

Audit E-SPPD Diskominfo Kabupaten Mojokerto Menggunakan Framework COBIT 2019

Luluk Latifa Aulia¹, Diema H. Satyareni², Chandra S. Anugrah³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum, Indonesia
luluklatifaaulia@gmail.com

Received : Nov' 2025 Revised : Dec' 2025 Accepted : Dec' 2025 Published : Dec' 2025

ABSTRACT

The Mojokerto Regency Communication and Information Agency (Diskominfo) uses the E-SPPD application to automate the process of submitting, approving, and reporting civil servant (PNS) business trips. Since its implementation, this application has experienced several problems, including slow performance or inaccessibility at certain times, failed access, incompatibility with some devices, and incomplete system documentation. This study aims to measure the capability level of the E-SPPD application of the Communication and Information Agency of Mojokerto Regency using the COBIT 2019 framework, which focuses on the DSS01 (Manage Operations), DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), and DSS03 (Manage Problems) domains. The methods used include structured interviews with several stakeholders determined through a RACI Chart. The results of data processing show that the average capability of the DSS01 domain is 4.2, which is at level 4 (Quantitative process), the DSS02 domain is 3.54, which is at level 4 (Quantitative process), and the DSS03 domain is 3.84, which is at level 4 (Quantitative process). The results of the study show that some processes have achieved the expected capabilities, while some processes, such as problem resolution documentation, are still below the expected level.

Keywords : Audit; Capabilities; COBIT 2019; DSS; E-SPPD.

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto menggunakan aplikasi E-SPPD untuk mengotomatisasi proses pengajuan, persetujuan, dan pelaporan perjalanan dinas pegawai negeri sipil (PNS). Sejak diterapkan aplikasi ini telah mengalami beberapa masalah diantaranya aplikasi beberapa kali lambat atau tidak bisa diakses pada waktu tertentu, gagal akses, beberapa perangkat tidak mendukung, dan dokumentasi sistem yang kurang lengkap. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kapabilitas aplikasi E-SPPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto menggunakan *framework* COBIT 2019 yang berfokus pada domain DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*), dan DSS03 (*Manage Problems*). Metode yang digunakan mencakup wawancara terstruktur dengan beberapa pemangku kepentingan yang ditentukan melalui *RACI Chart*. Hasil pengolahan data menunjukkan rata-rata kapabilitas domain DSS01 sebesar 4,2 yang berada pada level 4 (*Quantitative process*), domain DSS02 sebesar 3,54 yang berada pada level 4 (*Quantitative process*), dan domain DSS03 sebesar 3,84 berada pada level 4 (*Quantitative process*). Hasil penelitian menunjukkan sebagian proses telah mencapai kapabilitas yang diharapkan, sedangkan beberapa proses seperti dokumentasi penyelesaian masalah masih belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Audit; COBIT 2019; DSS; E-SPPD; Kapabilitas.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan yang begitu pesat dalam bidang teknologi informasi (TI), berbagai lembaga dan industri mulai memanfaatkan bagian ini untuk mempermudah operasi bisnis mereka. Hal ini membuat perkembangan TI menjadi salah satu unsur penting untuk setiap lembaga, organisasi, maupun perusahaan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto sebagai pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik, memiliki peran vital dalam mendukung transformasi digital di lingkungan pemerintah daerah [1]. Salah satu penerapan TI di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto adalah aplikasi e-SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas Elektronik).

