JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

Penilaian Sistem Pelayanan Pelanggan Dengan Menggunakan Cobit 2019 Domain DSS

Diah Ayu Ambarsari[1], Sandra Jamu Kuryanti[2,*], Ade Suryadi[3], Cep Adiwiharja[4]

[1] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia
[2] Fakultas Teknologi dan Informatika,Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia
[3] Fakultas Teknologi dan Informatika, Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia
[4] Fakultas Teknologi dan Informatika, Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia
Email: [1]diah.das@bsi.ac.id, [2]sandra.sjk@bsi.ac.id, [3,*]ade.axd@bsi.ac.id, [3,*]cep.caw@bsi.ac.id
Email Penulis Korespondensi: sandra.sjk@bsi.ac.id
Submitted **25-05-2026**; Accepted **02-10-2026**; Published **31-10-2026**

Abstrak

CV. Jadi Jaya Printing telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pelanggan, namun belum memiliki pengukuran yang terstruktur mengenai tingkat kapabilitas proses pelayanan serta kesenjangan antara kondisi aktual dan target yang diharapkan. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan belum memperoleh gambaran yang terukur sebagai dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola sistem pelayanan pelanggan, mengidentifikasi kesenjangan terhadap target organisasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan framework COBIT 2019. Audit difokuskan pada domain DSS01 (Manage Operations), DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), dan DSS03 (Manage Problems). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan melibatkan 5 responden yang terdiri dari bagian IT, pimpinan, dan pengguna. Data dianalisis menggunakan perhitungan capability level dan gap analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata capability level pada ketiga domain sebesar 4,03 dan berada pada Level 4 (Predictable Process). Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan pelanggan telah dikelola secara terukur, terkontrol, dan mengikuti prosedur yang berlaku. Hasil gap analysis menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 0,97 terhadap target Level 5 (Optimizing Process). Penelitian ini berkontribusi dengan menyediakan hasil pengukuran yang objektif mengenai kondisi tata kelola sistem pelayanan pelanggan serta rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan tata kelola teknologi informasi secara berkelanjutan.
Kata Kunci: Tata Kelola TI; COBIT 2019; Capability Level; Gap Analysis; Domain DSS

Abstract

CV. Jadi Jaya Printing has utilized information technology to support customer services; however, the company does not yet have a structured measurement of the capability level of its service processes or the gap between the actual conditions and the expected targets. This condition has limited the company's ability to obtain a measurable overview as a basis for determining priorities for improving service quality and information technology management. This study aims to measure the capability level of customer service system governance, identify gaps against organizational targets, and provide improvement recommendations based on the COBIT 2019 framework. The audit focuses on DSS01 (Manage Operations), DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), and DSS03 (Manage Problems). Data were collected through observation, interviews, and questionnaires involving five respondents consisting of IT personnel, management, and users. The data were analyzed using capability level calculations and gap analysis. The results show that the average capability level across the three domains is 4.03, corresponding to Level 4 (Predictable Process). This indicates that customer service processes have been managed in a measurable and controlled manner and implemented in accordance with established procedures. The gap analysis reveals a gap of 0.97 compared with the target of Level 5 (Optimizing Process). This study contributes an objective measurement of the current condition of customer service system governance and provides improvement recommendations that can be used as a basis for evaluating and continuously improving information technology governance.
Keywords: IT Governance; COBIT 2019; Capability Level; Gap Analysis; DSS Domains

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut setiap perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada pelanggan. Pelayanan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan daya saing perusahaan, terutama pada sektor jasa seperti percetakan. CV. Jadi Jaya Printing sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan, penggunaan sistem informasi memiliki peranan penting untuk mendukung proses operasional, mulai dari penerimaan pesanan, pengelolaan permintaan pelanggan, hingga penanganan keluhan. Namun, tidak semua sistem pelayanan yang diterapkan berjalan secara efektif dan efisien. Masih sering ditemukan kendala seperti keterlambatan layanan, kurang optimalnya penanganan permintaan dan keluhan pelanggan, serta belum adanya standar operasional yang terukur dalam proses pelayanan.

