



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Menggunakan *Framework* COBIT Pada UIN Raden Fatah Palembang

Kemas Ahmad Kurniawan¹, Tata Sutabri*²

^{1,2}Prodi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, Jl. Jendral A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, Telp. 0711-515582

*Email Penulis Korespondensi: kms.akurniawan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem E-learning di UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan framework COBIT. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang dirancang berdasarkan kerangka kerja COBIT. Data dikumpulkan melalui platform e-learning yang digunakan di UIN Raden Fatah Palembang dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Hasil analisis data akan digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem e-learning guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi, inovasi, dan responsivitas sistem e-learning dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan efektivitas pembelajaran melalui teknologi informasi.

Kata kunci— *E-learning, COBIT, Kepuasan Mahasiswa, Evaluasi, Inovasi*

Abstract

This research aims to analyze the level of student satisfaction with the e-learning system at UIN Raden Fatah Palembang using the COBIT framework. The research method employed is a survey with a questionnaire designed based on the COBIT framework. Data is collected through the e-learning platform used at UIN Raden Fatah Palembang and analyzed using descriptive statistical methods. The results of the data analysis will be utilized to formulate recommendations for improving and developing the e-learning system to enhance student satisfaction. The study emphasizes the importance of evaluation, innovation, and responsiveness of the e-learning system in meeting user needs and improving the effectiveness of learning through information technology.

Keywords— *E-learning, COBIT, Student Satisfaction, Evaluation, Innovation*

1. PENDAHULUAN

Di era modern yang terus berkembang, kemajuan teknologi menjadi semakin krusial. Teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan manusia. Penggunaan teknologi sebagai alat bantu sangatlah diperlukan karena memberikan kemampuan untuk melakukan berbagai tugas secara efisien dan efektif [1].

Salah satu keunggulan utama teknologi informasi adalah kemampuannya dalam menangani tugas-tugas yang bersifat rutin. Misalnya, dalam dunia bisnis, teknologi memungkinkan untuk melakukan perhitungan secara otomatis, mengelola dan menyimpan informasi dalam jumlah besar dengan mudah, serta mengambil data dengan cepat baik secara acak maupun berurutan. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan manusia yang mungkin terjadi dalam proses tersebut [2].

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan menjadi semakin penting dan tak terhindarkan. Sistem informasi akademik memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga kelancaran berbagai aktivitas di sebuah lembaga pendidikan. Dengan adanya sistem informasi yang handal dan terintegrasi dengan baik, lembaga pendidikan dapat memperoleh berbagai keunggulan kompetitif yang memungkinkannya untuk tetap bersaing dengan baik di pasar pendidikan yang semakin kompetitif [3].

Sistem informasi tidak hanya sekadar alat bantu, tetapi juga menjadi fondasi bagi efisiensi dalam pengelolaan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. Dengan sistem informasi yang baik, berbagai proses administrasi seperti pendaftaran siswa, penjadwalan, pengelolaan keuangan, dan pelaporan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.

Lebih lanjut, sebuah sistem dapat dianggap sebagai suatu entitas yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Robert A. Litch dan K. Roscoe Bavis, sistem informasi dalam konteks organisasi tidak hanya bertanggung jawab untuk mengelola transaksi harian, tetapi juga mendukung operasional, memiliki dimensi manajerial, serta turut mendukung kegiatan strategis organisasi secara keseluruhan [4].

Salah satu terobosan teknologi yang tengah mengalami perkembangan pesat di dunia pendidikan adalah adopsi Sistem Informasi Pembelajaran online yang menggunakan aplikasi *e-learning*. Konsep ini melibatkan penggunaan platform digital untuk menyajikan materi pembelajaran, berinteraksi antara pengajar dan peserta didik, serta mengevaluasi kemajuan belajar [5].

Dalam konteks ini, lingkungan pembelajaran online menawarkan kemudahan aksesibilitas yang mengatasi hambatan geografis dan waktu. Peserta didik dapat mengakses materi pembelajaran kapan saja dan di mana saja asalkan terhubung dengan internet. Ini memungkinkan pembelajaran menjadi lebih fleksibel, memungkinkan individu untuk belajar sesuai dengan kebutuhan dan jadwal pribadi mereka.

