Journal Of Engineering And Technology Innovation (JETI)
Februari 2024 | Vol. 4 | No. 01
E-ISSN : 2828-1209
DOI: 10.66084/jeti.v2i01.429

Penerapan Kerangka COBIT 2019 dalam Meningkatkan Efektivitas Tata Kelola TI di Kantor Pos X

Asrul*[1], Luki Ardiantoro[2], Sitti Aisa[3]
[1]Universitas Halu Oleo
[2]Informatika, UBS PPNI, Mojokerto
[3]Universitas Dipa Makassar
e-mail: *[1]asrul@akba.ac.id, [2]ipan.ardianto@gmail.com, [3]sittiaisa28@undipa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan tata kelola Teknologi Informasi (TI) di Kantor Pos Kotabumi berdasarkan *framework* COBIT 2019, dengan fokus pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) serta *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar proses berada pada tingkat kematangan Level 0 hingga 2, yang mengindikasikan bahwa tata kelola TI masih dalam tahap awal dan belum terstruktur sepenuhnya. Analisis kesenjangan dilakukan untuk membandingkan kondisi aktual dengan target ideal, dan menghasilkan rekomendasi strategis berupa penguatan SOP, integrasi sistem pemantauan, pelatihan SDM, serta audit rutin. Validasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) mengonfirmasi bahwa temuan dan rekomendasi penelitian sesuai dengan kebutuhan organisasi dan dapat diimplementasikan secara bertahap.

Kata kunci— COBIT 2019, tata kelola TI, Kantor Pos, maturity level, DSS, MEA, gap analysis

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of Information Technology (IT) governance at the Kotabumi Post Office using the COBIT 2019 framework, focusing on the Deliver, Service, and Support (DSS) and Monitor, Evaluate, and Assess (MEA) domains. A qualitative case study approach was applied through observation, in-depth interviews, and document analysis. The maturity assessment revealed that most processes are at Level 0 to 2, indicating that IT governance is still in its early stages and lacks formal structure. A gap analysis was conducted to compare the current maturity level with the ideal target and resulted in strategic recommendations, including strengthening standard operating procedures (SOPs), integrating monitoring systems, improving human resource competencies, and conducting regular audits. Validation through a Focus Group Discussion (FGD) confirmed that the findings and recommendations are relevant and practical for staged implementation.

Keywords— *COBIT 2019, IT governance, Post Office, maturity level, DSS, MEA, gap analysis*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat pada era digital saat ini menuntut setiap organisasi, termasuk lembaga layanan publik seperti Kantor Pos, untuk mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi secara optimal. TI tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam meningkatkan efisiensi layanan, akurasi data, dan kepuasan pelanggan [1]. Kantor Pos x sebagai bagian dari jaringan PT. Pos Indonesia, memanfaatkan TI dalam berbagai aktivitas seperti pengiriman surat dan paket, layanan keuangan, serta sistem pembayaran digital.

Namun, kompleksitas sistem TI yang terus berkembang memunculkan berbagai tantangan, seperti keterbatasan pengawasan operasional, kurangnya integrasi antara strategi bisnis dan teknologi, serta risiko terhadap keamanan informasi [2]. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat membantu organisasi dalam mengelola dan mengevaluasi tata kelola TI secara menyeluruh dan berkesinambungan.

COBIT 2019 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) merupakan salah satu *framework* tata kelola TI yang diakui secara global. *Framework* ini menyediakan panduan komprehensif untuk mengevaluasi, mengelola, dan mengembangkan sistem informasi organisasi agar sejalan dengan tujuan strategisnya [3]. Dengan pendekatan berbasis proses dan orientasi pada peningkatan kapabilitas, COBIT 2019 memungkinkan organisasi untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) dari tata kelola TI yang telah diterapkan [4].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kerangka kerja COBIT 2019 pada Kantor Pos X, khususnya dalam upaya meningkatkan efektivitas tata kelola TI. Fokus utama penelitian terletak pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA), yang secara langsung berkaitan dengan layanan operasional dan pemantauan kinerja TI [5]. Dengan mengukur tingkat kematangan dan mengidentifikasi celah (gap) antara kondisi saat ini dan standar ideal, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi pengembangan tata kelola TI di lingkungan Kantor Pos, serta menjadi acuan bagi lembaga layanan publik lainnya dalam menghadapi tantangan transformasi digital [6].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan tata kelola teknologi informasi (TI) di Kantor Pos Kotabumi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara rinci kondisi aktual tata kelola TI serta mengidentifikasi area perbaikan berdasarkan kerangka COBIT 2019.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pos Kotabumi, sebuah unit layanan di bawah PT. Pos Indonesia yang mengandalkan TI untuk mendukung proses operasional harian seperti layanan logistik, keuangan, dan komunikasi digital. Penelitian difokuskan pada analisis proses dalam dua domain utama COBIT 2019, yaitu:

- Deliver, Service, and Support (DSS): Fokus pada pengelolaan layanan TI dan dukungan teknis harian.
- *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA): Fokus pada pemantauan dan evaluasi efektivitas serta kepatuhan pengelolaan TI.

Gambar 1. Alur Penelitian

Teknik Pengumpulan Data
Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

- Wawancara Mendalam
  Wawancara dilakukan dengan manajer TI, staf operasional, dan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan, prosedur, serta kendala dalam implementasi tata kelola TI.
- Observasi Lapangan
  Peneliti melakukan observasi langsung terhadap sistem, prosedur, serta aktivitas operasional terkait layanan TI. Observasi ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana proses dalam domain DSS dan MEA diterapkan di lapangan.
- Studi Dokumentasi
  Dokumen yang dianalisis meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan insiden TI, laporan audit internal, serta dokumen pemantauan dan evaluasi kinerja TI. Data ini digunakan untuk menilai kesesuaian antara kebijakan dan implementasi aktual.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan framework COBIT 2019, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Identifikasi Proses
  Proses-proses dalam domain DSS dan MEA diidentifikasi sesuai dengan standar COBIT 2019, seperti DSS01 (*Manage Operations*) dan MEA01 (*Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*).
- Penilaian Kematangan (Maturity Assessment)
  Setiap proses dinilai berdasarkan skala maturitas COBIT 2019 (Level 0–5), yang menggambarkan tingkat pengelolaan proses dari incomplete hingga optimized.
- Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)
  Hasil penilaian dibandingkan dengan standar ideal dari COBIT 2019 untuk mengidentifikasi kesenjangan yang ada dan merumuskan rekomendasi perbaikan.
- Validasi Temuan
  Validasi dilakukan melalui diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion*/FGD) bersama pihak internal Kantor Pos Kotabumi untuk memastikan akurasi dan relevansi hasil temuan serta rekomendasi yang diusulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menyajikan hasil analisis terhadap penerapan tata kelola teknologi informasi (TI) di Kantor Pos Kotabumi berdasarkan *framework* COBIT 2019, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) serta *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA). Penilaian dilakukan melalui proses observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis untuk menentukan tingkat kematangan (maturity level) setiap proses. Selanjutnya, dilakukan analisis kesenjangan antara kondisi aktual dengan standar ideal COBIT 2019 guna menyusun rekomendasi peningkatan tata kelola TI secara berkelanjutan.

1. Identifikasi Proses

Identifikasi proses dilakukan dengan merujuk pada kerangka kerja COBIT 2019, yang membagi tata kelola dan manajemen TI ke dalam sejumlah domain dan proses yang sistematis. Dalam penelitian ini, proses yang dianalisis difokuskan pada dua domain utama, yaitu:

A. Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*)

Domain ini berkaitan dengan proses penyampaian layanan TI dan dukungan terhadap pengguna. Proses yang dianalisis meliputi:

1. DSS01 – *Manage Operations*
   - Bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI berjalan secara efisien dan konsisten, mencakup monitoring infrastruktur, pemeliharaan sistem, dan pengendalian kapasitas.
2. DSS02 – *Manage Service Requests and Incidents*
   - Berfokus pada penanganan permintaan layanan dan insiden secara cepat dan efektif, guna meminimalkan gangguan layanan TI kepada pengguna.
3. DSS03 – *Manage Problems*
   - Mengelola akar penyebab dari insiden berulang dengan cara mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi masalah secara sistematis agar tidak terulang.