Tata kelola TI merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari tata kelola perusahaan (*Good Corporate Governance*). Teknologi Informasi (TI) menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan organisasi di era ekonomi digital saat ini. Bahkan, TI telah menjadi bagian utama dalam berbagai aktivitas operasional bisnis, khususnya dalam bidang manajemen keuangan, karena mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pengelolaan informasi dalam perusahaan. [1]

Dalam beberapa tahun terakhir, tata kelola TI telah membantu organisasi dalam mencapai serta memaksimalkan potensi bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, tata kelola TI juga berperan dalam mengurangi

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1314
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

berbagai risiko yang berkaitan dengan penggunaan TI guna mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Meskipun demikian, tantangan dalam menerapkan tata kelola TI yang efektif masih menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen dan dewan organisasi.[2]

Beberapa manfaat dari Tata Kelola Teknologi Informasi antara lain sebagai berikut : [3]

a. Terjadinya perubahan peran Teknologi Informasi, dari yang sebelumnya hanya berfokus pada efisiensi operasional menjadi bagian strategis yang dikelola langsung oleh tingkat manajemen perusahaan.
b. Sejumlah proyek strategis Teknologi Informasi mengalami kegagalan dalam pelaksanaannya karena pengelolaannya hanya berfokus pada aspek teknis dan ditangani oleh teknisi TI saja.
c. Pengambilan keputusan terkait kebijakan Teknologi Informasi pada tingkat dewan direksi masih sering dilakukan secara ad hoc atau belum terstruktur dengan baik.
d. Teknologi Informasi menjadi faktor utama yang mendorong proses transformasi bisnis dalam organisasi untuk mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan strategis perusahaan.

Pelaksanaan Teknologi Informasi harus dapat diukur melalui matriks tata kelola TI. Tujuan utama tata kelola Teknologi Informasi adalah untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya TI agar mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi, antara lain: [4]

a. Menyesuaikan investasi dan prioritas Teknologi Informasi dengan tujuan serta kebutuhan bisnis organisasi.
b. Mengelola dan mengendalikan kebutuhan layanan Teknologi Informasi yang mendukung jalannya proses bisnis.
c. Mengawasi penggunaan Teknologi Informasi agar tetap sesuai dengan rencana dan anggaran yang telah ditentukan.
d. Memperjelas bentuk akuntabilitas, kewenangan, serta tanggung jawab dalam pemanfaatan Teknologi Informasi.
e. Meningkatkan kualitas layanan Teknologi Informasi bagi pengguna maupun pelanggan.
f. Meningkatkan produktivitas serta pendapatan perusahaan melalui pemanfaatan infrastruktur Teknologi Informasi yang telah tersedia.

Audit sistem informasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan serta mengevaluasi data guna memastikan bahwa sistem informasi mampu melindungi data perusahaan dengan baik. Selain itu, audit sistem informasi juga bertujuan untuk mendukung pencapaian target organisasi melalui peningkatan, penguatan, dan optimalisasi kinerja sistem yang digunakan. [5]

Salah satu framework untuk audit sistem informasi adalah *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) merupakan suatu alat pengendalian untuk pengelolaan informasi dan teknologi yang berkaitan dengan organisasi. [6]COBIT juga dikenal sebagai standar terbuka dalam pengendalian Teknologi Informasi yang dikembangkan oleh Information Systems Audit and Control Association (ISACA) melalui lembaga yang dibentuknya, yaitu *Information Technology Governance Institute* (ITGI) pada tahun 1992. *Framework* ini digunakan untuk membantu organisasi dalam taemengelola, mengawasi, dan meningkatkan tata kelola Teknologi Informasi secara efektif. [7] COBIT memberikan manfaat bagi organisasi, terutama dalam mendukung pengelolaan risiko serta penerapan pengendalian internal yang lebih efektif dan terstruktur. Pendekatan dalam menyelesaikan permasalahan pada perancangan tata kelola Teknologi Informasi menggunakan COBIT 2019 merupakan metode yang berorientasi pada pengelolaan dan pengendalian Teknologi Informasi secara terstruktur sesuai dengan kebutuhan organisasi.[8]

