

Analisis dan Pengembangan Tata Kelola Teknologi Informasi pada Kantor POS Kotabumi Menggunakan COBIT 2019

Wahyudi¹, Sutedi²

1,2 Jurusan Magister Teknik Informatika IIB Darmajaya Lampung

Jln. ZA.Pagar Alam No 93 Gedung Meneng Bandar Lampung

¹ wahudi@gmail.com

² sutedi@darmajaya.ac.id

Abstract

Abstract: Analysis of process maturity in various organizational domains shows significant progress in operational effectiveness and management. Assessments were carried out on sub-processes in the MEA, DSS, DSS04, and DSS05 domains, with a focus on financial reporting accuracy, decision making, customer service, risk management, and operational efficiency. The results show that many processes are at a good level of maturity, with some sub-processes reaching the highest level of optimization. Although there are areas for improvement, particularly in internal communications and planning, the organization shows great potential for further development and improved performance in the future.

Keywords: Process maturity, operational efficiency, decision making, risk management, customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, peran teknologi informasi (TI) menjadi sangat penting bagi berbagai sektor industri, termasuk layanan pos. Teknologi informasi tidak hanya memudahkan proses pengelolaan data dan informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Di Indonesia, Kantor POS menjadi salah satu lembaga yang sangat bergantung pada TI untuk mendukung operasional harian mereka, mulai dari pelayanan pengiriman surat dan paket, pembayaran tagihan, hingga transaksi perbankan sederhana. Untuk memastikan bahwa pemanfaatan TI berjalan dengan optimal, diperlukan tata kelola yang baik dan terstruktur[1].

Dalam era digital yang semakin berkembang, peran teknologi informasi (TI) menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di berbagai sektor, termasuk layanan pos. Kantor POS Kotabumi mengandalkan TI untuk mendukung operasional sehari-hari, namun masih menghadapi kendala dalam pengawasan operasional, keamanan data, serta efektivitas pengelolaan layanan TI.

Berbagai framework tata kelola TI telah dikembangkan untuk membantu organisasi meningkatkan kinerja sistem informasi mereka. Salah satu framework yang banyak digunakan adalah COBIT 2019, yang menawarkan pendekatan holistik dalam menilai, mengelola, dan meningkatkan tata kelola TI. Namun, penelitian terkait implementasi COBIT 2019 di sektor layanan publik, khususnya di Kantor POS, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi menggunakan COBIT 2019, serta memberikan

rekomendasi konkret untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.

Di tengah kompleksitas pengelolaan TI yang semakin meningkat, Kantor POS Kotabumi menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan pengelolaan sumber daya TI mereka. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain adalah keterbatasan dalam pengawasan operasional, risiko kesalahan sistem, serta keterbatasan dalam evaluasi kinerja TI secara berkelanjutan. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka dapat menurunkan kualitas layanan dan menimbulkan risiko keamanan data yang berpotensi merugikan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan *framework* atau kerangka kerja yang dapat menjadi panduan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas tata kelola TI secara menyeluruh[2].

COBIT 2019 adalah salah satu kerangka kerja yang digunakan secara luas untuk tata kelola dan manajemen TI. Dalam COBIT 2019, domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA) sangat relevan untuk[3] mendukung operasional TI serta mengawasi dan mengevaluasi kinerja sistem secara berkelanjutan. Domain DSS memberikan panduan mengenai implementasi layanan TI yang responsif dan berkesinambungan, sementara MEA berfokus pada pemantauan serta penilaian efektivitas pengelolaan TI. Dengan menggunakan dua domain ini, Kantor POS Kotabumi diharapkan dapat memperoleh panduan praktis untuk meningkatkan tata kelola TI yang mampu mendukung tujuan strategis dan operasional organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengembangkan tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi berdasarkan pendekatan *COBIT 2019* pada domain DSS dan MEA. Dengan analisis yang mendalam, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan serta

direkomendasikan langkah-langkah pengembangan yang spesifik sesuai kebutuhan kantor POS setempat. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kualitas tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi, tetapi juga menjadi model yang dapat diterapkan di kantor-kantor pos lainnya dalam rangka meningkatkan efisiensi layanan, menjaga keamanan data, serta memenuhi harapan pelanggan di era digital ini[4]