B. Domain MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*)

Domain ini berperan dalam melakukan evaluasi kinerja TI, kepatuhan, dan pengendalian internal. Proses yang dianalisis adalah:

1. MEA01 – *Monitor, Evaluate, and Assess* Performance and Conformance
   - Memastikan bahwa kinerja sistem TI dan kepatuhannya terhadap kebijakan internal dievaluasi secara konsisten dan sesuai dengan target organisasi.
2. MEA02 – *Monitor, Evaluate, and Assess* the System of Internal Control
   - Bertujuan untuk menilai efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan untuk mendukung pengelolaan risiko TI.
3. MEA03 – *Monitor, Evaluate, and Assess* Compliance with External Requirements
   - Meliputi kegiatan pengawasan atas kepatuhan organisasi terhadap peraturan, hukum, dan standar eksternal yang berlaku dalam sektor layanan publik dan teknologi informasi.

Penilaian Kematangan (*Maturity Assessment*)

Penilaian kematangan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses tata kelola TI telah dilaksanakan di Kantor Pos Kotabumi berdasarkan *framework* COBIT 2019. Proses dinilai menggunakan skala Capability Level dari Level 0 hingga Level 5, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kematangan Proses

Level	Keterangan
0	*Incomplete* – Tidak ada proses atau dokumentasi.
1	*Performed* – Proses dilakukan namun belum terstandarisasi.
2	*Managed* – Proses sudah dikelola dan terdokumentasi.
3	*Established* – Proses distandarisasi dan dilaksanakan secara konsisten.
4	*Predictable* – Proses dimonitor dan diukur efektivitasnya.
5	*Optimizing* – Proses dioptimalkan secara berkelanjutan melalui inovasi.

Hasil Penilaian Maturity Level

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, penilaian terhadap enam proses dalam domain DSS dan MEA menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Penilaian Proses COBIT 2019

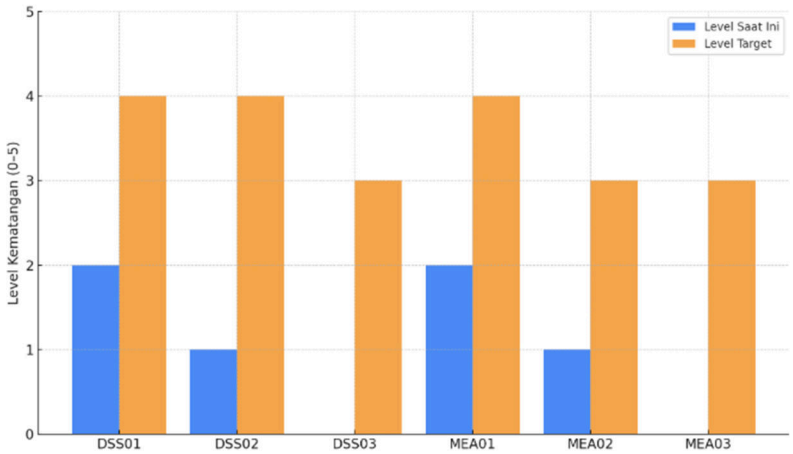
No	Proses COBIT 2019	Domain	Level Kematangan	Keterangan Singkat
1	DSS01 - *Manage Operations*	DSS	2 (*Managed*)	Operasional sudah terdokumentasi, belum otomatis
2	DSS02 - *Manage Service Requests and Incidents*	DSS	1 (*Performed*)	Penanganan insiden dilakukan tapi belum konsisten

3	DSS03 - *Manage Problems*	DSS	0 (*Incomplete*)	Tidak ada dokumentasi atau proses formal
4	MEA01 - *Monitor, Evaluate, and Assess* Performance	MEA	2 (*Managed*)	Monitoring dilakukan, pelaporan belum rutin
5	MEA02 - *Assess the System of Internal Control*	MEA	1 (*Performed*)	Kontrol internal ada namun tidak terdokumentasi
6	MEA03 - *Compliance with External Requirements*	MEA	0 (*Incomplete*)	Tidak ada audit atau evaluasi eksternal

Interpretasi Hasil

Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar proses masih berada di tingkat awal hingga menengah. Hal ini menunjukkan bahwa:

- Beberapa proses sudah mulai terstruktur (seperti DSS01 dan MEA01), namun masih belum dimonitor secara aktif.
- Proses pengelolaan masalah dan kepatuhan eksternal belum dilakukan secara formal, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran organisasi terhadap risiko TI dan regulasi eksternal.
- Tingkat kematangan rata-rata berada di antara Level 1 dan 2, yang berarti Kantor Pos Kotabumi masih berada pada fase dasar dalam hal tata kelola TI dan perlu strategi penguatan jangka panjang.



