



EVALUASI TATA KELOLA TI PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGUNAKAN COBIT 5 (STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI STT TERPADU NURUL FIKRI)

Ahmad Algifari¹, Nugroho Dwi Saputra², Misna Asqia³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri
Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia 12640

ahma21099si@student.nurulfikri.ac.id, nugroho@nurulfikri.ac.id, misna@nurulfikri.ac.id

Abstract

Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri is a higher education institution that utilizes the Academic Information System (SISKA) to support the efficiency of academic services. Although the system has been implemented, various obstacles are still encountered, including low user understanding, an unfriendly interface, and a lack of socialization. This study aims to evaluate the maturity level of IT governance in SISKA using the COBIT 5 framework, with a focus on the DSS02 domain (Manage Service Requests and Incidents). The research method uses an evaluative mixed-methods approach, involving the distribution of questionnaires to 164 active students and interviews with system administrators. The instruments were developed based on the seven subprocesses within DSS02 and tested for validity and reliability. The results indicate that SISKA is at capability level 3 (Established Process), while the expected level is 4 (Predictable Process), resulting in a GAP of 1. These findings suggest that governance processes are consistent and well-documented, but still require strengthening in monitoring, reporting, data-based evaluation, and improving the quality of system socialization to users.

Keywords: COBIT 5, DSS02, Governance, Information Technology, SISKA

Abstrak

Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri merupakan institusi pendidikan tinggi yang memanfaatkan Sistem Informasi Akademik (SISKA) guna mendukung efisiensi layanan akademik. Meskipun sistem telah diterapkan, berbagai kendala masih ditemukan, termasuk rendahnya pemahaman pengguna, antarmuka yang belum optimal, serta minimnya sosialisasi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola TI pada SISKA menggunakan COBIT 5, dengan fokus pada domain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). Metode penelitian menggunakan pendekatan evaluatif berbasis *mixed methods*, yakni penyebaran kuesioner kepada 164 mahasiswa aktif dan wawancara dengan pihak pengelola sistem. Instrumen disusun berdasarkan tujuh sub proses pada DSS02 dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Hasil menunjukkan bahwa SISKA berada pada level kapabilitas 3 (*Established Process*), sedangkan level yang diharapkan adalah 4 (*Predictable Process*), menghasilkan GAP sebesar 1. Temuan ini menunjukkan bahwa proses tata kelola telah berjalan konsisten dan terdokumentasi, namun masih memerlukan penguatan dalam pemantauan, pelaporan, evaluasi berbasis data, serta peningkatan kualitas sosialisasi sistem kepada pengguna.

Kata kunci: COBIT 5, DSS02, SISKA, Tata Kelola, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Dunia pendidikan terus berkembang seiring pesatnya kemajuan teknologi informasi, mendorong institusi untuk meningkatkan efisiensi sistem informasi. Pemanfaatan TI dapat memperkuat layanan dan proses kerja, salah satunya melalui implementasi Sistem Informasi Akademik yang menyederhanakan aktivitas administratif seperti registrasi dan pengelolaan nilai [1]. Namun, agar sistem ini optimal dan sesuai kebutuhan, dibutuhkan tata kelola TI yang baik.

Tanpa pengelolaan yang efektif, institusi berisiko menghadapi gangguan layanan, kerentanan keamanan, dan kendala teknis.

Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri telah menerapkan Sistem Informasi Akademik (SISKA) untuk mendukung layanan akademik seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, dan absensi. Namun, survei awal terhadap 50 mahasiswa menunjukkan bahwa 55,8% mengalami

kesulitan penggunaan, 35,3% membutuhkan waktu lama untuk memahami sistem, dan 43,1% menilai antarmuka kurang intuitif. Permasalahan ini sebagian besar disebabkan karena kurangnya sosialisasi, yang mengakibatkan kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem.

Untuk itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kematangan tata kelola TI pada SISKTA guna mengidentifikasi kelemahan dan menyusun strategi perbaikan. Salah satu pendekatan yang relevan adalah menggunakan *framework* COBIT 5 [2], yang dirancang untuk membantu organisasi mengelola TI secara efektif, meningkatkan nilai bisnis, serta memenuhi kebutuhan regulasi dan risiko. *Framework* ini mencakup lima domain dan 37 proses pengelolaan TI [3].

Beberapa studi telah menggunakan COBIT 5 untuk mengevaluasi sistem informasi akademik. Penelitian [4] pada domain MEA SMAN 1 Pemulutan menunjukkan tingkat kematangan 3,3 dengan rekomendasi penyusunan SOP. Penelitian [5], pada domain DSS dalam sistem SIMAK Universitas Muhammadiyah Palembang menunjukkan tingkat kematangan sebesar 3,3, yang mengindikasikan perlunya perbaikan prosedur operasional dan peningkatan efektivitas sistem. Penelitian [6] menemukan gap tata kelola pada domain EDM di Rumah Qur'an Al-Inayah dan menyarankan optimalisasi SDM serta akses pengguna.

Mengacu pada permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada evaluasi tata kelola TI dalam SISKTA STT Terpadu Nurul Fikri menggunakan COBIT 5, khususnya domain *Deliver, Service, and Support* (DSS02 – *Manage Service Requests and Incidents*). Domain ini dipilih karena berkaitan erat dengan penanganan layanan dan insiden, yang berdampak langsung terhadap pengalaman pengguna serta stabilitas sistem secara keseluruhan.

Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik merupakan sistem yang dikembangkan guna memfasilitasi berbagai pelayanan akademik dengan menggabungkan *software* dan *hardware*. Bertujuan untuk mempermudah berbagai pelayanan seperti pengelolaan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik, melibatkan berbagai pihak seperti dosen, mahasiswa, dan staf administrasi. Keberadaan sistem informasi akademik memungkinkan seluruh proses kegiatan akademik berlangsung secara lebih efisien [7].