Untuk memastikan bahwa sistem pelayanan pelanggan berjalan dengan baik, diperlukan suatu kerangka kerja *(framework)* yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dan pengukuran kinerja sistem tersebut. Salah satu *framework* yang dapat digunakan adalah COBIT 2019, yang merupakan kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang komprehensif dan terstruktur. COBIT 2019 menyediakan berbagai domain yang dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan TI dalam organisasi.[9]

Pendekatan dalam menyelesaikan permasalahan pada perancangan tata kelola Teknologi Informasi menggunakan COBIT 2019 merupakan metode yang berorientasi pada pengelolaan dan pengendalian Teknologi Informasi secara terstruktur sesuai dengan kebutuhan organisasi.[10]COBIT 2019 merupakan salah satu pedoman standar dalam praktek pengelolaan IT yang diterbitkan oleh ISACA yang paling lengkap.[11] COBIT 2019 merupakan sebuah *framework* yang diakui secara internasional dalam pengelolaan, pengendalian, serta pengembangan penggunaan Teknologi Informasi di lingkungan organisasi. *Framework* ini menyediakan pedoman yang terstruktur dan menyeluruh dalam merancang serta menerapkan tata kelola Teknologi dan Informasi yang efektif. Tujuan utama COBIT 2019 adalah memastikan bahwa pemanfaatan Teknologi dan Informasi dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi sekaligus memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan atau instansi. [12]

Dalam penelitian ini, penilaian difokuskan pada domain DSS *(Deliver, Service, and Support*), khususnya DSS01 *(Manage Operations*), DSS02 *(Manage Service Requests and Incidents)*, dan DSS03 *(Manage Problems).* Domain tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan proses operasional layanan, penanganan permintaan dan insiden, serta pengelolaan masalah yang terjadi dalam pelayanan pelanggan.

Dengan melakukan penilaian menggunakan COBIT 2019 pada domain DSS01 hingga DSS03, penelitian ini mengidentifikasi tingkat kapabilitas proses pelayanan pelanggan pada CV. Jadi Jaya Printing, menghitung kesenjangan terhadap target organisasi, dan menyusun rekomendasi perbaikan. Kontribusi penelitian terletak pada penyediaan pengukuran terstruktur untuk tiga proses DSS yang secara langsung mendukung pelayanan pelanggan pada objek penelitian, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan tata kelola TI secara berkelanjutan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh riswandi (2023) dikatakan bahwa penggunaan COBIT 5.0 dengan domain DSS03 dan DSS06 untuk proses audit pada FNS and Partner setiap tahunnya diharapkan mampu meningkatkan TI nya.[13]

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1315
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

Penelitian berikutnya oleh Bangun (2005), penelitian ini difokuskan pada proses DSS01 (*Manage Service Requests and Incidents*) dan DSS06 (*Business Process Controls*) untuk menjamin kualitas pelayanan publik berbasis digital. Analisis dilakukan terhadap beberapa aspek, seperti kualitas layanan *e-government*, keamanan dan integritas data masyarakat, performa sistem antrian, serta tingkat *downtime sistem*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan studi kasus secara kuantitatif dan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner tingkat kapabilitas (n=50), wawancara terstruktur (n=6), serta analisis data insiden operasional selama tiga bulan yang mengacu pada standar benchmarking internasional.[14]

Penelitian Kuryanti (2025), penelitian ini menggunakan domain ME, pada penelitian ini terdapat GAP yang nantinya GAP tersebut digunakan instansi untuk melakukan pembenahan pada beberapa proses khususnya pada domain MEA, guna perbaikan tata kelola TI kedepannya.[15]