Penerapan kerangka kerja *COBIT 2019* di sektor layanan publik seperti kantor pos masih terbilang jarang, meskipun kebutuhan akan tata kelola TI yang efektif semakin meningkat. Penggunaan *framework* ini tidak hanya membantu dalam mendokumentasikan proses-proses yang ada, tetapi juga memberikan panduan agar Kantor POS Kotabumi dapat merespons kebutuhan pengguna layanan dengan lebih cepat dan tepat. Dengan memetakan proses TI yang ada ke dalam domain *Deliver, Service, and Support (DSS)* serta *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*, kantor POS dapat meminimalkan risiko kegagalan sistem, meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi, serta memaksimalkan pemanfaatan sumber daya TI secara efisien[5].

Selain itu, pemanfaatan TI yang optimal di Kantor POS Kotabumi akan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Di era yang serba cepat seperti saat ini, pelanggan mengharapkan layanan yang tidak hanya akurat, tetapi juga cepat dan mudah diakses. Dengan adanya tata kelola yang terstruktur, Kantor POS Kotabumi dapat memastikan bahwa layanan TI yang disediakan mendukung proses bisnis utama seperti pengiriman paket, pembayaran tagihan, dan transaksi keuangan lainnya secara lebih handal. Pada akhirnya, peningkatan tata kelola TI juga akan memperkuat posisi kantor pos sebagai salah satu penyedia layanan utama di daerah, yang mampu bersaing dengan layanan logistik dan keuangan lainnya[6].

Dalam penelitian ini, pendekatan *COBIT 2019* pada domain *DSS* dan *MEA* akan diaplikasikan untuk mengevaluasi sejauh mana kantor POS Kotabumi telah mengelola risiko operasional dan keamanannya. *Domain DSS* berfokus pada pengelolaan layanan TI sehari-hari, seperti dukungan teknis, pengelolaan data, dan respons terhadap insiden, sedangkan domain *MEA* berfokus pada evaluasi kinerja dan kepatuhan terhadap standar dan regulasi. Dengan pemetaan yang komprehensif, penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai bagaimana Kantor POS Kotabumi dapat meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan TI yang terus berkembang, sambil mempertahankan pengawasan yang ketat terhadap keamanan dan efisiensi operasional[7].

Kesimpulannya, penelitian ini berupaya untuk memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi, yang diharapkan mampu menjadi contoh bagi kantor pos di wilayah lain yang ingin mengimplementasikan tata kelola TI yang lebih baik. Dengan melakukan analisis berbasis *COBIT 2019* pada domain *DSS* dan *MEA*, penelitian ini bertujuan untuk menghadirkan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan performa TI secara berkelanjutan. Pada akhirnya, hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi Kantor POS Kotabumi, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi sektor publik lainnya dalam meningkatkan kualitas tata kelola TI mereka

demi menghadapi tantangan digitalisasi yang kian kompleks[4].

II. METODOLOGI PENELITIAN

a. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Kotabumi Lampung Utara

Metodologi penelitian ini dirancang untuk melakukan analisis tata kelola teknologi informasi pada Kantor POS Kotabumi menggunakan *framework COBIT 2019*, khususnya pada domain *Deliver, Service, and Support (DSS)* dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran mendalam tentang kondisi tata kelola TI di kantor pos tersebut serta mengidentifikasi gap atau celah yang perlu diperbaiki. Berikut adalah tahapan-tahapan metodologi penelitian yang digunakan:



Gambar 1 Alur Penelitian

1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui:

1. Wawancara: Dilakukan dengan manajer TI dan staf operasional untuk memahami kebijakan, prosedur, serta kendala dalam pengelolaan TI.
2. Observasi: Mengamati secara langsung operasional TI di Kantor POS Kotabumi untuk mendapatkan gambaran nyata tentang implementasi tata kelola TI.
3. Studi Dokumentasi: Menganalisis laporan kinerja, SOP, dan dokumen lain yang relevan untuk memahami kebijakan dan struktur tata kelola TI.

