



Evaluasi Tingkat Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi pada Perpustakaan UNAMA di Kota Jambi Berdasarkan Framework COBIT 2019 (Domain DSS)

Vira Aulia Putri ^{1*}, Amroni ², Dwi Ayu Gusriyanti ³

¹⁻³ Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: viraaulia052@gmail.com ¹, bh36be@gmail.com ², ayumahadi29@gmail.com ³

*Penulis Korespondensi: viraaulia052@gmail.com

Abstract. *The UNAMA Library employs information systems to enhance its academic services. Nevertheless, its administrative framework continues to encounter obstacles, such as inadequate service system support for users, constrained resources allocated for the management and upkeep of the system, an absence of standardized protocols for addressing technical challenges, and insufficient assessment system efficacy. If these issues remain unaddressed, the operational effectiveness of the library information system will be compromised, thereby thwarting the objective of delivering dependable information services. This investigation seeks to illuminate the maturity level of information system governance as delineated by COBIT 2019 within the Decision Support Systems (DSS) domain, specifically focusing on the DSS01 (Manage Operations) and DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) processes. The findings suggest that the degree of information system governance capability the UNAMA Library is situated at the Established Process level (level 3), signifying that the process has undergone implementation; however, it has yet to be comprehensively documented and consistently evaluated. Moreover, a disparity persists between the existing state and the anticipated capability level of the organization, particularly concerning IT operations management, the standardization incident handling, and the documentation of operational procedures. An elucidation of the expected level is articulated, especially in terms of operational standards, incident documentation, and IT infrastructure oversight. Recommendations encompass the formulation of standard operating procedures (SOPs), the enhancement of documentation practices, and periodic assessments grounded in COBIT 2019. These findings are anticipated to assist libraries in augmenting the efficacy of information systems governance and the quality of IT services.*

Keywords: *Capability Level, COBIT 2019, DSS, IT Governance, Library.*

Abstrak, Perpustakaan UNAMA menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan layanan akademiknya. Namun demikian, kerangka kerja administratifnya terus menghadapi kendala, seperti dukungan sistem layanan yang tidak memadai bagi pengguna, keterbatasan sumber daya yang dialokasikan untuk pengelolaan dan pemeliharaan sistem, tidak adanya protokol standar untuk mengatasi tantangan teknis, dan kurangnya efektivitas sistem penilaian. Jika masalah-masalah ini tetap tidak diatasi, efektivitas operasional sistem informasi perpustakaan akan terganggu, sehingga menggagalkan tujuan penyediaan layanan informasi yang dapat diandalkan. Investigasi ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kematangan tata kelola sistem informasi sebagaimana diuraikan oleh COBIT 2019 dalam domain Sistem Pendukung Keputusan (DSS), khususnya berfokus pada proses DSS01 (Mengelola Operasi) dan DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden). Temuan menunjukkan bahwa tingkat kemampuan tata kelola sistem informasi Perpustakaan UNAMA berada pada tingkat Proses yang Terstruktur (tingkat 3), yang menandakan bahwa proses tersebut telah diimplementasikan; namun, belum didokumentasikan secara komprehensif dan dievaluasi secara konsisten. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara kondisi saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan dari organisasi, khususnya terkait manajemen operasional TI, standarisasi penanganan insiden, dan dokumentasi prosedur operasional. Penjelasan mengenai tingkat yang diharapkan diuraikan, terutama dalam hal standar operasional, dokumentasi insiden, dan pengawasan infrastruktur TI. Rekomendasi mencakup penyusunan prosedur operasi standar (SOP), peningkatan praktik dokumentasi, dan penilaian berkala berdasarkan COBIT 2019. Temuan ini diharapkan dapat membantu perpustakaan dalam meningkatkan efektivitas tata kelola sistem informasi dan kualitas layanan TI.