COBIT 2019 merupakan cobit versi terbaru pada kerangka kerja audit TI yang dikeluarkan oleh ISACA dan ITGI.[16] COBIT 2019 merupakan sebuah *framework* yang telah diakui secara internasional untuk mengelola, mengendalikan, dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam konteks organisasi. *Framework* ini memberikan panduan yang komprehensif dan sistematis dalam merancang dan menerapkan tata kelola Teknologi dan Informasi yang baik, dengan tujuan memastikan bahwa Teknologi dan Informasi mendukung pencapaian tujuan organisasi dan memberikan nilai tambah yang signifikan. [12] COBIT 2019 berfungsi untuk melaksanakan dan mengoktimalkan kualitas informasi dan teknologi yang mendukung perusahaan untuk meminimalisir resiko, mewujudkan manfaat, dan mengoptimalkan sumber daya.[17]

Framework COBIT 2019 digunakan sebagai acuan dalam merancang sistem tata kelola Teknologi Informasi pada sebuah hotel. Dalam penerapannya, terdapat 11 *Design Factors* yang dianalisis, meliputi tujuan perusahaan, profil risiko TI, permasalahan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi, ancaman yang mungkin terjadi, kebutuhan kepatuhan, peran Teknologi Informasi, model penyediaan sumber daya TI, metode implementasi TI, strategi adopsi teknologi, ukuran perusahaan, serta faktor pendukung lainnya. [18]

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan teknologi informasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui bahan pustaka berupa jurnal dan referensi yang berkaitan dengan audit teknologi informasi. Penelitian menggunakan framework COBIT 2019 dengan fokus pada domain DSS01–DSS03. Penilaian dilakukan berdasarkan lima pertanyaan pada setiap domain dan melibatkan lima responden. Dalam penyajian hasil, R1–R5 menunjukkan responden, sedangkan P1–P5 menunjukkan butir pertanyaan kuesioner.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1316
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

Pada gambar 1 dijelaskan mengenai metode penelitian menggunakan *framework* COBIT 2019 untuk mengevaluasi tata kelola dan manajemen Teknologi Informasi (TI) pada suatu organisasi. Alur penelitian disusun secara bertahap mulai dari identifikasi kebutuhan hingga penarikan kesimpulan. Berikut penjelasannya:

a. Analisis Kebutuhan TI
   Tahap pertama dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan tata kelola TI dalam organisasi. Pada tahap ini peneliti mencari informasi mengenai kondisi TI yang sedang berjalan agar diketahui masalah utama yang perlu dievaluasi.
b. Menentukan Domain
   Setelah kebutuhan diketahui, langkah berikutnya adalah menentukan domain atau proses COBIT 2019 yang akan diteliti. Pemilihan domain dilakukan sesuai tujuan penelitian sehingga evaluasi lebih terarah dan fokus.
c. Mengumpulkan Data
   Tahap ini bertujuan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara, kuesioner, observasi dan studi dokumentasi. Data tersebut digunakan sebagai dasar penilaian tingkat kapabilitas proses TI.
d. Menentukan GAP
   Pada tahap ini dilakukan analisis kesenjangan *(gap analysis*) antara kondisi saat ini (As-Is) dan kondisi yang diharapkan (To-Be). Penilaian dilakukan menggunakan pendekatan *Process Assessment Model* (PAM) COBIT 2019. Nilai gap menunjukkan jarak antara tingkat kapabilitas saat ini dengan tingkat kapabilitas yang ditargetkan. Semakin kecil nilai gap, semakin dekat kondisi proses dengan target yang ditetapkan.
   Untuk menghitung kesenjangan antara kondisi saat ini (Current Capability Level) dan kondisi yang ditargetkan *(Target Capability Level)*, digunakan persamaan berikut:
   Gap = *Target Capability Level − Current Capability Level*
e. Menghitung *Capability Level*
   Data hasil evaluasi kemudian dihitung untuk mengetahui tingkat kapabilitas proses TI yang diteliti. Nilai capability level pada setiap domain diperoleh dari rata-rata skor seluruh butir penilaian yang diberikan oleh responden. Hasil perhitungan menunjukkan tingkat pencapaian proses berdasarkan skor penilaian yang diperoleh.