E-SPPD merupakan aplikasi berbasis TI yang dirancang untuk mengotomatisasi proses pengajuan, persetujuan, dan pelaporan perjalanan dinas pegawai negeri sipil (PNS) [2]. Sejak diterapkan aplikasi ini telah mengalami beberapa masalah diantaranya aplikasi beberapa kali lambat atau tidak bisa diakses pada waktu tertentu, gagal akses, beberapa perangkat tidak mendukung, dan dokumentasi sistem yang kurang lengkap. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja pegawai, tetapi juga berpotensi menghambat kualitas layanan publik yang menjadi amanat utama Diskominfo. Tanpa adanya evaluasi yang terukur, gangguan seperti keterlambatan akses, ketidaksiapan sistem, serta ketidakjelasan dokumentasi akan terus berulang dan dapat menimbulkan ketergantungan tinggi pada proses manual. Kondisi ini tentunya berisiko menurunkan akuntabilitas pengelolaan perjalanan dinas, memperbesar potensi kesalahan administrasi, serta menghambat pencapaian tujuan strategis pemerintah daerah dalam menerapkan transformasi digital secara menyeluruh. Oleh karena itu, audit aplikasi e-SPPD dibutuhkan untuk memastikan bahwa aplikasi e-SPPD berjalan sesuai standar operasional, mendukung efisiensi kinerja, dan mampu memberikan layanan yang andal kepada seluruh pengguna. Penelitian ini bertujuan agar bisa menilai sejauh mana kapabilitas aplikasi dan dapat menyusun saran perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan.

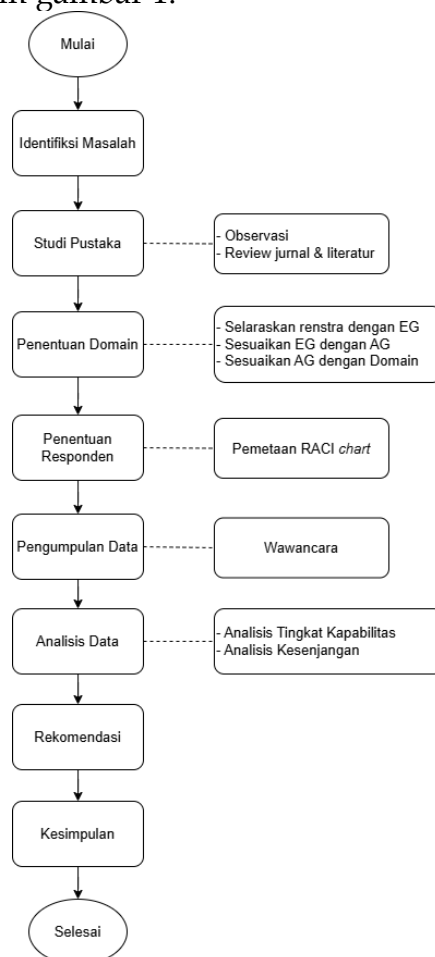
COBIT 2019 dipilih sebagai kerangka kerja audit karena menyediakan pendekatan sistematis dan komprehensif berbasis kapabilitas proses dan risiko [3]. Berbeda dari pendekatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang lebih menekankan pada aspek regulasi. COBIT 2019 menyajikan audit yang berfokus pada kemampuan operasional teknologi informasi, sehingga lebih pas untuk menilai keberhasilan pengelolaan di level proses[4].

Pemilihan domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) dalam COBIT 2019 didasarkan pada fokus domain ini terhadap permasalahan dalam aplikasi e-SPPD, seperti lambatnya sistem, kesulitan akses, serta kurangnya dokumentasi dan support. Domain ini mengedepankan penyampaian dan dukungan sistem layanan TI yang efektif dan efisien [5]. Khususnya, dalam penelitian ini, fokus pada tiga domain: DSS01 (*Manage Operations*) untuk mengukur pengelolaan dan pelaksanaan operasional sistem, DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) untuk menilai mekanisme penyelesaian masalah dan pengaturan permintaan dari pengguna, serta

DSS03 (*Manage Problems*) untuk menganalisis penyebab masalah yang berulang dan penanganannya [6]. Ketiga sub domain ini telah dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap efektivitas layanan dan dukungan sistem serta menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan performa dan *reliability* sistem.