Analisis data dilakukan dengan *framework COBIT 2019*, berfokus pada domain *Deliver, Service, and Support (DSS)* serta *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*. Pengukuran tingkat kematangan dilakukan menggunakan skala Likert berbasis *COBIT*, dengan hasil yang divalidasi melalui Focus

Group Discussion (FGD) bersama tim internal Kantor POS Kotabumi.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu:

- **Wawancara Mendalam:** Wawancara dilakukan dengan manajer TI, staf operasional, dan pihak terkait lainnya di Kantor POS Kotabumi untuk mendapatkan informasi terkait kebijakan, prosedur, dan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan TI. Wawancara ini akan membantu dalam memahami sejauh mana penerapan proses *DSS* dan *MEA* dalam praktik sehari-hari serta mengidentifikasi masalah yang muncul dalam pelaksanaannya[9].
- **Observasi Lapangan:** Peneliti melakukan observasi langsung terhadap sistem dan prosedur operasional TI yang ada di Kantor POS Kotabumi. Observasi ini mencakup pemantauan proses penyediaan layanan, dukungan teknis, dan pemantauan kinerja sistem. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid terkait pelaksanaan domain *DSS* dan *MEA*[10].
- **Studi Dokumentasi:** Penelitian juga mengandalkan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen internal kantor pos, seperti laporan kinerja TI, standar operasional prosedur (SOP), laporan insiden, dan dokumen-dokumen terkait lainnya. Data dari dokumen ini akan dianalisis untuk memahami kebijakan dan struktur tata kelola TI yang telah diterapkan[11].

3. Analisis Data

Data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi akan dianalisis menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan fokus pada domain *DSS* dan *MEA*. Berikut adalah tahap-tahap analisis yang dilakukan[12]:

- **Identifikasi Proses *DSS* dan *MEA*:** Berdasarkan COBIT 2019, peneliti mengidentifikasi proses-proses spesifik dalam domain *DSS* (Deliver, Service, and Support) yang mencakup aspek layanan dan dukungan TI, serta domain *MEA* (Monitor, Evaluate, and Assess) yang mencakup aspek pemantauan, evaluasi, dan penilaian. Setiap proses dalam domain ini akan dievaluasi untuk menentukan tingkat kematangan atau *maturity level* dari pengelolaan TI di Kantor POS Kotabumi.
- **Penilaian Kesenjangan (Gap Analysis):** Setelah mengidentifikasi proses *DSS* dan *MEA*, peneliti melakukan analisis kesenjangan untuk membandingkan kondisi saat ini dengan standar yang direkomendasikan oleh COBIT 2019. Gap analysis ini akan membantu dalam mengidentifikasi area yang

perlu diperbaiki dan menentukan langkah-langkah pengembangan yang diperlukan untuk mencapai tingkat tata kelola yang ideal.

- **Penyusunan Rekomendasi:** Berdasarkan hasil gap analysis, peneliti akan menyusun rekomendasi strategis untuk perbaikan tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi. Rekomendasi ini akan disesuaikan dengan kondisi organisasi serta mengacu pada praktik terbaik dalam kerangka kerja COBIT 2019 pada domain *DSS* dan *MEA*.

4. Validasi Temuan

Setelah analisis dilakukan, peneliti akan melakukan validasi temuan melalui diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion* atau FGD) dengan pihak internal Kantor POS Kotabumi. Diskusi ini bertujuan untuk mengonfirmasi hasil temuan, memastikan relevansi rekomendasi yang diberikan, serta mendapatkan masukan tambahan dari pihak yang terlibat dalam pengelolaan TI. Validasi ini penting untuk memastikan bahwa rekomendasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan secara praktis dan sesuai dengan kebutuhan organisasi[13].