   Untuk memperoleh nilai capability level pada setiap domain, digunakan persamaan rata-rata sebagai berikut:
   $CL_d = (\Sigma S_j) / m$ (1)
   Keterangan:
   CL_d = nilai capability level domain d;
   S_j = skor pada indikator atau butir penilaian ke-j;
   m = jumlah indikator atau butir penilaian yang dinilai.
f. Kesimpulan
   Tahap terakhir adalah menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan analisis capability level dan gap. Selain itu, diberikan rekomendasi perbaikan yang diarahkan pada area dengan nilai gap yang lebih besar agar organisasi dapat meningkatkan proses menuju target yang ditetapkan.
   Hasil akhir dari seluruh tahapan tersebut meliputi:
   a. Tingkat capability level proses TI saat ini.
   b. Nilai kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dan target.
   c. Rekomendasi perbaikan tata kelola TI berdasarkan COBIT 2019.
   d. Arahan peningkatan proses TI berdasarkan hasil gap analysis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

CV. Jadi Jaya Printing merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan yang melayani berbagai kebutuhan pelanggan seperti pencetakan dokumen, desain grafis, dan produksi media promosi. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan ini memanfaatkan sistem pelayanan pelanggan untuk mendukung proses operasional, mulai dari penerimaan pesanan hingga penyelesaian layanan.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, penanganan keluhan yang belum optimal, serta belum adanya evaluasi sistem secara terstruktur. Oleh karena itu, dilakukan penilaian menggunakan COBIT 2019 pada domain DSS01–DSS03.

3.2 Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1317
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 5 (lima) responden yang terdiri atas bagian IT, pimpinan, dan pengguna *(user)*, setiap domain dinilai menggunakan 5 (lima) butir pertanyaan. R1–R5 merupakan kode responden dan P1–P5 merupakan kode butir pertanyaan.

3.2.1 DSS01 (*Manage Operations)*

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Domain DSS01 CV. Jadi Jaya Printing
Sumber: Penelitian (2026)

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Total
R1	4	4	5	4	4	21
R2	3	4	4	4	4	19
R3	4	5	4	4	5	22
R4	3	4	4	3	4	18
R5	4	4	5	4	4	21

Perhitungan DSS01
Jumlah skor = 21 + 19 + 22 + 18 + 21 = 101
Capability Level DSS01 = 101 / (5 responden × 5 pertanyaan) = 101 / 25 = 4,04
Hasil Capability Level DSS01 = Level 4 (*Predictable Process)*
Tabel 1 menunjukkan bahwa domain DSS01 *(Manage Operations)* memperoleh jumlah skor 101 dari 25 data penilaian yang berasal dari 5 responden dan 5 pertanyaan. Berdasarkan persamaan rata-rata, diperoleh capability level sebesar 4,04 dan dipetakan pada Level 4 *(Predictable Process).* Hasil ini menunjukkan bahwa proses operasional TI pada CV. Jadi Jaya Printing telah dikelola dan dilaksanakan secara terstruktur serta terukur. Peningkatan tetap diperlukan untuk memperkuat pengendalian dan konsistensi proses.

