk mencapai level 4, sementara *DSS05* berada pada level 2 (Proses yang Terkelola) dengan gap 1 untuk mencapai level 3[10]. Tedi S. Agoan dan timnya telah melakukan penelitian untuk menelaah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) atau Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENSTRA-SKPD), yang mencakup beberapa masalah seperti belum optimalnya penyediaan sarana dan prasarana serta layanan informasi publik yang masih kurang memadai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan teknologi informasi saat ini (*as-is*) berada pada rata-rata level 3 (Proses yang Terdefinisi) untuk domain

Evaluate, Direct, Monitor, dan level 2 (Proses yang Terkelola) untuk domain *Deliver, Service and Support*. Berdasarkan hasil tersebut, diberikan rekomendasi perbaikan bagi instansi guna meningkatkan kematangan teknologi informasi di masa mendatang [9][11]. Penelitian yang dilaksanakan di Direktorat TIK UPI Bandung bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan proses tata kelola TI di Direktorat UPI Bandung dengan metode pengukuran langsung menggunakan *checklist* yang disesuaikan dengan standar *ISO/IEC 15504* untuk memfasilitasi proses audit [12].

Peraturan Presiden RI No.95/2018 menginisiasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efektivitas tata kelola teknologi informasi serta pelayanan publik. Diperlukan audit yang sesuai dengan standar untuk memastikan mutu penerapan SPBE tersebut. Penelitian ini menelaah penerapan *COBIT 5* dalam mengoptimalkan kinerja tata kelola teknologi informasi di berbagai instansi. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *COBIT 5* untuk mencapai maturity level 3 dalam kurun waktu 5 tahun di BAPENDA Kota Bandar Lampung. Rekomendasi peningkatan diberikan menggunakan kerangka kerja *IT balanced scorecard (IT BSC)* agar manajemen dapat lebih mudah memantau pelaksanaan layanan online.

Dalam konteks ini, *COBIT 5* merupakan kerangka kerja yang sangat relevan karena menyediakan panduan komprehensif untuk audit dan evaluasi tata kelola TI. Penggunaan *COBIT 5* dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai dan memastikan bahwa instansi seperti BAPENDA Kota Bandar Lampung dapat mencapai maturity level 3 dalam lima tahun mendatang, sehingga tata kelola TI mereka sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan memanfaatkan kerangka kerja *IT balanced scorecard (IT BSC)*, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi yang konkret dan terukur, yang memudahkan manajemen dalam memantau dan mengevaluasi perkembangan implementasi pelayanan online yang sejalan dengan prinsip-prinsip SPBE. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis tetapi juga nilai praktis yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI di instansi pemerintah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan *IT Balanced Scorecard* untuk menggambarkan dimensi pengukuran dan menggunakan *COBIT 5* dalam menentukan proses perhitungan *maternity* level sebagai metode evaluasi tingkat kapabilitas tata kelola. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu dilaksanakan dalam audit tersebut.

2.1. Tahapan-tahapan Audit

1. Perencanaan (*Planning*)

Langkah awal dalam pelaksanaan audit adalah membuat perencanaan. Tahap perencanaan ini akan mempermudah proses penelitian agar berjalan sesuai rencana karena sebelumnya auditor dapat memahami objek yang akan diaudit serta memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berpengalaman dan menerapkan praktik terbaik[13].

2. Pemeriksaan Lapangan (*Field Work*)

Langkah kedua dalam proses audit adalah pemeriksaan lapangan. Pada tahap ini, auditor dapat mengumpulkan bukti atau output yang valid melalui wawancara, observasi dokumen, dan peninjauan lokasi.

3. Pelaporan (*Reporting*)

Langkah ketiga dalam proses audit adalah penyusunan laporan. Pada tahap pelaporan, auditor mendokumentasikan temuan audit dan menyusun semua temuan tersebut ke dalam laporan. Laporan ini memerlukan bukti pendukung agar dapat dianggap valid.

4. Tindak Lanjut (*Follow Up*)

Langkah keempat dalam proses audit adalah tindak lanjut. Pada tahap ini, auditor menyampaikan temuan dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan agar dapat

dievaluasi. Auditor memastikan bahwa temuan dan rekomendasi tersebut ditindaklanjuti oleh perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah penting dalam proses penelitian karena fokus utamanya adalah untuk memperoleh informasi. Dalam hal metode pengumpulan data, pendekatan yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan kuesioner[14].