Tata Kelola TI

Tata kelola teknologi informasi merupakan suatu mekanisme terpadu yang mengatur sekaligus mengarahkan penggunaan teknologi dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bisnis [8]. Menurut *Information Technology Governance Institute* (ITGI) pada tahun 2003, Tata Kelola TI adalah bagian integral dalam sistem pengelolaan organisasi, mencakup aspek-aspek seperti

peran kepemimpinan, tatanan organisasi, beserta proses-proses guna memastikan keberlanjutan organisasi TI dan memastikan pencapaian tujuan strategis organisasi.

COBIT 5

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah kerangka kerja yang dikembangkan oleh ISACA untuk membantu organisasi dalam merencanakan dan mengendalikan teknologi informasi secara optimal [9]. Diperkenalkan pada tahun 2012, COBIT 5 memungkinkan evaluasi performa setiap proses tata kelola TI guna mengontrol biaya, meningkatkan produktivitas, dan mengarahkan pemanfaatan sumber daya pada prioritas utama [10]. COBIT 5 mempunyai lima prinsip yang diimplementasikan dalam pengelolaan Teknologi Informasi, yaitu [11]:

- a) Memenuhi kebutuhan *stakeholder*
- b) Melingkupi seluruh Perusahaan
- c) Menerapkan suatu kerangka tunggal yang terintegrasi
- d) Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh
- e) Pemisah tata kelola dari manajemen

Domain DSS

COBIT 5 mencakup sejumlah domain utama, salah satunya *Delivery, Service, and Support* (DSS), yang berfokus pada pengelolaan operasional layanan TI dan pemberian dukungan teknis. Domain ini memastikan layanan TI diberikan secara efektif serta berkelanjutan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan bisnis dan pengguna secara konsisten [12]. Secara struktural, domain DSS dalam COBIT 5 terdiri dari tujuh proses utama, yaitu [13]:

- a) DSS01 – *Manage Operations* (menangani pelaksanaan aktivitas operasional TI).
- b) DSS02 – *Manage Service Requests and Incidents* (Bertanggung jawab atas penanganan permintaan dan permohonan intervensi layanan TI).
- c) DSS03 – *Manage Problems* (Berkfokus pada identifikasi dan penyelesaian akar masalah).
- d) DSS04 – *Manage Continuity* (Memastikan adanya rencana dalam menghadapi gangguan layanan).
- e) DSS05 – *Manage Security Services* (Mengatur perlindungan terhadap sumber daya informasi dan sistem).
- f) DSS06 – *Manage Business Process Controls* (Menjamin efektivitas penerapan rangkaian kegiatan bisnis melalui dukungan teknologi informasi yang terkelola dengan efisien)

Domain DSS02

Berikut adalah tujuh sub proses dalam domain DSS02 COBIT 5 yang menjadi fokus evaluasi, disertai dengan penjelasan singkat masing-masing fungsinya [14].

- a) DSS02.01 - *Define incident and service request classification schemes*: Menjamin semua kendala teknis serta permohonan intervensi layanan dilakukan secara konsisten.
- b) DSS02.02 - *Record, classify and prioritize requests and incidents*: Memastikan seluruh permintaan dan insiden dicatat, diklasifikasi, dan diprioritaskan sesuai dampaknya.
- c) DSS02.03 - *Verify, approve and fulfil service requests*: Menjamin permohonan intervensi layanan diverifikasi, disetujui, dan dipenuhi sesuai prosedur dan kebijakan.
- d) DSS02.04 - *Investigate, diagnose and allocate incidents*: Memastikan insiden ditangani cepat dan tepat melalui investigasi, diagnosis, dan pengalokasian tanggung jawab.
- e) DSS02.05 - *Resolve and recover from incidents*: Menjamin penyelesaian insiden serta pemulihan layanan dengan gangguan minimal.
- f) DSS02.06 - *Close service requests and incidents*: Menjamin bahwa kendala teknis serta permohonan intervensi layanan ditutup secara formal hanya setelah dikonfirmasi.
- g) DSS02.07 - *Track status and produce reports*: Menjamin bahwa status semua kendala teknis serta permohonan intervensi layanan dapat dipantau, dan dilaporkan.

RACI Chart

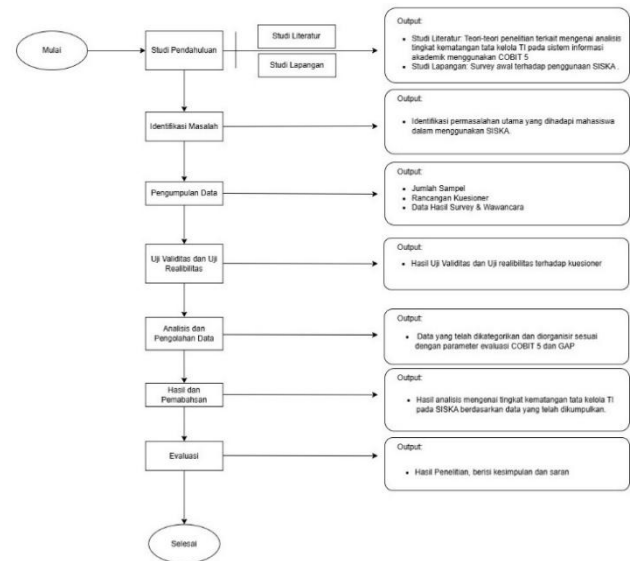
RACI Chart adalah alat bantu yang dimanfaatkan guna mendefinisikan pembagian tugas dan wewenang dalam suatu proses, terutama dalam tata kelola Teknologi Informasi. RACI terdiri dari empat peran [15]:

- a) *Responsible* (pihak yang melaksanakan tugas secara langsung).
- b) *Accountable* (Pihak yang memiliki otoritas dan tanggung jawab akhir atas keputusan).
- c) *Consulted* (Pihak yang dimintai pendapat melalui komunikasi dua arah).
- d) *Informed* (Pihak yang perlu diberi informasi melalui komunikasi satu arah setelah keputusan diambil).

2. METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tahapan yang diambil oleh penulis dari awal hingga akhir proses.

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, berikut penjelasan lebih lanjut:

1) Studi Pendahuluan

Studi literatur dilakukan guna meninjau teori dan tinjauan pustaka guna memberikan landasan teori terkait analisis level kapabilitas pengelolaan teknologi informasi menggunakan COBIT 5. Sementara itu, studi lapangan dilakukan melalui survei awal terhadap mahasiswa pengguna Sistem Informasi Akademik (SISKA) untuk memahami pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil dari studi pendahuluan ini akan menjadi dasar dalam perancangan metodologi penelitian.

2) Identifikasi Masalah

Setelah studi pendahuluan, dilakukan identifikasi permasalahan utama yang dihadapi mahasiswa dalam menggunakan SISKA. Permasalahan ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kendala dalam akses, kegunaan, atau keandalan sistem. Hasil dari tahap ini adalah pemetaan masalah utama yang akan dianalisis lebih lanjut.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yakni survei dan wawancara. Survei menggunakan kuesioner ditujukan kepada mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Terpadu Teknologi Nurul Fikri. Untuk menentukan jumlah responden dari populasi sebanyak 2440 mahasiswa aktif, digunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{2440}{1 + 2440 \cdot (0,1)^2}$$

$$= \frac{2440}{1 + 24,4} = \frac{2440}{25,4} \approx 96$$

Keterangan:

n : Total sampel yang diperlukan

N : Total subjek = 2440 Mahasiswa

e : *Margin of Error* sebesar 10% atau 0,1

Diperoleh jumlah minimum sampel setidaknya 96 responden, yang menjadi acuan minimal dalam pengambilan data penelitian ini. Namun, dalam pelaksanaannya, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis sebanyak 164 responden, melebihi jumlah minimal yang disyaratkan, sehingga memperkuat representativitas hasil penelitian ini.

Sementara itu, wawancara dilakukan kepada pihak pengelola SISKAs yang relevan dengan proses pada domain DSS02 COBIT 5. Pemilihan narasumber mengacu pada RACI *chart* berikut.

Tabel 1. RACI *Chart*

Fungsional Cobit	Fungsional Organisasi
Chief Executive Officer (CEO)	Ketua STT NF
Chief Operating Officer (COO)	Wakil Ketua 1 STT NF
Head of IT Operations	Kepala LTSI
Head of IT Management	Kepala LTSI

Merujuk pada hasil pemetaan RACI *chart* yang ditampilkan pada tabel 1, diperoleh tiga responden kunci yang memiliki peran penting dalam pengelolaan layanan sistem informasi akademik. Ketiganya mencakup perwakilan dari tingkat pimpinan hingga teknis, yaitu Ketua STT NF, Wakil Ketua STT NF, dan Kepala LTSI.

4) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Guna memastikan bahwa kuesioner dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data yang tepat, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas dievaluasi melalui korelasi Pearson (*Bivariate Pearson Correlation*), yaitu dengan menguji hubungan antara skor setiap pertanyaan dengan total skor yang diperoleh responden. Sebuah item dianggap memenuhi kriteria *valid* apabila nilai korelasinya (r -hitung) melampaui nilai r -tabel pada tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya, reliabilitas diukur menggunakan pendekatan *Cronbach's Alpha*, yang berfungsi untuk menilai stabilitas dan kesesuaian antar butir dalam kuesioner. Jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi angka 0,60, maka kuesioner tersebut dikategorikan memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima.

5) Analisis dan Pengolahan Data

Informasi yang telah diperoleh dari pengumpulan data akan dikategorikan dan diorganisir selaras dengan parameter evaluasi yang terdapat dalam COBIT 5. Proses ini bertujuan guna menyusun data agar lebih terstruktur dan siap dianalisis lebih lanjut. Pengolahan data dilakukan dengan

skor hasil kuesioner dari seluruh responden dihitung dengan 3 tahapan rumus indeks [16]:

a) Indeks 1

Tahap awal dilakukan dengan menghitung rata-rata skor total dari seluruh responden. Rumus perhitungan yang digunakan adalah:

$$\text{Indeks 1} = \frac{\text{Total semua nilai responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

b) Indeks 2

Selanjutnya, nilai indeks pertama disesuaikan dengan jumlah item pernyataan dalam instrumen kuesioner pada masing-masing domain. Rumus perhitungan yang digunakan adalah:

$$\text{Indeks 2} = \frac{\text{Indeks 1}}{\text{Jumlah Pertanyaan per SubDomain}}$$

c) Indeks 3

Nilai indeks kedua kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase agar dapat dipetakan terhadap standar ekspektasi kematangan. Rumus perhitungan yang digunakan adalah:

$$\text{Indeks 3} = \frac{\text{Indeks 2}}{\text{Skala Rating yang Digunakan}} \times 100\%$$

Apabila nilai yang diperoleh dari penghitungan menghasilkan angka desimal, maka diperlukan proses pembulatan agar nilai tersebut dapat diklasifikasikan secara tepat. Sebagai tindak lanjut, digunakan aturan pembulatan nilai pada tabel 2.

Tabel 2. Skala Pembulatan Indeks

Skala Pembulatan	Tingkat <i>Capability Model</i>
0 – 0,5	0
0,51 – 1,5	1
1,51 – 2,5	2
2,51 – 3,5	3
3,51 – 4,5	4
4,51 – 5,0	5

Rentang nilai pada tabel 2, berfungsi sebagai pedoman guna mengelompokkan skor rata-rata hasil penilaian ke dalam tingkat *capability model* pada COBIT 5. Proses pembulatan dilakukan guna menghindari kesalahan interpretasi terhadap angka desimal, serta memastikan bahwa setiap nilai yang diperoleh dapat disesuaikan dengan tingkat kematangan yang relevan.