Selain itu, Sistem Informasi Pembelajaran online menawarkan berbagai fitur yang mendukung interaksi antara pengajar dan peserta didik. Mulai dari forum diskusi, chat langsung, hingga kelas virtual, semua ini memungkinkan pembelajaran kolaboratif dan pertukaran ide yang lebih dinamis. Pengajar juga dapat memberikan umpan balik secara langsung, memperkuat proses pembelajaran.

Keunggulan lain dari sistem ini adalah kemampuannya untuk menyediakan beragam materi pembelajaran dalam berbagai format, seperti teks, video, audio, dan multimedia interaktif. Hal ini membantu meningkatkan keterlibatan peserta didik dan memfasilitasi pemahaman materi secara lebih mendalam.

UIN Raden Fatah Palembang adalah salah satu perguruan tinggi Islam terkemuka di Indonesia. Berlokasi di Palembang, Sumatera Selatan, UIN Raden Fatah memiliki peran penting dalam menyediakan pendidikan tinggi yang berkualitas dengan pendekatan Islam yang holistik. Sejarah dan Profil, UIN Raden Fatah Palembang didirikan pada tahun 1964 dengan nama

Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) Palembang. Kemudian, pada tahun 2001, PTAI Palembang diubah statusnya menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sejak saat itu, UIN Raden Fatah terus berkembang dan menjadi pusat pendidikan Islam yang terkemuka di Indonesia. Visi dan Misi, Visi UIN Raden Fatah Palembang adalah menjadi perguruan tinggi Islam yang unggul, terkemuka, dan berdaya saing global dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni berlandaskan nilai-nilai Islam. Sedangkan misinya adalah menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan nilai-nilai Islam dan membantu terciptanya masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Program Studi dan Fasilitas.

UIN Raden Fatah telah menerapkan sistem pembelajaran menggunakan teknologi *e-learning*, yang merupakan sebuah platform pembelajaran berbasis web yang dapat diakses oleh Dosen dan Mahasiswa yang memiliki akun pada Sistem Informasi Akademik berbasis web. Melalui *e-learning*, Dosen dapat menyajikan modul pembelajaran dan tugas kepada Mahasiswa dalam kelas mereka, sementara Mahasiswa dapat mengakses semua materi dan tugas yang telah diberikan oleh Dosen. Selain itu, Dosen juga memiliki kemampuan untuk menilai tugas yang dikerjakan oleh Mahasiswa melalui platform *e-learning* tersebut.

E-learning dibuat untuk mempermudah Dosen dalam menyusun dan mengumpulkan tugas tanpa perlu menggunakan kertas. Mahasiswa memiliki akses untuk melihat daftar tugas dan materi di halaman *list_forumdetail*, serta dapat memantau tugas-tugas yang hampir mendekati batas waktu pengumpulan. Dosen juga dapat dengan cepat melihat status pengerjaan tugas oleh Mahasiswa, membedakan antara yang sudah selesai dan yang belum, sehingga memungkinkan Dosen untuk memberikan penilaian kepada Mahasiswa[6].

E-learning merujuk pada teknologi yang memungkinkan siswa untuk belajar secara fleksibel, tidak terbatas oleh waktu dan tempat. Istilah-istilah yang sering digunakan untuk menyebutkan konsep pembelajaran elektronik ini mencakup berbagai bentuk seperti *on-line learning*, *internet-enabled learning*, *virtual learning*, atau *web-based learning*[7].

Dalam konteks pelaksanaannya, *e-learning* memiliki beberapa persyaratan penting. Pertama, pembelajaran harus dilakukan melalui jaringan internet, memungkinkan siswa untuk mengakses materi dan interaksi pembelajaran secara online. Kedua, harus tersedia berbagai dukungan belajar seperti penyimpanan digital (seperti harddisk eksternal, flashdisk), materi pembelajaran dalam format digital (CD-ROM), atau bahkan materi cetak yang dapat diakses secara offline. Ketiga, terdapat layanan tutor atau bimbingan yang dapat membantu siswa jika mengalami kesulitan dalam pemahaman materi.