1. Observasi:

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan di lokasi penelitian. Di Dispenda Bandar Lampung, proses pengumpulan data dilakukan dengan cara memantau secara langsung saat sistem informasi beroperasi, serta untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan yang diharapkan[15].

2. Wawancara

Wawancara digunakan dalam tahap awal penelitian atau ketika peneliti ingin memperoleh informasi yang mendalam dari para responden. Proses wawancara dalam penelitian ini mencakup beberapa langkah berikut:

1. Menetapkan pertanyaan riset yang akan digunakan dalam wawancara.
2. Memilih informan yang relevan melalui metode purposive sampling.
3. Menentukan jenis wawancara yang paling sesuai untuk tujuan penelitian.
4. Menggunakan perangkat perekam yang memadai untuk mendokumentasikan wawancara.
5. Menyusun panduan wawancara yang jelas.
6. Memilih lokasi wawancara yang sesuai dengan konteks penelitian.
7. Menjelaskan tujuan dan maksud wawancara kepada informan serta memperoleh persetujuan mereka.
8. Mengikuti prosedur wawancara yang efektif. Menetapkan pertanyaan riset yang akan diajukan selama wawancara.

Wawancara dilakukan dengan pendekatan interview di mana penulis mengajukan pertanyaan dan responden memberikan jawaban. Jawaban tidak dibatasi pada daftar pertanyaan semata untuk menghindari respons yang terkesan kaku[16].

3. Kuesioner:

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan yang diisi oleh responden atau pewawancara. Pertanyaan dalam kuesioner biasanya mencakup informasi faktual dan opini dari responden. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup, di mana responden memilih dari beberapa opsi jawaban yang telah disediakan. Kuesioner tertutup memudahkan proses analisis dan memungkinkan pengumpulan jawaban yang beragam. Alat ini dirancang untuk mengevaluasi kematangan tata kelola teknologi informasi pada sistem pelayanan di BAPENDA Kota Bandar Lampung. Setiap penilaian diberikan bobot nilai antara 0 hingga 5 sesuai dengan model kapabilitas IT Balanced Scorecard. Pengolahan hasil kuesioner dilakukan menggunakan Microsoft Excel untuk menentukan tingkat kematangan setiap proses teknologi informasi. Untuk memastikan pemahaman responden terhadap kuesioner, disertakan penjelasan tambahan. Sebelum digunakan, kuesioner diuji untuk validitas dan reliabilitas. Uji reliabilitas mengukur konsistensi alat ukur, sedangkan uji validitas internal dilakukan dengan melibatkan ahli untuk mendapatkan masukan berdasarkan teori Framework COBIT 5[17].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner ini dikembangkan berdasarkan praktik manajemen kunci dalam COBIT 5 dengan fokus pada domain DSS. Kuesioner tersebut kemudian disebarkan kepada pihak-pihak di BAPENDA Kota Bandar Lampung serta Kepala Program Studi Jurusan, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 100 kuesioner. Tujuan utama dari distribusi ini adalah untuk mengumpulkan data atau pandangan dari manajemen dan pengguna mengenai evaluasi tingkat kapabilitas sistem teknologi informasi di BAPENDA Kota Bandar Lampung. Keterlibatan aktif dari responden dalam pengisian kuesioner sangat berperan penting bagi penulis dalam melaksanakan penelitian dan audit mengenai tingkat kapabilitas sistem teknologi informasi di BAPENDA Kota Bandar Lampung.

3.1. Tahapan Pengukuran dan Penilaian

Penilaian skor tiap responden menggunakan skala Likert dengan nilai 1, 2, 3, 4, dan 5. Data yang diperoleh dari kuesioner dinilai berdasarkan skala Likert dan dijelaskan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Skor Jawaban Skala Likert

Deskripsi Skor	Skor Rentang	Nilai
Sangat Baik (SB)	5	4,3-5,0
Baik (B)	4	3,5-4,2
Cukup (C)	3	2,7-3,4
Tidak Baik (TB)	2	1,9-2,6
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0,8-1,8

Pada tahap ini, peneliti menyusun tujuan perusahaan berdasarkan pedoman COBIT 5 dengan tujuan meningkatkan integrasi data dalam sistem teknologi informasi di BAPENDA Kota Bandar Lampung.