3.2.2 DSS02 *(Manage Service Requests and Incidents)*

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Domain DSS02 CV. Jadi Jaya Printing

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Total
R1	4	4	4	5	4	21
R2	3	4	4	4	4	19
R3	4	5	5	4	5	23
R4	3	4	4	3	4	18
R5	4	4	4	4	5	21

Perhitungan DSS02
Jumlah skor = 21 + 19 + 23 + 18 + 21 = 102
Capability Level DSS02 = 102 / (5 responden × 5 pertanyaan) = 102 / 25 = 4,08
Hasil Capability Level DSS02 = Level 4 (*Predictable Process)*
Tabel 2 menunjukkan bahwa domain *DSS02 (Manage Service Requests and Incidents)* memperoleh jumlah skor 102 dari 25 data penilaian. Berdasarkan persamaan rata-rata, diperoleh capability level sebesar 4,08 dan dipetakan pada Level 4 *(Predictable Process*). Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses pengelolaan permintaan layanan dan penanganan insiden telah dilaksanakan secara terstruktur, dikelola, dan dipantau. Peningkatan selanjutnya dapat diarahkan pada dokumentasi, pemantauan penyelesaian insiden, evaluasi penyebab permasalahan, dan optimalisasi proses layanan.

3.2.3 DSS03 *(Manage Problems)*

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Kuesioner Domain DSS03 CV. Jadi Jaya Printing

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Total
R1	4	4	4	4	4	20
R2	3	4	4	3	4	18
R3	4	5	5	4	5	23
R4	3	4	4	3	4	18
R5	4	4	4	4	4	20

Perhitungan DSS03
Jumlah skor = 20 + 18 + 23 + 18 + 20 = 99
Capability Level DSS03 = 99 / (5 responden × 5 pertanyaan) = 99 / 25 = 3,96
Hasil Capability Level DSS03 = Level 4 *(Predictable Process)*

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1318
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

Tabel 3 menunjukkan bahwa domain DSS03 *(Manage Problems*) memperoleh jumlah skor 99 dari 25 data penilaian. Berdasarkan persamaan rata-rata, diperoleh capability level sebesar 3,96 dan dipetakan pada Level 4 *(Predictable Process)*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses pengelolaan permasalahan TI telah dilaksanakan secara terstruktur dan terkelola. Peningkatan dapat diarahkan pada dokumentasi permasalahan, analisis akar penyebab, pemantauan penyelesaian masalah, serta tindakan pencegahan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah yang sama.

3.3 Rekapitulasi Nilai Kuesioner

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai Kuesioner COBIT 2019 Domain DSS01–DSS03 CV. Jadi Jaya Printing

Domain	Nilai Rata-rata	Capability Level	Status Proses
DSS01	4,04	Level 4	Level 4 (Predictable Process)
DSS02	4,08	Level 4	Level 4 (Predictable Process)
DSS03	3,96	Level 4	Level 4 (Predictable Process)

Tabel 4 merangkum hasil penilaian pada DSS01–DSS03. Seluruh domain mencapai Level 4 (*Predictable Process*), dengan DSS01 sebesar 4,04, DSS02 sebesar 4,08, dan DSS03 sebesar 3,96. Nilai tersebut digunakan sebagai dasar untuk menghitung capability level rata-rata seluruh domain. Perbedaan nilai antar-domain juga menjadi dasar untuk menentukan area proses yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

3.4 Perhitungan GAP/Kesenjangan

Gap analysis digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara capability level saat ini (As-Is) dan target capability level (To-Be). Hasil perhitungan gap pada domain DSS01–DSS03 disajikan pada Tabel 5.[19]

Tabel 5. Gap/Kesenjangan Sistem Pelayanan Domain DSS01–DSS03 CV. Jadi Jaya Printing

No	Domain	Nama Domain	Nilai Saat Ini (As-Is)	Target (To-Be)	GAP	Keterangan
1	DSS01	*Manage Operation*	4,04	5,00	0,96	Mendekati Target, peningkatan operasional layanan
2	DSS02	*Manage Service Request and Incidents*	4,08	5,00	0,92	Penanganan layanan sudah baik namun perlu optimalisasi
3	DSS03	*Manage Problem*	3,96	5,00	1,04	GAP terbesar, perlu peningkatan evaluasi dan penyelesaian masalah

Rata-rata GAP = (0,96 + 0,92 + 1,04) / 3 = 2,92 / 3 = 0,97

Berdasarkan Tabel 5, rata-rata gap sebesar 0,97 menunjukkan adanya jarak antara capability level saat ini dan target Level 5 (Optimizing Process). DSS03 memiliki gap terbesar sebesar 1,04, sedangkan DSS02 memiliki gap terkecil sebesar 0,92. Nilai tersebut menjadi dasar untuk menentukan area peningkatan proses yang perlu diperhatikan dalam rekomendasi perbaikan.