Kata kunci : *Capability Level, COBIT 2019, DSS, Perpustakaan, Tata Kelola TI.*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung sangat cepat pada masa sekarang telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, salah satunya pada bidang pendidikan. Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi dituntut untuk mampu mengadopsi serta memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal dalam mendukung pelaksanaan kegiatan akademik, proses administrasi, dan penyediaan layanan kepada mahasiswa. Pengelolaan sistem informasi yang dilakukan secara terencana dan terintegrasi dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, efektivitas proses, serta mutu layanan yang diberikan, sehingga kebutuhan para pengguna sistem dapat terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, penerapan tata kelola teknologi informasi yang baik menjadi kebutuhan penting bagi perguruan tinggi agar pencapaian tujuan organisasi dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

Perpustakaan sebagai salah satu unit pendukung utama dalam lingkungan perguruan tinggi juga memiliki peran strategis dalam pemanfaatan teknologi informasi. Peran perpustakaan tidak lagi hanya sebatas tempat penyimpanan dan penyediaan bahan pustaka, tetapi juga sebagai pusat pengelolaan informasi, pengolahan data akademik, serta penyedia layanan informasi yang menunjang kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan era digital, perpustakaan dituntut untuk menyediakan sistem informasi yang mudah diakses, memiliki kecepatan layanan yang baik, menjamin keamanan data, serta mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen. Pengelolaan sistem informasi perpustakaan yang dilakukan secara optimal diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung pencapaian visi dan misi perguruan tinggi.

Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) merupakan institusi pendidikan tinggi yang terbentuk dari penggabungan dua perguruan tinggi sebelumnya, yaitu STIKOM Dinamika Bangsa dan AKAKOM Stephen Jambi, yang telah memiliki pengalaman dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, khususnya di bidang teknologi informasi. Penggabungan kedua institusi tersebut didasarkan pada kesamaan visi dan tujuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia di Provinsi Jambi. Proses penggabungan ini secara resmi ditetapkan melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81/M/2020 yang diterbitkan pada tanggal 23 Januari 2020. Sejak ditetapkannya keputusan tersebut, UNAMA secara resmi beroperasi sebagai universitas yang menyelenggarakan pendidikan tinggi pada berbagai jenjang pendidikan, mulai dari Diploma, Sarjana, hingga Magister. Hingga saat ini, UNAMA terus berupaya menjadi

perguruan tinggi yang unggul dengan fokus pada pengembangan bidang teknologi informasi, manajemen, dan kewirausahaan guna mendukung kemajuan pendidikan dan pembangunan daerah.

Salah satu unit penting yang mendukung kegiatan akademik di UNAMA adalah Perpustakaan UNAMA, yang berfungsi sebagai pusat informasi dan sumber belajar bagi seluruh civitas akademika. Dalam menjalankan fungsinya, Perpustakaan UNAMA telah menerapkan sistem informasi berbasis digital untuk menunjang layanan peminjaman koleksi, pencarian informasi, serta pengelolaan data dan koleksi perpustakaan. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses kerja dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, sekaligus mendukung penerapan tata kelola teknologi informasi yang baik di lingkungan universitas.

Meskipun demikian, dalam penerapannya, sistem informasi perpustakaan masih menghadapi berbagai permasalahan. Kendala yang sering ditemukan antara lain belum optimalnya dukungan layanan sistem kepada pengguna, keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem, belum tersedianya standar prosedur operasional yang jelas dalam penanganan permasalahan teknis, serta kurangnya kegiatan evaluasi terhadap kinerja sistem yang digunakan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan perpustakaan, rendahnya tingkat kepuasan pengguna, serta meningkatnya risiko terhadap keamanan data. Apabila permasalahan tersebut tidak segera ditangani, maka sistem informasi perpustakaan berpotensi tidak dapat berfungsi secara efektif dalam menyediakan layanan informasi yang andal.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pengelolaan sistem informasi perpustakaan. Salah satu framework yang banyak digunakan secara luas dan diakui secara internasional adalah COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology). COBIT 2019 sebagai versi terbaru menyediakan seperangkat prinsip, praktik, serta model tingkat kematangan yang dapat membantu organisasi dalam menerapkan tata kelola dan manajemen teknologi informasi secara efektif. COBIT 2019 terdiri dari beberapa domain, salah satunya adalah domain DSS (Deliver, Service, and Support) yang berfokus pada aspek penyampaian layanan, dukungan kepada pengguna, serta pengelolaan keamanan operasional sistem.

