

## EVALUASI TATA KELOLA LAYANAN AKADEMIK DIGITAL UNISBANK: COBIT 2019 DOMAIN APO07 DSS02

Sutan Cahaqiya<sup>1</sup>, Agus Prasetyo Utomo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi Unisbank Semarang, Jawa Tengah

<sup>2</sup> Sistem Informasi Unisbank Semarang, Jawa Tengah

<sup>1</sup> [sutancahaqiya0004@mhs.unisbank.ac.id](mailto:sutancahaqiya0004@mhs.unisbank.ac.id), <sup>2</sup> [mustagus@edu.unisbank.ac.id](mailto:mustagus@edu.unisbank.ac.id)

### ABSTRAK

Layanan akademik digital di Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang masih menghadapi kendala tingginya frekuensi gangguan, sehingga memerlukan evaluasi tata kelola TI yang sistematis. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kapabilitas domain APO07 (*Managed Human Resources*) dan DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*) menggunakan COBIT 2019. Metode deskriptif kuantitatif diterapkan melalui kuesioner berbasis *Process Assessment Model* (PAM) kepada 43 responden. Penentuan level kapabilitas didasarkan pada adaptasi nilai rata-rata persepsi responden terhadap atribut proses, yang merepresentasikan evaluasi berbasis kuesioner dan bukan audit evidensi formal. Hasil menunjukkan APO07 dan DSS02 mencapai Level 3 (*Established*) dengan skor rata-rata 3,80 dan 3,82, serta *gap* masing-masing 0,20 dan 0,18 menuju target Level 4. Kelemahan utama teridentifikasi pada manajemen beban kerja (APO07.05) dan klasifikasi insiden (DSS02.01). Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengelolaan berbasis data melalui pengukuran kinerja kuantitatif seperti MTTR dan otomasi tiket untuk mencapai stabilitas layanan yang lebih prediktif.

**Kata kunci :** APO07, COBIT 2019, DSS02, layanan akademik digital, tata kelola TI

### ABSTRACT

Digital academic services at Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang still face obstacles regarding the high frequency of service disruptions, necessitating a systematic evaluation of IT governance. This study aims to evaluate the capability levels of the APO07 (*Managed Human Resources*) and DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*) domains using COBIT 2019. A quantitative descriptive method was employed using a *Process Assessment Model* (PAM)-based questionnaire administered to 43 respondents. The determination of capability levels is based on the adaptation of mean scores of respondent perceptions regarding process attributes, representing a questionnaire-based evaluation rather than a formal evidence audit. The results indicate that APO07 and DSS02 achieved Level 3 (*Established*) with average scores of 3.80 and 3.82, and gaps of 0.20 and 0.18, respectively, towards the Level 4 target. The main weaknesses were identified in workload management (APO07.05) and incident classification (DSS02.01). This study recommends improving data-driven management through quantitative performance measurements such as MTTR and ticket automation to achieve more predictable service stability.

**Keywords:** APO07, COBIT 2019, DSS02, digital academic services, IT governance

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan strategis bagi perguruan tinggi di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, efektivitas pengelolaan institusi, serta daya saing di era Revolusi Industri 4.0 [1]. Implementasi layanan akademik digital seperti Sistem Informasi Akademik (SIKAD), *Learning Management System* (LMS), dan layanan *helpdesk* menuntut tata kelola Teknologi Informasi (TI) yang efektif, terukur, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan. Tata kelola TI yang baik berperan memastikan bahwa investasi TI memberikan nilai optimal, mendukung strategi institusi, memitigasi risiko, serta menjamin kontinuitas layanan pendidikan [2][3].

