

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN TI
PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 2019**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di
Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh:

ALEKSI

09031181823127

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

AGUSTUS 2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN TI
PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 2019**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

ALEKSI

09031181823127

Disetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing,



Mira Afrina, S.E., M.Sc.
NIP. 198104162008122006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aleksi

NIM : 09031181823127

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kematangan Layan TI Pada UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan *Framework*
COBIT 2019.

Hasil Pengecekan *Ithenticate/Turnitin* : 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Agustus 2022

ALEKSI
09031181823127

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Senin

Tanggal : 25 Juli 2022

Nama : Aleksi

NIM : 09031181823127

Judul : Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan TI Pada UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan *Framework*
COBIT 2019.

Tim Penguji:

1. Pembimbing : Mira Afrina, M.Sc.



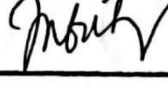
2. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.



3. Penguji 1 : Rahmat Izwan Heroza, M.T.



4. Penguji 2 : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“كن على يقين”

(Yakinlah!)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya
- ❖ Kedua orangtuaku tercinta
- ❖ Adik, nenek dan keluarga besar yang kusayangi
- ❖ Dosen pembimbing
- ❖ Dosen dan pegawai Fasilkom Unsri
- ❖ Sahabat dan teman-temanku
- ❖ Almamater Universitas Sriwijaya yang kubanggakan

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang berkat segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sang pemberi syafaat bagi keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Penelitian yang berjudul “**Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan TI Pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan *Framework COBIT 2019***” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyelesaian penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, do’a, motivasi, dan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hidayah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, adik dan nenek yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Mira, S.E., M,Sc. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, arahan, bimbingan dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang berguna serta membantu penulis selama masa perkuliahan.

7. Sahabat terbaik yang banyak membantu selama proses pembuatan tugas akhir ini.
8. Teman-teman organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis.
9. Keluarga Sinus A yang menjadi teman seperjuangan sejak awal perkuliahan.
10. Terakhir, semua pihak yang ikut serta membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini merupakan hasil kerja penulis yang telah dilakukan seoptimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran konstruktif dari semua pihak agar menjadi perbaikan dan penyempurna skripsi ini di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Indralaya, Agustus 2022

Penulis,

A L E K S I

NIM. 09031181823127

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN TI PADA UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 2019**

Oleh

Aleksi 09031181823127

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: aleksi032000@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi di perpustakaan bertujuan untuk memastikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi kerja, meningkatkan kualitas layanan serta kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya telah menerapkan teknologi informasi dalam kegiatannya sehari-hari, tetapi belum pernah melakukan evaluasi tata kelola layanan TI dengan baik. Agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, maka harus didukung oleh evaluasi tata Kelola layanan TI yang baik untuk memastikan bahwa teknologi informasi yang diterapkan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas layanan serta untuk dapat memenuhi tujuan yang harus dicapai oleh organisasi. Mengingat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya merupakan perpustakaan utama bagi seluruh civitas akademika Universitas Sriwijaya yang menyediakan berbagai layanan dan kebutuhan pengguna, maka perlu dilakukan tata kelola teknologi informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Salah satu *framework* tata kelola yang digunakan adalah COBIT 2019. COBIT 2019 bersifat fleksibel dan adaptabilitas yang memungkinkan suatu organisasi dapat menyesuaikan tujuan organisasi dengan aktivitas yang sedang dijalankan pada saat ini, khususnya aktivitas pada bagian teknologi informasi. Berdasarkan pengukuran layanan TI yang telah dilakukan dengan melakukan analisis terhadap domain EDM04, APO11, dan DSS05, didapatkan hasil pengukuran tingkat level kematangan pada domain EDM04 berada pada level 2 (*Managed*), domain APO11 berada pada level 2 (*Managed*), dan domain DSS05 berada pada level 3 (*Defined*). Dikarenakan level yang diharapkan berada pada level 4 (*Quantitative*), maka terdapat *gap* yang terjadi sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan untuk dapat mengurangi *gap* dan mencapai level yang diharapkan.