6) Hasil dan Pembahasan

Setelah data diolah melalui proses klasifikasi dan penghitungan berdasarkan hasil kuesioner, tahap ini bertujuan guna menginterpretasi temuan yang diperoleh

guna menilai level kapabilitas pengelolaan teknologi informasi pada layanan SISKA. Penilaian mengacu pada *Process Capability Model* COBIT 5, dan rinciannya disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. *Process Capability Model*

Level	Keterangan
0 – <i>Incomplete Process</i>	Proses tidak berjalan efektif dan belum mencapai hasil yang ditargetkan.
1 – <i>Performed Process</i>	Proses telah dilaksanakan dan mendukung pencapaian tujuan.
2 – <i>Managed Process</i>	Proses dikelola melalui perencanaan, pemantauan, dan penyesuaian.
3 – <i>Established Process</i>	Proses terdokumentasi secara sistematis dan telah disosialisasikan.
4 – <i>Predictable Process</i>	Proses dievaluasi menggunakan metrik untuk memastikan hasil konsisten.
5 – <i>Optimizing Process</i>	Proses terus ditingkatkan agar tetap selaras dengan tujuan bisnis.

Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap kesenjangan (GAP) antara level kapabilitas aktual dan level yang diharapkan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

7) Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan langkah akhir, penulis menyimpulkan temuan yang telah diperoleh serta memberikan rekomendasi dan saran guna perbaikan serta pengembangan tata kelola TI pada SISKA.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan melalui beragam pendekatan yang dipilih sesuai kebutuhan penelitian, dengan penjelasan terperinci disajikan pada bagian berikutnya.

1) Studi Literatur

Studi literatur dilakukan guna mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber referensi terkait, meliputi karya ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu terkait Sistem Informasi Akademik, Tata kelola TI, COBIT 5. Tujuan dari studi literatur untuk memberikan landasan teori yang kokoh bagi penelitian ini. Selain itu, guna mendukung peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian dan menentukan metode pengumpulan data yang sesuai.

2) Survei

Survei pada penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama, yang dirancang berdasarkan indikator-indikator dalam domain DSS02. Instrumen tersebut menggunakan skala Likert empat tingkat guna menghindari respons netral [17], dengan rentang pernyataan mulai dari “Tidak Setuju Sama Sekali” hingga “Sangat Setuju”, yang dirancang guna mengukur persepsi mahasiswa terhadap keandalan dan kualitas tata kelola

Teknologi Informasi yang mendukung proses layanan akademik. Skala penilaian ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert yang digunakan

Pernyataan	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

3) Wawancara

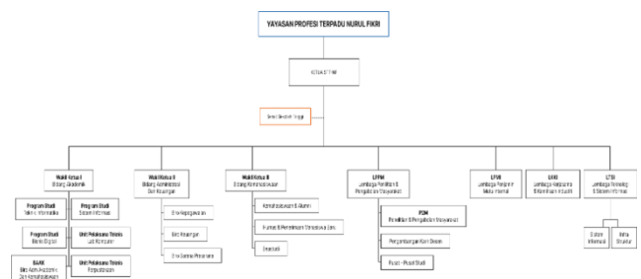
Wawancara akan dilakukan terhadap pihak pengelola SISKA melalui wawancara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan tertutup. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang terarah dan mendalam dari pihak pengelola SISKA, khususnya terkait hambatan yang dihadapi serta tingkat kesiapan institusi dalam mengelola permintaan layanan dan menyelesaikan insiden, sesuai dengan indikator pada domain DSS02 COBIT 5.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan guna menilai kondisi aktual pengelolaan teknologi informasi pada layanan Sistem Informasi Akademik (SISKA), dengan fokus pada domain DSS, khususnya proses *Manage Service Requests and Incidents* (DSS02). Domain ini terdiri dari tujuh sub proses yang mencerminkan tahapan pengelolaan layanan dan insiden, mulai dari klasifikasi, pencatatan, pemrosesan, hingga pelaporan. Ketujuh sub proses tersebut meliputi: DSS02.01 – *Define Incident and Service Request Classification Schemes*, DSS02.02 – *Record, Classify and Prioritize Requests and Incidents*, DSS02.03 – *Verify, Approve and Fulfil Service Requests*, DSS02.04 – *Investigate, Diagnose and Allocate Incidents*, DSS02.05 – *Resolve and Recover from Incidents*, DSS02.06 – *Close Service Requests and Incidents*, serta DSS02.07 – *Track Status and Produce Reports*.

3.1 Analisis Kebutuhan

1) Struktur Organisasi STT Terpadu Nurul Fikri



Gambar 2. Struktur Organisasi STT Terpadu Nurul Fikri

Berdasarkan Gambar 2, struktur organisasi STT Terpadu Nurul Fikri dirancang secara hierarkis untuk mendukung efektivitas tata kelola institusi, termasuk pengelolaan teknologi informasi akademik. Struktur organisasi ini

menjadi acuan dalam penentuan responden penelitian, dengan mempertimbangkan tanggung jawab masing-masing pihak sesuai RACI *Chart* pada domain DSS02 COBIT 5.

2) Identifikasi Masalah

Mengacu pada temuan dari survei awal yang dilakukan oleh penulis melalui kuesioner dengan total 50 responden ditemukan beberapa masalah utama yaitu:

- 55,8% mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan SISKKA.
- 35,3% mahasiswa memerlukan waktu sedikit lama untuk mempelajari cara penggunaan SISKKA.
- 43,1% mahasiswa mengeluhkan antarmuka yang kurang intuitif.

Hasil temuan menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan Sistem Informasi Akademik (SISKKA) belum berjalan optimal dari perspektif pengguna, salah satunya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak institusi. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut.