5. Penyusunan Laporan Akhir

Tahap akhir dari penelitian ini adalah penyusunan laporan akhir yang memuat semua temuan, analisis, dan rekomendasi yang telah diperoleh. Laporan ini akan disusun secara sistematis dan mendalam, mencakup deskripsi kondisi tata kelola TI saat ini, hasil gap analysis, rekomendasi perbaikan, serta langkah-langkah implementasi yang dapat dilakukan oleh Kantor POS Kotabumi untuk meningkatkan tata kelola TI mereka. Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kantor pos lainnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan TI mereka.

b. Penentuan Domain Cobit 2019

Domain Deliver, Service, and Support (DSS)

Domain *DSS* dalam COBIT 2019 dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI dapat diberikan, didukung, dan dioperasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada Kantor POS Kotabumi, domain *DSS* dianggap penting karena melibatkan proses-proses yang berfokus pada penyampaian layanan secara efisien dan responsif kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Proses dalam domain *DSS* bertujuan untuk menjaga kinerja operasional sistem, memastikan keamanan data, dan memberikan layanan yang andal. Beberapa proses yang relevan dalam domain *DSS* adalah:

- *DSS01 Manage Operations:* Mengelola operasi sehari-hari layanan TI termasuk pemantauan sistem, pelaporan insiden, dan manajemen kapasitas.
- *DSS02 Manage Service Requests and Incidents:* Menangani permintaan layanan dan insiden yang

terjadi dalam operasional kantor pos untuk memastikan kelangsungan layanan.

- *DSS03 Manage Problems*: Mengidentifikasi akar penyebab dari permasalahan yang sering terjadi, serta mengimplementasikan solusi jangka panjang.
- *DSS04 Manage Continuity*: Menjamin kesinambungan layanan melalui perencanaan pemulihan bencana dan backup data.
- *DSS05 Manage Security Services*: Menyediakan layanan keamanan untuk melindungi data dan infrastruktur TI dari ancaman eksternal maupun internal.
- *DSS06 Manage Business Process Controls*: Menjaga kontrol terhadap proses bisnis utama yang ditunjang oleh TI, termasuk pelaksanaan prosedur kontrol internal.

2. Domain Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)

Domain MEA bertujuan untuk memantau, mengevaluasi, dan menilai kinerja serta kepatuhan tata kelola TI terhadap peraturan dan kebijakan organisasi. Domain ini penting di Kantor POS Kotabumi untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional TI yang dijalankan sesuai dengan standar, efektif, serta memberikan nilai tambah bagi organisasi. Beberapa proses penting dalam domain MEA yang akan ditinjau adalah[14]:

- *MEA01 Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*: Memantau dan mengevaluasi kinerja TI serta kesesuaiannya dengan kebijakan, peraturan, dan standar yang berlaku.
- *MEA02 Monitor, Evaluate, and Assess the System of Internal Control*: Memastikan bahwa sistem kontrol internal TI berjalan dengan baik dan efektif dalam mendukung tujuan bisnis.
- *MEA03 Monitor, Evaluate, and Assess Compliance with External Requirements*: Menilai kepatuhan terhadap peraturan eksternal seperti hukum dan regulasi yang relevan bagi operasional TI di Kantor POS.

c. Perhitungan Nilai Kematangan Maturity

Perhitungan Nilai Kematangan Maturity level diperoleh dengan menghitung setiap jawaban yang diberikan oleh responden dikalikan dengan bobot setiap jawaban yang telah ditentukan, kemudian dibagi dengan total pertanyaan. Pilihan jawaban yang diajukan menggunakan *skala likert* sebanyak 6 jawaban yang mewakili *level maturity* dari Cobit (level 0-5) [7]. Rumus perhitungan nilai maturity adalah sebagai berikut[15].