Kata Kunci : Evaluasi, Tingkat Kematangan, Tata Kelola, COBIT 2019.

MATURITY LEVEL MEASUREMENT OF IT SERVICE AT UPT LIBRARY OF SRIWIJAYA UNIVERSITY USING COBIT 2019 FRAMEWORK

By

Aleksi 09031181823127

Information system, Faculty of computer science, Sriwijaya University

Email: aleksi032000@gmail.com

ABSTRACT

The use of information technology in libraries is aimed at ensuring easy access, streamlining operations, improving the quality of service, and simplifying and speeding up information gathering. UPT Sriwijaya University Library has implemented information technology into its daily operations but has never properly evaluated IT service governance. For the organization to achieve its goals, it must be supported by good IT service governance assessments to optimize the applied information technology to improve service quality and enable the organization to achieve the goals to be achieved. Given that the Sriwijaya University Library UPT is the main library for the entire Sriwijaya University academic community that provides various services and user needs, it is necessary to manage information technology at the Sriwijaya University Library UPT. One of the governance frameworks used is COBIT 2019. COBIT 2019 is flexible and adaptable, enabling organization to adapt their organizational goals to the activities currently underway, especially information technology activities. In an IT service measurement conducted by analyzing domains EDM04, APO11, and DSS05, domain EDM04 had a maturity measurement of level 2 (Managed), domain APO11 at level 2 (Managed), and the DSS05 domain is at level 3 (Defined). Expectations are at level 4 (Quantitative), then there is a gap and requires improvement suggestions to close the gap and reach expectations.

Keywords: Evaluation, Maturity Level, Governance, COBIT 2019.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	6
1.3 Manfaat.....	6
1.4 Batasan Permasalahan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Profil UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	8
2.1.1 Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	8
2.1.2 Visi dan Misi	8
2.1.2.1 Visi	9
2.1.2.2 Misi	9
2.1.3 Struktur Organisasi	9
2.1.4 Fasilitas dan Layanan	10
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	11
2.3 RACI Chart.....	13
2.4 <i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i>	14
2.4.1 Continuous Representation.....	14
2.5 COBIT 2019	18
2.5.1 COBIT 2019 <i>Principles</i>	18
2.5.2 COBIT 2019 <i>Stakeholder</i>	21
2.5.3 <i>Goals Cascade</i>	23
2.5.4 Tujuan Organisasi (<i>Enterprise Goals</i>).....	23
2.5.5 Tujuan Penyelarasan (<i>Alignment Goals</i>)	28
2.5.6 Objektif Tata Kelola dan Manajemen	33

2.5.7 Area Fokus (<i>Focus Area</i>)	43
2.6 Penelitian Terdahulu.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian	45
3.2 Jenis Penelitian	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data	46
3.4 Tahapan Penelitian	46
3.4.1 Identifikasi Masalah	47
3.4.2 Studi Literatur.....	47
3.4.3 Menentukan Domain COBIT 2019 yang digunakan.....	48
3.4.4 Menentukan Responden Penelitian	51
3.4.5 Kuesioner.....	51
3.4.6 Analisis Tingkat Kematangan	52
3.4.7 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	53
3.4.8 Rekomendasi Perbaikan	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Pengumpulan Data	54
4.2 Menentukan Domain COBIT 2019 yang digunakan	54
4.2.1 Hasil Identifikasi Kebutuhan <i>Stakeholder</i>	54
4.2.2 Identifikasi Tujuan Organisasi (<i>Enterprise Goals</i>)	57
4.2.3 Identifikasi Tujuan Penyelarasan (<i>Alignment Goals</i>).....	59
4.2.4 Identifikasi Objektif Tata Kelola dan Manajemen	59
4.3 Menentukan Responden Penelitian.....	64
4.3.1 Responden Penelitian Domain Proses EDM04	65
4.3.2 Responden Penelitian Domain Proses APO11	66
4.3.3 Responden Penelitian Domain Proses DSS05.....	68
4.4 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan	69
4.4.1 Domain Proses EDM04.....	70
4.4.2 Domain Proses APO11	72
4.4.3 Domain Proses DSS05.....	76
4.5 Analisis Kesenjangan (<i>gap</i>).....	79
4.6 Rekomendasi Perbaikan	80
4.6.1 Rekomendasi Perbaikan Domain Proses EDM04	80