METODE

Kerangka kerja COBIT 2019 digunakan dalam penelitian ini untuk menilai tingkat kapabilitas aplikasi E-SPPD Kabupaten Mojokerto, serta menyusun rekomendasi perbaikan pada aplikasi tersebut. Alur metodologi penelitian ini sebagaimana dijelaskan dalam gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Langkah pertama yaitu identifikasi masalah yang ada pada penerapan aplikasi e-SPPD pada Diskominfo Kabupaten Mojokerto. Identifikasi masalah ini dilakukan dengan wawancara dan observasi. Dalam hal ini objek penelitiannya adalah aplikasi e-SPPD Diskominfo Kabupaten Mojokerto yang mengalami beberapa gangguan seperti beberapa kali lambat atau tidak bisa diakses pada waktu tertentu, gagal akses, beberapa perangkat tidak mendukung dan gangguan lainnya.

Selanjutnya melakukan studi kepustakaan dengan membaca teori-teori, konsep-konsep, dan hasil-hasil penelitian yang relevan. Setelah itu baru dapat menentukan domain COBIT 2019 yang di audit, dilakukan sistem pemetaan. Pemetaan ini dilakukan dengan membahas dokumen rencana strategis (renstra) Diskominfo Kabupaten Mojokerto untuk menentukan *Enterprise Goals* (EG) yang disesuaikan dengan tujuan organisasi. Kemudian EG ini dipetakan ke *Alignment Goals* (AG) pada kerangka COBIT 2019. Pada tahap ini, AG dihubungkan dengan *Governance and Management Objectives* (GMO) setiap COBIT.

Penelitian ini berbasis COBIT 2019 responden digunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang ditujukan kepada individu yang memiliki peranan, tanggung jawab, serta yang terlibat secara langsung dalam mengelola serta memakai sistem [7]. COBIT 2019 menggunakan RACI Chart (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) untuk memperjelas pembagian peran dan tanggung jawab dalam setiap proses TI [8]. Model ini membantu organisasi dalam menetapkan siapa yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan, pengambilan keputusan, pemberian masukan, dan penerimaan informasi dalam suatu aktivitas [1].

Wawancara adalah teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan, atau jika peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden. Wawancara dapat bersifat terstruktur (menggunakan daftar pertanyaan tetap) dan tidak terstruktur (bersifat terbuka dan eksploratif) [9]. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara yang bersifat terstruktur. Pada pertanyaan digunakan skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang tentang fenomena yang diteliti [10].

Berikutnya tahap analisis data, perhitungan tingkat kapabilitas dilakukan dengan menentukan rata-rata tanggapan responden pada setiap level. Tahapan analisis yang kedua adalah analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk melihat tingkat kapabilitas saat ini dibandingkan dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan dapat dirumuskan sebagai berikut

$$\text{GAP} = \text{Nilai Ekspektasi} - \text{Nilai Realita} \quad (1)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Domain

Untuk memastikan pemilihan domain sesuai dengan kebutuhan organisasi, dilakukan pemetaan antara tujuan dan sasaran strategis dalam Renstra Diskominfo Kabupaten Mojokerto dengan *Enterprise Goals*. Adapun hasil pemetaan Renstra terhadap *Enterprise Goals* ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Mapping Renstra Diskominfo to Enterprise Goals

Renstra Diskominfo	Enterprise Goals
Meningkatnya jaringan komunikasi dan teknologi informasi untuk memfasilitasi	EG05 - Portfolio of IT-enabled services that support business needs

Renstra Diskominfo	Enterprise Goals
seluruh aktivitas pemerintahan (Tujuan Strategis RENSTRA).	(Layanan TI harus mendukung proses bisnis pemerintah).
Meningkatnya implementasi SPBE sebagai indikator kinerja strategis.	EG08 – <i>IT-enabled business service continuity and availability</i> (Layanan TI pemerintah harus selalu tersedia dan berfungsi).
Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel (Misi RPJMD).	EG09 – <i>IT compliance and support for business compliance</i> (Kepatuhan tata kelola TI dengan prinsip akuntabilitas publik).