3.2 Hasil Pengumpulan Data

1) Rekapitulasi Hasil Kuesioner Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 164 responden mahasiswa aktif. Berikut hasil rekapitulasi jawaban tiap pernyataan kuesioner dapat dilihat di tabel 5 berikut.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Sub Domain	Total
DSS02.01	2537
DSS02.02	2535
DSS02.03	2551
DSS02.04	2632
DSS02.05	2642
DSS02.06	2590
DSS02.07	2560

2) Rekapitulasi Hasil Wawancara Pihak Pengelola

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari pihak pengelola sistem. Berikut hasil rekapitulasi jawaban tiap pernyataan kuesioner dapat dilihat di tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Wawancara

Sub Domain	Total
DSS02.01	52
DSS02.02	49
DSS02.03	51
DSS02.04	49
DSS02.05	54
DSS02.06	46

Sub Domain	Total
DSS02.07	45

3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah seluruh data kuesioner terkumpul, dilakukan uji validitas untuk memastikan kuesioner merepresentasikan indikator domain DSS02, diikuti uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi antar-item.

1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26, melalui teknik analisis korelasi Pearson (*Bivariate Pearson Correlation*). Validitas setiap item pernyataan ditentukan berdasarkan nilai setiap butir pertanyaan dibandingkan dengan jumlah total skor dari seluruh item instrumen.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Sub Domain	Item	R Hitung	Keterangan
DSS02.01	1	0.738	Valid
	2	0.758	Valid
	3	0.753	Valid
	4	0.713	Valid
	5	0.723	Valid
DSS02.02	1	0.709	Valid
	2	0.749	Valid
	3	0.753	Valid
	4	0.685	Valid
	5	0.592	Valid
DSS02.03	1	0,619	Valid
	2	0.682	Valid
	3	0.748	Valid
	4	0.710	Valid
	5	0.720	Valid
DSS02.04	1	0,779	Valid
	2	0,803	Valid
	3	0,769	Valid
	4	0,760	Valid
	5	0,719	Valid
DSS02.05	1	0,760	Valid
	2	0,552	Valid
	3	0,775	Valid
	4	0,752	Valid
	5	0,777	Valid
DSS02.06	1	0,737	Valid
	2	0,737	Valid
	3	0,716	Valid
	4	0,775	Valid
	5	0,823	Valid
DSS02.07	1	0,729	Valid
	2	0,753	Valid
	3	0,688	Valid
	4	0,792	Valid

Sub Domain	Item	R Hitung	Keterangan
	5	0,769	Valid

Berdasarkan tabel 7, dengan jumlah responden sebanyak 164, diperoleh derajat kebebasan (df) 162 dan nilai r tabel 0,154 pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan Tabel 4.9, seluruh 35 item pernyataan yang merepresentasikan tujuh sub domain dalam DSS02, memiliki nilai r hitung di atas r tabel, yang menunjukkan bahwa seluruh butir kuesioner *valid* dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran.

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan guna mengevaluasi konsistensi dan kestabilan hasil yang diperoleh dari suatu instrumen. Adapun hasil uji, tertera dalam tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Sub Domain	Cronbach's Alpha	Keterangan
DSS02.01	0,786	Reliable
DSS02.02	0,725	Reliable
DSS02.03	0,733	Reliable
DSS02.04	0,823	Reliable
DSS02.05	0,757	Reliable
DSS02.06	0,812	Reliable
DSS02.07	0,799	Reliable

Hasil pengujian reliabilitas berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa nilai seluruh item kuesioner sub domain berada di atas angka 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen dapat dikategorikan *reliable*.

3.4 Analisis dan Pengolahan Data

Analisis dan pengolahan data yang diperoleh melalui dua metode utama, yaitu kuesioner mahasiswa dan wawancara kepada pihak pengelola SSKA.

1) Pengolahan Data Kuesioner Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 164 responden, diperoleh nilai kematangan saat ini untuk masing-masing sub domain. Berikut rekapitulasi hasil perhitungan:

Tabel 9. Rekapitulasi Level Kapabilitas Sub Domain DSS02 Mahasiswa

Sub Domain	Nilai Kapabilitas (Indeks 1)	Tingkat Kapabilitas
DSS02.01	3,09	3 – Established
DSS02.02	3,09	3 – Established
DSS02.03	3,11	3 – Established
DSS02.04	3,21	3 – Established
DSS02.05	3,22	3 – Established

DSS02.06	3,16	3 – Established
DSS02.07	3,12	3 – Established
Total Indeks 1	22	
Indeks 2	3,14	
Indeks 3	78,57	

Berdasarkan tabel 9, perhitungan sub domain menurut mahasiswa berada pada Level 3 *Established Process*. Artinya, proses dalam pengelolaan permintaan layanan dan penanganan insiden telah dijalankan secara konsisten dan terdokumentasi.

2) Pengolahan Data Wawancara Pihak Pengelola

Berdasarkan hasil pengolahan data dari tiga pengelola utama layanan SSKA, diperoleh nilai kematangan saat ini untuk masing-masing sub domain. Berikut rekapitulasi hasil perhitungan:

Tabel 10. Rekapitulasi Level Kapabilitas Sub Domain DSS02 Pihak Pengelola

Sub Domain	Nilai Kapabilitas (Indeks 1)	Tingkat Kapabilitas
DSS02.01	3,47	3 – Established
DSS02.02	3,27	3 – Established
DSS02.03	3,40	3 – Established
DSS02.04	3,27	3 – Established
DSS02.05	3,60	4 – Predictable Process
DSS02.06	3,07	3 – Established
DSS02.07	3,00	3 – Established
Total Indeks 1	23,08	
Indeks 2	3,30	
Indeks 3	82,43	

Berdasarkan tabel 10, sebagian besar sub domain DSS02 berada pada Level 3 – *Established*, yang menunjukkan proses terdokumentasi dan dilaksanakan secara konsisten. Namun, sub domain DSS02.05 – *Resolve and Recover from Incidents* mencapai Level 4 – *Predictable*, menandakan proses tersebut dipantau dengan indikator kinerja dan menghasilkan luaran yang konsisten.