4.6.2 Rekomendasi Perbaikan Domain Proses APO11	82
4.6.3 Rekomendasi Perbaikan Domain Proses DSS05	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.1 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Unsri	10
Gambar 2.2 <i>Capability Level</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Kerja COBIT 2019	18
Gambar 2.4 <i>Principles Governance System</i>	29
Gambar 2.5 <i>Principles Governance Framework</i>	20
Gambar 2.6 <i>Goal Cascading COBIT 2019</i>	23
Gambar 2.7 Pengelompokan Objektif Tata Kelola dan Manajemen	33
Gambar 2.8 Objektif Tata Kelola dan Manajemen	34
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 3.2 <i>Enterprise Goals</i>	59
Gambar 3.3 Objektif Tata Kelola dan Manajemen	50
Gambar 4.1 Struktur Proses EDM04	63
Gambar 4.2 Struktur Proses APO11	63
Gambar 4.3 Struktur Proses DSS05	64
Gambar 4.4 Diagram Perbandingan Level Tingkat Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kematangan Layanan TI Saat Ini dengan yang diharapkan	80

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 <i>Capability Level</i>	15
Tabel 2.2 <i>Internal and External Stakeholder</i>	21
Tabel 2.3 <i>Enterprise Goals</i>	24
Tabel 2.4 <i>Alignment Goals</i>	28
Tabel 2.5 Objektif Tata Kelola dan Manajemen	35
Tabel 4.1 Identifikasi Visi dan Misi Organisasi	55
Tabel 4.2 Hasil Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	58
Tabel 4.3 Hasil Identifikasi Objektif Tata Kelola dan Manajemen	60
Tabel 4.4 Hasil Identifikasi Responden Penelitian Berdasarkan RACI Chart..	64
Tabel 4.5 RACI Chart Domain Proses EDM04	65
Tabel 4.6 Hasil Identifikasi Responden Penelitian Domain Proses EDM04 Berdasarkan RACI Chart	66
Tabel 4.7 RACI Chart Domain Proses APO11	66
Tabel 4.8 Hasil Identifikasi Responden Penelitian Domain Proses APO11 Berdasarkan RACI Chart	67
Tabel 4.9 RACI Chart Domain Proses DSS05.....	68
Tabel 4.10 Hasil Identifikasi Responden Penelitian Domain Proses DSS05 Berdasarkan RACI Chart	69
Tabel 4.11 Daftar Jawaban Kuesioner Domain Proses EDM04	70
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Domain Proses EDM04	70
Tabel 4.13 <i>Capability Level</i> Domain Proses EDM04.....	71
Tabel 4.14 Daftar Jawaban Kuesioner Domain Proses APO11	73
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Domain Proses APO11	73
Tabel 4.16 <i>Capability Level</i> Domain Proses APO11.....	74
Tabel 4.17 Daftar Jawaban Kuesioner Domain Proses DSS05.....	76
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Domain Proses DSS05.....	76
Tabel 4.19 <i>Capability Level</i> Domain Proses DSS05	77
Tabel 4.20 Analisis Kesenjangan.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	A-1
Lampiran 2 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	B-2
Lampiran 3 Form Wawancara Pihak UPT Perpustakaan Unsri.....	C-3
Lampiran 4 Kuesioner EDM04 <i>Ensured Resource Optimization</i>	D-7
Lampiran 5 Kuesioner APO11 <i>Managed Quality</i>	E-18
Lampiran 6 Kuesioner DSS05 <i>Managed Security Services</i>	F-34
Lampiran 7 Simulasi Perhitungan Kuesioner	G-47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat dua hal yang mendasari kegiatan suatu organisasi pada masa sekarang dan pada masa lalu, organisasi pada masa lalu masih menerapkan konsep manual untuk segala kegiatan yang dilakukan. Sedangkan organisasi pada masa sekarang telah menerapkan sistem yang telah terkomputerisasi dengan berbasis teknologi informasi dan terotomatisasi dengan baik sehingga dapat mendukung kinerja organisasi dan membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, teknologi informasi juga dapat meningkatkan produktivitas dari suatu organisasi, bahkan dengan organisasi yang memiliki fasilitas dan sumber daya teknologi informasi yang baik dapat membantu meningkatkan keakuratan dan kecepatan dalam pemrosesan berbagai informasi.