Tabel 2 Pemetaan Tujuan Perusahaan

BSC DIMENSION	ENTERPRISE GOALS	RELATION TO GOVERNANCE OBJECTIVES		
		BENEFITS REALISATION	RISK OPTIMISATION	RESOURCE OPTIMISATION
FINANCIAL	1. Pemegang kebijakan investasi Bisnis			
	2. Penilaian produk & pelayanan bersaing	P	P	P
	3. Pengaturan resiko bisnis (perlindungan aset)			
	4. Pemenuhan hukum & regulasi luar			
	5. Transparansi Keuangan			
	6. Budaya pelayanan orientasi konsumen	P	P	P
	7. Pelayanan bisnis berkelanjutan & ketersediaan	P	P	P

BSC DIMENSION	ENTERPRISE GOALS	RELATION TO GOVERNANCE OBJECTIVES		
		BENEFITS REALISATION	RISK OPTIMISATION	RESOURCE OPTIMISATION
CUSTOMER	8. Kecerdasan dalam merespon perubahan lingkungan bisnis	P	P	P
	9. Strategi pembuatan keputusan berdasarkan Informasi	P	P	P
	10. Pengelolaan biaya pelayanan pengiriman			
INTERNAL	11. Pengelolaan fungsi proses bisnis			
	12. Pengelolaan biaya proses bisnis			
	13. Pengaturan program perubahan bisnis	P	P	P
	14. Produktivitas staf & Operasional	S	S	S
	15. Pemenuhan kebijakan internal	P	P	P
LEARNING & GROWTH	16. Keahlian & motivasi perorangan			
	17. Budaya inovasi bisnis & produk			

Setelah proses pengukuran dilakukan pada kuesioner, didapatkan *capability* level pada tabel 3.

Tabel 3 Nilai *Capability* Saat ini

Domain	Proses	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Responden	SubProses	Proses
DSS01	DSS01.01	2,82	13,74	2,75
	DSS01.02	2,91		
	DSS01.03	2,32		
	DSS01.04	2,88		
	DSS01.05	2,79		
DSS02	DSS02.01	2,38	16,71	2,39
	DSS02.02	2,12		
	DSS02.03	2,15		
	DSS02.04	2,21		
	DSS02.05	2,29		
	DSS02.06	2,82		
	DSS02.07	2,74		
DSS03	DSS03.01	2,59	11,82	2,36

Domain	Proses	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Responden	SubProses	Proses
	DSS03.02	2,18		
	DSS03.03	2,76		
	DSS03.04	2,06		
	DSS03.05	2,24		
DSS04	DSS04.01	2,35	19,47	2,43
	DSS04.02	2,44		
	DSS04.03	2,65		
	DSS04.04	2,06		
	DSS04.05	2,38		
	DSS04.06	2,62		
	DSS04.07	2,76		
	DSS04.08	2,21		
DSS05	DSS05.01	2,88	15,06	2,51
	DSS05.02	2,29		
	DSS05.03	2,59		
	DSS05.04	2,41		
	DSS05.05	2,21		
	DSS05.06	2,68		
Jumlah			76,79	12,44
Rata-Rata			15,36	2,49

Berikut ini merupakan hasil pengukuran *expect maturity* level. Selanjutnya pada komputasi *Exp capability* level dalam tahap DSS01 dilampirkan dalam tabel 4.

Tabel 4. *Exp Capability* Level Proses Responden

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
DSS01	DSS01.01	4,59	4,54
	DSS01.02	4,53	
	DSS01.03	4,65	
	DSS01.04	4,62	
	DSS01.05	4,32	

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa aktivitas DSS01.01 memiliki level kematangan 4,59, DSS01.02 memiliki level kematangan 4,53, DSS01.03 memiliki level kematangan 4,65, DSS01.04 memiliki level kematangan 4,62, dan DSS01.05 memiliki level kematangan 4,32. Rata-rata level kematangan dari keseluruhan aktivitas dalam proses DSS01 adalah 4,54.