Dalam penelitian ini, evaluasi difokuskan pada domain DSS, khususnya pada proses DSS01 (Managed Operations) yang berkaitan dengan pengelolaan aktivitas operasional sistem informasi perpustakaan, seperti pengelolaan server, basis data, serta pengaturan jadwal

pencadangan data. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada proses DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) yang berhubungan dengan pengelolaan permintaan layanan dari pengguna, baik mahasiswa maupun dosen, serta penanganan insiden atau gangguan yang terjadi pada sistem informasi perpustakaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Evaluasi

Evaluasi adalah proses penilaian di mana orang mencoba memberikan nilai atau harga tertentu pada suatu objek atau peristiwa.. Penilaian didasarkan pada interpretasi observasi, tes kinerja, atau data apa pun, baik yang diukur secara langsung maupun yang disimpulkan”. Dalam setiap kegiatan penelitian atau pelaksanaan program, diperlukan suatu mekanisme untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh informasi tersebut adalah melalui proses evaluasi.

Tata Kelola

Tatakelola (governance) didefinisikan sebagai suatu bentuk atau proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola problem yang dihadapi oleh masyarakat atau bangsa dengan melibatkan semua sektor antara lain: sektor publik, sektor privat (swasta), dan sektor ketiga yaitu *civil society*. tata kelola bukan hanya tentang bagaimana pemerintah menjalankan bisnis di lingkupnya sendiri, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat sipil untuk mendorong dan memfasilitasi partisipasi masyarakat, tidak hanya dalam penyediaan layanan, tetapi juga dalam formulasi, implementasi, evaluasi, dan pemantauan kinerja pemerintah.

Sistem Informasi

Sistem informasi memainkan peranan penting didalam berbagai bidang, seperti bisnis, Pendidikan, pemerintahan, kesehatan dan lain sebagainya. Didalam membantu organisasi agar menjadi lebih efisien dan efektif dalam mempergunakan informasi dalam mencapai tujuannya. Sistem Informasi adalah kumpulan dari sebuah proses, prosedur serta yang telah koordinasi dalam melakukan pengumpulan, memproses, menyimpan, mengambil, melakukan analisis serta pula menyampaikan informasi dalam membantu dalam pengambilan keputusan, memecahkan masalah serta pula dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Perpustakaan

Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pendidikan, informasi, penelitian, rekreasi, serta sosial dan budaya yang berperan dalam menyediakan, mengelola, dan menyebarkan berbagai sumber informasi guna mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan, sekaligus menumbuhkan minat baca, literasi, dan interaksi sosial masyarakat yang berbudaya serta berdaya saing tinggi.

Framework Tata Kelola Sistem Informasi

Kerangka kerja tata kelola TI (IT Governance) adalah sistem formal yang memberikan struktur untuk menyelaraskan strategi TI dengan strategi bisnis, serta memastikan investasi TI memberikan nilai, mengelola risiko, dan memenuhi kepatuhan. Kerangka kerja ini menetapkan proses, struktur, dan kebijakan yang memandu operasi TI suatu organisasi.

Cobit 2019

COBIT 2019 merupakan evolusi dari COBIT 5, yang telah disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan menunjukkan fleksibilitas dengan fokus pada area praktis yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pemilihan tujuan (proses) dilakukan agar sesuai dengan strategi dan tujuan bisnis perusahaan. Panduan desain sistem pengelolaan teknologi informasi digunakan untuk mengidentifikasi proses kunci yang perlu dievaluasi. Dalam mengukur tingkat kapabilitas, COBIT 2019 menggunakan capability model, yang berbeda dari COBIT 5 yang menggunakan 15 capability assessments. Meskipun begitu, aspek tata kelola (governance) dan manajemen (management) tetap sama antara COBIT 2019 dan COBIT 5.