Selain persyaratan tersebut, terdapat juga faktor-faktor lain yang tak kalah pentingnya. Pertama, adanya lembaga atau institusi yang mengelola dan menyelenggarakan kegiatan *e-learning*. Kedua, pentingnya sikap positif dari siswa dan pendidik terhadap teknologi komputer dan internet untuk memastikan kesuksesan implementasi *e-learning*. Ketiga, rancangan sistem pembelajaran yang mudah dipahami dan diakses oleh semua peserta didik. Dan terakhir, perlu adanya sistem evaluasi yang efektif untuk memantau kemajuan pembelajaran melalui *e-learning* serta menilai efektivitasnya dalam mencapai tujuan pembelajaran.

Pengukuran kemampuan teknologi *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang merupakan suatu evaluasi terhadap kemampuan proses tertentu dalam mencapai tujuan bisnis, baik pada saat ini maupun masa yang akan datang. Proses ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas teknologi *e-learning* dalam mendukung tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh institusi pendidikan tersebut. Selain itu, pengukuran juga bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi teknologi *e-learning*.

Dalam lingkungan *e-learning*, keamanan menjadi hal yang sangat penting untuk mempertahankan keutuhan data. Pentingnya menjaga keakuratan dan keamanan data yang disimpan dalam sistem *e-learning* tak dapat diragukan lagi. Koneksi sistem *E-learning* ke internet meningkatkan risiko kemungkinan terjadinya fraud atau kecurangan, yang berpotensi merugikan universitas atau institusi yang bersangkutan[8].

Dalam proses pengukuran ini, peneliti menggunakan kerangka kerja COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*). COBIT dipilih karena dianggap mampu

memberikan panduan yang kokoh dalam menerapkan kerangka kerja yang mendukung pencapaian tujuan strategis institusi dengan efektif, inovatif, andal, dan efisien. COBIT memberikan fokus pada aspek-aspek penting seperti efektivitas, efisiensi, keandalan, dan keamanan dalam mengevaluasi teknologi *e-learning*[7].

Efektivitas merujuk pada sejauh mana teknologi *e-learning* dapat mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh institusi, seperti peningkatan kualitas pembelajaran atau meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses belajar. Efisiensi mencakup kemampuan teknologi *e-learning* untuk memberikan hasil dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Keandalan menekankan pada kehandalan dan konsistensi teknologi *e-learning* dalam memberikan layanan kepada penggunanya. Sedangkan keamanan mengacu pada perlindungan data dan informasi yang disimpan dan dipertukarkan melalui platform *e-learning* dari ancaman keamanan[9].

COBIT (*Control Objectives for Information related Technology*) adalah suatu kerangka kerja yang telah dikembangkan oleh IT Governance Institute, sebuah organisasi yang berbasis di Amerika Serikat dan fokus pada studi mengenai model pengelolaan teknologi informasi. Kerangka kerja COBIT dirancang untuk membantu perusahaan atau institusi dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja penggunaan serta pengelolaan teknologi informasi[10].

Inti dari COBIT terletak pada tujuan kontrol dan panduan pengelolaan yang terdiri dari 34 proses teknologi informasi. Proses-proses ini dibagi dan dikelompokkan ke dalam empat domain utama, yaitu[11]:

- a. Perencanaan dan pengorganisasian: Domain ini mencakup proses-proses yang terkait dengan perencanaan strategis dan struktur organisasi yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan teknologi informasi secara efektif.
- b. Pengadaan dan implementasi: Domain ini mencakup proses-proses yang terlibat dalam pengadaan, pengembangan, dan implementasi sistem teknologi informasi dalam organisasi.
- c. Dukungan dan layanan: Domain ini mencakup proses-proses yang berkaitan dengan pemberian dukungan dan layanan teknologi informasi kepada pengguna dalam organisasi.
- d. Monitoring: Domain ini mencakup proses-proses yang terkait dengan pemantauan dan evaluasi kinerja serta kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam pengelolaan teknologi informasi.

