

Evaluation of Academic Information System Using COBIT 2019 at Universitas Dinamika Bangsa Jambi

Sirly Aulia Ashar

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

E-mail: sirlyauliaashar21@email.com

*Corresponding Author

Beni Irawan and Amroni

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

E-mail: beben_delpiero@yahoo.co.id

E-mail: bh36be@gmail.com

Received: 11 June, 2026; Accepted: 26 June, 2026; Published: 31 July, 2026

Abstract: The Academic Information System (SIKAD) plays an important role in supporting academic processes in higher education, including student information management, course scheduling, and grade management. Universitas Dinamika Bangsa Jambi adopts SIKAD as its primary technology-based academic service platform. However, its operation faces issues, including service disruptions, inadequate application responsiveness, and suboptimal IT operations management, highlighting the need to assess IT service governance to ensure the system operates effectively and efficiently. This study aims to evaluate the governance capability of SIKAD using the COBIT 2019 framework, focusing on the Deliver, Service, and Support (DSS) domain, particularly the DSS01 (Manage Operations) and DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) processes. The research employs observations, interviews, and questionnaires distributed to stakeholders identified through a RACI diagram, with data analyzed using the COBIT 2019 capability level framework and the Guttman scale. The findings show that the capability level of IT service management falls within the defined process category, although it has not been adequately assessed and documented. A gap is also identified between the current (As-Is) and expected (To-Be) conditions. Recommendations include developing standard operating procedures, improving operational documentation, and implementing periodic monitoring to enhance SIKAD service quality at Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Keywords: *Academic Information System, COBIT 2019, IT Governance, DSS Domain, Capability Level.*

1. Introduction

Implementasi teknologi informasi telah menjadi kebutuhan fundamental bagi perguruan tinggi untuk mendukung aktivitas organisasi, khususnya pada sektor pelayanan akademik [1]. Perguruan tinggi memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data akademik, proses administrasi, serta layanan kepada mahasiswa dan dosen. Salah satu implementasi teknologi informasi tersebut adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang berfungsi untuk mengelola berbagai aktivitas akademik seperti pengolahan data mahasiswa, penjadwalan perkuliahan, pengisian KRS, serta pengolahan nilai mahasiswa [2]. Dengan semakin tingginya ketergantungan terhadap sistem ini, maka kualitas layanan dan tata kelola teknologi informasi menjadi faktor penting dalam memastikan sistem dapat berjalan secara efektif, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Universitas Dinamika Bangsa Jambi telah memanfaatkan Sistem Informasi Akademik sebagai platform utama dalam pengelolaan kegiatan akademik berbasis digital. Sistem ini digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas akademik seperti pengelolaan data mahasiswa, penjadwalan perkuliahan, serta pengolahan nilai. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti gangguan layanan sistem, kurang responsifnya aplikasi, serta belum optimalnya pengelolaan operasional teknologi informasi. Selain itu, kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap layanan teknologi informasi belum dilakukan secara optimal sehingga berpotensi menurunkan kualitas layanan akademik serta kepuasan pengguna sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan evaluasi terhadap tata kelola layanan teknologi informasi supaya sistem dapat berjalan secara efisien dan berkelanjutan. Evaluasi tata kelola teknologi informasi dapat diimplementasikan dengan memanfaatkan COBIT 2019.

Universitas Dinamika Bangsa Jambi telah memanfaatkan Sistem Informasi Akademik sebagai platform utama dalam pengelolaan kegiatan akademik berbasis digital. Sistem ini digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas akademik seperti pengelolaan data mahasiswa, penjadwalan perkuliahan, serta pengolahan nilai. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti gangguan layanan sistem, kurang responsifnya aplikasi, serta belum optimalnya pengelolaan operasional teknologi informasi. Selain itu, kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap layanan teknologi informasi belum dilakukan secara optimal sehingga berpotensi menurunkan kualitas layanan akademik serta kepuasan pengguna sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan evaluasi terhadap tata kelola layanan teknologi informasi supaya sistem dapat berjalan secara efisien dan berkelanjutan. Evaluasi tata kelola teknologi informasi dapat diimplementasikan dengan memanfaatkan COBIT 2019 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) sebagai salah satu kerangka kerja standarnya [3].

