

Analisis Domain Deliver, Service dan Support Untuk Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5.0

Nyimas Hamidah Purnama Agustriani¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: ¹nyimasriani@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Studi ini memfokuskan pada pengembangan kerangka kerja untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government di Dinas Kominfo Kota Palembang, menggunakan domain Deliver, Service and Support (DSS) dari COBIT 5.0. Tujuannya adalah untuk memastikan layanan kepada masyarakat mencapai kualitas yang optimal. Metodologi penelitian ini melibatkan analisis tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi, khususnya dalam pengelolaan operasi, layanan, dan keamanan. Hasil menunjukkan bahwa Dinas Kominfo beroperasi pada level kapabilitas 3 dan 4, yang menandakan implementasi teknologi informasi yang terkelola dan terukur. Proses seperti pengelolaan operasi, permintaan layanan, dan insiden berada pada level 3; sedangkan pengelolaan masalah, kelanjutan, keamanan, dan kontrol proses bisnis berada pada level 4. Kesimpulannya, penerapan kerangka kerja COBIT 5.0 secara efektif meningkatkan kualitas layanan e-Government, dengan pengelolaan yang baik dan output yang sesuai standar layanan teknologi informasi yang diharapkan.

Kata kunci: deliver, service, dan support, e-government, cobit 5.0.

Abstract

This study focuses on developing a framework to enhance the quality of e-Government services at the Palembang City Communication and Informatics Agency, using the Deliver, Service and Support (DSS) domain from COBIT 5.0. The goal is to ensure that services to the community achieve optimal quality. The research methodology involves analyzing the level of information technology governance capability, especially in managing operations, services, and security. Results indicate that the Agency operates at capability levels 3 and 4, signifying well-managed and measurable information technology implementation. Processes such as operations management, service requests, and incidents are at level 3; while problem management, continuity, security, and business process control are at level 4. In conclusion, the application of the COBIT 5.0 framework effectively enhances the quality of e-Government services, with proper management and outputs that meet the expected information technology service standards.

Keywords: deliver, service, support, e-government, cobit 5.0.

1. PENDAHULUAN

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan bagi warga negara, urusan bisnis, dan hal-hal lain berkaitan dengan pemerintahan. Pada prinsipnya, e-government dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, Dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan efektif dan pelayanan publik yang efisien [1].

Analisis adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti-bukti secara objektif, yang berkaitan dengan tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian dengan kriteria yang telah diterapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan [2].

Dinas Kominfo Kota Palembang adalah lembaga Pemerintahan yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Komunikasi dan Informatika. Dinas Kominfo Kota Palembang dibagi beberapa bidang pekerjaan, yaitu Sekretariat, Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik, Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, Bidang Teknologi Informasi dan Persandian, dan Bidang Pengelolaan E-Government. Kegiatan yang dilakukan di Dinas Kominfo Kota Palembang meliputi pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi, pengkajian dan pengembangan sistem informasi, pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi, penyebarluasan informasi pembangunan daerah, penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah, penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan bagi masyarakat, dimana hasil atau output kegiatan tersebut menggunakan website dan jaringan internet. Dalam proses pengolahan data kegiatan tersebut, dibutuhkan perangkat TI yang baik agar proses operasional dapat berjalan dengan baik [3].

COBIT merupakan model yang didesain untuk mengendalikan fungsi TI. Model ini sebenarnya dikembangkan oleh Information System Audit and Control Foundation (ISACF), lembaga penelitian untuk Information Systems Audit and Control Association (ISACA). Tahun 1999 tugas ISACF untuk COBIT ditransfer ke IT Governance Institute (ITGI), yang merupakan badan independen di dalam ISACA [6]. COBIT adalah kerangka dari best practices manajemen TI yang membantu organisasi untuk memaksimalkan keuntungan bisnis dari organisasi TI mereka. COBIT 5 membagi model referensi proses pemerintahan yang ada menjadi dua bagian yaitu pada bagian tata kelola dan manajemen. Model referensi yang menjadi bagian dari kontrol tata kelola adalah Evaluate, Direct and Monitoring