$$\text{Nilai Maturity} = \frac{\sum(\text{Jawaban} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Pertanyaan}} \quad (1)$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis dan membahas tata kelola Teknologi Informasi di Kantor Pos Kotabumi. Berdasarkan hasil yang diperoleh, peneliti mengidentifikasi sejumlah domain yang telah diklasifikasikan. Domain-domain tersebut mampu menggambarkan serta memberikan hasil yang akurat terkait tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini

a. Domain MEA.01

Domain *MEA.01* dalam *COBIT 2019* menekankan pada pemantauan, evaluasi, dan pengukuran kinerja proses TI agar sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam konteks Kantor POS Kotabumi, *MEA.01* menjadi krusial untuk memonitor performa dan kesesuaian proses TI, mengidentifikasi risiko, dan memastikan standar keamanan serta layanan terpenuhi. Pengukuran kinerja ini juga membantu manajemen mengambil keputusan berbasis data, seperti kebutuhan peningkatan sistem atau pelatihan SDM. Dengan penerapan *MEA.01*, Kantor POS Kotabumi diharapkan mampu mengelola tata kelola TI secara lebih efisien dan selaras dengan kebutuhan operasional.

b. Domain DSS02

Domain *DSS02* dalam *COBIT 2019* berfokus pada *Delivery, Service, and Support*, yang esensial bagi pengelolaan layanan TI di Kantor POS Kotabumi. Domain ini menekankan pentingnya manajemen layanan yang efisien untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, termasuk ketepatan waktu dan akurasi layanan pengiriman. Dukungan pengguna yang responsif, ketersediaan dan keandalan sistem informasi, serta peningkatan berkelanjutan juga menjadi kunci dalam memastikan operasional yang lancar. Dengan penerapan prinsip-prinsip *DSS02*, Kantor POS Kotabumi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelanggan terhadap layanan TI yang diberikan.

c. Domain DSS03

Domain *DSS03* dalam *COBIT 2019* berfokus pada Pengelolaan Keamanan TI dan Perlindungan Aset Informasi, yang sangat penting bagi Kantor POS Kotabumi untuk memastikan keamanan data dan transaksi pelanggan. Penerapan prinsip-prinsip *DSS03* mencakup manajemen keamanan informasi, penilaian risiko untuk mengidentifikasi potensi ancaman, serta perencanaan keberlanjutan layanan untuk menjaga operasional meskipun terjadi gangguan. Selain itu, pelatihan dan kesadaran keamanan bagi karyawan juga menjadi kunci untuk melindungi informasi sensitif. Dengan demikian, penerapan *DSS03* diharapkan dapat meningkatkan keamanan layanan TI dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan Kantor POS Kotabumi..

d. Domain DSS04

Domain *DSS04* dalam *COBIT 2019* berfokus pada Pengelolaan Aset TI dan Layanan, yang sangat penting bagi Kantor POS Kotabumi untuk mengelola semua aset TI secara efektif dan efisien. Penerapan prinsip-prinsip *DSS04* mencakup inventarisasi aset TI, pemeliharaan dan dukungan berkelanjutan, serta pengelolaan siklus hidup aset dari perencanaan hingga penghapusan. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kinerja aset diperlukan untuk menentukan kapan saat yang tepat untuk mengganti atau memperbaiki aset. Dengan demikian, penerapan *DSS04* diharapkan dapat meningkatkan

efisiensi operasional dan memastikan kualitas layanan yang tinggi di Kantor POS Kotabumi.

e. DSS05

Domain DSS05 dalam COBIT 2019 berfokus pada Pengelolaan Pemulihan TI, yang sangat penting bagi Kantor POS Kotabumi untuk memastikan kontinuitas operasional setelah terjadi gangguan. Penerapan prinsip-prinsip *DSS05* mencakup perencanaan pemulihan bencana yang komprehensif, uji coba rencana pemulihan secara berkala, serta penanganan insiden yang efektif untuk mengurangi dampak negatif. Selain itu, evaluasi pasca-insiden diperlukan untuk meningkatkan rencana pemulihan dan penanganan insiden di masa depan. Dengan demikian, penerapan *DSS05* diharapkan dapat meningkatkan ketahanan operasional dan memastikan layanan TI tetap tersedia dalam situasi darurat.

f. Perhitungan Maturity

Berdasarkan informasi yang didapat dari kuisioner yang diisi oleh responden di PT. Kantor POS Kotabumi, perhitungan dilakukan dengan menggunakan Persamaan (1) untuk setiap domain yang diteliti. Hasil perhitungan tingkat kematangan dari masing-masing domain dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 1 Domain MEA