Pada tahap DSS02, perhitungan tingkat kemampuan Exp disajikan dalam Tabel 4

Tabel 5. *Exp Capability Level* Proses Responden

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
DSS02	DSS02.01	4,18	4,65
	DSS02.02	4,88	
	DSS02.03	4,74	
	DSS02.04	4,91	
	DSS02.05	4,44	
	DSS02.06	4,59	
	DSS02.07	4,82	

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa aktivitas DSS02.01 memiliki level kematangan 4,18, DSS02.02 memiliki level kematangan 4,88, DSS02.03 memiliki level kematangan 4,74, DSS02.04 memiliki level kematangan 4,91, DSS05 memiliki kematangan 4,44, DSS06 memiliki kematangan 4,59 dan DSS02.07 memiliki level kematangan 4,82. Rata-rata level kematangan dari keseluruhan aktivitas dalam proses DSS02 adalah 4,65.

Selanjutnya, komputasi tingkat kapabilitas Exp pada tahap DSS03 dapat ditemukan pada tabel 5

Tabel 6 *Exp Capability Level* Proses Responden

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
DSS03	DSS03.01	4,85	4,58
	DSS03.02	4,74	
	DSS03.03	4,26	
	DSS03.04	4,82	
	DSS03.05	4,21	

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa aktivitas DSS03.01 memiliki level kematangan 4,85, DSS03.02 memiliki level kematangan 4,74, DSS03.03 memiliki level kematangan 4,26, DSS04.04 memiliki level kematangan 4,82, dan DSS03.05 memiliki level kematangan 4,21. Rata-rata level kematangan dari keseluruhan aktivitas dalam proses DSS03 adalah 4,58.

Selanjutnya, pada proses perhitungan tingkat kemampuan Exp dalam tahap DSS04, informasi tersebut dapat ditemukan pada tabel 6.

Tabel 7 *Exp Capability Level* Proses Responden

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
DSS04	DSS04.01	4,79	4,53
	DSS04.02	4,88	
	DSS04.03	4,12	

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
	DSS04.04	4,50	
	DSS04.05	4,47	
	DSS04.06	4,29	
	DSS04.07	4,76	
	DSS04.08	4,44	

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa aktivitas DSS04.01 memiliki level kematangan 4,79, DSS04.02 memiliki level kematangan 4,88, DSS04.03 memiliki level kematangan 4,12 DSS04.04 memiliki level kematangan 4,50, DSS04. 05 memiliki kematangan 4,47 , DSS04. 06 memiliki kematangan 4,29 DSS04.07 memiliki kematangan 4,76 dan DSS04.08 memiliki level kematangan 4,44. Rata-rata level kematangan dari keseluruhan aktivitas dalam proses DSS02 adalah 4,53.

Selanjutnya, perhitungan tingkat kapabilitas Exp dalam tahap DSS05 disajikan pada tabel 7.

Tabel 8 *Exp Capability Level Proses Responden*

PROSES	AKTIVITAS	AKTIVITAS MARTURITY LEVEL	LEVEL
DSS05	DSS05.01	4,68	4,65
	DSS05.02	4,82	
	DSS05.03	4,85	
	DSS05.04	4,71	
	DSS05.05	4,59	
	DSS05.06	4,26	

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa aktivitas *DSS05.01* memiliki level kematangan 4,69, *DSS05.02* memiliki level kematangan 4,82, *DSS05.03* memiliki level kematangan 4,85 *DSS05.04* memiliki level kematangan 4,71 *DSS05. 05* memiliki kematangan 4,59 dan *DSS05* memiliki level kematangan 4,26. Rata-rata *level* kematangan dari keseluruhan aktivitas dalam proses *DSS05* adalah 4,65.