Selaras dengan rencana strategis (renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto Tahun 2021-2026 yang menekankan peningkatan kualitas layanan publik berbasis TI serta penguatan akuntabilitas. Dari renstra tersebut dapat dikaitkan dengan *Enterprise Goal 05 (EG05) Customer-Oriented Service Culture*, karena e-SPPD ini ditujukan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi perjalanan dinas agar lebih efektif. Pemetaan *Enterprise Goals* terhadap *Alignment Goals* ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Mapping Enterprise Goals to Alignment Goals

Enterprise Goals	Alignment Goals
EG05 – <i>Portfolio of IT-enabled services that support business needs</i>	AG05 – <i>Delivery of IT services in line with business requirements</i>
EG08 – <i>Continuity and availability of IT-enabled services</i>	AG08 – <i>Adequate IT-related service continuity</i>
EG09 – <i>IT compliance & business compliance support</i>	AG10 – <i>Security of information & processing infrastructure</i>

Tabel 2 merupakan pemetaan antara *Enterprise Goals* dan *Alignment Goals* untuk memastikan keselarasan antara tujuan strategis Diskominfo dan tujuan tata kelola TI. Beberapa tujuan strategis organisasi dipetakan ke tiga *Enterprise Goals* yang relevan, yaitu EG05 terkait dukungan layanan TI terhadap kebutuhan bisnis, EG08 terkait kontinuitas dan ketersediaan layanan TI, serta EG09 yang menekankan kepatuhan layanan TI terhadap standar dan regulasi.

Ketiga *Enterprise Goals* tersebut kemudian dipetakan lebih lanjut ke *Alignment Goals*, yaitu AG05, AG08, dan AG10, yang mewakili kebutuhan untuk memastikan kesesuaian layanan TI dengan kebutuhan organisasi, menjaga kontinuitas layanan TI, serta menjaga keamanan informasi dan infrastruktur. Dengan pemetaan ini, penelitian dapat memastikan bahwa aspek-aspek strategis Diskominfo selaras dengan tujuan tata kelola TI yang menjadi fokus evaluasi aplikasi e-SPPD.

Tabel 3. Mapping Alignment Goals to Governance & Management Objectives

<i>Alignment Goals</i>	<i>Governance & Management Objectives</i>
AG05 – <i>Delivery of IT services in line with business requirements</i>	DSS01 – <i>Manage Operations</i> DSS02 – <i>Manage Service Requests and Incidents</i>
AG08 – <i>Adequate IT-related service continuity</i>	DSS03 – <i>Manage Problems</i>

Tabel 3 menjelaskan keterkaitan *Alignment Goals* dengan *Governance & Management Objectives* (GMO) pada COBIT 2019. AG05 dipetakan ke DSS01 dan DSS02 untuk menilai pengelolaan operasi serta penanganan layanan dan insiden. Sementara itu, AG08 dipetakan ke DSS03 untuk mengevaluasi pengelolaan masalah dan kontinuitas layanan. Pemetaan ini menentukan domain audit yang relevan dengan permasalahan e-SPPD.

Penentuan Narasumber

COBIT 2019 menggunakan *RACI Chart* (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) untuk memperjelas pembagian peran dan tanggung jawab dalam setiap proses tata kelola TI [5]. Untuk menentukan narasumber yang tepat dalam proses audit, dilakukan pemetaan peran menggunakan *RACI Chart*. Hasil pemetaan tersebut ditampilkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. RACI Chart

Jabatan	DSS01	DSS02	DSS03
Kepala dinas Kominfo	I	I	I
Kepala bidang informatika	A	A	A
Admin e-SPPD	R	R	C
Pengembang aplikasi	C	C	R
Pengguna aplikasi	I	R	I

Keterangan:

- R (*Responsible*): Pihak yang melaksanakan aktivitas atau tugas utama dalam proses
- A (*Accountable*): Pihak yang bertanggung jawab penuh dan memiliki kewenangan keputusan
- C (*Consulted*): Pihak yang memberikan masukan, arahan, atau konsultasi dalam pelaksanaan proses
- I (*Informed*): Pihak yang mendapat informasi tentang hasil atau perkembangan proses, namun tidak terlibat langsung

Hasil Pengujian Kapabilitas

Dilakukan penghitungan berdasarkan penilaian lima responden melalui kuesioner yang mencakup setiap sub-proses. Hasil rekapitulasi penilaian tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Penghitungan Kapabilitas DSS01