Namun demikian, implementasi layanan akademik digital tidak terlepas dari berbagai kendala teknis dan manajerial. Observasi awal pada Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna masih mengalami gangguan layanan berulang pada sistem penting seperti *Smart Campus*, *E-Learning*, dan infrastruktur jaringan. Akan tetapi, validasi berbasis data operasional historis seperti rekapitulasi tiket insiden, tren downtime, maupun rata-rata waktu penyelesaian (MTTR) belum dapat dilakukan karena pencatatan insiden belum terkelola secara terpusat dan terstandarisasi. Ketiadaan data dasar kuantitatif ini secara eksplisit diidentifikasi sebagai kesenjangan (*gap*) utama pada praktik domain DSS02 saat ini, yang menghambat institusi untuk memenuhi syarat pengukuran kinerja yang presisi. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi tata kelola TI secara sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan dan stabilitas sistem [4].

Kerangka kerja COBIT 2019 merupakan pendekatan evaluasi yang relevan karena menyediakan mekanisme terstruktur untuk mengukur tingkat kapabilitas proses tata kelola TI [5][6]. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa domain APO07 (*Managed Human Resources*) dan DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*) merupakan area kritis dalam peningkatan kinerja layanan akademik digital [2][7]. Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi bahwa masih terdapat kelemahan dalam pengelolaan kompetensi SDM TI, perencanaan beban kerja, serta klasifikasi awal insiden yang berdampak pada responsibilitas layanan [8][9].

Meskipun penelitian terkait evaluasi tata kelola TI menggunakan COBIT 2019 telah banyak dilakukan di berbagai institusi, mayoritas studi berfokus pada sektor pemerintahan dan perguruan tinggi negeri, sementara penelitian pada perguruan tinggi swasta masih terbatas [10][11]. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu hanya mengevaluasi satu domain atau satu aspek proses layanan secara terpisah, sehingga belum mengintegrasikan analisis antara kapasitas SDM dan efektivitas penanganan insiden layanan. Padahal kondisi sumber daya, struktur organisasi, dan kapasitas operasional pada PTS sering kali berbeda secara signifikan dengan perguruan tinggi negeri, sehingga memerlukan pendekatan evaluasi yang lebih kontekstual [12].

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengintegrasikan evaluasi domain APO07 dan DSS02 secara simultan dalam memetakan tingkat kapabilitas tata kelola TI pada layanan akademik digital UNISBANK melalui analisis kesenjangan (*gap analysis*). Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis dalam penyusunan strategi peningkatan tata kelola

TI berbasis data untuk mencapai target kapabilitas Level 4 (*Predictable*), serta memberikan kontribusi akademik dalam memperkuat literatur penerapan COBIT 2019 pada institusi pendidikan tinggi, khususnya perguruan tinggi swasta di Indonesia.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif evaluatif dengan metode kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan mendeskripsikan kondisi tata kelola TI pada layanan akademik digital, tetapi juga mengevaluasi tingkat kapabilitas proses TI menggunakan model penilaian berbasis standar COBIT 2019 melalui perhitungan *capability level*.

### 2.1. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN

Objek penelitian adalah layanan akademik digital di Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang yang meliputi Sistem Informasi Akademik (SIKAD), *Learning Management System* (LMS), dan layanan *helpdesk*. Subjek penelitian terdiri dari pengguna layanan, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria memiliki pengalaman menggunakan layanan digital kampus minimal tiga bulan. Sebanyak 50 kuesioner disebarkan dan 43 respons terverifikasi digunakan sebagai data pengolahan karena memenuhi syarat kelayakan data. Profil demografi responden disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Profil Demografi Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Peran Pengguna	Mahasiswa	35	81,4%
	Dosen	7	16,3%
	Tenaga Kependidikan / Staf TI	1	2,3%
Lama Bergabung	> 3 Tahun	24	55,8%
	1-3 Tahun	17	39,5%
	< 1 Tahun	2	4,7%
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>

Selain karakteristik demografis, sebagian besar responden juga memiliki pengalaman langsung menghadapi insiden layanan TI dengan frekuensi cukup sering hingga sering, sehingga penilaian pada domain DSS02 merefleksikan pengalaman nyata pengguna terhadap penanganan permintaan dan insiden layanan akademik digital.