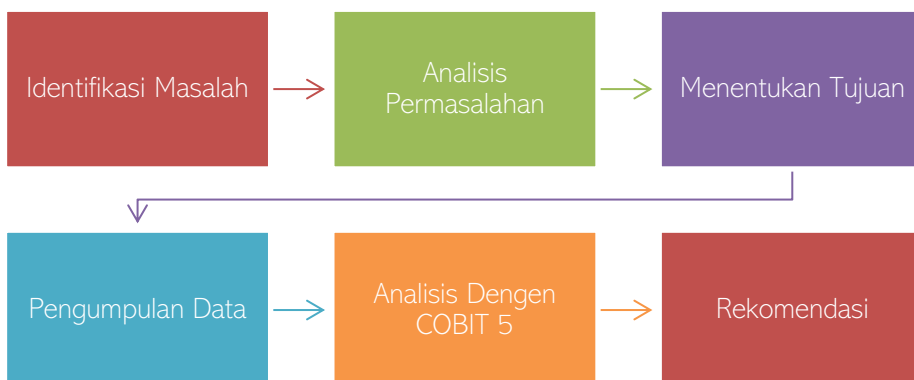
(EDM). Adapun model referensi yang tergabung di dalam kontrol manajemen adalah sebagai adalah Align, Plan and Organise (APO), Build, Acquare and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), Monitor, Evaluate and Assess (MEA) [4].

COBIT 5 menyediakan kerangka kerja komprehensif yang membantu pemerintahan dalam mencapai tujuan dalam tata kelola dan manajemen TI pemerintahan. Dan COBIT 5 adalah edisi ke 5 dari kerangka kerja IT yang dibuat oleh ISACA untuk mengendalikan manajemen dan tata kelola Teknologi Informasi. Untuk menilai tingkat kapabilitas penerapan tata kelola TI, COBIT 5 menggunakan proses model assessment Process capability models digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses TI dalam sebuah organisasi, mengukur performansi setiap proses tata kelola dan proses manajemen serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan performansinya. Ada enam tingkatan kapabilitas yang dapat dicapai oleh setiap proses dan pada masing-masing tingkatan level terdapat Process Atribut (PA). Penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisa tingkat kapabilitas proses teknologi informasi saat ini dan tingkat kapabilitas proses teknologi informasi yang diharapkan [5].

2. METODE

2.1. Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk menganalisis implementasi domain Deliver, Sevice and Support (DSS) untuk pengukuran kualitas layanan e-government menggunakan framework Cobit 5.0 pada Dinas Kominfo Kota Palembang [6]. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 [7].



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1.1 Identifikasi Permasalahan

Pengidentifikasian masalah ini bertujuan untuk meninjau objek yang akan diteliti yang berguna untuk pengamatan serta pencarian permasalahan yang ada. Tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan untuk penelitian. Pada kegiatan ini penulis menentukan Dinas Kominfo Kota Palembang sebagai objek penelitian. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah perlunya kerangka kerja yang memadai untuk mengelola dan mengukur kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.

2.1.2 Analisa Permasalahan

Setelah dilakukan identifikasi permasalahan maka masalah yang ditemukan dianalisa terlebih dahulu, sehingga permasalahan tersebut lebih mudah untuk dipahami. Dalam menganalisa permasalahan ini nantinya akan didapatkan rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan.

2.1.3 Menentukan Tujuan Permasalahan

Setelah didapatkan rumusan permasalahan, selanjutnya tentukan tujuan penelitian. Tujuan ini berguna untuk memperjelas kerangka kerja, ruang lingkup, dan batasan permasalahan, serta kegiatan penelitian yang akan dilakukan yang menjadi sasaran utama.