Sub proses	Total Skor	Jumlah Responden	Rata-rata	Presentase Kapabilitas
DSS01.01	22	5	4,4	88%
DSS01.02	14	5	2,8	56%
DSS01.03	22	5	4,4	88%
DSS01.04	23	5	4,6	92%
DSS01.05	24	5	4,8	96%
Rata-rata Kapabilitas			4,2	84%

Rata-rata kapabilitas dari 5 responden yang telah diwawancara adalah sebesar 4,2 yang berada pada level Quantitative process dengan presentase 84%. Hasil penilaian kapabilitas pada setiap sub-proses DSS02 berdasarkan wawancara sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Penghitungan Kapabilitas DSS02

Sub proses	Total Skor	Jumlah Responden	Rata-rata	Presentase Kapabilitas
DSS02.01	13	5	2,6	52%
DSS02.02	22	5	4,4	88%
DSS02.03	23	5	4,6	92%
DSS02.04	23	5	4,6	92%
DSS02.05	18	5	3,6	72%
DSS02.06	12	5	2,4	48%
DSS02.07	13	5	2,6	52%
Rata-rata Kapabilitas			3,54	70,86%

Rata-rata kapabilitas dari 5 responden yang telah diwawancara adalah sebesar 3,54 yang berada pada level Quantitative process dengan presentase 60%. Hasil penilaian kapabilitas pada setiap sub-proses DSS03 berdasarkan wawancara sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Penghitungan Kapabilitas DSS03

Sub proses	Total Skor	Jumlah Responden	Rata-rata	Presentase Kapabilitas
DSS03.01	16	5	3,2	64%
DSS03.02	23	5	4,6	92%
DSS03.03	23	5	4,6	92%
DSS03.04	11	5	2,2	44%
DSS03.05	23	5	4,6	92%
Rata-rata Kapabilitas			3,84	76,8%

Rata-rata kapabilitas dari 5 responden yang telah diwawancara adalah sebesar 3,84 yang berada pada level *Quantitative process* dengan presentase 76,8%.

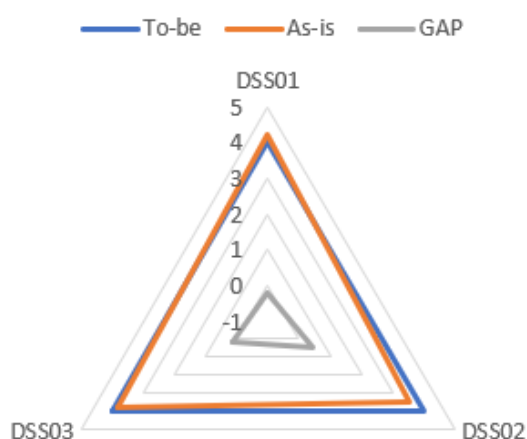
Hasil Penghitungan Gap

Gap dihitung untuk mengevaluasi hasil kapabilitas dengan nilai yang diharapkan yang diambil dari panduan COBIT 2019. Caranya adalah dengan menghitung nilai kapabilitas yang diharapkan dikurangi nilai kapabilitas saat ini.

Tabel 8. Hasil Penghitungan Gap

Sub Proses	Kapabilitas Saat Ini	Kapabilitas yang diharapkan	GAP
DSS01.01	4,4	4	-0,4
DSS01.02	2,8	4	1,2
DSS01.03	4,4	4	-0,4
DSS01.04	4,6	4	-0,6
DSS01.05	4,8	4	-0,8
DSS02.01	2,6	4	1,4
DSS02.02	4,4	4	-0,4
DSS02.03	4,6	4	-0,6
DSS02.04	4,6	4	-0,6
DSS02.05	3,6	4	0,4
DSS02.06	2,4	4	1,6
DSS02.07	2,6	4	1,4
DSS03.01	3,2	4	-0,8
DSS03.02	4,6	4	-0,6
DSS03.03	4,6	4	-0,6
DSS03.04	2,2	4	1,8
DSS03.05	4,6	4	-0,6