Mengingat responden adalah pengguna akhir, penilaian pada domain APO07 dalam penelitian ini hanya fokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas respons dan ketersediaan staf teknis dan tidak bertujuan sebagai audit formal terhadap prosedur internal manajemen SDM TI.

### 2.2. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis *Process Assessment Model* (PAM) COBIT 2019. Untuk memastikan transparansi pengukuran, struktur sub-proses dan jumlah indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Pemetaan Sub-proses & Indikator

Domain	Kode	Sub-Proses	Jumlah Item
APO07	APO07.01	<i>Acquire and maintain adequate staffing</i>	3
	APO07.02	<i>Identify key IT personnel</i>	2
	APO07.03	<i>Maintain the skills and competencies</i>	3
	APO07.04	<i>Assess and recognize and reward</i>	4
	APO07.05	<i>Plan and track usage of HR</i>	3
	APO07.06	<i>Manage contract staff</i>	3
DSS02	DSS02.01	<i>Define incident schemes</i>	2
	DSS02.02	<i>Record and prioritize incidents</i>	3
	DSS02.03	<i>Verify, approve and fulfill requests</i>	4
	DSS02.04	<i>Investigate and diagnose incidents</i>	2
	DSS02.05	<i>Resolve and recover from incidents</i>	4
	DSS02.06	<i>Close service requests and incidents</i>	3
	DSS02.07	<i>Track status and produce reports</i>	3

### 2.3. MEKANISME PENENTUAN LEVEL KAPABILITAS

Setiap butir pernyataan dinilai menggunakan skala tingkat pencapaian proses (*Process Attribute Rating*) menurut COBIT 2019. Agregasi nilai dilakukan dengan langkah berikut:

1. Agregasi Nilai  
Nilai rata-rata (*mean*) dihitung dari seluruh responden untuk setiap sub-proses.
2. Transformasi Indeks  
Nilai rata-rata dikonversi ke dalam persentase pencapaian.
3. Penetapan Level  
Hasil persentase dipetakan ke dalam kategori rating COBIT 2019 yaitu, 0–15% (*Not Achieved*), 15–50% (*Partially Achieved*), 50–85% (*Largely Achieved*), dan 85–100% (*Fully Achieved*) [5].

Penetapan tingkat kapabilitas dilakukan secara berjenjang (*sequential*), di mana suatu level dinyatakan tercapai apabila tingkat pencapaian pada level tersebut memenuhi kriteria minimal *Largely Achieved*, serta seluruh level di bawahnya telah terpenuhi secara berurutan sesuai prinsip COBIT 2019 PAM.

### 2.4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Validitas instrumen diuji menggunakan *Pearson Product Moment*, dengan batas minimal validitas  $r_{tabel} = 0,301$  pada taraf signifikansi 5% [13]. Seluruh item pada domain APO07 dan DSS02 memenuhi kriteria validitas karena nilai korelasi berada pada rentang 0,564–0,901 dan 0,607–0,869. Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan hasil nilai 0,948 (APO07) dan 0,964 (DSS02) sehingga instrumen dinyatakan sangat reliabel karena berada di atas batas minimum 0,70 [14].

### 2.5. TEKNIK ANALISIS DATA DAN PROSEDUR

Analisis data dilakukan secara kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI saat ini (*As-*

*Is*) dan (*To-Be*). Perhitungan dilakukan menggunakan persamaan berikut :

1. Perhitungan Rata-Rata (*Mean Score*)  
Nilai kapabilitas setiap sub-proses akan dihitung berdasarkan rata-rata jawaban responden:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (1)$$

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata untuk sub-proses.

$x_i$  = Skor jawaban responden ke-*i* pada indikator terkait.

$n$  = Jumlah total responden (43 orang).

2. Perhitungan Standar Deviasi  
Untuk mengukur variasi jawaban responden, digunakan rumus Standar Deviasi:

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad (2)$$

$s$  = Standar Deviasi (Simpangan Baku).