Penyelarasan proses TI dengan tujuan organisasi dicapai melalui pengendalian manajemen dan pedoman yang ditetapkan oleh kerangka kerja ini. Secara khusus, dalam area Deliver, Service, and Support (DSS), penekanannya terutama pada pengoperasian layanan, penanganan insiden, dan penyediaan dorongan agar sistem informasi berfungsi secara efektif dan memenuhi kebutuhan organisasi. Sejumlah investigasi sebelumnya telah menerapkan kerangka COBIT 2019 untuk mengevaluasi tata kelola dalam pengelolaan teknologi informasi di berbagai organisasi. Penelitian Dewi dkk. mengevaluasi tata kelola Sistem Informasi Akademik melalui COBIT 2019, menghasilkan penilaian tingkat kematangan dan saran perbaikan pengelolaan SIAKAD pada organisasi yang diperiksa [4]. Penelitian Kristiana dkk. memaparkan bahwa tingkat kapabilitas tata kelola TI sistem informasi akademik mencapai sekitar 57,53% dan masuk dalam kategori kurang tercapai, sehingga menunjukkan perlunya perbaikan baik dalam proses manajemen maupun pelatihan personel untuk meningkatkan kualitas layanan TI [5]. Studi lain yang dilakukan oleh Akbar dan Saputra juga menerapkan kerangka COBIT 2019 untuk meninjau tata kelola teknologi informasi, mengidentifikasi kekurangan dalam langkah-langkah keamanan dan pengelolaan layanan TI yang memerlukan praktik operasional yang lebih baik dan pemantauan sistem yang konsisten. Penelitian Widayanti dan Lestari mengungkapkan bahwa tingkat kompetensi manajemen TI dalam sistem informasi akademik bervariasi di berbagai domain, hal ini menyoroti pentingnya meningkatkan integrasi sistem dan mendokumentasikan prosedur operasional teknologi informasi untuk memastikan pengelolaan sistem yang lebih optimal [6].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tomasila juga menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan tingkat kematangan tata kelola layanan teknologi informasi, sehingga organisasi perlu meningkatkan kompetensi serta memberikan pelatihan kepada pengelola sistem informasi [7]. Penelitian Daulay menganalisis tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi menerapkan COBIT 2019 dan menemukan bahwa sebagian proses pengelolaan layanan TI masih berada pada level menengah sehingga memerlukan peningkatan pada aspek pengelolaan operasional serta dokumentasi proses teknologi informasi [8]. Rosyadi dan Zaman menunjukkan bahwa pemanfaatan COBIT 2019 membantu organisasi dalam mengidentifikasi kekurangan dalam tata kelola TI [9]. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa bahkan dengan penerapan manajemen layanan TI, tingkat kematangan dalam domain DSS yang berfluktuasi antara tingkat 2 dan 3, menyoroti perlunya pengembangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses pengelolaan layanan teknologi informasi sudah berjalan, efektivitasnya belum mencapai potensi maksimalnya dan perbaikan masih penting dalam prosedur operasional, pemantauan layanan, dan dokumentasi proses pengelolaan TI.

Mengingat permasalahan yang teridentifikasi pada Sistem Informasi Akademik Universitas Dinamika Bangsa Jambi serta temuan penelitian-penelitian sebelumnya, maka evaluasi menyeluruh terhadap tata kelola layanan teknologi informasi dengan menerapkan *framework* COBIT 2019 menjadi penting. Studi ini berkonsentrasi pada domain *Deliver, Service and Support* (DSS), dengan perhatian khusus pada DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) karena kedua proses ini secara intrinsik terkait dengan manajemen operasi sistem dan penyampaian layanan TI dalam Sistem Informasi Akademik. Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi tata kelola layanan TI di Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan memanfaatkan domain DSS sebagai bagian dari COBIT 2019, serta menyoroti ketidakseimbangan antara keadaan sekarang (*As-Is*) dan hasil yang diinginkan (*To-Be*) untuk menetapkan rekomendasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan.