3.5 *Capability Level* Sistem Pelayanan Pelanggan

Capability level digunakan untuk menggambarkan tingkat pencapaian proses TI berdasarkan hasil penilaian. Rekapitulasi capability level sistem pelayanan pelanggan pada domain DSS01–DSS03 disajikan pada Tabel 6.[20]

Tabel 6. Capability Level Sistem Pelayanan Pelanggan Domain DSS01–DSS03 CV. Jadi Jaya Printing

No	Domain	Nama Domain	Capability Level	Level Proses	GAP

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1319
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 13 No. 5, Oktober 2026
e-ISSN 2715-7393 (Media Online), p-ISSN 2407-389X (Media Cetak)
DOI 10.30865/jurikom.v15i5.9834
Hal 1314-1321
https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom

1	DSS01	*Manage Operation*	4,04	Level 4 *(Predictable Process)*	*Process Managed/ Predictable*
2	DSS02	*Manage Service Request and Incidents*	4,08	Level 4 *(Predictable Process)*	*Process Managed/ Predictable*
3	DSS03	*Manage Problem*	3,96	Level 4 *(Predictable Process)*	*Process Managed/ Predictable*

Rata-rata Capability Level = (4,04 + 4,08 + 3,96) / 3 = 12,08 / 3 = 4,03

Berdasarkan Tabel 6, rata-rata capability level sistem pelayanan pelanggan adalah 4,03 dan berada pada Level 4 *(Predictable Process).* Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses yang dinilai telah berjalan secara terkelola dan terukur. Masih terdapat gap rata-rata 0,97 terhadap target Level 5 sehingga diperlukan peningkatan dan evaluasi berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian menggunakan COBIT 2019 pada domain DSS01, DSS02, dan DSS03, diperoleh rata-rata capability level sebesar 4,03 yang berada pada Level 4 *(Predictable Process).* Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan pelanggan yang dinilai telah dikelola secara terstruktur, terukur, dan terkontrol sesuai prosedur yang digunakan organisasi. DSS02 memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,08, sedangkan DSS03 memperoleh nilai terendah sebesar 3,96. Gap analysis menunjukkan bahwa seluruh domain masih memiliki kesenjangan terhadap target Level 5 (Optimizing Process), dengan rata-rata gap sebesar 0,97. DSS03 memiliki gap terbesar sebesar 1,04, sedangkan DSS02 memiliki gap terkecil sebesar 0,92. Temuan tersebut menunjukkan area proses yang dapat menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan, khususnya pada pengelolaan masalah, dokumentasi, analisis akar penyebab, pemantauan penyelesaian, dan pencegahan masalah berulang. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pengukuran terstruktur atas kondisi proses pelayanan pelanggan pada domain DSS01–DSS03 dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi serta peningkatan tata kelola TI secara berkelanjutan.