Domain	Proses	Rata - Rata	Control Objectives	Level Maturity
MEA.01	MEA.01.01	4,56	Menjamin akurasi laporan keuangan	Level 4: Managed
	MEA.01.02	4,82	Memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi	Level 4: Managed

Secara keseluruhan, tingkat maturitas yang dicapai menunjukkan adanya kemajuan dalam pengelolaan dan pengawasan aspek laporan keuangan, dengan potensi untuk terus ditingkatkan menuju praktik yang lebih baik di masa depan.

Tabel 2 Domain DSS02

Domain	Proses	Rata-Rata	Control Objectives	Level Maturity
DSS02	DSS02.01	4,76	Meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan	Level 4: Managed
	DSS02.02	4,79	Memperkuat keamanan informasi	Level 4: Managed
	DSS02.03	4,59	Meningkatkan akurasi analisis data	Level 4: Managed

DSS02.04	4,88	Mengoptimalkan penggunaan sumber daya	Level 4: Managed
DSS02.05	4,88	Memastikan ketepatan waktu laporan	Level 4: Managed
DSS02.06	4,91	Meningkatkan kolaborasi antar departemen	Level 4: Managed
DSS02.07	4,79	Memastikan keberlanjutan proses	Level 4: Managed

Secara keseluruhan, domain DSS menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mengoptimalkan pengambilan keputusan dan keamanan informasi, dengan sebagian besar proses berada pada tingkat yang terkelola dengan baik atau lebih tinggi. Peningkatan kolaborasi dan penggunaan sumber daya secara optimal menandakan potensi untuk efisiensi dan efektivitas yang lebih baik di masa depan.

Tabel 3 Domain DSS03

Domain	Proses	Rata - Rata	Control Objectives	Level Maturity
DSS03	DSS03.01	4,79	Meningkatkan kualitas layanan pelanggan	Level 4: Managed
	DSS03.02	4,82	Meningkatkan keterlibatan karyawan	Level 4: Managed
	DSS03.03	4,88	Memastikan kepuasan pelanggan	Level 4: Managed
	DSS03.04	4,62	Meningkatkan respon terhadap umpan balik	Level 4: Managed
	DSS03.05	4,76	Memperbaiki proses pengembangan produk	Level 4: Managed

Secara keseluruhan, domain DSS03 menunjukkan kemajuan yang baik dalam meningkatkan layanan pelanggan dan keterlibatan karyawan. Sementara beberapa proses masih berada pada tingkat terdefinisi, fokus pada kepuasan pelanggan dan pengembangan produk yang dikelola dengan baik menandakan potensi besar untuk pertumbuhan dan peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Tabel 4 Domain DSS04

Domain	Proses	Rata-Rata	Control Objectives	Level Maturity
DSS04	DSS04.01	4,5	Meningkatkan efektivitas proses bisnis	Level 4: Managed
	DSS04.02	4,62	Memastikan transparansi dalam laporan	Level 4: Managed
	DSS04.03	4,85	Meningkatkan pengelolaan risiko	Level 4: Managed
	DSS04.04	4,91	Meningkatkan kepatuhan regulasi	Level 4: Managed
	DSS04.05	4,68	Meningkatkan keandalan sistem	Level 4: Managed
	DSS04.06	4,82	Mengoptimalkan alur kerja	Level 4: Managed
	DSS04.07	4,21	Meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM	Level 4: Managed
	DSS04.08	4,35	Memastikan dukungan manajemen untuk inovasi	Level 4: Managed