$x_i$  = Nilai rata-rata jawaban responden ke-*i* pada sub-proses terkait.

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata (*Mean Score*) grup dari seluruh responden.

$n$  = Jumlah total responden (43 orang).

3. Konversi Level Kapabilitas  
Nilai rata-rata dikonversi ke dalam persentase pencapaian (*rating achievement*) berdasarkan skala COBIT 2019 (0-100%):

$$\text{Achievement}(\%) = \frac{\bar{x}_{total}}{\text{Skala Maksimum}} \times 100\% \quad (3)$$

$\bar{x}_{total}$  = Nilai rata-rata jawaban responden pada sub-proses.

*Skala Maksimum* = Nilai tertinggi dalam skala pengukuran (5).

Hasil persentase kemudian dikategorikan berdasarkan skala *rating* COBIT 2019, yaitu:

- a. N (*Not Achieved*) = 0-15%
- b. P (*Partially Achieved*) = 15-50%
- c. L (*Largely Achieved*) = 50-85%
- d. F (*Fully Achieved*) = 85-100%

Proses dinyatakan mencapai level tertentu jika sudah berada pada kategori L (*Largely Achieved*, 50-85%) atau F (*Fully Achieved*, >85%).

4. Analisis Kesenjangan (*GAP*)

Untuk mengetahui sejauh mana kondisi saat ini mendekati target tersebut, dilakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) menggunakan rumus berikut:

$$GAP = \text{Current Level} - \text{Target Level} \quad (4)$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. HASIL PENELITIAN

Evaluasi tingkat kapabilitas secara menyeluruh menunjukkan bahwa kedua domain berada pada Level 3 (*Established Process*) dengan nilai rata-rata 3,80 untuk APO07 dan 3,82 untuk DSS02. *Gap analysis* menunjukkan kesenjangan sebesar 0,20 dan 0,18 dari target Level 4 (*Predictable*), yang mengindikasikan bahwa prosedur pengelolaan layanan telah berjalan terstandarisasi dan terdokumentasi, tetapi belum sepenuhnya dikelola melalui pendekatan pengukuran kuantitatif berbasis data. Rincian analisis skor rata-rata, standar

deviasi, dan *gap* per sub-proses disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

**Tabel 3.** Analisis Kapabilitas Domain APO07

Kode	Sub-Proses	Me an	Std. Devi asi	Gap (Targe t 4.00)	Kate gori
APO0 7.01	<i>Adequat e staffing</i>	3,7 4	0,75	-0,26	<i>Larg ely Achi eved</i>
APO0 7.02	<i>Key personn el</i>	3,8 5	0,68	-0,15	<i>Fully Achi eved</i>
APO0 7.03	<i>Skills &amp; compet encies</i>	3,7 6	0,78	-0,24	<i>Larg ely Achi eved</i>
APO0 7.04	<i>Assess &amp; reward</i>	3,8 7	0,71	-0,13	<i>Fully Achi eved</i>
APO0 7.05	<i>Workloa d</i>	3,6 8	0,85	-0,32	<i>Larg ely Achi eved</i>
APO0 7.06	<i>Contrac t staff</i>	3,9 3	0,67	-0,07	<i>Fully Achi eved</i>
<b>Rata- rata</b>	<b>APO07</b>	<b>3,8 0</b>	<b>0,74</b>	<b>-0,20</b>	<b>Leve l 3</b>