Diagram Raci Chart Cobit 2019

Didalam COBIT 2019 terdapat diagram RACI yang merepresentasikan matriks dari semua aktivitas atau suatu tanggung jawab dalam menentukan peran dari setiap orang atau setiap proses dalam suatu organisasi atau Perusahaan.

Skala Guttman

Skala Guttman adalah jenis skala kumulatif yang sering digunakan dalam kuisioner untuk mengukur satu dimensi dari variabel yang bersifat multidimensi. Dengan sifatnya yang tegas, skala ini cocok Digunakan untuk mendapatkan jawaban yang tegas (ya atau tidak) terhadap suatu masalah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola sistem informasi pada Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA). Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *framework* COBIT

2019, khususnya pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) yang berfokus pada aspek operasional layanan dan dukungan sistem informasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem informasi Perpustakaan UNAMA. Penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu responden yang memiliki peran dan tanggung jawab langsung terhadap sistem informasi perpustakaan. Responden penelitian ditentukan berdasarkan RACI Chart pada framework COBIT 2019, sehingga hanya pihak yang relevan dan kompeten yang dilibatkan dalam proses pengumpulan data.

Tabel 1 Keterangan Diagram RACI.

Singkatan RACI	Penjelasan RACI
Responsible	Orang yang melaksanakan aktivitas atau kegiatan didalam proses.
Accountable	Orang yang bertanggung jawab dan mengambil Keputusan atas aktivitas.
Consulted	Orang yang memberikan saran melalui komunikasi dua arah.
Informed	Orang yang mendapatkan informasi hasil atau Tindakan yang diambil.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, Observasi, dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata pengelolaan dan operasional sistem informasi perpustakaan. Wawancara, dilakukan kepada pihak pengelola sistem informasi untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait proses tata kelola dan kendala yang dihadapi. Kuesioner, digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola sistem informasi berdasarkan proses COBIT 2019 domain DSS01 dan DSS02. Kuesioner disusun menggunakan skala Guttman dengan pilihan jawaban ya atau tidak.

Analisis data dilakukan dengan memetakan hasil kuesioner dan data pendukung ke dalam tingkat kapabilitas proses COBIT 2019. Nilai kapabilitas dihitung berdasarkan tingkat pencapaian setiap proses DSS yang kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh tingkat kematangan tata kelola sistem informasi secara keseluruhan. Hasil analisis dibandingkan dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan untuk mengidentifikasi gap serta menyusun rekomendasi perbaikan.

a. Rumus Menghitung Rata-Rata Konversi:

$$RK = \frac{nK}{\sum \rho_i}$$

Keterangan :

RK : Rata-Rata Konversi

N_k : Nilai Konversi di setiap pertanyaan

$\sum p_i$: Keseluruhan Pertanyaan

b. Rumus Menghitung Normalisasi:

$$N = \frac{\sum RK_i}{\sum RK_a}$$

Keterangan :

N : Normalisasi

$\sum R_{ki}$: Jumlah Seluruh Rata-Rata Konversi Per Level 1-5

$\sum R_{ka}$: Jumlah Rata-Rata Konversi Seluruh

c. Rumus Menghitung Normalisasi Level

$$NL = N \times L$$

Keterangan:

NL : Normalisasi Level

N : Normalisasi dari hasil rata-rata konversi jawaban responden

L : Level pada setiap proses domain yang terdiri dari level 1-5

Model penelitian yang digunakan mengacu pada framework COBIT 2019 domain DSS, dengan fokus pada, DSS01 (*Managed Operations*), yang menggambarkan pengelolaan operasional sistem informasi perpustakaan, termasuk pengelolaan infrastruktur, database, dan pencadangan data. DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*), yang menggambarkan pengelolaan permintaan layanan pengguna dan penanganan insiden sistem informasi. Model penelitian ini digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola sistem informasi Perpustakaan UNAMA serta dalam merumuskan rekomendasi peningkatan tata kelola yang berkelanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil evaluasi tata kelola sistem informasi pada Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) berdasarkan framework COBIT 2019 pada domain DSS01 dan DSS02. Hasil diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis untuk menentukan tingkat kapabilitas serta kesenjangan yang ada. Pembahasan disajikan untuk menjelaskan kondisi tata kelola sistem informasi yang telah berjalan.

Metode Dan Pelaksanaan Penelitian

1. Proses Pengumpulan Data, Waktu, dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Kota Jambi. Pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu Oktober–Desember 2025]. Data penelitian diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem informasi perpustakaan. Penentuan responden dilakukan berdasarkan RACI Chart COBIT 2019, sehingga responden yang dipilih merupakan pihak yang memiliki peran dan tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan sistem informasi perpustakaan. Kuesioner disusun mengacu pada proses DSS01 dan DSS02 dengan menggunakan skala Guttman, sehingga hasil pengukuran dapat menggambarkan tingkat kapabilitas tata kelola sistem informasi secara objektif. Hasil Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi

Hasil Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi

1. Hasil Evaluasi Proses DSS01 (Managed Operations)

Proses DSS01 berfokus pada pengelolaan kegiatan operasional sistem informasi perpustakaan, meliputi pengelolaan server, database, serta mekanisme pencadangan data. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dan data pendukung, diperoleh bahwa tingkat kapabilitas proses DSS01 berada pada level 3 (*Established Process*).

a) Interpretasi Hasil DSS01

Practice	Respondent	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Capability Level
DSS01	R1	0	0	0.66667	0	0	2	3
	R2	0	0	0.66667	1	0	2	3.66667
	R3	0	0.16667	0.33333	0.5	0.66667	1	2.66667
	R4	0	0.16667	0.33333	0.5	0.66667	1	2.66667
Capability Level Rata - rata								3

Gambar 1 Hasil Perhitungan *Capability Level* DSS01.

Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan operasional sistem informasi di Perpustakaan UNAMA telah dijalankan dan terdokumentasi. Namun, proses monitoring dan pengukuran kinerja operasional belum dilakukan secara konsisten dan terstandarisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem telah berjalan dengan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam aspek pengendalian dan evaluasi berkelanjutan.

2. Hasil Evaluasi Proses DSS02 (Manage Service Requests and Incidents)

Proses DSS02 berfokus pada pengelolaan permintaan layanan pengguna serta penanganan insiden atau gangguan sistem informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas proses DSS02 juga berada pada level 3 (*Established Process*).

a) Interpretasi Hasil DSS02

Practice	Responder	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Capability Level
DSS02	R1	0	0	0	0	1.33333	1.66667	3
	R2	0	0	0	0	1.33333	0.66667	3
	R3	0	0.16667	0.33333	0.5	0.66667	0.83333	2.5
	R4	0	0.2	0.4	0	0.8	1	2.4
	Capability Level Rata - rata							3

Gambar 2 Hasil Perhitungan *Capability Level* DSS02.

Hasil ini mengindikasikan bahwa Perpustakaan UNAMA telah melaksanakan penanganan permintaan layanan dan insiden sistem, namun belum sepenuhnya didukung oleh standar operasional prosedur yang terdokumentasi dengan baik. Selain itu, pencatatan dan evaluasi insiden belum dilakukan secara terukur sehingga berpotensi memengaruhi konsistensi kualitas layanan kepada pengguna.