2.1.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan informasi yang diperlukan pada penelitian ini. Beberapa cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi atau melakukan kegiatan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk melihat langsung kegiatan-kegiatan Dinas Kominfo Kota Palembang serta data- data terkait dengan materi yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan.
- 2) Wawancara dan Kuisisioner atau tanya jawab dengan pihak-pihak terkait dengan penelitian sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan untuk bertukar informasi serta ide-ide.
- 3) Studi pustaka yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku serta jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2.1.5 Analisa Menggunakan Metode Framework COBIT 5

Seluruh data yang diperoleh di Dinas Kominfo Kota PalembangL dianalisis menggunakan skala pengukuran dan Capability Level. Skala ini digunakan untuk menganalisis jawaban responden untuk kuesioner. Selanjutnya dianalisis kembali dengan menggunakan capability level dengan acuan COBIT 5 untuk mengetahui tingkat kemampuan Dinas Kominfo Kota Palembang saat ini dalam mengelola teknologi informasi. Framework COBIT 5 secara umum memiliki 5 prinsip dasar sebagai berikut.

- 1) Meeting Stakeholder Needs
Terdapat usaha organisasi untuk menciptakan nilai bagi stakeholder dengan menjaga keseimbangan realisasi manfaat, optimalisasi risiko, dan penggunaan sumber daya.
- 2) Converging The Enterprose End-To-End
Bermanfaat untuk menintegrasikan tata kelola TI organisasi kedalam tata kelola organisasi. Sistem tata kelola TI yang digunakan pada COBIT 5 dapat menyatu dengan sistem tata kelola organisasi dengan lancar. Prinsip kedua ini dibutuhkan untuk mengatur dan mengelola TI organisasi dimanapun informasi diproses, baik layanan TI internal maupun eksternal.
- 3) Applying A Single Integrated Framework
Terdapat banyak standar yang berkaitan dengan TI, masing-masing memberikan panduan pada subset dari kegiatan TI. COBIT 5 sejalan dengan standar lain yang relevan dan kerangka pada tingkat tinggi. Dengan demikian, COBIT 5 dapat menjadi kerangka menyeluruh untuk tata kelola dan manajemen organisasi.
- 4) Enabling A Holistic Approach
Tata kelola dan manajemen organisasi yang efektif dan efisien membutuhkan pendekatan holistic dengan mempertimbangkan beberapa komponen yang saling berinteraksi.
- 5) Separating Governance from Management
COBIT membuat perbedaan yang cukup jelas antara tata kelola dan manajemen. Kedua hal tersebut mencakup berbagai kegiatan yang berbeda, memerlukan struktur organisasi yang berbeda, dan melayani untuk tujuan berbeda pula.

2.1.6 Rekomendasi Tata Kelola Teknologi Informasi

Rekomendasi diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, Penilaian tingkat kemampuan saat ini (capability level) yang menghasilkan tingkat kemampuan saat ini dan yang diharapkan dan strategi pencapaian kemampuan yang diperlukan dalam mengelola teknologi informasi.

2.2 Domain Pengukuran

E-Government dan Transformasi Layanan Publik: E-Government telah menjadi fokus utama bagi banyak pemerintah sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi manfaat e-Government dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan transparansi pemerintah.

COBIT 5.0 sebagai Framework Manajemen TI: COBIT 5.0 adalah kerangka kerja manajemen dan pengendalian teknologi informasi di organisasi. Framework ini menawarkan pendekatan terstruktur untuk mengelola proses-proses TI, termasuk dalam hal pengukuran kualitas layanan. Penelitian terdahulu telah menunjukkan keefektifan COBIT 5.0 dalam meningkatkan kinerja layanan TI di berbagai sektor.

Domain Deliver, Service and Support (DSS) dalam COBIT 5.0: Domain DSS adalah salah satu dari lima domain dalam COBIT 5.0 yang fokus pada pengiriman, pelayanan, dan dukungan terhadap layanan TI. Domain ini mencakup berbagai proses seperti manajemen layanan, manajemen insiden, dan manajemen permintaan, yang semuanya relevan dalam konteks pengukuran kualitas layanan e-Government [8].