Gambar 2. Grafik Maturty Level

2. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk membandingkan tingkat kematangan aktual tata kelola TI di Kantor Pos Kotabumi dengan tingkat kematangan yang diharapkan (target) berdasarkan standar praktik terbaik dari *framework* COBIT 2019. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan agar tata kelola TI dapat berjalan secara optimal dan sejalan dengan tujuan strategis organisasi.

Tabel 3. Analisis Gap Proses COBIT 2019

No	Proses COBIT 2019	Level Aktual	Target Ideal	Gap	Rekomendasi Umum
1	DSS01 - *Manage Operations*	2 (*Managed*)	4 (*Predictable*)	-2	Integrasi sistem pemantauan otomatis dan dashboard operasional

2	DSS02 - *Manage Service Requests and Incidents*	1 (*Performed*)	4 (*Predictable*)	-3	Standarisasi prosedur penanganan insiden dan penggunaan sistem tiket
3	DSS03 - *Manage Problems*	0 (*Incomplete*)	3 (*Established*)	-3	Implementasi pencatatan akar masalah dan proses problem management formal
4	MEA01 - *Monitor & Evaluate Performance*	2 (*Managed*)	4 (*Predictable*)	-2	Penguatan pelaporan kinerja berbasis KPI dan review berkala
5	MEA02 - *Internal Control Assessment*	1 (*Performed*)	3 (*Established*)	-2	Perlu dibuat sistem audit internal berbasis risiko dan dokumentasi kontrol
6	MEA03 - *External Compliance*	0 (*Incomplete*)	3 (*Established*)	-3	Penyusunan panduan kepatuhan eksternal dan audit rutin terhadap peraturan

Interpretasi Kesenjangan

- Rata-rata gap pada proses yang dianalisis berkisar antara -2 hingga -3, yang berarti Kantor Pos Kotabumi memiliki kesenjangan signifikan dalam menerapkan praktik tata kelola TI ideal.
- Domain DSS menunjukkan bahwa proses layanan TI belum sepenuhnya terdokumentasi dan distandarisasi, sehingga risiko ketidakteraturan dalam operasional masih tinggi.
- Domain MEA, terutama proses *compliance*, berada pada titik kritis karena belum adanya sistem audit eksternal maupun dokumentasi kepatuhan yang terstruktur.

Rekomendasi Strategis

- Pengembangan Kebijakan Formal
  Menyusun dokumen tata kelola TI yang mencakup prosedur layanan, manajemen insiden, hingga kepatuhan.
- Peningkatan Infrastruktur TI
  Mengintegrasikan sistem helpdesk dan monitoring otomatis.
- Peningkatan Kompetensi SDM
  Memberikan pelatihan terkait *framework* COBIT, manajemen risiko TI, dan compliance.
- Audit Berkala
  Melakukan evaluasi kinerja dan kepatuhan minimal tiap semester untuk menjaga keberlanjutan tata kelola.

3. Validasi Temuan

Validasi temuan dilakukan untuk memastikan bahwa hasil analisis yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sesuai dengan kondisi aktual di lapangan serta dapat diterima oleh pihak yang terkait. Validasi ini dilakukan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama tim TI dan manajemen Kantor Pos Kotabumi.

Tujuan Validasi:

- Mengonfirmasi keakuratan hasil penilaian maturity level.
- Memastikan relevansi rekomendasi terhadap kebutuhan organisasi.
- Menggali masukan tambahan untuk perbaikan tata kelola TI.