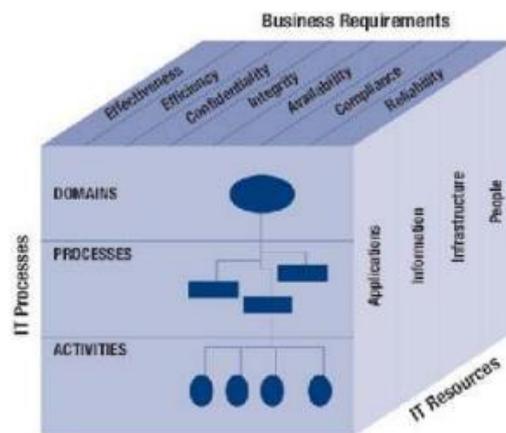
Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT, perusahaan atau institusi dapat melakukan penilaian yang terstruktur terhadap kinerja teknologi informasi mereka, serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengelola risiko secara lebih efektif, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan[12].

Framework COBIT adalah sebuah struktur yang menyediakan kebijakan dan praktik terbaik untuk tata kelola teknologi informasi (TI), membantu manajemen dalam memahami dan mengelola risiko yang terkait dengan TI. COBIT, yang merupakan singkatan dari *Control Objectives For Information and Related Technology*, merupakan panduan generasi terbaru dari ISACA yang didasarkan pada pengalaman penggunaan COBIT selama lebih dari 15 tahun oleh berbagai entitas seperti sekolah, bisnis, komunitas, teknologi informasi, risiko, asuransi, dan keamanan[13].

Framework COBIT merinci sejumlah tata kelola dan proses manajemen dengan sangat jelas. Ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif bagi sekolah dalam mencapai tujuan mereka terkait dengan tata kelola dan manajemen aset informasi serta teknologi. Dengan kata lain, COBIT membantu sekolah dalam mencapai nilai optimal dari TI dengan seimbang antara manfaat yang dihasilkan dan risiko yang dihadapi, serta optimalisasi penggunaan sumber daya yang tersedia[14].

Domain yang dipakai dalam penelitian ini pada *Framework* COBIT adalah *Domain Deliver and Support*, dengan subdomain 13. Fokus dari *Domain* DS ini adalah untuk meningkatkan proses pelayanan IT dan dukungan teknis lainnya [15].

Pengendalian dalam COBIT merujuk pada kebijakan, prosedur, praktik, dan struktur organisasi yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan bisnis tercapai dan untuk mencegah atau mendeteksi serta memperbaiki kejadian yang tidak diinginkan. Konsep kerangka kerja COBIT dapat dipahami melalui tiga perspektif, yakni kriteria informasi, sumber daya TI, dan proses TI [6]. Ketiga sudut pandang tersebut dapat digambarkan dalam kubus COBIT Gambar 1.



Gambar 1. Konsep Kerja COBIT

Dalam kerangka kerja sebelumnya, domain diidentifikasi berdasarkan struktur manajemen yang digunakan dalam operasi sehari-hari organisasi. Selanjutnya, empat domain yang lebih luas diidentifikasi sebagai 4 domain utama [12]:

1. *Planning and Organization (PO)*: Domain ini melibatkan strategi, taktik, dan penekanan pada bagaimana TI dapat berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan bisnis. Pentingnya merencanakan, mengkomunikasikan, dan mengelola realisasi visi strategis dari berbagai perspektif yang berbeda. Organisasi yang baik dan infrastruktur teknologi yang tepat diperlukan di sini.
2. *Acquisition and Implementation (AI)*: Untuk mewujudkan strategi TI, solusi TI harus diidentifikasi, dikembangkan, atau diperoleh, kemudian diimplementasikan, dan terintegrasi ke dalam proses bisnis. Perubahan dan pemeliharaan sistem juga harus dimasukkan dalam domain ini untuk memastikan kelangsungan hidup sistem.
3. *Delivery and Support (DS)*: Domain ini menitikberatkan pada pengiriman TI, termasuk operasi aplikasi dalam sistem TI dan dukungan yang diperlukan untuk operasi yang efektif dan efisien. Ini mencakup masalah keamanan dan pelatihan.
4. *Monitoring and Evaluation (ME)*: Semua proses TI harus dievaluasi secara teratur untuk menjaga kualitas dan memenuhi persyaratan pengendalian. Domain ini menyoroti perlunya pengawasan manajemen atas proses pengendalian dalam organisasi dan evaluasi independen yang dilakukan oleh auditor internal atau eksternal, atau melalui sumber-sumber alternatif.