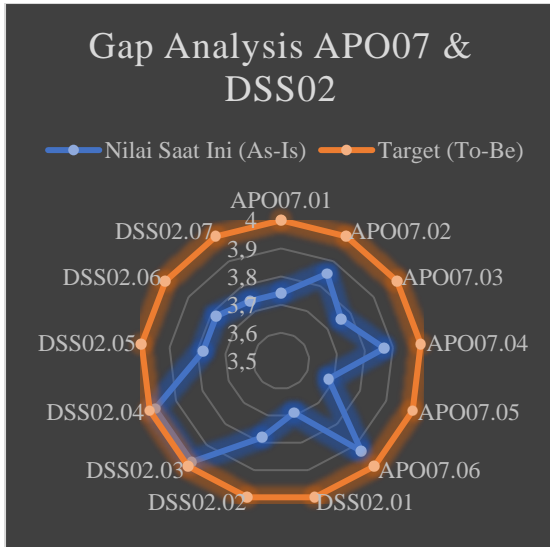
**Tabel 4.** Analisis Kapabilitas Domain DSS02

Kode	Sub-Proses	Me an	Std. Devi asi	Gap (Targe t 4.00)	Kate gori
DSS02 .01	<i>Incident schemes</i>	3,6 9	0,86	-0,31	<i>Larg ely Achi eved</i>
DSS02 .02	<i>Record &amp; prioritiz e</i>	3,7 8	0,78	-0,22	<i>Larg ely Achi eved</i>
DSS02 .03	<i>Verify &amp; fulfill</i>	3,9 8	0,69	-0,02	<i>Fully Achi eved</i>
DSS02 .04	<i>Investig ate</i>	3,9 8	0,82	-0,02	<i>Fully Achi eved</i>

DSS02 .05	<i>Resolve &amp; recover</i>	3,7 8	0,71	-0,22	<i>Larg ely Achi eved</i>
DSS02 .06	<i>Close requests</i>	3,7 8	0,81	-0,22	<i>Larg ely Achi eved</i>
DSS02 .07	<i>Track &amp; report</i>	3,7 4	0,85	-0,26	<i>Larg ely Achi eved</i>
<b>Rata- rata</b>	<b>DSS02</b>	<b>3,8 2</b>	<b>0,79</b>	<b>-0,18</b>	<b>Leve l 3</b>

Temuan spesifik menunjukkan bahwa sub-proses APO07.06 (*Contract staff*) memperoleh skor tertinggi 3,93, sedangkan APO07.05 (*Workload*) memperoleh skor terendah 3,68. Pada domain DSS02, skor tertinggi terdapat pada DSS02.03 dan DSS02.04 (*Verify & Investigate*), keduanya bernilai 3,98, sedangkan nilai terendah terdapat pada DSS02.01 (*Incident schemes*) sebesar 3,69. Visualisasi kesenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini (*As-Is*) dan harapan (*To-Be*) dapat dilihat pada Gambar 1.

Kategori pencapaian seperti *Fully Achieved* dalam penelitian ini ditafsirkan sebagai tingkat persepsi kematangan proses yang tinggi berdasarkan penilaian pengguna, dan tidak dimaksudkan sebagai pemenuhan atribut proses secara formal berbasis audit evidensi COBIT 2019.



**Gambar 1.** Perbandingan Level Kapabilitas Saat Ini (As-Is) vs Target (To-Be)

### 3.2. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, UNISBANK telah mencapai kemampuan operasional yang stabil dalam proses tata kelola TI, ditunjukkan dengan pencapaian Level 3 (*Established Process*) pada domain APO07 dan DSS02. Menurut ISACA (2019), Level 3 (*Established Process*) mencerminkan organisasi yang memiliki prosedur standar yang terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten, namun belum menggunakan indikator kinerja terukur untuk melakukan evaluasi prediktif pada proses TI [15]. Kondisi ini konsisten dengan temuan penelitian [8], yang menyatakan bahwa banyak institusi telah memiliki prosedur pengelolaan insiden yang kuat, tetapi belum mengoptimalkan pengukuran berbasis performa layanan seperti *Mean Time to Resolve* (MTTR) dan *First Response Time* (FRT). Hal ini terkonfirmasi dari tingginya kepuasan pada aspek investigasi insiden (DSS02.04), di mana pengguna merasa alur penyelesaian masalah sudah jelas dengan skor mencapai 3,98. Namun, belum adanya mekanisme pengukuran kinerja kuantitatif membuat organisasi

belum mencapai kriteria *Predictable* (Level 4).