3.5 Level Kapabilitas Domain DSS02

Analisis domain DSS02 dilakukan untuk menilai sejauh mana proses layanan permintaan dan insiden berjalan sesuai standar COBIT 5. Penilaian dilakukan dari dua perspektif, yaitu mahasiswa sebagai pengguna dan pengelola sebagai pelaksana. Hasilnya dikonversi menjadi nilai kapabilitas untuk menentukan level kapabilitas saat ini. Interpretasi hasil didasarkan pada empat kategori tingkat pencapaian, meliputi:

- N (*Not achieved*): Proses belum dilaksanakan atau hanya sedikit bukti, nilai pada rentang 0–15%.

- b) P (*Partially achieved*): Proses sebagian berjalan, belum sepenuhnya konsisten, nilai 15–50%.
- c) L (*Largely achieved*): Sebagian besar atribut terpenuhi, masih ada kekurangan *minor*, rentang nilai 50–85%.
- d) F (*Fully achieved*): Seluruh atribut proses telah dilaksanakan tanpa kelemahan berarti, nilai pada rentang 85–100%.

Berikut level kapabilitas domain DSS02 diperoleh dari hasil perhitungan data dua kelompok responden yakni mahasiswa dan pihak pengelola:

Tabel 11. Level Kapabilitas Domain DSS02

Responden	Domain	Nilai Kematangan	Persentase
Mahasiswa	DSS02	3,14	78,57
Pihak Pengelola		3,30	82,43

Berdasarkan tabel 11, mahasiswa memberi penilaian rata-rata 3,14 (78,57%) dan pengelola 3,30 (82,43%), keduanya masuk kategori *Largely Achieved* (L). Perbedaan kecil ini mencerminkan variasi persepsi yang mengisyaratkan perlunya peningkatan komunikasi, transparansi, dan optimalisasi layanan.

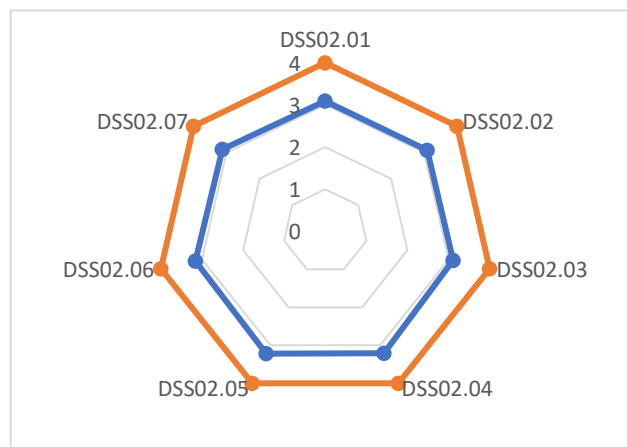
3.6 Analisis Kesenjangan (GAP)

Dalam penelitian ini, tingkat kematangan yang diharapkan, ditetapkan pada level 4. Penetapan tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan pihak pengelola sistem informasi akademik, yang menyatakan bahwa sistem ini memiliki peran sangat krusial dalam mendukung aktivitas operasional dan pelayanan akademik secara menyeluruh. Hasil penghitungan kesenjangan (GAP) dari sudut pandang mahasiswa dan pihak pengelola, yang telah melalui proses pembulatan nilai, guna memudahkan interpretasi, disajikan pada tabel 12.

Tabel 12. Analisis GAP

Domain	Tingkat Kematangan		
	Saat ini	Diharapkan	GAP
DSS02	3	4	1

Hasil perhitungan di atas dapat juga digambarkan dalam bentuk diagram radar seperti di bawah ini.



Gambar 3. Grafik Radar Analisis GAP

Berdasarkan data pada tabel 12 dan gambar 3, dapat dilihat bahwa terdapat selisih sebesar satu tingkat antara level kematangan aktual dengan level yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun proses layanan pada domain DSS02 telah berjalan dengan baik, terdapat potensi pengembangan lebih lanjut agar sistem dapat mencapai level kapabilitas yang lebih optimal.

3.7 Evaluasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan GAP, ditemukan sejumlah temuan yang menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi ini disusun guna mendukung peningkatan kualitas dan kapabilitas pengelolaan Teknologi Informasi (TI) di organisasi, antara lain:

- 1) DSS02.01 *Define incident and service request classification schemes*

Temuan Masalah:

- a) Sebagian mahasiswa tidak tahu harus menghubungi siapa ketika mengalami kendala di SSKA.
- b) Belum ada dokumentasi klasifikasi yang tersedia secara publik atau mudah diakses.
- c) Pengelola menyatakan SOP sudah ada, tetapi sistem klasifikasi insiden dan permintaan belum disosialisasikan secara optimal.

Rekomendasi:

- a) Menyediakan panduan pelaporan berbasis visual (infografis atau video singkat) yang menjelaskan langkah-langkah pelaporan serta perbedaan antara masalah sistem dan permintaan layanan.
- b) Menampilkan panduan secara langsung di halaman utama SSKA untuk memudahkan akses bagi seluruh mahasiswa.
- c) Melakukan sosialisasi panduan kepada mahasiswa baru melalui kegiatan PKKMB dan awal semester.

2) DSS02.02 *Record, classify and prioritise requests and incidents*

Temuan Masalah:

- a) Mahasiswa mengeluhkan beberapa laporan ditangani lambat dan tidak sesuai tingkat urgensi.
- b) Pengelola menyatakan pencatatan sudah dilakukan, namun belum semua permintaan diprioritaskan secara sistematis.
- c) Tidak ada SLA (*Service Level Agreement*) yang digunakan sebagai acuan penanganan prioritas.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan menambahkan fitur tingkat urgensi pada sistem pelaporan SISKKA agar mahasiswa dapat memilih kategori kepentingan (biasa, sedang, mendesak) sesuai kondisi yang dialami.
- b) Pihak pengelola layanan TI STT-NF perlu menyusun dan menerapkan pedoman waktu penanganan berdasarkan tingkat urgensi, serta menampilkan estimasi waktu respons secara transparan kepada mahasiswa..
- c) Manajemen kampus STT-NF diharapkan mengadakan pelatihan berkala bagi staf layanan untuk membedakan laporan teknis yang berdampak langsung terhadap proses akademik dan laporan administratif rutin, guna memastikan prioritas penanganan yang tepat.

