

ABSTRAK

INTEGRASI COBIT 2019 DAN ITIL V4 DALAM PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI KASUS : UPT TIK UNIVERSITAS X)

Oleh

DESTI DIAN NOVERA

Universitas X merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan layanan Teknologi Informasi (TI) untuk mendukung kegiatan akademik dan administratif. Pengelolaan layanan TI ini dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK). Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan domain dari COBIT 2019 dan praktik manajemen dari ITIL V4 guna mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*), melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*), serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kontinuitas dan kualitas layanan TI di UPT TIK Universitas X. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi *framework* COBIT 2019 dan ITIL V4. Hasil penilaian tingkat kematangan menunjukkan bahwa domain DSS04 dan BAI04 berada pada Level 3 (*Defined*), sedangkan domain DSS02 telah mencapai Level 5 (*Optimizing*). Terdapat kesenjangan kapabilitas sebesar 3 level pada DSS04, 1 level pada BAI04, dan DSS02 telah mencapai target pada Level 4. Terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang diusulkan diantaranya yaitu pembuatan Disaster Recovery Plan (DRP), peningkatan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumentasi proses layanan, serta pelaksanaan evaluasi layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Audit TI, Layanan Teknologi Informasi, COBIT 2019, ITIL V4, Teknologi Informasi dan Komunikasi

ABSTRACT

INTEGRATION OF COBIT 2019 AND ITIL V4 IN MEASURING THE MATURITY LEVEL OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES (CASE STUDY: UPT TIK UNIVERSITAS X)

By

DESTI DIAN NOVERA

Universitas X is one of the higher education institutions that provides Information Technology (IT) services to support academic and administrative activities. The management of these IT services is handled by the Technical Implementation Unit for Information and Communication Technology (UPT TIK). This study aims to integrate the COBIT 2019 framework domains with ITIL V4 management practices to assess the maturity level, conduct a gap analysis, and provide improvement recommendations that can enhance the continuity and quality of IT services at UPT TIK, Universitas X. The approach used in this research is the integration of COBIT 2019 and ITIL V4 frameworks. The maturity level assessment results indicate that the DSS04 and BAI04 domains are at Level 3 (Defined), while the DSS02 domain has reached Level 5 (Optimizing). There is a capability gap of three levels in DSS04, one level in BAI04, while DSS02 has achieved the target at Level 4. Several improvement recommendations include the development of a Disaster Recovery Plan (DRP), increasing the number and competence of human resources, preparing Standard Operating Procedures (SOP), documenting service processes, and conducting continuous service evaluations.

Keywords: IT Audit, Information Technology Services, COBIT 2019, ITIL V4, Information and Communication Technology