2. RESEARCH METHODOLOGY

2.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penilaian dengan memanfaatkan *framework* COBIT 2019 untuk menguji efektivitas tata kelola sistem informasi akademik di Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Penekanan penelitian terletak pada area *Deliver, Service and Support* (DSS), yang secara khusus menargetkan proses DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) [10]. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang dirancang dengan skala Guttman kepada pemangku kepentingan yang diidentifikasi melalui diagram RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) [11]. Tahapan penelitian disajikan sebagai berikut:

a. Identifikasi Masalah

Tahap ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada operasional SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi, termasuk gangguan layanan sistem dan kurang optimalnya monitoring TI.

b. Identifikasi Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) pada Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Jambi yang merupakan sistem berbasis web untuk mendukung pengelolaan kegiatan akademik, meliputi data mahasiswa, dosen, jadwal perkuliahan, nilai, serta administrasi akademik secara terintegrasi. Meskipun sistem ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan akademik, masih terdapat beberapa kendala seperti ketidakstabilan server, kesalahan akses sistem, kurangnya monitoring dan evaluasi, serta tingkat adaptasi pengguna yang belum optimal.

c. Identifikasi Framework

Penelitian ini menggunakan framework COBIT 2019 yang dikembangkan oleh ISACA sebagai acuan dalam mengevaluasi tata kelola teknologi informasi [12]. Penelitian difokuskan pada domain DSS01 (Manage Operations) dan DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) karena kedua domain tersebut berkaitan langsung dengan pengelolaan operasional sistem serta penanganan permintaan layanan dan insiden pada Sistem Informasi Akademik.

d. Studi Literatur

Tahap ini bertujuan memperkuat kerangka teoretis penelitian dengan menghimpun literatur mengenai tata kelola TI dan framework COBIT 2019. Selain itu, peninjauan terhadap penelitian terdahulu dilakukan untuk memberikan basis data yang valid bagi tahapan analisis selanjutnya.

e. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Observasi: Melalui peninjauan langsung, tahap observasi ini meninjau efektivitas penggunaan serta proses operasional Sistem Informasi Akademik di lingkungan universitas untuk memperoleh gambaran mengenai proses penggunaan sistem serta permasalahan yang terjadi selama operasional berlangsung.
- Wawancara: Dilakukan secara terbuka kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan SIAKAD, seperti kepala bagian IT, Kepala BAAK, dan staf akademik. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan pengelolaan sistem, prosedur penanganan insiden, serta efektivitas layanan teknologi informasi.
- Kuesioner: Kuesioner ditujukan bagi responden untuk menilai tingkat kapabilitas pada proses DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) berdasarkan indikator COBIT 2019. Penyusunan instrumen kuesioner mengadopsi skala Guttman melalui pilihan jawaban 'Ya' dan 'Tidak'. Kuesioner disebarakan kepada responden yang ditentukan berdasarkan hasil identifikasi menggunakan diagram RACI [13].

2.2. Analisis Capability Level COBIT 2019

Berdasarkan framework COBIT 2019, analisis tingkat kapabilitas dilakukan untuk memetakan capaian manajemen TI pada Sistem Informasi Akademik. Proses ini bertujuan untuk mengukur efektivitas tata kelola dalam mencapai standar kemampuan yang telah ditetapkan. Data analisis diperoleh dari hasil kuesioner dengan menerapkan skala Guttman dengan pilihan jawaban Ya dan Tidak [14].