3) DSS02.03 *Verify, approve and fulfil service requests.*

Temuan Masalah:

- a) Mahasiswa tidak mendapat pemberitahuan selama proses permintaan berlangsung.
- b) Tidak semua permintaan mendapatkan tanggapan atau konfirmasi status.
- c) Penelusuran permintaan belum tersedia bagi pengguna.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan menyediakan sistem notifikasi otomatis yang terintegrasi dengan akun mahasiswa dan email kampus, agar perubahan status permintaan dapat diinformasikan tanpa menunggu konfirmasi manual.
- b) Pihak pengelola layanan TI STT-NF diharapkan memastikan seluruh permintaan mahasiswa mendapat tanggapan atau konfirmasi status (diproses, disetujui, atau ditolak), guna menghindari ketidakpastian informasi.

- c) STT Terpadu Nurul Fikri perlu menambahkan fitur pelacakan status permintaan dalam SISKKA, sehingga mahasiswa dapat memantau perkembangan layanan secara *real-time* tanpa perlu menghubungi petugas.

4) DSS02.04 *Investigate, diagnose and allocate incidents.*

Temuan Masalah:

- a) Penanganan awal insiden seringkali tidak mencantumkan penyebab atau diagnosis.
- b) Tidak ada pelacakan terhadap insiden berulang atau historis.
- c) Alokasi penanganan belum disesuaikan dengan tingkat kompleksitas insiden.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan menyediakan format standar penanganan awal laporan mahasiswa, mencakup penyebab masalah, langkah perbaikan awal, dan estimasi waktu penyelesaian, guna memberikan kejelasan kepada pengguna.
- b) Pihak pengelola layanan TI STT-NF perlu mengembangkan sistem pencatatan laporan yang terstruktur untuk mengidentifikasi masalah berulang, misalnya melalui basis data historis atau fitur pencarian laporan serupa..
- c) Pihak pengelola layanan TI juga perlu membagi penanganan insiden berdasarkan tingkat kemampuan staf, di mana masalah teknis ringan ditangani oleh staf umum, dan masalah kompleks ditangani oleh staf yang lebih ahli.

5) DSS02.05 *Resolve and recover from incidents.*

Temuan Masalah:

- a) Mahasiswa tidak selalu diberi tahu apakah penyelesaian bersifat sementara atau permanen.
- b) Evaluasi terhadap efektivitas solusi belum dilakukan secara berkala.
- c) Tidak semua penyelesaian terdokumentasi untuk pembelajaran ke depan.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan memberikan penjelasan yang jelas kepada mahasiswa mengenai jenis penyelesaian laporan, apakah bersifat sementara atau jangka panjang, yang ditampilkan otomatis setelah laporan ditutup.
- b) Pimpinan STT-NF perlu menjadwalkan evaluasi rutin terhadap efektivitas solusi yang diterapkan, guna mencegah terulangnya permasalahan yang sama.

- c) Pihak LTSI STT-NF diharapkan menyusun dokumentasi penyelesaian secara sistematis, mencakup jenis permasalahan, metode penanganan, dan hasil tindak lanjut, sebagai arsip internal sekaligus referensi untuk kasus serupa di masa mendatang.
- 6) DSS02.06 *Close service requests and incidents*.

Temuan Masalah:

- a) Mahasiswa tidak selalu dimintai konfirmasi sebelum laporan dianggap selesai.
- b) Tidak semua permintaan ditutup dengan umpan balik pengguna.
- c) Penutupan laporan tidak disertai dokumentasi evaluasi internal.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan memastikan bahwa laporan tidak ditutup tanpa konfirmasi dari pelapor, melalui fitur “konfirmasi selesai” yang hanya dapat diakses setelah mahasiswa merasa masalah telah terselesaikan.
- b) Pihak LTSI STT-NF perlu menyediakan formulir umpan balik singkat yang wajib diisi mahasiswa setelah laporan selesai, mencakup penilaian kepuasan, waktu tanggapan, dan kolom komentar sebagai bahan evaluasi.
- c) STT-NF perlu menyusun dokumentasi internal atas laporan yang ditutup, memuat ringkasan masalah, tindakan penyelesaian, waktu tanggapan, dan hasil umpan balik mahasiswa sebagai dasar peningkatan mutu layanan.
- 7) DSS02.07 *Track status and produce reports*.

Temuan Masalah:

- a) Mahasiswa kesulitan mengetahui perkembangan laporan.
- b) Belum tersedia laporan berkala yang dibagikan ke pimpinan atau pengguna.
- c) Laporan layanan belum dimanfaatkan secara maksimal untuk evaluasi.

Rekomendasi:

- a) STT Terpadu Nurul Fikri disarankan menambahkan fitur pelacakan status laporan di akun mahasiswa pada SISKA, dengan indikator visual (seperti: “diperiksa”, “diproses”, “selesai”) agar mahasiswa dapat memantau perkembangan laporan secara mandiri.
- b) Petugas layanan STT-NF perlu menyusun laporan rekapitulasi bulanan yang memuat jumlah laporan, jenis masalah, dan waktu penyelesaian, untuk

dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan monitoring.