Metode Validasi:

- Peserta: Kepala Unit TI, staf operasional TI, dan perwakilan manajemen.
- Media: Presentasi hasil temuan dan diskusi terbuka.
- Waktu dan Tempat: Ruang rapat Kantor Pos Kotabumi, dilaksanakan pada akhir tahap pengumpulan data.

Tabel 5. Hasil FGD dan Umpan Balik

Temuan Utama Penelitian	Tanggapan Responden
DSS02 dan DSS03 berada pada level kematangan rendah	Disepakati, karena belum ada sistem ticketing dan dokumentasi formal insiden
MEA03 belum diterapkan sama sekali	Disetujui, dan dianggap penting untuk mulai mengembangkan kebijakan kepatuhan eksternal
Perlu SOP problem management dan kontrol internal	Responden menyatakan perlunya pelatihan dan penyesuaian dokumen SOP yang sudah ada
Rekomendasi penggunaan dashboard pemantauan kinerja TI	Diterima dengan baik, dan disarankan agar diintegrasikan dengan sistem pelaporan manajemen

Berdasarkan hasil FGD, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian dianggap valid dan relevan, serta rekomendasi yang diberikan dinilai praktis dan aplikatif untuk diimplementasikan. Responden juga memberikan dukungan untuk langkah-langkah perbaikan yang bersifat jangka pendek dan jangka panjang, serta berharap adanya tindak lanjut dalam bentuk pelatihan teknis dan pengembangan sistem pengawasan berbasis digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan tata kelola TI di Kantor Pos Kotabumi masih berada pada level dasar hingga menengah, dengan mayoritas proses COBIT 2019 pada domain DSS dan MEA berada di Level 1 dan 2. Beberapa proses penting, seperti manajemen masalah (DSS03) dan kepatuhan eksternal (MEA03), belum diterapkan secara formal. Analisis kesenjangan menunjukkan gap signifikan antara kondisi aktual dan target ideal. Rekomendasi perbaikan, termasuk pengembangan SOP, sistem monitoring otomatis, dan pelatihan SDM, telah divalidasi melalui FGD dan dianggap relevan untuk mendukung peningkatan tata kelola TI secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Wahyudi dan Sutedi, “Analisis dan Pengembangan Tata Kelola Teknologi Informasi pada Kantor POS Kotabumi Menggunakan COBIT 2019,” Jurnal Sistem Informasi, vol. 12, no. 1, pp. 10–16, 2025.

[2] Nicholas, P., Tambunan, P., & Legowo, N., “Evaluasi Tata Kelola TI Bank Indonesia Provinsi Bengkulu Dengan COBIT 2019,” Jurnal MDP, vol. 11, no. 1, 2024.

[3] Herianto, H. & Wasilah, W., “Asesmen Capability Level dan Maturity Level Tata Kelola TI Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan *Framework* COBIT 2019,” Konstelasi, vol. 2, no. 2, 2022.

[4] Yusuf, K. M. & Syaputra, M. A., "Audit Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 2019 Dengan Domain DSS," Jurnal Informatika, vol. 22, no. 2, 2022.
[5] Kandou, P. R. D., "IT Governance Capability Level Identification of COBIT 2019 at the RSUP," Jurnal Semantik, vol. 8, no. 2, pp. 121–128, 2022.
[6] Satria Kusuma, L., Purnomo, H., & Wasilah, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019," Jurnal JUPITER, vol. 16, no. 2, pp. 413–423, 2024.
[7] Mahendra, D. & Rachman, A., "Evaluasi Tata Kelola TI Menggunakan COBIT 2019 di Instansi Pemerintahan," Jurnal Teknologi dan Informasi, vol. 7, no. 1, pp. 34–42, 2023.
[8] Putri, F. S. & Ramadhan, A., "Analisis Maturity Level Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 pada Universitas Swasta," Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi, vol. 11, no. 2, pp. 78–85, 2023.
[9] Susanto, D. & Prasetyo, H., "Penerapan COBIT 2019 dalam Penilaian Tata Kelola TI pada Sektor Kesehatan," Jurnal Informatika dan Komputer, vol. 8, no. 1, pp. 14–21, 2022.
[10] Handayani, M. & Taufik, A., "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis COBIT 2019 pada Layanan Publik," Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, vol. 9, no. 3, pp. 110–117, 2023.