Proses perhitungan capability level dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu perhitungan rata-rata konversi jawaban responden, normalisasi nilai, perhitungan capability level pada masing-masing proses domain, serta penentuan nilai capability level saat ini (current capability) [6]. Berikut ini adalah rumus perhitungan yang digunakan:

a. Perhitungan Rata-rata Konversi

Rata-rata konversi digunakan untuk mengetahui nilai akhir dari jawaban responden. Pada skala Guttman, jawaban "Ya" diberi nilai 1, dan jawaban "Tidak" diberi nilai 0. Perhitungan rata-rata konversi dilakukan dengan rumus:

$$RK = nK / \sum P_i \quad (1)$$

Keterangan: RK = Rata-rata konversi jawaban responden; nK = Nilai konversi dari masing-masing pertanyaan; $\sum P_i$ = Jumlah seluruh pertanyaan.

b. Perhitungan Normalisasi

Nilai normalisasi diperoleh dari perbandingan jumlah rata-rata konversi pada setiap level dengan total rata-rata konversi seluruh level:

$$N = \sum RK_i / \sum RK_a \quad (2)$$

Keterangan: N = Nilai normalisasi; $\sum RK_i$ = Jumlah rata-rata konversi tiap level; $\sum RK_a$ = Jumlah rata-rata konversi keseluruhan.

c. Perhitungan Normalisasi Level

Normalisasi level dijumlahkan dengan mengalikan nilai normalisasi dengan level proses pada tiap domain yang dievaluasi:

$$NL = N \times L \quad (3)$$

Keterangan: NL = Nilai normalisasi level; N = Nilai normalisasi; L = Level proses domain (level 0–5). Hasil dari perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan tingkat kapabilitas proses dari tiap domain DSS pada Sistem Informasi Akademik Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

2.3. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) pada COBIT 2019 digunakan untuk membandingkan kondisi sebenarnya (*as-is*) dengan kondisi ideal (*to-be*) dalam tata kelola Teknologi Informasi [15]. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan yang ada sehingga dapat diketahui proses yang perlu ditingkatkan. Hasil gap analysis menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Bagian ini menguraikan temuan penilaian tata kelola Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan memanfaatkan framework COBIT 2019 pada domain DSS01 dan DSS02. Tingkat kemampuan proses dipastikan dengan memeriksa data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan survei.

3.1. Identifikasi Diagram RACI

Responsible, Accountable, Consulted, Informed (RACI) adalah bagan yang digunakan untuk merumuskan tugas dan tanggung jawab masing-masing pemangku kepentingan dalam kerangka tata kelola [16]. RACI membantu organisasi dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab, siapa yang terlibat dalam diskusi, dan siapa yang memerlukan informasi terkait dengan pelaksanaan suatu proses. Individu yang berpartisipasi adalah mereka yang mempunyai peran dan tanggung jawab mengenai pengelolaan dan fungsi Sistem Informasi Akademik Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Nama-nama individu yang mengikuti survei tingkat kapabilitas untuk area DSS terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Responden Kuesioner Capability Level Fokus pada DSS

No	Kode	Responden
1	R1	Kepala Divisi IT
2	R2	Kepala BAAK
3	R3	Staf BAAK Kampus Thehok
4	R4	Staf BAAK Kampus Kota Baru

3.2. Analisis Tingkat Kapabilitas

Penilaian level kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada SIKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi dilakukan melalui instrumen kuesioner berbasis domain DSS COBIT 2019. Pengukuran ini menerapkan skala Guttman (Ya/Tidak) dengan melibatkan responden yang dipilih secara terukur berdasarkan diagram RACI pengelola sistem [17].