Nilai minus menunjukkan bahwa kapabilitas yang diharapkan lebih rendah nilainya dari pada kapabilitas saat ini. Sedangkan nilai positif menunjukkan bahwa kapabilitas saat ini masih berada di bawah kapabilitas yang diharapkan. Perbandingan antara nilai kapabilitas *As-is* dan nilai kapabilitas yang diharapkan (*To-be*) pada tiga domain dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Spider Chart Analisis Gap

Hasil Akhir dan Rekomendasi

Setelah dilakukan penghitungan kapabilitas dan analisis gap, tahap selanjutnya adalah menganalisis hasil tersebut untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan. Tabel berikut menyajikan ringkasan deskripsi capaian kapabilitas serta rekomendasi yang dapat diterapkan.

Tabel 9. Hasil Analisis Data

Sub Proses	Deskripsi	Rekomendasi
DSS01.01	Nilai kapabilitas melebihi target, kegiatan operasional telah memiliki prosedur standar yang sangat baik	Pertahankan kualitas pelaksanaan proses operasional yang sudah ada
DSS01.02	Kapabilitas tidak memenuhi target, kebijakan <i>outsourcing</i> belum dipertimbangkan oleh pemilik kebijakan	Segera membuat pedoman atau kebijakan <i>outsourcing</i>
DSS01.03	Nilai kapabilitas sesuai target, pemantauan kondisi server dan jaringan berjalan baik	Pertahankan sistem monitoring server dan jaringan
DSS01.04	Nilai kapabilitas sedikit melebihi target, pemeliharaan perangkat keras dan jaringan berjalan rutin	Mempertahankan frekuensi pemeriksaan dan pencatatan hasil pemeliharaan
DSS01.05	Kapabilitas melebihi target, fasilitas TI telah terkelola dengan baik	Pertahankan sistem pengelolaan fasilitas pendukung yang sudah berjalan efektif
DSS02.01	Kapabilitas tidak memenuhi target, klasifikasi insiden belum teridentifikasi dengan baik	Membuat standar kategori insiden (error) lalu menerapkan pada sistem pelaporan
DSS02.02	Nilai kapabilitas melebihi target, laporan insiden sudah digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja	Mempertahankan penggunaan laporan insiden (error) sebagai evaluasi kinerja
DSS02.03	Melebihi kapabilitas yang diharapkan, verifikasi permintaan layanan dilakukan dengan sangat baik	Pertahankan proses, pertimbangkan penggunaan sistem otomatis untuk verifikasi
DSS02.04	Kapabilitas melebihi target, analisis akar masalah telah dilakukan secara efektif	Pertahankan sistem analisis tedahulu pada akar masalah
DSS02.05	Kapabilitas tidak memenuhi target, komunikasi status penyelesaian ke pengguna belum konsisten	Tingkatkan komunikasi status penyelesaian ke pengguna salah satunya dengan memberikan notifikasi otomatis ke pengguna
DSS02.06	Kapabilitas tidak memenuhi target, prosedur penutupan insiden (error) belum formal dan terdokumentasi	Buat prosedur penutupan dengan verifikasi pengguna dan dokumentasi
DSS02.07	Kapabilitas tidak memenuhi target, laporan insiden belum disusun secara rutin dan sistematis	Jadwalkan laporan bulanan dan tetapkan penanggung jawab laporan

Sub Proses	Deskripsi	Rekomendasi
DSS03.01	Kapabilitas belum memenuhi target, identifikasi masalah belum berjalan dengan baik	Membuat mekanisme deteksi dan lakukan dokumentasi setiap temuan masalah
DSS03.02	Kapabilitas melebihi target, pencarian akar masalah dilakukan efektif dan menyeluruh	Pertahankan proses pencarian akar masalah pada setiap error
DSS03.03	Kapabilitas melebihi target, langkah pencegahan terhadap kesalahan berulang sangat baik	Pertahankan kebijakan pencegahan dan evaluasi efektivitasnya secara teratur
DSS03.04	Kapabilitas tidak memenuhi target, dokumentasi penyelesaian masalah belum konsisten	Standarkan format dokumentasi dan lakukan dokumentasi pada tiap penyelesaian masalah
DSS03.05	Kapabilitas melebihi target, evaluasi rutin dilakukan dan dimanfaatkan untuk peningkatan sistem	Pertahankan mekanisme evaluasi dan gunakan hasilnya untuk pengembangan sistem