Kelemahan utama pada sub-proses APO07.05 terkait manajemen beban kerja menunjukkan bahwa pembagian tugas belum sepenuhnya berbasis pada analisis kuantitatif kebutuhan SDM. Kondisi ini sejalan dengan penelitian [2], yang menemukan bahwa ketidakseimbangan beban kerja merupakan penyebab tingginya risiko kelelahan staf dan ketergantungan pada personel tertentu dalam pengelolaan TI. Hal ini berpotensi menurunkan efisiensi operasional ketika terjadi lonjakan permintaan layanan pada masa puncak akademik, misalnya saat pengisian KRS.

Pada domain DSS02, kesenjangan terbesar pada DSS02.01 mengindikasikan bahwa proses klasifikasi insiden belum dilakukan secara konsisten dan berbasis prioritas tingkat keparahan. Temuan ini memperkuat studi [9], yang menyatakan bahwa ketidaktepatan klasifikasi insiden dapat menyebabkan insiden kritis terhambat oleh antrian tiket non-urgensi, sehingga menciptakan persepsi negatif pengguna meskipun tim teknis memiliki respons operasional yang baik. Hal ini mengonfirmasi bahwa *bottleneck* layanan sering terjadi bukan pada aspek teknis penyelesaian masalah, tetapi pada proses administrasi awal penanganan insiden.

Dengan demikian, *gap* 0,18–0,20 menunjukkan urgensi transisi menuju Level 4 (*Predictable*) yang menuntut pengelolaan berbasis data dan analisis performa secara kuantitatif. Rekomendasi yang dihasilkan, termasuk pengukuran MTTR, otomasi klasifikasi tiket, dan pengembangan *dashboard* analitik kapabilitas SDM, merupakan langkah kunci untuk mengatasi kelemahan pada kedua domain. Strategi ini sejalan dengan panduan ISACA (2019),

yang menyatakan bahwa peningkatan kapabilitas menuju Level 4 bergantung pada penerapan kontrol kinerja berbasis metrik dan integrasi sistem *monitoring* operasional layanan [15].

Secara keseluruhan, pencapaian Level 3 pada kedua domain menunjukkan bahwa UNISBANK telah memiliki struktur tata kelola TI yang stabil, namun peningkatan menuju Level 4 membutuhkan transformasi pengelolaan berbasis data, baik dalam manajemen SDM maupun penanganan insiden layanan. Integrasi evaluasi APO07 dan DSS02 memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara kapasitas SDM dan efektivitas layanan operasional, sekaligus memenuhi kebutuhan studi yang sebelumnya belum dikaji secara komprehensif.

### 3.3. IMPLIKASI PENELITIAN

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi strategis bagi peningkatan tata kelola TI pada layanan akademik digital di UNISBANK. Pertama, pencapaian kapabilitas pada Level 3 (*Established Process*) menunjukkan bahwa prosedur layanan telah terdokumentasi dan berfungsi secara konsisten, namun belum sepenuhnya didukung oleh pengukuran performa berbasis data. Hal ini menegaskan perlunya transformasi menuju pendekatan *data-driven governance*, khususnya dalam pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya dan prioritas penanganan insiden. Mengingat saat ini data *baseline* kinerja belum tercatat secara sistematis (*unrecorded*), rekomendasi operasional perlu dijalankan secara bertahap. Dalam jangka pendek (0–6 bulan), prioritas difokuskan pada implementasi alat pencatatan tiket untuk membangun data historis. Selanjutnya, target jangka menengah (6–12 bulan) ditetapkan untuk

mencapai indikator kinerja yang terukur, yaitu *First Response Time* (FRT) di bawah 60 menit dan pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA) di atas 90%. Langkah ini sangat penting untuk memenuhi prasyarat Level 4, sebagaimana direkomendasikan ISACA (2019) terkait penerapan kontrol kinerja berbasis metrik [15].