Tabel 2. Hasil Capability Level DSS (Deliver, Service and Support)

Proses	Delivery Support System	DSS01.01	DSS01.02	DSS01.03	Rata-rata
DSS01	Manage Operations	3	3	3	3
DSS02	Manage Service Requests and Incidents	2	2	2	2

Berdasarkan tabel yang tersaji, proses DSS01 (Manage Operations) di Universitas Dinamika Bangsa Jambi dievaluasi pada Capability Level 3 (Defined Process). Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses terkait layanan teknologi informasi terdefinisi dengan jelas dan dijalankan sesuai dengan panduan yang ditentukan oleh lembaga. Sebaliknya, proses DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) dinilai pada Capability Level 2 (Managed Process), yang menunjukkan bahwa prosedur untuk menangani permintaan dan insiden layanan bersifat aktif dan diawasi, meskipun pelaksanaannya tidak memiliki standarisasi penuh dan tidak dilengkapi dengan sistem yang andal untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan.

3.3. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Langkah selanjutnya adalah melakukan *Gap Analysis* (analisis kesenjangan) untuk menyandingkan skenario tata kelola yang aktual (*As-Is*) dengan skenario target yang diantisipasi (*To-Be*) [18]. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa DSS01 berada di Capability Level 3 (Defined Process), sementara DSS02 diklasifikasikan pada Capability Level 2 (Managed Process). Target tingkat kapabilitas yang diharapkan (*To-Be*) ditetapkan pada Capability Level 4 (Predictable Process). Pemilihan target level 4 dinilai realistis karena sebagian proses pada domain DSS telah mencapai level proses yang terdefinisi.

Tabel 3. Capability Level – Gap Analysis

DSS	Proses	Current (As-Is)	Expected (To-Be)	Gap	Max. Capability Level
DSS01	Manage Operations	3,00	4,00	1,00	5
DSS02	Manage Service Requests and Incidents	2,00	4,00	2,00	5
Keseluruhan DSS		2,50	4,00	1,50	5

3.4. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil gap analysis, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan kapabilitas proses DSS01 (Manage Operations) dari level 3 dan DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) dari Level 2 menuju Capability Level 4 (Predictable Process). Peningkatan ini dilakukan dengan memperkuat dokumentasi prosedur, monitoring layanan, serta pengelolaan insiden secara terstruktur.

Tabel 4. Rekomendasi DSS (Deliver, Service and Support) 01 Manage Operations

Proses COBIT	Tingkat As-Is	Gap Utama	Rekomendasi	Manfaat Utama
DSS01.01 Perform Operational Procedures	Level 3	Kurangnya SOP terdokumentasi	Susun SOP harian SIAKAD dengan checklist; pelatihan rutin staf IT/BAK	Stabilitas operasional terstruktur menuju level 4
DSS01.02 Manage Outsourced IT Services	Level 3	Pengelolaan vendor tidak formal	Kontrak SLA dengan metrik respons/penalti; audit berkala vendor	Alignment layanan eksternal dengan SIAKAD
DSS01.03 Monitor IT Infrastructure	Level 3	Monitoring tidak real-time	Dashboard (Zabbix/Nagios) untuk server/jaringan	Prediksi downtime infrastruktur
DSS01.04 Manage the Environment	Level 3	KPI lingkungan tidak terdefinisi	KPI suhu/daya dengan review bulanan	Optimalisasi fasilitas TI
DSS01.05 Manage Facilities	Level 3	Backup tidak rutin	Jadwal backup terstruktur dan verifikasi	Keandalan fasilitas SIAKAD

Hasil evaluasi pada proses DSS02 menunjukkan terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi ideal yang mendasari penyusunan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan dipusatkan pada optimalisasi manajemen permintaan layanan serta efektivitas penanganan insiden dan penguatan proses monitoring dan pelaporan layanan TI.

Tabel 5. Rekomendasi DSS (Deliver, Service and Support) 02 Manage Service Requests and Incidents

Proses COBIT	Tingkat As-Is	Gap Utama	Rekomendasi	Manfaat Utama
DSS02.01 Define Classification Schemes	Level 2	Tidak ada skema klasifikasi standar	Tetapkan skema klasifikasi (kategori, prioritas, dampak, urgensi) terdokumentasi	Klasifikasi konsisten untuk semua insiden/permintaan
DSS02.02 Record, Classify and Prioritize	Level 2	Pencatatan manual dan tidak lengkap	Sistem ticketing wajib; SLA prioritas (tinggi: <4 jam); pantau kepatuhan	Prioritisasi efektif berdasarkan SLA