REFERENCES

[1] H. Kusbandono, D. Ariyadi, and T. Lestariningsih, “Ebook - Tata Kelola Teknologi Informasi,” pp. 1–134, 2019.
[2] J. F. Andry *et al.*, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada,” vol. 8, no. 1, pp. 17–22, 2022.
[3] A. Hamzah, *Tata kelola teknologi informasi* , no. C–64. 2010.
[4] C. Adiwiharja, S. Jamu Kuryanti, A. Suryadi, and D. Ayu Ambarsari, “Penilaian Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Domain PO (Plan And Organise),” vol. 10, no. 2, pp. 208–214, 2023, [Online]. Available: http://jurnal.mdp.ac.id
[5] G. B. Thenu and C. Rudianto, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus: PT X),” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 4, pp. 762–767, Oct. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i4.1601.
[6] A. Budiman and Y. F. A. Lubis, “Perbandingan Framework COBIT 2019 dan ITIL 4 dalam Tata Kelola Teknologi Informasi,” *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknik Informatika*, vol. 1, no. 2, pp. 52–57, Jul. 2025, doi: 10.64803/juikti.v1i2.50.
[7] S. Riansyah, M. Iksan Firnando, M. Rizki Wahyudi, and M. Fani Anugrah, “Framework COBIT 2019: Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus pada CV Ifadah Daya Bersama),” 2025.
[8] F. Edi Nugroho Saputro, A. Sri Widagdo, N. Akbar Rizky Putri, F. Kesehatan dan Teknologi, U. Muhammadiyah Klaten, and J. K. Ir Soekarno, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019,” vol. 07, no. 04, 2025, doi: 10.54209/jatilima.v7i04.1793.
[9] S. K. Gouwnalan and A. R. Tanaamah, “Penggunaan Framework Cobit 2019 dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 2, Aug. 2023, doi: 10.28932/jutisi.v9i2.6373.
[10] S. Salimuddin, M. Ula, and N. Nurdin, “ANALISIS KINERJA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA UNIVERSITAS JABAL GHAFUR,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6130.
[11] U. Fitri Afifah *et al.*, “SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Pemetaan Tata Kelola Teknologi Informasi melalui Desain Faktor Framework COBIT 2019 pada Perusahaan Manufaktur X Mapping Information Technology Governance Using the Design Factor Framework COBIT 2019 at Manufacturing Company X.” [Online]. Available: http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id
[12] H. Ikhwan *et al.*, “PENGGUNAAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (Studi Kasus Program Studi Teknik Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh),” *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, p. 136, 2023, doi: 10.22373/cj.v7i2.18847.
[13] R. Ishak and S. Jamu Kuryanti, “Audit Teknologi Informasi Pada Kantor Pelayanan Hukum Dengan Menggunakan Cobit 5.0,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 6, pp. 3088–3092, 2024, doi: 10.36040/jati.v7i6.8760.
[14] O. Bangun *et al.*, “Analisis Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi Pelayanan Publik Berdasarkan Framework COBIT 2019 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan,” 2005, doi: 10.58918/lofian.v5i2.295.
[15] S. J. Kuryanti, C. Adiwihardja, A. Suryadi, and D. A. Ambarsari, “Penerapan Framework COBIT Untuk Peningkatan Tata Kelola Teknologi Informasi,” vol. 4, no. 2, pp. 189–198, 2025.

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1320
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

[16] I. A. A. Padmi, D. P. Githa, and A. A. N. H. Susila, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Rumah Sakit Umum X Menggunakan Framework Cobit 2019," *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 894–901, 2022.

[17] D. P. Utama, A. H. Muhammad, and A. Purwanto, "Audit Manajemen Masalah Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 2019 Domain Dss03," *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 8, no. 3, pp. 839–846, 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i3.3946.

[18] A. Copyright @ Angela Intan, M. R. Setiawan, and I. R. Maengkom, "Studi Literatur terhadap Peran dan Manfaat COBIT 2019 dalam Tata Kelola Teknologi Informasi di Indonesia," *Journal Of Social Science Research*, vol. 3, pp. 1681–1692.

[19] Y. Muchsam and G. Irianto Saputro, "PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ)," 2011.

[20] N. Aeni Hidayah *et al.*, "Positif : Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi PENILAIAN CAPABILITY LEVEL DAN MATURITY LEVEL TATA KELOLA TI PADA PT. ABC DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019".

Copyright © 2026 The **Diah Ayu Ambarsari**, Page 1321
This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License