Berhasil atau tidaknya implementasi TI terletak pada seberapa baik suatu organisasi dapat mengelola, mengontrol, dan menggunakan TI tersebut sehingga TI yang diterapkan dapat membantu suatu organisasi mencapai tujuannya. Agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya, maka harus didukung oleh tata kelola layanan TI yang baik untuk memastikan bahwa TI yang diterapkan dapat dioptimalkan untuk memenuhi tujuan yang harus dicapai oleh organisasi.

Tata kelola TI sangat penting bagi organisasi untuk dapat melihat dan memperbaiki kesenjangan (*gap*) yang terjadi serta memperbaiki kesenjangan tersebut sehingga organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan TI dan menciptakan suatu sistem yang optimal.

Perpustakaan digunakan sebagai tempat untuk mencari berbagai informasi-informasi, mencari beberapa referensi jenis buku, dan menyediakan fasilitas yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi tidak terlepas dari pengaruh kemajuan teknologi informasi pada saat sekarang ini. Penggunaan TI di perpustakaan bertujuan untuk memastikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi kerja, meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan memperoleh informasi bagi pengguna.

Universitas Sriwijaya sebagai salah satu perguruan tinggi yang bergerak di bidang pendidikan tentunya sangat terbantu dengan adanya Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Dengan adanya Perpustakaan Universitas Sriwijaya tentunya akan memberikan kemudahan, kecepatan dalam memperoleh informasi, tempat yang nyaman dan fasilitas yang dapat mendukung kinerja dan menunjang prestasi bagi civitas akademika Universitas Sriwijaya.

Perpustakaan Universitas Sriwijaya merupakan perpustakaan utama bagi seluruh civitas akademika Universitas Sriwijaya yang menyediakan berbagai layanan seperti ruang baca, ruang *sampoerna corner*, repositori online, akses internet gratis, dan fasilitas lain berupa ruang digital serta mushola yang dapat menunjang berbagai aktivitas pengunjung perpustakaan. Salah satu misi Perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah memperoleh, mengolah, menyimpan, dan menguraikan informasi dengan menggunakan fasilitas TI yang disediakan untuk civitas akademika Universitas Sriwijaya dan masyarakat. Oleh karena itu, Perpustakaan Universitas Sriwijaya telah menerapkan TI dalam kegiatannya sehari-hari untuk mendukung proses operasionalnya. Dilihat dari kondisi yang ada

sekarang, Perpustakaan Universitas Sriwijaya belum pernah melakukan evaluasi tata kelola TI dengan baik. Evaluasi tata kelola TI diperlukan untuk memastikan Perpustakaan Universitas Sriwijaya benar-benar telah mengimplementasikan TI sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Layanan TI yang baik dapat membantu perpustakaan Universitas Sriwijaya mencapai tujuannya dan mengoptimalkan kinerja serta peran TI di dalamnya.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, terdapat beberapa kelemahan yang ada di Perpustakaan Universitas Sriwijaya, beberapa diantaranya yaitu:

- a. Tidak tersedia layanan yang berfungsi untuk menerima masukan dari pengunjung. Dalam hal ini, dengan adanya media sosial tentunya akan sangat membantu bagi pengunjung untuk memberikan saran dan masukan sebagai sarana perbaikan terhadap hal apa saja yang dikeluhkan oleh pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- b. Beberapa komputer telah terkunci dengan menggunakan kata sandi sehingga pengguna lain tidak dapat mengakses komputer tersebut.
- c. Fasilitas TI yang ada sekarang masih dirasa kurang optimal dan perlu adanya pengelolaan fasilitas TI yang lebih baik untuk mendukung berbagai kegiatan pengguna perpustakaan.
- d. Beberapa komputer dan colokan listrik yang ada di ruangan digital telah rusak dan tidak diperbaiki.
- e. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu staf UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, mengatakan bahwa jika terdapat komputer ataupun fasilitas IT lainnya mengalami kerusakan, maka langsung

diserahkan ke toko service untuk memperbaiki kerusakan tersebut. Dalam hal ini ditemukan bahwa UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya belum memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni untuk memperbaiki peralatan TI yang mengalami kerusakan.

Dari kekurangan tersebut, maka perlu adanya optimalisasi kinerja layanan TI seperti:

- a. Terdapat suatu *platform* yang dapat menerima dan menampung saran, masukan, maupun laporan permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan TI Perpustakaan.
- b. Membuat penjadwalan pemeliharaan perangkat keras yang tersedia di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sehingga perangkat keras yang tersedia dapat digunakan secara optimal.
- c. Adanya suatu tata kelola layanan TI yang lebih baik agar kegiatan yang dijalankan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Untuk mengetahui sejauh mana peranan TI mempresentasikan tujuan organisasinya, maka perlu dilakukan tata kelola layanan TI pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Tata kelola layanan TI bertujuan untuk melihat dan memperkirakan situasi dan kondisi yang ada sekarang dievaluasi dengan baik agar dapat mengurangi kesenjangan antara keadaan saat ini dengan tujuan organisasi. Apabila terdapat kesenjangan, maka akan diberikan rekomendasi tentang apa saja hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan dan dipenuhi di masa yang akan datang agar keadaan saat

ini dapat menunjang dan mendukung pencapaian tujuan organisasi serta tercapainya tingkat kematangan yang diharapkan.

Karena pentingnya layanan TI yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya kepada seluruh pengguna dan civitas akademika, maka layanan TI harus dikelola dengan baik agar sesuai dengan standar tata kelola layanan TI sehingga kegiatan yang sedang dijalankan pada saat ini sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Oleh karena itu, perlu dilakukan tata kelola layanan TI di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Salah satu *framework* tata kelola yang digunakan untuk menyusun dan menerapkan tata kelola layanan TI yang baik dan efektif adalah COBIT 2019. *Framework* COBIT 2019 telah diakui secara global dapat membantu memastikan tata kelola TI suatu organisasi berjalan secara efektif, memfasilitasi berbagai keperluan perusahaan dan proses implementasinya lebih mudah dan fleksibel serta disesuaikan dengan tujuan perusahaan. (ISACA, 2019)

Salah satu alasan penulis menggunakan *framework* COBIT 2019 karena *framework* ini merupakan versi terbaru dari versi COBIT sebelumnya sehingga beberapa konsep-konsep yang ada pada COBIT versi sebelumnya telah digantikan dan diperbaiki pada COBIT 2019.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan TI Pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Menggunakan *Framework* COBIT 2019”**.

1.2 Tujuan

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui dan memastikan layanan TI seperti apa yang sedang dijalankan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
2. Melakukan analisis dan menilai tingkat kematangan tata kelola layanan TI yang sedang dijalankan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019.
3. Menemukan kesenjangan yang terjadi pada layanan TI yang sedang dijalankan saat ini dengan kondisi yang diharapkan di masa depan.
4. Memberikan rekomendasi sebagai bahan masukan serta pertimbangan untuk meningkatkan kinerja layanan TI di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya serta mengetahui layanan TI seperti apa yang diharapkan dapat diterapkan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya pada masa mendatang.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penilaian tingkat kematangan layanan TI ini dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan layanan TI di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
2. Menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk mengatasi masalah yang terjadi di layanan TI UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

3. Dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan performa kinerja layanan TI pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya di masa mendatang.
4. Diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
5. Bagi penulis, penelitian ini merupakan suatu sarana bagi pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan.