Kedua, kelemahan yang ditemukan pada sub-proses APO07.05 (Manajemen Beban Kerja) memiliki implikasi langsung terhadap stabilitas operasional layanan TI. Ketidakseimbangan beban kerja pada personel kunci berpotensi meningkatkan risiko kelelahan (*burnout*) dan menurunkan performa layanan pada periode permintaan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan implementasi *workload analytics* dan penyesuaian struktur SDM berbasis kebutuhan aktual agar universitas dapat menjaga keberlanjutan operasional serta mempertahankan kompetensi personel TI yang strategis.

Ketiga, kelemahan pada DSS02.01 (Klasifikasi Insiden) mengindikasikan bahwa proses layanan masih terganggu pada tahap awal administrasi insiden. Kondisi ini dapat menciptakan *bottleneck* yang berdampak pada persepsi kualitas layanan pengguna meskipun eksekusi teknis sudah efektif. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya otomatisasi kategori tiket layanan dan standar prioritas berbasis tingkat kritikal sistem, sehingga insiden berdampak tinggi dapat ditangani terlebih dahulu dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Keempat, hasil penelitian ini juga memberikan implikasi akademik, yaitu memperluas kajian empiris tentang penerapan COBIT 2019 pada lingkungan perguruan tinggi swasta, yang sejauh ini masih terbatas. Integrasi evaluasi domain

APO07 dan DSS02 memberikan perspektif baru tentang hubungan antara kapasitas SDM TI dan efektivitas penanganan insiden layanan, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan terkait strategi peningkatan kapabilitas TI secara holistik.

Terakhir, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan metodologis yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Penilaian tingkat kapabilitas didasarkan sepenuhnya pada persepsi pengguna akhir (*user-perceived maturity*), sehingga memiliki potensi bias subjektivitas dan tidak merepresentasikan audit kepatuhan formal berbasis evidensi dokumen internal. Selain itu, evaluasi domain APO07 dilakukan tanpa melibatkan data internal HRD, serta analisis tidak didukung oleh triangulasi log historis insiden (*incident logs*) karena keterbatasan akses data. Oleh karena itu, hasil penilaian kapabilitas pada penelitian ini diposisikan sebagai evaluasi awal (*baseline*) untuk identifikasi prioritas perbaikan, bukan sebagai hasil audit tata kelola TI formal.

### 3. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola Teknologi Informasi pada layanan akademik digital Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan fokus pada domain APO07 (*Managed Human Resources*) dan DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*). Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 43 responden, disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas kedua domain berada pada Level 3 (*Established Process*) dengan nilai rata-rata 3,80 untuk APO07 dan 3,82 untuk DSS02. Meskipun prosedur pengelolaan layanan telah terstandarisasi dan dijalankan secara konsisten, analisis kesenjangan menunjukkan masih terdapat *gap* sebesar 0,20 dan 0,18 dari target peningkatan ke

Level 4 (*Predictable*). Temuan spesifik menunjukkan kekuatan utama terletak pada pengelolaan staf kontrak (APO07.06) dan respons teknis investigasi insiden (DSS02.03–DSS02.04), sedangkan kelemahan dominan terdapat pada manajemen beban kerja (APO07.05) dan klasifikasi awal insiden (DSS02.01). Secara akademik, penelitian ini berkontribusi memberikan perspektif holistik mengenai keterkaitan kapasitas SDM TI dan efektivitas penanganan insiden di perguruan tinggi swasta.