COBIT memiliki keunggulan dibandingkan dengan kerangka kerja lain seperti TAM. Salah satunya adalah kemampuannya untuk memberikan nilai tambah bagi sebuah instansi dalam menerapkan kerangka kerja yang mendukung untuk mencapai tujuan strategis secara efektif, inovatif, andal, serta efisien. Aspek efektivitas, efisiensi, keandalan, dan keamanan sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dapat terukur dalam menggunakan aplikasi *e-learning*. Oleh karena itu penelitian ini memfokuskan bagaimana aplikasi *e-learning* dengan menggunakan Framework COBIT dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.

2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini, menggunakan pendekatan survei untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang. Menurut Marindu Waruwu Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang menggunakan sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang. Sampel penelitian dipilih secara acak dari populasi tersebut untuk mewakili beragam kelompok mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan kerangka kerja COBIT. Kuesioner akan terdiri dari pertanyaan terstruktur yang mengevaluasi berbagai aspek *e-learning* yang relevan dengan kepuasan mahasiswa. Prosedur Pengumpulan data kuesioner akan disebarluaskan secara daring kepada responden melalui platform *e-learning* yang digunakan di UIN Raden Fatah Palembang. Pengumpulan data dilakukan secara anonim untuk memastikan kejujuran dan keandalan tanggapan. Analisis data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek *e-learning*. Selanjutnya, data akan dianalisis secara komparatif dengan kerangka kerja COBIT 5 untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan dan harapan mahasiswa terpenuhi oleh sistem *e-learning* yang ada. Hasil analisis data akan digunakan untuk menyusun laporan penelitian yang menggambarkan temuan utama, menarik kesimpulan, dan memberikan rekomendasi bagi pengembangan dan peningkatan sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *E-learning* di UIN Raden Fatah Palembang serta memberikan landasan untuk perbaikan dan pengembangan sistem *e-learning* di masa mendatang seperti kecepatan akses internet, ketersediaan konten interaktif, dan responsifnya sistem terhadap masukan mahasiswa masih menjadi area yang perlu diperbaiki.



Gambar 2. Tahap Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pemilihan Kerangka Kerja

Pemilihan kerangka kerja untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas *e-learning* di UIN Raden Fatah, peneliti menggunakan COBIT 5. Pengukuran tingkat kapabilitas *e-learning* 4.0 dilakukan terhadap beberapa aspek, yaitu: efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*), dan keamanan (*security*). Dari assessment tersebut didapatkan proses-proses yang sesuai yaitu EDM01, APO01, APO08, APO11, DSS01, DSS05.

3.2 Penentuan Capability Level pada COBIT 5 dan Analisis Gap

Tabel 1. Nilai Gap

No.	Proses COBIT 5 yang di-assessment	Nilai Saat Ini (X)	Target (Y)	Gap (Y-X)	Penjelasan
1.	EDM01 – Memastikan Pengaturan dan Pemeliharaan Tata Kelola	1	3	2	Implementasi terhadap efektivitas kinerja tata kelola sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.
2.	APO01 – Mengelola IT Management Framework	1	3	2	Implementasi aplikasi <i>e-learning</i> 4.0 yang sesuai dengan pedoman dan perbaikan proses yang berkelanjutan sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.
3.	APO08 – Mengelola Hubungan	1	3	2	Implementasi layanan TI untuk meraih kepuasan pengguna sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.
4.	APO11 – Mengelola Kualitas	1	3	2	Implementasi praktik manajemen untuk menjaga kualitas sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.
5.	DSS01 – Mengelola Operasi	1	3	2	Implementasi tindakan perlindungan fasilitas TI sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.
6.	DSS05 – Mengelola Kelangsungan	1	3	2	Implementasi <i>software</i> proteksi sudah berjalan, namun belum memenuhi nilai target.

Tabel 1 merupakan hasil nilai kapabilitas yang diraih untuk teknologi informasi *e-learning* UIN Raden Fatah beserta dengan nilai target yang diharapkan untuk kedepannya. Dari nilai target dan nilai yang diraih saat ini, maka dapat diketahui nilai gap sebesar 2.