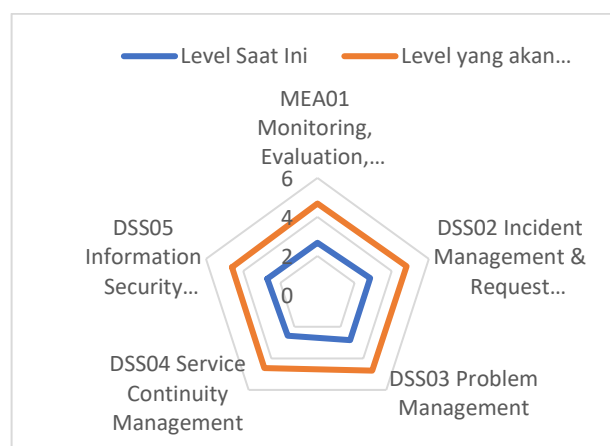
Secara keseluruhan, domain DSS04 menunjukkan bahwa organisasi telah mencapai kemajuan signifikan dalam efektivitas proses bisnis, pengelolaan risiko, dan kepatuhan regulasi. Meskipun beberapa aspek seperti pelatihan SDM dan dukungan inovasi masih berada pada tingkat terdefinisi, proses yang sudah dioptimalkan menunjukkan potensi besar untuk perbaikan berkelanjutan dan inovasi di masa depan.

Tabel 5 Domain DSS05

Domain	Proses	Rata-Rata	Control Objectives	Level Maturity
DSS05	DSS05.01	4,79	Meningkatkan efisiensi operasional	Level 4: Managed
	DSS05.02	4,94	Memastikan integrasi sistem informasi	Level 4: Managed
	DSS05.03	4,47	Meningkatkan efektivitas komunikasi internal	Level 4: Managed
	DSS05.04	4,38	Memastikan keberlanjutan layanan	Level 4: Managed
	DSS05.05	4,26	Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan	Level 4: Managed

DSS05.06	4,74	Memperbaiki analisis dan pelaporan data	Level 5: Managed
----------	------	---	------------------

Secara keseluruhan, domain DSS05 menunjukkan kemajuan yang positif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan integrasi sistem. Meskipun beberapa proses masih berada pada level terdefinisi, terutama dalam hal komunikasi internal dan perencanaan, perhatian pada keberlanjutan layanan dan analisis data yang dikelola dengan baik memberikan peluang untuk pengembangan dan perbaikan lebih lanjut di masa depan.



Gambar 2. Grafik Maturity Level

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan tata kelola TI di Kantor POS Kotabumi bervariasi antara level "Managed" (4) dan "Defined" (3), dengan beberapa sub-proses mencapai tingkat "Optimized" (5). Secara spesifik:

1. Domain MEA: Memiliki tingkat kematangan tinggi dalam pengawasan dan kepatuhan terhadap standar akuntansi, namun masih perlu peningkatan dalam komunikasi internal.
2. Domain DSS: Menunjukkan kemajuan dalam efisiensi pengambilan keputusan dan keamanan informasi, tetapi masih perlu optimalisasi dalam perencanaan strategis TI.
3. Aspek yang perlu diperbaiki: Ditemukan bahwa integrasi strategi bisnis dan TI masih kurang optimal, serta kurangnya kebijakan formal dalam pengelolaan risiko TI.

Berdasarkan hasil ini, direkomendasikan langkah-langkah peningkatan seperti penguatan kebijakan tata kelola, peningkatan pelatihan SDM, serta optimalisasi komunikasi internal untuk meningkatkan efektivitas operasional.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor POS Kotabumi telah mencapai tingkat kematangan tata kelola TI yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Rekomendasi utama yang diberikan mencakup peningkatan pelatihan SDM, penyempurnaan kebijakan tata kelola, serta penguatan strategi komunikasi dan perencanaan TI. Implikasi penelitian ini dapat menjadi referensi bagi kantor pos lain atau institusi layanan publik yang ingin meningkatkan tata kelola TI mereka. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas penerapan COBIT 2019 dalam lingkungan organisasi serupa.