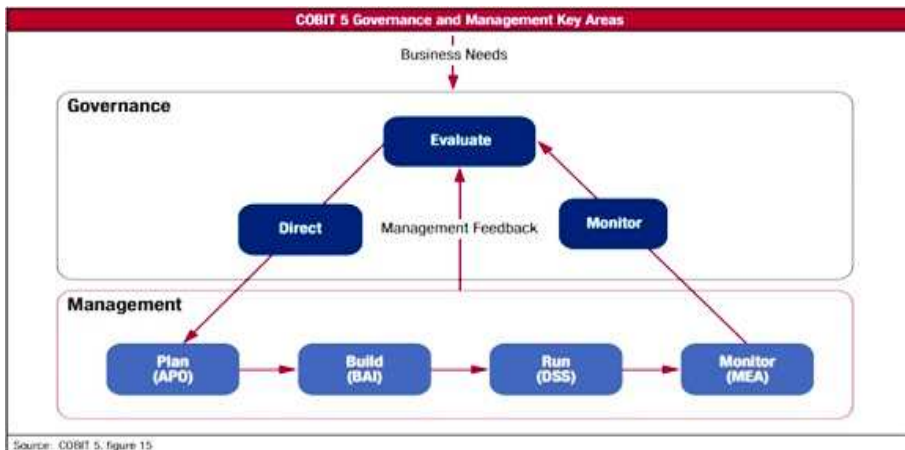
Pengukuran Kualitas Layanan E-Government: Beberapa penelitian sebelumnya telah mengusulkan metode dan kriteria untuk mengukur kualitas layanan e-Government. Ini termasuk kriteria seperti waktu respons, ketersediaan, keandalan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan kriteria ini, pemerintah dapat mengevaluasi kinerja layanan e-Government mereka dan mengidentifikasi area-area untuk perbaikan. [9], [10].

Studi kasus dan penelitian terkait implementasi e-Government di Indonesia, termasuk di Kota Palembang dapat memberikan wawasan tambahan tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas layanan e-Government. Ini termasuk faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, kesiapan organisasi, dan adopsi oleh masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks layanan e-Government, domain ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat diakses, digunakan, dan dinikmati oleh masyarakat dengan cara yang paling optimal. Melalui analisis domain Deliver, Pemerintah dapat memahami lebih baik bagaimana layanan e-Government disampaikan kepada masyarakat. Ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi area-area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk

meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna layanan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan ini, Pemerintah dapat memastikan bahwa E-Government mereka berkontribusi secara maksimal terhadap kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara. Gambar 3 merupakan domain Cobit 5.



Gambar 2. Domain Cobit 5

Tabel 1. Proses Pada Domain DSS

Kode Domain	Sub Domain
DSS01	Manage Operations
DSS02	Manage Service Request and Incidents
DSS03	Manage Problem
DSS04	Manage Continuity
DSS05	Manage Security Service
DSS06	Manage Business Process Controls

Pada Table 1 ditampilkan proses pada domain DSS meliputi mengirimkan, layanan, dan dukungan atau memberi pelayanan yang aktual bagi bisnis, termasuk manajemen data dan proteksi informasi yang berhubungan dengan proses bisnis. Dalam konteks ini, Service and Support (DSS) memainkan peran kunci dalam memastikan layanan TI yang tepat waktu dan berkualitas. peran DSS dalam meningkatkan layanan publik, khususnya dalam implementasi E-Government. Deliver, Service and Support (DSS) dalam konteks E-Government mencakup serangkaian proses yang bertujuan untuk menyediakan dukungan operasional yang efektif terhadap layanan TI yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ini melibatkan manajemen layanan, penanganan insiden, manajemen permintaan, dan pemeliharaan sistem, di antara proses-proses lainnya. DSS penting dalam memastikan bahwa layanan E-Government dapat berjalan dengan

lancar, terhindar dari gangguan, dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan model kapabilitas sebagai alat ukur terhadap jawaban responden dari kuesioner yang dibuat berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.0. Kuesioner ini berisi mengenai pernyataan – pernyataan yang berasal dari domain Deliver, Service, and Support (DSS), yaitu:

- 1) Manage operations (DSS01). Koordinasi pelaksanaan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan bagi pihak internal maupun eksternal, termasuk juga pengawasan pelaksanaan prosedur operasional standar.
- 2) Manage service request and incidents (DSS02). Memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dari semua jenis insiden. Pemulihan setelah insiden terjadi, dengan melakukan merekam, menyelidiki, mendiagnosa, dan menyelesaikan insiden.
- 3) Management problems (DSS03). Identifikasi dan klasifikasi permasalahan dan akar penyebab yang kemudian memberikan solusi yang tepat guna untuk mencegah insiden berulang. Juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan.
- 4) Manage continuity (DSS04). Pembangunan dan pemeliharaan rencana bisnis dan TI dalam menanggapi insiden dan gangguan demi kelanjutan operasional proses bisnis juga menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima oleh organisasi.
- 5) Manage security service (DSS05). Perlindungan informasi organisasi untuk mempertahankan tingkat risiko keamanan informasi dititik minimum sesuai dengan kebijakan keamanan. Membangun dan mempertahankan peran keamanan informasi dan hak akses serta melakukan pemantauan keamanan.
- 6) Managing business process controls (DSS06). Pendefinisian dan pemeliharaan control bisnis proses yang tepat dalam memastikan informasi yang terkait, baik yang di proses oleh in-house maupun outsource. Juga mengidentifikasi persyaratan control informasi yang relevan dan mengelola dan control pengoperasian yang memadai untuk memastikan bahwa informasi dan pengolahan informasi telah memenuhi persyaratan.

Berdasarkan perolehan capability level tiap-tiap level pada COBIT 5 domain DSS didapatkan rata-rata capability level yaitu berada di level 3 Define Process dan level 4 Managed and Measureable. Artinya, aktivitas- aktivitas yang berkaitan dengan teknologi informasi sudah dilakukan. Untuk mendukung tata kelola teknologi informasi ini, pengolahan data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Perhitungan rata-rata konversi.

Nilai yang telah di konversi kemudian dibuatkan rata – rata nilai dengan perhitungan seperti pada Persamaan 1.

$$\text{Rata – rata konversi} = \frac{\text{Nilai konversi}}{\sum \text{Pertanyaan Kuesioner}} \quad (1)$$

2. Normalisasi

Nilai normalisasi dicapai dari jumlah nilai konversi tiap level dibagi dengan rata-rata nilai konversi kemudian dikalikan level dengan perhitungan seperti pada Persamaan 1.

$$\text{Normalisasi} = \frac{\sum \text{Rata – rata konversi per level}}{\sum \text{Level}} \quad (2)$$

3. Perhitungan Tingkat Kapabilitas

Capability Level diperoleh dari jumlah nilai normalisasi seluruh level dikali 2 kemudian dicari rata-rata dengan menjumlahkan seluruh nilai capability level dibagi jumlah responden dengan perhitungan seperti pada Persamaan 3 dan 4.

$$\text{Capability Level} = \sum \text{Nilai Normalisasi} \times 2 \quad (3)$$

$$\text{Rata – rata capability level} = \frac{\sum \text{Capability Level}}{\sum \text{Responden}} \quad (4)$$

Tabel 2. Level Maturity

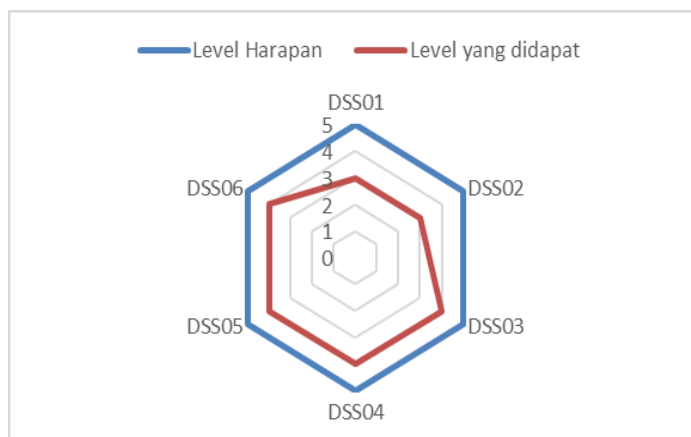
Level Maturity
0 – Non Existent
1 – Initial / Adhoc
2 – Reppeatable But Intuitive
3 – Define Process
4 - Managed and Measurable
5 - Optimized