Tabel 2. Perbaikan yang perlu dilakukan

No.	Domain	Perbaikan yang Perlu Dilakukan
1	EDM01.03	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu adanya perubahan strategi pada proses tata kelola dengan melakukan tahapan Analisa SWOT sehingga dari proses Analisa tersebut dapat menghasilkan strategi tata kelola yang dapat menyesuaikan keadaan saat ini dan mampu untuk menghadapi permasalahan yang muncul. • Optimalisasi pengelolaan sumber daya (SDM, teknologi, informasi, dsb) perlu dilakukan sehingga proses tata kelola yang mendukung kelancaran layanan teknologi Aplikasi <i>e-learning</i> berjalan optimal.
2	APO01.03	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu adanya evaluasi dan penilaian yang dilakukan oleh Kepala Pusat TI terhadap kebijakan pedoman <i>e-learning</i> untuk mengetahui efektivitas kebijakan. • Penambahan fitur <i>e-document</i> sehingga dokumen terkait misalnya pedoman <i>e-learning</i> dan buku panduan terkumpul pada satu menu yang memudahkan pengguna untuk mencari dokumen yang berkaitan dengan penggunaan <i>e-learning</i>. Dengan adanya menu <i>e-document</i> maka pengguna dapat mengetahui juga perubahan yang sudah dilakukan terhadap pedoman tersebut.
3	APO01.07	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu adanya inovasi terhadap proses bisnis aplikasi <i>e-learning</i> dengan menambahkan fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna dalam melakukan aktivitas pembelajaran jarak jauh yaitu fitur Live Video Meeting.

4	APO08.05	<ul style="list-style-type: none"> Tim Operasional perlu memperhatikan kondisi infrastruktur untuk mengetahui kendala yang terjadi pada infrastruktur yang mendukung layanan Aplikasi <i>e-learning</i>. Kendala tersebut kemudian dikomunikasikan kepada Kepala Pusat TI dan dijadikan solusi untuk peningkatan infrastruktur sehingga Aplikasi <i>e-learning</i> dapat berjalan stabil dan lancar.
5	APO11.05	<ul style="list-style-type: none"> Untuk menjaga kestabilan layanan, diperlukan metode penanggulangan terhadap adanya resiko kerusakan fungsi fitur-fitur layanan secara mendadak pada aplikasi <i>e-learning</i>. Metode penanggulangan yang dapat diterapkan yaitu menyediakan link alternatif untuk mengakses Aplikasi <i>e-learning</i>.
6	DSS01.04	<ul style="list-style-type: none"> Tim Operasional perlu memantau secara teratur kondisi lingkungan fasilitas teknologi informasi untuk menjaga kualitas perlindungan terhadap fasilitas teknologi informasi dari ancaman lingkungan. Komunikasikan dengan Kepala Pusat TI jika didapati keanehan yang berpotensi merusak kondisi lingkungan fasilitas teknologi informasi yang dapat menyebabkan terganggunya pengguna untuk mengakses aplikasi <i>e-learning</i>.
7	DSS05.01	<ul style="list-style-type: none"> Perlu adanya inovasi atau update secara berkala pada bagian patch software proteksi untuk menjaga sistem dari ancaman teknologi perusak yang semakin berbahaya tiap waktunya.

Perbaikan yang dimaksud bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi *e-learning* yang telah diterapkan terus memberikan layanan optimal kepada mahasiswa dengan menjaga dan terus mengembangkan inovasi pada *platform e-learning*. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi tersebut.

4. KESIMPULAN

Dari penjelasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa bahwa penelitian ini menyoroti evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan *framework* COBIT. Penelitian ini melibatkan analisis *gap* antara nilai target dan nilai yang telah diraih saat ini, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas sistem *e-learning*. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya inovasi, evaluasi, dan perbaikan secara berkala dalam menjaga dan mengembangkan sistem *e-learning* agar tetap optimal dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Dukungan keluarga, institusi, dan pembimbing juga diakui sebagai faktor penting dalam kesuksesan penelitian ini. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya evaluasi dan perbaikan terus-menerus dalam pengembangan sistem *e-learning* di institusi pendidikan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas pembelajaran melalui teknologi informasi.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan *framework* COBIT, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem *e-learning* di masa mendatang:

1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap sistem *e-learning* untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

2. Memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti desain sistem pembelajaran yang mudah dipahami, sistem evaluasi yang efektif, dan sikap positif dari siswa dan pendidik terhadap teknologi komputer dan internet.
3. Melibatkan stakeholder terkait, seperti mahasiswa, dosen, dan pihak institusi, dalam proses evaluasi dan perbaikan sistem *e-learning* guna memastikan keberlanjutan dan kesuksesan implementasi.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan sistem *e-learning* di UIN Raden Fatah Palembang dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang optimal serta memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dalam proses pembelajaran melalui teknologi informasi dan pada penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan *framework* lain seperti *framework* ITIL, TOGAF, ataupun ISO/IEC 20000 untuk mendapatkan rujukan dalam pengembangan sistem.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah turut serta dalam penelitian ini. Atas dukungan finansial yang telah diberikan untuk penelitian ini. Tidak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden/partisipan yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan kerjasama mereka, penelitian ini tidak akan menjadi mungkin. Terakhir, namun tidak kalah penting, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga kami atas dukungan, pengertian, dan cinta yang tak terbatas selama proses penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sri Restu Ningsih, Seri Hartati, Liza Trisnawati, and Rosa Devitria, "Penerapan Online Learning dengan Framework Cobit 5 Untuk Mendukung Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka," *ABDISOSHUM J. Pengabd. Masy. Bid. Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 3, pp. 326–332, 2022, doi: 10.55123/abdisoshum.v1i3.882.
- [2] W. Gunawan, "Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (SIMIKA)," *J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 1, no. 2, 2021.
- [3] N. Rachmatullah, D. Mukarromah, and T. Sutabri, "Learning Management System Berbasis Cloud dalam Model Pembelajaran Blended Learning Pada Fakultas Saintek UIN Raden Fatah," *J. Fasilkom*, vol. 13, no. 02, pp. 132–137, 2023, doi: 10.37859/jf.v13i02.5024.
- [4] P. Aprilla Quiroz and T. Sutabri, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Website E-Learning Universitas Bina Darma Palembang," *J. Salome Multidisipliner Keilmuan*, vol. 1, no. 2, pp. 100–108, 2023, [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- [5] K. Marzuki, Apriani, and L. Z. A. Mardedi, "Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi E-Learning Pada Kampus Swasta Menggunakan Cobit 4.1," *J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 161–166, 2019.
- [6] A. M. N. Aziz *et al.*, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada E-Learning Ars University," *JISAMAR (Jurnal Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.)*, vol. 4, no. 3, pp. 10–19, 2020.
- [7] Z. W. Andrean, R. H. Purabaya, and ..., "Pengukuran Tingkat Kapabilitas Teknologi E-Learning 4.0 dengan menggunakan Framework COBIT 5 pada Domain EDM, APO, dan DSS (Studi Kasus: Universitas ...)," *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl.*, vol. 5, no. Cobit 5, pp. 373–382, 2020, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/522>
- [8] U. F. Afifah and I. Verdian, "Analisis Pemanfaatan Platform E-Learning Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain Dss," *J. SAINTEKOM*, vol. 11, no. 2, p. 121, 2021, doi:

- 10.33020/saintekom.v1i1i2.224.
- [9] N. T. Nafisah and T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 184–189, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.147.
 - [10] Celvine Adi Putra and Tata Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 47–53, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
 - [11] Ariyani, R. Rifandi, and S. Lestari, “Evaluasi Layanan E-Learning Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus SMK Islam Al Barokah Lampung Tengah),” *Semin. Nas. Darmajaya*, vol. 5, pp. 46–56, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/2463/1146>
 - [12] N. Azizah, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada E-Learning Unisnu Jepara,” *Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 377–382, 2017, doi: 10.24176/simet.v8i1.1024.
 - [13] N. M. Farhan and B. Setiaji, “Indonesian Journal of Computer Science,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 2, pp. 284–301, 2023, [Online]. Available: <http://ijcs.stmikindonesia.ac.id/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3135>
 - [14] S. Indriane Maebari, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Evaluasi Layanan E-Learning Menggunakan Framework Cobit 5 Domain MEA dan EDM,” *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 877–889, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1031.
 - [15] D. Mukarromah and T. Sutabri, “Analisis layanan RF Mobile menggunakan COBIT Domain Deliver and Support (DS),” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 141–145, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.140.