Analisis Keterkaitan Hasil dengan Konsep Dasar COBIT 2019**1. Kesesuaian Tingkat Kapabilitas dengan Model COBIT 2019**

Berdasarkan konsep COBIT 2019, level 3 (*Established Process*) menunjukkan bahwa proses telah diterapkan dan dijalankan sesuai tujuan, tetapi belum sepenuhnya dikendalikan dan diukur secara konsisten. Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep tersebut, karena proses DSS01 dan DSS02 di Perpustakaan UNAMA telah berjalan, namun belum mencapai tingkat kapabilitas level 4 (*Predictable Process*).

Proses	Praktik						Rata-rata
	Delivery Support System						
DSS01	3	3	3	3	3	3	3
DSS02	3	3	3	3	3	3	3

Gambar 3 Hasil *Capability Level* Praktik Domain DSS COBIT 2019.**Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil perhitungan *capability level*, tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*), nilai *capability level* yang diharapkan (*expected capability level*) serta nilai *capability level* maksimum yang di capai di Perpustakaan UNAMA dalam mengelola Sistem Informasi Perpustakaan yang telah di hitungkan dan mendapatkan hasil dibawah ini :

DSS	Nama Proses	Current Capability Level	Expected Capability Level	Maximum Capability Level
DSS01	Manage Operations (Mengelola Operasional Layanan)	3	4	5
DSS02	Manage Service Requests and Incidents (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)	3	4	5
Total / Rata-rata		3	4	5

Gambar 4 *Capability Rating.*

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan framework COBIT 2019 pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS), dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan tata kelola sistem informasi pada Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) berada pada level 3 (*Established Process*). Hasil ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan operasional sistem serta penanganan permintaan layanan dan insiden telah diterapkan dan berjalan, namun belum sepenuhnya didukung oleh pengukuran kinerja dan pengendalian yang konsisten. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kematangan tata kelola sistem informasi perpustakaan telah tercapai dan memberikan gambaran kondisi tata kelola yang ada saat ini.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pengelola Perpustakaan UNAMA meningkatkan tata kelola sistem informasi melalui penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur yang lebih terstruktur, peningkatan dokumentasi proses, serta penerapan monitoring dan evaluasi kinerja sistem secara berkala guna mencapai tingkat kapabilitas yang lebih tinggi. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup evaluasi yang hanya berfokus pada domain DSS01 dan DSS02, sehingga hasil penelitian belum menggambarkan keseluruhan tata kelola teknologi informasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji domain COBIT 2019 lainnya serta melibatkan lebih banyak proses dan responden agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA), khususnya Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa, atas kesempatan dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data, wawancara, serta pengisian kuesioner. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berperan dalam kelancaran penelitian ini hingga

dapat diselesaikan dengan baik. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan tata kelola sistem informasi, terutama di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- A. G. Yuda, D. T. Savra, F. R. Halim, M. R. Pratama, N. S. Tama, and M. Megawati, "Audit Tata Kelola Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Kuliah Kerja Nyata Sistem Menggunakan COBIT 2019," *J. Test. Dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 10-17, Jan. 2024, doi: 10.55583/jtisi.v2i1.774.
<https://doi.org/10.55583/jtisi.v2i1.774>
- A. Karim et al., *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang, 2020.
- A. M. Syuhada, "Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi," *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, vol. 6, no. 1, p. 30, Jan. 2021, doi: 10.36418/syntax-literate.v6i1.2082.
<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i1.2082>
- A. Silalahi, Annisa Maharani, Deli Kartika Abrianisyah, and Elvan Dito Siregar, "Audit Sistem Informasi Bebas Pustaka Menggunakan Framework Cobit-5 Domain DSS01 dan DSS02," *J. Komput. Teknol. Inf. Dan Sist. Inf. JUKTISI*, vol. 3, no. 2, pp. 804-812, Sep. 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i2.174.
<https://doi.org/10.62712/juktisi.v3i2.174>
- C. Abdelilah, A. Souad, K. El Guemmat, and K. Mansouri, "Evaluating IT Governance in the DSS Domain (Delivery, Service, and Support) through COBIT 5 Framework at a Moroccan University," in *2024 4th International Conference on Innovative Research in Applied Science, Engineering and Technology (IRASET)*, FEZ, Morocco: IEEE, May 2024, pp. 1–5, doi: 10.1109/IRASET60544.2024.10548341.
<https://doi.org/10.1109/IRASET60544.2024.10548341>
- H. Akbar and R. Saputra, "EVALUASI KINERJA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP TOOLS INTERNAL FRAMEWORK COBIT 2019," *Sebatik*, vol. 27, no. 2, Dec. 2023, doi: 10.46984/sebatik.v27i2.2336.
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i2.2336>
- I. Handayani, E. Febriyanto, and C. Y. Kristanti, "PERAN PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PEMBELAJARAN ILEARNING PLUS DI UNIVERSITAS RAHARJA," *J. Pendidik. Teknol. Dan Kejur.*, vol. 16, no. 2, p. 181, Jul. 2019, doi: 10.23887/jptk-undiksha.v16i2.17859.
<https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v16i2.17859>
- M. Brian Hardjadinata and J. Wiratama, "Capability Assessment of IT Governance Using the 2019 COBIT Framework for the IT Business Consultant Industry," *Int. J. Sci. Technol. Manag.*, vol. 4, no. 4, pp. 1034-1039, Jul. 2023, doi: 10.46729/ijstm.v4i4.902.
<https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i4.902>