DSS02.03 Verify, Approve and Fulfill	Level 2	Proses verifikasi tidak formal	Alur verifikasi/persetujuan jelas; template pemenuhan standar	Pemenuhan permintaan terstruktur
DSS02.04 Investigate, Diagnose and Allocate	Level 2	Investigasi ad-hoc tanpa eskalasi	Prosedur diagnosa akar masalah; alokasi berdasarkan keahlian	Resolusi cepat dengan eskalasi tepat
DSS02.05 Resolve and Recover	Level 2	Solusi tidak didokumentasikan	Langkah standar resolusi/recovery; knowledge base untuk reuse	Pemulihan andal dan pengetahuan terakumulasi
DSS02.06 Close Service Requests	Level 2	Penutupan tanpa konfirmasi pengguna	Checklist penutupan wajib setelah konfirmasi pengguna	Data historis lengkap dan akurat
DSS02.07 Track Status and Produce Reports	Level 2	Tidak ada monitoring real-time atau laporan	Dashboard status tiket; laporan bulanan tren/SLA compliance	Peningkatan berkelanjutan menuju level 4

IV. CONCLUSION

Temuan dari penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Akademik Universitas Dinamika Bangsa Jambi (SIKAD), yang dievaluasi melalui domain DSS pada COBIT 2019, memaparkan bahwa meskipun tata kelola TI sudah berjalan, namun potensinya belum tercapai sepenuhnya. Terdapat kebutuhan untuk peningkatan yang ditargetkan pada proses DSS01 dan DSS02 untuk meningkatkan kemampuan sistem ke tingkat yang lebih efektif. Hasil penilaian menunjukkan bahwa DSS01 (Manage Operations) saat ini terletak pada Capability Level 3 (Defined Process), yang artinya pengelolaan layanan TI sudah digariskan, dicatat, dan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh universitas. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama pada pendokumentasian prosedur operasional yang belum sepenuhnya terstandarisasi, optimalisasi pemantauan infrastruktur TI, serta integrasi pengelolaan layanan operasional yang komprehensif dan sistematis. Sementara itu, hasil evaluasi pada proses DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) menyatakan bahwa tingkat kapabilitas berada pada Capability Level 2 (Managed Process). Kondisi ini memaparkan bahwa proses penanganan permintaan layanan dan insiden telah dijalankan dan dikelola, namun implementasinya masih belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal serta belum didukung oleh mekanisme pencatatan insiden yang sistematis dan proses evaluasi serta pelaporan layanan yang konsisten. Analisis kesenjangan mengungkap adanya deviasi antara kondisi aktual (As-Is) terhadap target Capability Level 4 (Predictable Process) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan beberapa upaya perbaikan, seperti: (1) penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara formal; (2) penerapan sistem monitoring infrastruktur berbasis dashboard secara real-time; (3) pengembangan sistem pencatatan dan manajemen insiden berbasis ticketing; (4) peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkala; serta (5) penerapan evaluasi kinerja layanan TI menggunakan Key Performance Indicators (KPI) dan Service Level Agreement (SLA) agar pengelolaan layanan TI dapat berjalan secara lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan sesuai dengan standar COBIT 2019.

Acknowledgment

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Dinamika Bangsa Jambi atas dukungan dan izin pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