PENUTUP

Penelitian dan pembahasan mengenai pengukuran kapabilitas aplikasi e-SPPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto menggunakan framework COBIT 2019 yang berfokus pada subdomain DSS01 (Mengelola Operasi), DSS02 (Mengelola Permintaan dan Insiden Layanan), DSS03 (Mengelola Permasalahan) menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu rata-rata kapabilitas proses DSS01 sebesar 4,2 yang berada pada level 4 (Quantitative process) dengan presentase 84%. Rata-rata kapabilitas proses DSS02 sebesar 3,54 yang berada pada level 4 (Quantitative process) dengan presentase 70,86%. Rata-rata kapabilitas proses DSS03 sebesar 3,84 yang berada pada level 4 (Quantitative process) dengan presentase 76,8%. Kebanyakan sub domain proses sudah mencapai target yang diharapkan akan tetapi terdapat 5 sub domain yang masih belum mencapai target, yaitu DSS01.02, DSS02.01, DSS02.05, DSS02.06, DSS02.07, DSS03.01, dan DSS03.04. Perlu dilakukan peningkatan pada beberapa bagian seperti membuat standar kategori insiden (error), tingkatkan komunikasi status penyelesaian ke pengguna, membuat prosedur penutupan dengan verifikasi pengguna dan dokumentasi, menjadwalkan laporan bulanan dan tetapkan penanggung jawab laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. B. Exacta dan A. Rachmadi, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 pada Proses EDM04, APO07, dan DSS01 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 6, 2025.
- [2] M. F. Firmansyah, "Inovasi Penerapan Surat Perintah Perjalanan Dinas (E-SPPD) Di Sekretariat DPRD Kabupaten Mojokerto," 2023, *Universitas Muhammadiyah Malang*.
- [3] A. Safitri, I. Syafii, dan K. Adi, "Identifikasi level pengelolaan tata kelola

- SIPERUMKIM kota Salatiga berdasarkan COBIT 2019," *J. RESTI (Rekayasa Sist. Dan Teknol. Informasi)*, vol. 5, no. 3, hal. 429-438, 2021.
- [4] E. P. R. Amelisa, R. D. Marcus, Dan A. R. Muslikh, "Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Arsip Digital (SIAD) Menggunakan Framework COBIT 2019 Di Disdukcapil Kabupaten Malang," *J. Pendidik.*, vol. 5, no. 2, 2025.
- [5] ISACA, *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. Rolling Meadows: ISACA, 2019.
- [6] A. Pratama, D. Yulisda, dan M. Fajar, "Analisis Tingkat Kemampuan (Capability Level) Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Domain Dss (Deliver, Service, And Support) Studi Kasus Diskominfo Kota Pematang Siantar," *J. Tika*, vol. 8, no. 1, hal. 10-16, 2023.
- [7] C. Nayang, H. Prayoga, S. U. Widodo, dan M. I. M. Siahaan, "Audit Sistem Informasi Surat Elektronik Mahasiswa Dengan COBIT 5 Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 9, no. 2, hal. 74-79, 2024.
- [8] N. A. Kahfi, M. A. Saptari, dan F. Nisa, "Audit Tata Kelola Layanan Aplikasi M-Paspor Menggunakan Framework COBIT 2019 Domain Dss Pada Kantor Imigrasikelas II TPI Lhokseumawe," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 8, no. 3, hal. 5502-5507, 2025.
- [9] P. D. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd," *Alf. cv*, 2019.
- [10] F. P. Agdhanni dan N. I. K. Wardhani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Penggunaan Mobile Banking Pada Pt Bank Mandiri," *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 9, no. 1, hal. 188-194, 2022.