- c) Pimpinan STT-NF diharapkan menggunakan data laporan tersebut sebagai dasar evaluasi rutin guna menilai efektivitas layanan dan merumuskan perbaikan yang diperlukan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi, tingkat kematangan layanan pada SISKA berada pada Level 3 atau kategori *Established Process*. Penilaian dari sisi mahasiswa menunjukkan rata-rata tingkat kematangan sebesar 3,14 atau setara dengan 78,57%, sedangkan pengelola menilai pada rata-rata 3,30 atau 82,43%. Kedua nilai tersebut berada dalam klasifikasi *Largely Achieved*, yang menandakan bahwa proses layanan telah dilaksanakan secara konsisten dan terdokumentasi. Meskipun demikian, masih terdapat selisih satu tingkat dari level kapabilitas yang diharapkan, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi aktual dan ideal. Kesenjangan ini terutama terlihat pada aspek transparansi informasi serta keterlibatan pengguna, seperti belum adanya konfirmasi penyelesaian dari mahasiswa dan keterbatasan akses terhadap status permintaan layanan. Guna mengurangi kesenjangan antara tingkat kematangan aktual dan target, diperlukan perbaikan praktis seperti peningkatan komunikasi layanan, akses pelacakan status oleh pengguna, notifikasi otomatis, konfirmasi penyelesaian dari mahasiswa, serta penggunaan data historis untuk mengenali insiden yang berulang.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu memperluas cakupan evaluasi dengan menambahkan domain lain dalam COBIT 5, serta melibatkan responden dari dosen dan staf guna memperoleh perspektif yang lebih komprehensif. Penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam seperti observasi atau studi dokumentasi juga perlu dipertimbangkan.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya, sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada STT Terpadu Nurul Fikri atas dukungan selama proses penelitian. Rasa terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Nugroho Dwi Saputra, S.Kom., MTI, selaku Dosen Pembimbing, dan Ibu Misna Asqia, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Penguji, atas bimbingan dan dukungan yang diberikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada keluarga atas doa dan semangat yang selalu menguatkan hingga penelitian ini terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Erika, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Pieces Framework (Studi

- Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi),” *J. Mahajana Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–7, 2023.
- [2] D. Trihapningsari, D. Agushinta R., and L. Y. Banowosari, “Pengukuran Kapabilitas Tata Kelola TI Sistem Informasi Tiras dan Transaksi Bahan Ajar Universitas Terbuka Menggunakan Cobit 5,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 5, pp. 965–976, 2021.
- [3] Mambang, F. D. Marleny, W. Febriani, T. K. Seran, and N. Valentino, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Cobit 5,” *J. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 3, pp. 120–126, 2022.
- [4] A. R. Agusnita and T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola Ti Pada Sistem Informasi Akademik Menggunakan Framework Cobit 5 di SMAN 1 Pemulutan,” *Jusim (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 8, no. 2, pp. 111–118, 2023.
- [5] B. Mahardika and T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit pada Universitas Muhammadiyah Palembang,” *J. Ilm. Bin. Stmik Bina Nusant. Jaya*, vol. 5, no. 1, pp. 54-60, 2023.
- [6] D. I. M. R. Hidayat, S. Adrianto, “Evaluasi Tata Kelola TI Layanan Sistem Informasi Akademik Tahfiz Menggunakan Cobit 5 Domain EDM,” *J. Jtik (Jurnal Teknol. Inf. Dan Komunikasi)*, vol. 9, no. 1, pp. 42–51, 2025.
- [7] N. P. E. Merliana and P. B. A. A. Putra, “Sistem Informasi Akademik dalam Pengelolaan Pendidikan di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya,” *Satya Sastraharing J. Manaj.*, Pp. 47–56, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.iahntp.ac.id/Index.php/satya-sastraharing>
- [8] Evariani and T. Sutabri, “Analisis Layanan Tata Kelola Aplikasi Sistem Informasi Akademik dengan Menggunakan Cobit 5 pada STIK Bina Husada,” *J. Ilm. Bin. Stmik Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 61–70, 2023.
- [9] D. Pasha, A. Thyo Priandika, and Y. Indonesian, “Analisis Tata Kelola IT dengan Domain DSS pada Instansi XYZ Menggunakan Cobit 5,” *J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2020.
- [10] M. Asqia and Prihandoko “Analisis Tingkat Kematangan Tata Kelola TI pada Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik di STT Terpadu Nurul Fikri),” *J. Teknol. Terpadu*, vol. 4, no. 1, pp. 31–37, 2018.
- [11] Suheri, A. H. Narotomo, and D. Septiadi, “Evaluasi Tingkat Kapabilitas PT Trimegah Karya Pratama Tbk Menggunakan Framework Cobit 5 pada Proses Domain Dss01 & Mea01,” *J. Glob. Ilm.*, vol. 1, no. 3, pp. 167–175, 2023.
- [12] S. Humaira, G. F. Nama, and R. A. Pradipta, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 Subdomain DSS01 Manage Operations (Studi Kasus PT. Bri Bo Liwa),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 1408–1415, 2024.
- [13] A. S. Putra, E. R. Sambhodo, F. M. Aisfa, and M. S. Nur, “Audit Menggunakan Cobit 5 Domain DSS pada SIAKAD Universitas Merdeka Malang,” vol. 5, no. 1, pp. 31–37, 2025.
- [14] A. K. Valerian, G. F. Nama, And R. A. Pradipta, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 Subdomain DSS02 Manage Service Requests And Incident (Studi Kasus : PT Bank Mandiri Lampung),” *J. Inform. Dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, 2024.
- [15] D. Triyunsari and T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 pada SMA Negeri 19 Palembang,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 146–153, 2023.
- [16] Y. Yusuf, E. T. Gunawan, and R. Sarita, “Analisis Tingkat Kematangan Pelayanan pada PT Telkom Sampit dengan Menggunakan Domain Cobit 5 DSS02 dan DSS03,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 283–287, 2021.
- [17] N. Revalyna, “Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Regresi Linear Studi Kasus Dokter Tyas Aesthetic Care,” p. 29, 2024.