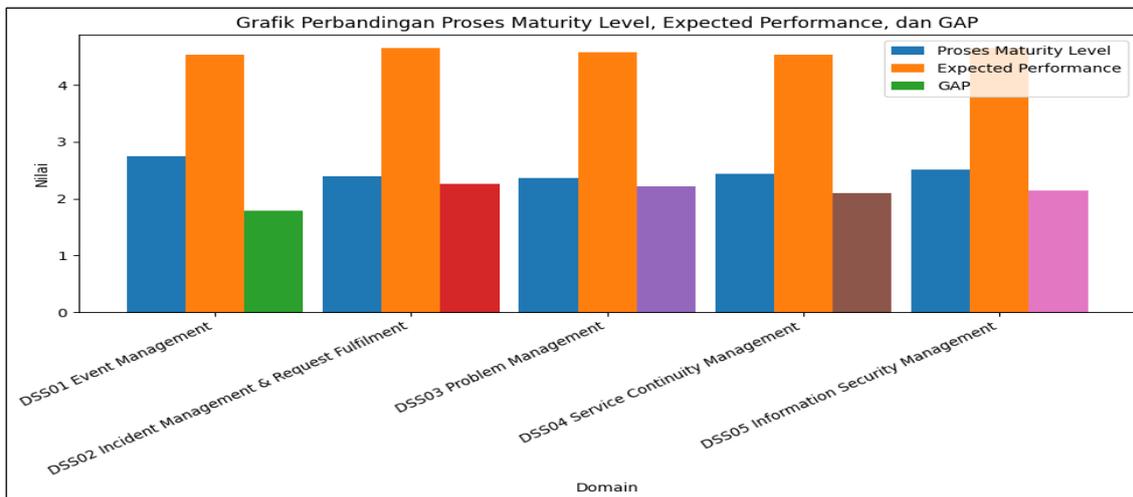
3.2. Analisis GAP

Berikut adalah tabel 8 yang menunjukkan Analisis *GAP* untuk berbagai domain dalam kerangka kerja COBIT.

Tabel 9 Analisis GAP

No	Domain	Proses	Maturity Level		GAP
	COBIT		Performance	Expected	
1	DSS01	<i>Event Management</i>	2,75	4,54	1,79
2	DSS02	<i>Incident Management & Request Fulfilment</i>	2,39	4,65	2,26
3	DSS03	<i>Problem Management</i>	2,36	4,58	2,22
4	DSS04	<i>Service Continuity Management</i>	2,43	4,53	2,10

5	DSS05	<i>Information Security Management</i>	2,51	4,65	2,14
		Jumlah			2,10
		Rata2 GAP			



Gambar 1 Grafik GAP

Tabel di atas menampilkan tingkat kematangan (*Maturity Level*) dari lima domain dalam proses *DSS* berdasarkan kerangka kerja *COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)*. Setiap domain dievaluasi berdasarkan kinerja saat ini dan dibandingkan dengan tingkat kematangan yang diinginkan. Berdasarkan temuan penelitian dalam tabel tersebut, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk meningkatkan tingkat kematangan proses di domain *DSS* sesuai dengan kerangka kerja *COBIT*.

Penyesuaian Kebijakan dan Prosedur: Mengingat adanya kesenjangan yang cukup besar antara tingkat kematangan saat ini dengan tingkat yang diharapkan, organisasi perlu memprioritaskan penyesuaian kebijakan dan prosedur yang ada. Sebagai contoh, untuk *Incident Management & Request Fulfilment* yang memiliki *GAP* terbesar (2,26), organisasi perlu meninjau kembali proses respons insiden dan pemenuhan permintaan, memastikan setiap langkah diikuti sesuai standar yang diharapkan. Selain itu, *Problem Management* yang juga memiliki *GAP* tinggi (2,22) memerlukan perhatian lebih dengan menambahkan analisis akar masalah yang lebih mendalam untuk mencegah terulangnya masalah serupa..

Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas: Proses-proses seperti *Service Continuity Management* dan *Information Security Management* juga menunjukkan *GAP* yang signifikan, yaitu 2,10 dan 2,14. Rekomendasi untuk domain ini mencakup peningkatan pelatihan bagi staf terkait, terutama dalam mengelola keberlanjutan layanan dan keamanan informasi. Peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan intensif dan program pengembangan keterampilan akan membantu organisasi mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi dan mendekati ekspektasi kinerja yang diinginkan. Dengan strategi-strategi ini, organisasi dapat mengurangi *GAP* yang ada dan mencapai standar kinerja yang lebih baik sesuai dengan harapan yang ditetapkan dalam kerangka kerja *COBIT*

4. KESIMPULAN

Domain-domain tersebut memiliki tingkat kematangan yang relatif rendah dibandingkan dengan harapan yang diinginkan, dengan rata-rata GAP sekitar 2,10. Diperlukan upaya untuk meningkatkan tingkat kematangan pada setiap domain proses agar sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