- M. N. Amalia, F. Akbar, I. Risdiani, A. Islaha, and N. Srilena, "Audit Sistem Informasi pada Perpustakaan ARS University Menggunakan Framework COBIT 5," *J. Sains Dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 139-147, Dec. 2020, doi: 10.34128/jsi.v6i2.226. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i2.226>
- M. Wilson, S. Bathia, L. Morell, P. Gochyyev, B. W. Koo, and R. Smith, "Seeking a better balance between efficiency and interpretability: Comparing the likert response format with the Guttman response format.," *Psychol. Methods*, vol. 28, no. 6, pp. 1358-1373, Dec. 2023, doi: 10.1037/met0000462. <https://doi.org/10.1037/met0000462>
- R. L. Baskerville, R. M. Davison, M. Kaul, J. Malaurent, and L. H. Wong, "Information systems as a nexus of information technology systems: A new view of information systems practice," *J. Inf. Technol.*, vol. 37, no. 4, pp. 387-406, Dec. 2022, doi: 10.1177/02683962221108757. <https://doi.org/10.1177/02683962221108757>
- S. Acharya, "Governance: An Analytical and Conceptual Synthesis," *PAAN J.*, vol. 30, no. 1, pp. 1753-1759, May 2024, doi: 10.3126/paanj.v30i1.66102. <https://doi.org/10.3126/paanj.v30i1.66102>
- S. Djoukhrab, "The evaluation: its concept and objectives," *Linguist. Issues J.*, vol. 1, no. 2, pp. 15-22, Jul. 2023, doi: 10.61850/lij.v1i2.103. <https://doi.org/10.61850/lij.v1i2.103>
- S. Subhan, "GOVERNANCE: PERUBAHAN PARADIGMA PADA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN," *SOSFILKOM J. Sos. Filsafat Dan Komun.*, vol. 13, no. 01, pp. 33-47, Jun. 2019, doi: 10.32534/jsfk.v13i01.1456. <https://doi.org/10.32534/jsfk.v13i01.1456>
- S. Wahyuni and M. Sukri, "Analisis Fungsi Perpustakaan dalam Pendidikan di Indonesia," *VISA J. Vis. Ideas*, vol. 3, no. 3, pp. 1084-1001, Dec. 2023, doi: 10.47467/visa.v3i3.5670. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i3.5670>
- Salbiah Salbiah and Muhammad Irwan Padli Nasution, "ANALYSIS OF DATA PROCESSING IN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS," *J. Ilm. Ekon. DAN Manaj.*, vol. 2, no. 12, pp. 01-12, Dec. 2024, doi: 10.61722/jiem.v2i11.3017. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i11.3017>