

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) merupakan sebuah instansi yang bergerak di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (APTIKA) DISKOMINFO Kota Tasikmalaya, diketahui bahwa terdapat hambatan berkaitan dengan keterbatasan *resources*. Mulai dari sumber daya manusia, perangkat, anggaran, dan juga sarana pendukung lainnya. Diperlukan evaluasi tata kelola teknologi informasi untuk memahami kapabilitas teknologi informasi yang dimiliki. Penelitian ini menggunakan COBIT 2019 dengan menggunakan diagram RACI sebagai acuan pemetaan untuk observasi dan penyebaran kuesioner. Adapun domain yang digunakan yaitu BAI02 (Definisi Persyaratan yang Dikelola), DSS02 (Permintaan dan Insiden Layanan Terkelola), dan MEA01 (Pemantauan Kinerja dan Kesesuaian Terkelola). Hasil dari penelitian ini untuk mengetahui level kapabilitas dari setiap domain sehingga didapatkan kondisi dari DISKOMINFO Kota Tasikmalaya saat ini. Setelah dilakukan analisis maka ditemukan kinerja layanan dari domain BAI02 berada di level 4, kinerja layanan dari domain DSS02 berada di level 2, dan kinerja layanan dari domain MEA01 berada di level 3. Hasil dari pengukuran kinerja pelayanan ini dibuat sebuah rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan nilai tata kelola teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan DISKOMINFO Kota Tasikmalaya. *Capability level* objektif dapat ditingkatkan dengan melakukan aktivitas yang belum optimal oleh instansi sampai dengan mencapai nilai *fully* untuk setiap level.

Kata Kunci: BAI02, *Capability Level*, COBIT 2019, DSS02, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi, MEA01

ABSTRACT

The Office of Communication and Informatics (DISKOMINFO) is an agency engaged in the fields of communication, informatics, coding and statistics. Based on the results of interviews with the Head of Application and Informatics (APTIKA) DISKOMINFO Tasikmalaya City, it is known that there are obstacles related to limited resources. Starting from human resources, equipment, budget, and also other supporting facilities. So that an evaluation of information technology governance is needed to determine the capabilities possessed by the information technology. This study uses the COBIT 2019 framework using the RACI diagram as a mapping reference for observation and questionnaire distribution. The domains used are BAI02 (Managed Requirements Definition), DSS02 (Managed Service Requests and Incidents), and MEA01 (Managed Performance and Conformance Monitoring). The results of this study are to determine the capability level in each domain so that the current conditions of the Tasikmalaya City DISKOMINFO are obtained. After carrying out the analysis, it was found that the service performance from the BAI02 domain was at level 4, the service performance from the DSS02 domain was at level 2, and the service performance from the MEA01 domain was at level 3. The results of this service performance measurement made a recommendation to be implemented to increase the value information technology governance in accordance with the needs of DISKOMINFO Tasikmalaya City. Capability level objectives can be increased by carrying out activities that are not yet optimal by the agency until it reaches the full value for each level.

Keywords: *BAI02, Capability Level, COBIT 2019, DSS02, Information Technology Governance Evaluation, MEA01*