Pada Tabel 2 memperlihatkan level kematangan untuk mengetahui posisi kematangan teknologi informasi saat ini. Rekapitulasi nilai tingkat kapabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Perhitungan Capability Level

Proses	Index Capability	Level	Tingkat Model Kapabilitas
<i>Manage operation s (DSS01)</i>	3,1	3	<i>Define Process</i>
<i>Manage service request and incidents (DSS02).</i>	3,3	3	<i>Define Process</i>
<i>Manage problem (DSS03).</i>	3,5	4	<i>Managed and Measurable</i>
<i>Manage continuity (DSS04).</i>	3,6	4	<i>Managed and Measurable</i>
<i>Manage security service (DSS05).</i>	3,6	4	<i>Managed and Measurable</i>
<i>Manage busniness process controls (DSS06).</i>	3,83	4	<i>Managed and Measurable</i>

Pada Tabel 3 terlihat bahwa hasil setiap proses yang diteliti dengan menggunakan model kapabilitas kerangka kerja COBIT 5 tata kelola teknologi informasi adalah pada level 3 (Define Process) dan level 4 (Managed and Measurable) dengan rincian proses Manage operations (DSS01), dan Manage service request and incidents (DSS02) berada pada level 3; Manage problem (DSS03), Manage continuity (DSS04), Manage security service (DSS05), Manage busniness process controls (DSS06) berada pada level 4. Hal ini diartikan bahwa Dinas Kominfo Kota Palembang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Berikut merupakan capability level dan level target yang didapat berdasarkan proses yang telah dilaksanakan.



Gambar 3. Grafik Tingkat Kapabilitas Proses TI

Gambar 3 terlihat bahwa Manage operations (DSS01), dan Manage service request and incidents (DSS02) berada pada level 3; Manage problem (DSS03), Manage continuity (DSS04), Manage security service (DSS05), Manage business process controls (DSS06) berada pada level 4. Untuk mencapai level kapabilitas yang optimal maka diperlukan perbaikan pada level kapabilitas saat ini. Berikut rekomendasi yang disarankan.

Tabel 4 Rekomendasi Level Kapabilitas Optimal

Proses	Index Capability	Target	Tingkat Model Kapabilitas
Manage operations (DSS01).	3,1	5 Optimized	Diperlukan monitoring dan analisa maintenance secara Berkala agar penggunaan TI bisa dioptimalkan
Manage service request and incident s (DSS02).	3,3	5 Optimized	Dokumentasi pencatatan insiden untuk kemungkinan solusi kedepannya
Manage problem (DSS03).	3,5	5 Optimized	Melakukan identifikasi dan analisis dari permasalahan agar proses pemecahan masalah bisa segera dilakukan
Manage continuity (DSS04).	3,6	5 Optimized	Melakukan monitoring dan analisis terhadap scenario potensial yang dapat menyebabkan insiden yang mengganggu
Manage continuity (DSS04).	3,6	5 Optimized	Melakukan monitoring dan analisis terhadap scenario potensial yang dapat menyebabkan insiden yang mengganggu
Manage security service (DSS05).	3,6	5 Optimized	Dibuatkan kebijakan untuk keamanan konektivitas berdasarkan penilaian risiko kemudian dianalisis
Manage busniness process Controls (DSS06).	3,83	5 Optimized	Dibuatkan laporan identifikasi Control activities sehingga dapat dijadikan acuan kemudian dimonitor dan dianalisis