5. SARAN

Disarankan untuk memperdalam pengembangan model tata kelola TI berbasis COBIT 5, yang membuka peluang untuk penelitian lanjutan dalam menciptakan model yang lebih spesifik untuk implementasi Sistem Informasi Pelayanan di BAPENDA Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dapat melibatkan penyesuaian domain dan proses dalam *COBIT* agar lebih sesuai dengan kebutuhan Sistem Informasi Pelayanan di BAPENDA Kota Bandar Lampung, sehingga memungkinkan terciptanya model tata kelola TI yang lebih terfokus dan relevan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Hakim, H. Saragih, and A. Suharto, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT 5 di Kementerian ESDM (Studi kasus pada Pusat Data dan Teknologi Informasi ESDM)," *J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 108–117, 2015.
- [2] M. A. Mz, "Cobit 5 Untuk Tata Kelola Audit Sistem Informasi Perpustakaan," *J. Teknoinfo*, vol. 15, no. 2, p. 67, 2021, doi: 10.33365/jti.v15i2.1078.
- [3] R. Nurul Wahidah, N. Lutfiyana, V. Fitria Ramadanti, P. Septiyo, and R. Drefiyanto, "Audit Sistem Informasi Absensi Mesin Fingerprint Pada PT. Metal Castindo Industritama Dengan Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 51–57, 2022, doi: 10.51998/jsi.v11i2.482.
- [4] R. C. Okasumaendy and Wasilah, "Analisis Tata Kelola Aplikasi BMKGSOFT Dengan Menggunakan Framework COBIT 2019 Studi Kasus Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Provinsi Lampung," *JUPITER J. Penelit. Ilmu dan Teknol. Komput.*, vol. 14, no. 2-a, pp. 146–156, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4984>
- [5] R. W. Witjaksono, "Audit Sistem Informasi Akademik Universitas Telkom Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS Untuk Optimasi Proses Service Delivery," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 6, no. 1, 2019, doi: 10.25124/jrsi.v6i1.341.
- [6] W. Oktavia Kristiana, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu)," *Anal. Tata Kelola Teknol. Inf.*, vol. 11, pp. 11–21, 2022.
- [7] D. Haryanto, "Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT5," *Jupiter*, vol. 13, no. 2, pp. 33–44, 2021.
- [8] Y. Arimbi and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Resiko Pelayanan Sistem Manajemen Dealer VIAR dengan menggunakan COBIT 5," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 168–175, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.145.
- [9] I. Agus and V. Verawati, "Audit Tingkat Kematangan Sistem Informasi Uji Kompetensi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus Amik DCC)," *Teknika*, vol. 13, no. 2, pp. 103–111, 2019.
- [10] D. I. Ulumi, E. Darwiyanto, and Y. Firdaus, "Audit TeNOSS Menggunakan COBIT 5 pada Domain Deliver , Service and Support (DSS) TeNOSS Audit Using COBIT 5 on Deliver , Service and Support (DSS) Domain," *Tek. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 6566–6582, 2015.
- [11] T. S. Agoan, H. F. Wowor, and S. Karouw, "Analisa Tingkat Kematangan Teknologi

- Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Evaluate, Deirect, Monitor (EDM) dan Deliver, Service, and Support (DSS),” *J. Tek. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–9, 2017, doi: 10.35793/jti.10.1.2017.15627.
- [12] P. R. D. Kandou, “IT GOVERNANCE CAPABILITY LEVEL IDENTIFICATION OF COBIT 2019 AT THE RSUP,” vol. 8, no. 2, pp. 121–128, 2022, doi: 10.55679/semantik.v8i2.28547.
- [13] N. Syuhada, T. Haryanti, and L. Kurniawati, “Evaluasi Tata Kelola Kerangka COBIT 5 . 0 Sistem Informasi Penyediaan Barang dan Jasa (SIM-RS Prima),” vol. 8, no. 2, pp. 196–204, 2023, doi: 10.33633/joins.v8i2.9396.
- [14] Priyono and Wasilah, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu),” *Pros. Semin. Nas. Darmajaya*, pp. 232–240, 2021.
- [15] E. A. Gunawan, “Evaluasi Tata Kelola IT Menggunakan Framework COBIT Terhadap Pengaruh Kinerja Di Rumah Sakit Restu Kasih,” pp. 70–85, 2022.
- [16] A. A. Putra, B. Lampung, and J. S. Informasi, “Sistem Penunjang Keputusan Beasiswa Bidikmisi Ibi Darmajaya B . Lampung,” *J. Jupiter*, vol. 8, no. 2, pp. 45–54, 2016.
- [17] T. A. A. Sori and J. N. U, “Analisis Tata Kelola Cobit 2019 Aplikasi ANBK,” *J. Jupiter*, vol. 15, no. 1, pp. 659–670, 2023.