1.4 Batasan Permasalahan

Batasan masalah diperlukan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan pokok. Maka dari itu, penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya mengenai tata kelola layanan TI yang sedang dijalankan.
2. Analisis layanan TI mencakup dua hal, diantaranya: Pertama, layanan digital. Yaitu analisis terhadap *hardware*, *software*, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Kedua, layanan informasi. Yaitu analisis terhadap *website* yang digunakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
3. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019.
4. Domain proses COBIT 2019 yang digunakan dalam penelitian yaitu EDM04, APO11, dan DSS05.
5. Pengukuran tingkat kematangan menggunakan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) berbasis *process capability scheme*.
6. Penentuan *Stakeholder* menggunakan RACI Chart

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. A., & Atrinawati, L. H. (2020). *PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA PT. XYZ. 1(2)*, 1–9.
- Adhisyanda Aditya, M., Dicky Mulyana, R., Mulyawan, A., LIKMI Bandung, S., & Mardira Indonesia, S. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis, 13(2)*, 100–105.
- Belo, G. I., Wiranti, Y. T., & Atrinawati, L. H. (2020). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan. *JUSIKOM PRIMA (Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima)*, 4(1), 23–30.
- Copy, P., & Xiaolu, Z. (n.d.). *Governance and Management Objectives*.
- Fikri, A. M., Priastika, H. S., Octaraisya, N., Sadriansyah, S., & Trinawati, L. H. (2020). Rancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: PT XYZ). *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information Management*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.51211/imbi.v5i1.1410>
- ISACA. (2019). COBIT 2019 Framework Introduction and methodology. In www.icasa.org/COBITuse.
https://community.mis.temple.edu/mis5203sec001sp2019/files/2019/01/COBIT-2019-Framework-Introduction-and-Methodology_res_eng_1118.pdf
- Lamato, M. S., Setyanto, A., Nasiri, A., Negeri, U., & Ung, G. (2019). *Evaluasi Tingkat Kematangan Tata Kelola Infrastruktur IT Menggunakan COBIT 5 IT Infrastructure Governance Maturity Assessment Using COBIT 5 Abstrak Pendahuluan. 8(2)*, 186–197.
- Maya G. (2021). *Roles and Responsibilities Template for Change Management (RACI Matrix Template)*. Itil-Docs.Com.
<https://www.iti-docs.com/blogs/change-management/raci-matrix-template>
- Mulyadi, M. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 15(1)*, 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>

- Nachrowi, E., Yani Nurhadryani, & Heru Sukoco. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- Nadia, K., Martinus, P., Maria, E., & Chernovita, H. P. (2021). *Desain Panduan Audit Tata Kelola Sistem Informasi Boost The Order (SIBORDER) di PT Telekomunikasi Indonesia Menggunakan COBIT 2019*. 7(2), 82–100.
- Novliandita, B. (n.d.). *Tata Kelola Teknologi Informasi Pengertian Tentang Cobit*.
- Prasetyawan, Y. Y., Wijatiningsih, D. (2017). Penerapan Pengajaran Literasi Informasi Bagi Pustakawan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang: Sebuah Penelitian Metode Campuran (Mixed Methods). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(03), 11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23146>
- Saputra, W. (n.d.). *Capability Maturity Model Integration (Cmmi) Untuk Analisis Keamanan Informasi Menggunakan Domain. Cmmi*, 1–9.
- Sutowo, H. I., Berdasarkan, B., Cobit, F., Sukmawati, A., Cholil, W., & Rizal, S. (2020). *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit Dr .* 20(4), 140–145.