Pada Tabel 4 terlihat bahwa untuk mencapai level kapabilitas yang optimal maka diperlukan perbaikan pada level kapabilitas saat ini sehingga target level 5 (optimized) dapat tercapai.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan proses tata kelola teknologi informasi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil rekapitulasi tingkat model kapabilitas tata kelola teknologi informasi di Dinas Kominfo Kota Palembang yaitu berada level 3 (Define Process) dan level 4 (Managed and Measurable) dengan rincian proses sebagai berikut : Manage operations (DSS01), dan Manage service request and incidents (DSS02) berada pada level 3; Manage problem (DSS03), Manage continuity (DSS04), Manage security service (DSS05), Manage business process controls (DSS06) berada pada level 4. Hal ini diartikan bahwa teknologi informasi di Dinas Kominfo Kota Palembang telah diimplementasikan kedalam model yang terkelola dengan produk kerja yang tepat sesuai dengan layanan teknologi informasi yang ada. Pen ini menyoroti pentingnya penggunaan framework COBIT 5.0 dalam meningkatkan kualitas layanan e-Government. Dengan pendekatan yang terstruktur dan terukur, Dinas Kominfo Kota Palembang dapat meningkatkan efektivitas layanan e-Government mereka, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Langkah-langkah perbaikan yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat menjadi landasan untuk peningkatan kualitas layanan e-Government di tempat lain.

REFERENSI

- [1] T. Sutabri, "Konsep Sistem Informasi - Tata Sutabri - Google Books," *Penerbit Andi*. 2012.
- [2] T. Sutabri, "Analisis Sistem Informasi - Google Books," *Cv Andi Offset*, 2012.
- [3] N. Hamidah Purnama Agustriani, T. Sutabri, D. Jl Jenderal Ahmad Yani No, and S. Selatan, "Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Kominfo Kota Palembang," *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknologi Komputer*, vol. 15, no. 2, pp. 883–894, Nov. 2023, doi: 10.5281/ZENODO.10068255.
- [4] T. Linda and A. Wijaya, "Evaluation of Personnel Information System Performance at the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu Regency Using COBIT 5", *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 255-233, Jun. 2021.
- [5] D. Putra and M. Fianty, "Capability Level Measurement of Information Systems Using COBIT 5 Framework in Garment Company", *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 333-346, Mar. 2023.

- [6] M. Farhan and B. Tri Wahyono, "Perancangan Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Pt Erajaya Swasembada, Tbk Menggunakan Cobit 5.0 Pada Domain EDM (Evaluate, Direct, Monitor), DSS (Deliver, Service, Support), MEA (Monitor, Evaluate, Asses)," *Sistem Informasi dan Keamanan Siber (SEINASI-KESI) Jakarta-Indonesia*.
- [7] A. C. Puspitaningrum, L. D. Fitriani, and E. S. Sintiya, "Systematic Literature Review: Implementation COBIT as a Best Practice of Electronic Based Government System Governance," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 13, no. 1, pp. 335–345, Jan. 2024, doi: 10.32520/STMSI.V13I1.3639.
- [8] B. G. Sudarsono, V. R. Ananda, and M. R. Kandi, "Audit Aplikasi Keuangan Menggunakan Framework COBIT 5.0 Domain DSS Studi Kasus Perusahaan Peralatan Tambang," *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 6, no. 1, 2023, doi: 10.30813/jbase.v6i1.4311.
- [9] A. K. Darmawan and A. D. Harto, "Analisis Domain Bai, Dss, Dan Mea Pada Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Kabupaten Pamekasan Menggunakan Framework Cobit 5.0," *Jurnal Buana Informatika*, vol. 10, no. 1, 2019, doi: 10.24002/jbi.v10i1.1769.
- [10] S. Khasanah and T. Sutabri, "Perancangan Manajemen Layanan Laporan Bulanan Internal Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kejaksaan Negeri Ogan Komering Ilir," *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, vol. 1, no. 5, pp. 1310–1315, Dec. 2022, doi: 10.59188/JCS.V1I5.163.