Berdasarkan implikasi tersebut, saran perbaikan difokuskan pada penerapan pengelolaan berbasis data (*Data-Driven Governance*) melalui pengembangan instrumen pengukuran kinerja kuantitatif seperti *Mean Time to Resolve* (MTTR) dan pemantauan beban kerja melalui *dashboard*. UNISBANK perlu melakukan optimalisasi manajemen beban kerja melalui redistribusi tugas untuk mengurangi risiko kelelahan staf kunci, serta menerapkan otomatisasi sistem klasifikasi insiden pada *helpdesk* guna mencegah *bottleneck* administrasi. Selain itu, pengembangan *Knowledge Management System* (KMS) diperlukan untuk mengintegrasikan dokumentasi solusi teknis agar penyelesaian insiden serupa dapat dipercepat. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan evaluasi ke domain BAI atau EDM, serta menggunakan pendekatan *longitudinal* atau metode campuran (*mixed-method*) untuk analisis yang lebih mendalam.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Andi Kambau, “PROSES TRANSFORMASI DIGITAL PADA PERGURUAN TINGGI DI INDONESIA,” *Jurnal Rekayasa*

- Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 1, no. 3, pp. 1–11, 2024.
- [2] A. Bintang Exacta, Suprpto, and 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),” vol. 9, no. 6, pp. 1–13, 2025, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] W. Dari and H. Bastian, “AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA KEJAKSAAN NEGERI SANGGAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019,” *Indonesian Journal on Information System*, vol. 10, no. 1, pp. 1–12, 2025.
- [4] S. AlGhamdi, K. Than Win, and E. Vlahu-Gjorgievska, “Information security governance challenges and critical success factors: Systematic review,” *Comput Secur*, vol. 99, 2020, doi: 10.1016/j.cose.2020.102030.
- [5] ISACA, *COBIT® 2019 Introduction and Methodology*. Schaumburg: ISACA, 2019.
- [6] A. Boangmanalu, I. Santosa, and L. Abdurrahman, “Rencana Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada Unit Riyanti Universitas Telkom,” *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 06, no. 02, pp. 1–12, 2021.
- [7] R. La Volla Nyoto and Nyoto, “Analisis Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan COBIT 2019,” *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2023.
- [8] N. A. Hidayah, K. Dzakiyyah Amani Aziz, and F. Adila, “Penilaian Tata Kelola IT Pada PT Angkasa Pura Indonesia Berbasis COBIT 2019 Dengan Domain DSS02,” *JTK3TI: Jurnal Tata Kelola dan Kerangka Kerja TI*, vol. 11, no. 2, pp. 1–6, 2025.
- [9] M. Tan, Ilivia, Yafri, A. Saputra, and L. Indriastuti, “Efektifitas Platform Merdeka Mengajar (Pmm) Menggunakan COBIT 2019 Untuk Meningkatkan Kinerja Guru,” *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 10, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [10] F. S. Harahap, “Analisis Tata Kelola dan Evaluasi Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 di Sekolah X,” *Jln Jalan Zainal Abidin Pagar Alam*, vol. 25, no. 1, pp. 1–18, 2025, doi: 10.30873.
- [11] Moh. Abdul Aziz, Kusri, and A. Nasiri, “Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Domain Align Plan and Organize Studi Kasus: Akademi Komunitas Darussalam Blokagung Banyuwangi,” *TEKNIMEDIA*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2023.
- [12] Mardiana, T. Yulianti, R. Andrian, M. Pratama, and Wasilah, “Desain Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Lampung Menggunakan COBIT 2019 dan Prinsip Good University Governance,” *Seminar Nasional Ilmu Teknik dan Aplikasi Industri (SINTA)*, pp. 1–6, 2024.

- [13] S. Turney, “Pearson Correlation Coefficient (r) Guide & Examples,” Scribbr. Accessed: Dec. 07, 2025. [Online]. Available: <https://www.scribbr.com/statistics/pearson-correlation-coefficient/>
- [14] J. Frost, “Cronbach’s Alpha: Definisi, Perhitungan & Contoh,” statisticsbyjim. Accessed: Dec. 07, 2025. [Online]. Available: <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
- [15] ISACA, *COBIT 2019 Governance and Management Objectives*. Schaumburg: ISACA, 2019.