References

- [1] "Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 (Studi Kasus: Universitas Primakara)."
- [2] S. Nur Oktaviana, V. Apriliani, W. Nova Novita, S. Mulyeni, dan H. Herlina, "Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus," *J. Soshum Insentif*, vol. 7, no. 1, hlm. 53–62, Apr 2024, doi: 10.36787/jsi.v7i1.1416.
- [3] N. M. Parera dan J. J. C. Tambotoh, "Measuring IT Governance Capability at DISKOMINFO Salatiga using COBIT 2019," *SISTEMASI*, vol. 13, no. 1, hlm. 324, Jan 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i1.3669.
- [4] D. P. Siagian, B. Purwandari, dan N. W. Trisnawaty, "Enhancing Information Technology Maturity with the COBIT 2019 Framework: A Case Study of ABC University," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 14, no. 1, Feb 2025, doi: 10.33022/ijcs.v14i1.4638.
- [5] O. Kristiana, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu)."
- [6] R. Widayanti dan G. N. V. Lestari, "TINGKAT CAPABILITY TATA KELOLA TI PADA SIKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019," *Sebatik*, vol. 26, no. 1, hlm. 377–386, Jun 2022, doi: 10.46984/sebatik.v26i1.1854.

- [7] G. Tomasila dkk., “Evaluasi Tata Kelola TI: Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan SIAKAD Menggunakan Cobit 5,” vol. 5, no. 1.
- [8] M. D. Daulay, F. Dewi, dan D. Praditya, “Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Pada PT Nusantara Turbin Dan Propulsi,” JIPI J. Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform., vol. 9, no. 2, hlm. 595–602, Mei 2024, doi: 10.29100/jipi.v9i2.4537.
- [9] D. B. A. Rosyadi dan S. Zaman, “Optimalisasi Layanan Akademik di Perguruan Tinggi Melalui Evaluasi Kematangan TI dengan COBIT 2019,” J. Manaj. Teknol. Inform., vol. 2, no. 3, hlm. 415–424, Des 2024, doi: 10.70038/jentik.v2i3.147.
- [10] A. P. Nugroho dan A. Ambarwati, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi di PT. Garam Menggunakan Framework COBIT 2019 Domain, Deliver, Services & Support,” vol. 11, no. 1, 2025.
- [11] Muharika D, SST, M.Pd.T dan Ambiyar M.Pd (2019). Metodologi Penelitian Evaluasi Program: ALFABETA.
- [12] “Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi Pengawasan Manajerial dan Akademik Sekolah (SIPMAS) Menggunakan Cobit Framework.”
- [13] COBIT 2019 Framework Governance and Management Objectives. ISACA, 2019.
- [14] M. Rofi'i, “Analisis Manfaat dan Tantangan Sistem Informasi Akademik dalam Manajemen Perguruan Tinggi: Pendekatan Systematic Literature Review,” vol. 1, no. 1.
- [15] R. Kusumanto, I. Salamah, dan A. Rahman, “EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA,” J. Digit, vol. 10, no. 2, hlm. 113, Des 2020, doi: 10.51920/jd.v10i2.163.
- [16] I. Bakti dan M. Firdaus, “PENERAPAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI DI PT. LUM,” vol. 1, no. 3, 2024.
- [17] D. Y. A. Andini dan I. Zaliman, “ANALYSIS OF TECHNOLOGY GOVERNANCE INFORMATION ON ACADEMIC INFORMATION SYSTEMS (SIAKAD) USING THE COBIT 2019 FRAMEWORK.”
- [18] E. Erlangga, A. R. Perdanakusuma, dan A. Rachmadi, “Evaluasi Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Framework COBIT 5 pada proses DSS02 dan DSS03 di PT Hexindo Adiperkasa Cabang Balikpapan.”

Authors' Profiles



Sirly Aulia Ashar

lahir di Muara Sabak pada tanggal 21 juli 2004. Merupakan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa Jambi, Indonesia. Bidang penelitian meliputi tata kelola teknologi informasi, sistem informasi akademik, dan evaluasi sistem berbasis framework standar internasional. Pendidikan terakhir di Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia. Program Studi Sistem Informasi.



Beni Irawan

adalah dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa Jambi, Indonesia. Bidang minat penelitian mencakup manajemen sistem informasi dan tata kelola teknologi informasi.



Amroni

adalah dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa Jambi, Indonesia. Bidang minat penelitian mencakup manajemen sistem informasi dan tata kelola teknologi informasi.