V. SARAN

Artikel ini memberikan dasar kuat untuk analisis lebih lanjut mengenai kematangan proses operasional organisasi di berbagai domain, seperti keuangan, pengambilan keputusan, pengelolaan risiko, dan efisiensi operasional. Bagi penulis lain, artikel ini bisa dikembangkan dengan studi kasus pada organisasi berbeda, analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kematangan, atau eksplorasi peran teknologi dan transformasi digital dalam peningkatan proses. Penguatan aspek pelatihan sumber daya manusia, inovasi, serta strategi komunikasi internal dan perencanaan jangka panjang juga dapat menambah wawasan. Dengan demikian, artikel ini menjadi fondasi bagi penelitian lanjutan tentang efektivitas pengelolaan organisasi di berbagai industri

REFERENSI

- [1] K. M. Yusuf and M. A. Syaputra, "Audit Teknologi Informasi Menggunakan Freamwrok Cobit 2019 Dengan Domain Dss Pada Lab Komputer Stmik Dharma Wacana Metro," *J. Inform.*, vol. 22, no. 2, pp. 160–171, 2022, doi: 10.30873/ji.v22i2.3373.
- [2] M. A. Algiffary, M. I. Herdiansyah, and Y. N. Kunang, "JOURNAL OF APPLIED COMPUTER SCIENCE AND TECHNOLOGY (JACOST) Audit Keamanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Framework COBIT 2019 Pada RSUD Palembang BARI," vol. 4, no. 1, pp. 19–26, 2023.
- [3] M. A. Azis and A. Yoraeni, "Audit Sistem Informasi Persediaan Barang di PT. Karoseri Jaya Mandiri Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Ilmu Komput. dan Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 175–181, 2023, doi: 10.47927/jikb.v14i2.517.
- [4] P. Nicholas, P. Tambunan, and N. Legowo, "Evaluasi Tata Kelola TI Bank Indonesia Provinsi Bengkulu Dengan COBIT 2019," vol. 11, no. 1, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [5] P. R. D. Kandou, "IT GOVERNANCE CAPABILITY LEVEL IDENTIFICATION OF COBIT 2019 AT THE RSUP," vol. 8, no. 2, pp. 121–128, 2022, doi: 10.55679/semantik.v8i2.28547.
- [6] M. S. A. K. M. AMAN and B. Sugiantoro, "Audit Sistem Informasi Akademi Kebidanan Ar-Rahma Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Inform. Polinema*, vol. 9, no. 3, pp. 265–272, 2023, doi: 10.33795/jip.v9i3.876.
- [7] B. A. M. Pangaribuan and S. Fernandez, "Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada Val," *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 16, no. 1, pp. 196–208, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.51903/pixel.v16i1.1247>
- [8] I. Agus and V. Verawati, "Audit Tingkat Kematangan Sistem Informasi Uji Kompetensi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus Amik DCC)," *Teknika*, vol. 13, no. 2, pp. 103–111, 2019.
- [9] Y. Arimbi and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Resiko Pelayanan Sistem Manajemen Dealer VIAR dengan menggunakan COBIT 5," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 168–175, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.145.
- [10] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak)," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.
- [11] R. Nurul Wahidah, N. Lutfiyana, V. Fitria Ramadanti, P. Septiyo, and R. Drefiyanto, "Audit Sistem Informasi Absensi Mesin Fingerprint Pada PT. Metal Castindo Industritama Dengan Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 51–57, 2022, doi: 10.51998/jsi.v11i2.482.
- [12] N. A. Nugroho, A. H. Muhammad, and A. Purwanto, "Identifikasi Tata Kelola Data Menggunakan Framework Cobit 2019 Domain Apo14," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 8, no. 3, pp. 886–893, 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i3.3971.
- [13] D. Novitasari and D. T. Sutabri, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pariwisata menggunakan Framework Cobit 5," *J. Teknol. Dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 6, no. 1, pp. 23–32, 2023, doi: 10.34012/jutikomp.v6i1.3607.
- [14] H. Herianto and W. Wasilah, "Asesment Capability Level dan Maturity Level Tata Kelola TI Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan Framework COBIT 2019," *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, 2022, doi: 10.24002/konstelasi.v2i2.5553.
- [15] L. Satria Kusuma, H. Purnomo, and Wasilah, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019," *J. JUPITER*, vol. 16, no. 2, pp. 413–423, 2024.