

## ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi (TI) pada instansi pemerintah penting untuk menunjang efektifitas pelayanan publik sehingga membutuhkan pengetahuan dan sumber daya yang efektif. SAMSAT Kota Banjar adalah sebuah pelayanan publik yang bergerak di bidang pengelolaan administrasi kendaraan bermotor. Pengukuran dilakukan dari pihak internal dan eksternal. Pengukuran kinerja dari pihak internal menggunakan COBIT 2019, yang bertujuan untuk mengetahui hasil tingkat kapabilitas atau kompetensi untuk setiap proses yang diukur. Proses yang diuji dipilih berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan visi misi SAMSAT untuk proses COBIT 2019. Proses COBIT 2019 yang diukur dalam penelitian ini meliputi EDM04 (*Ensured Resource Optimization*), APO14 (*Managed Data*), DSS03 (*Managed Problems*), dan MEA02 (*Managed System of Internal Control*). Kemudian untuk pengukuran kinerja dari pihak eksternal menggunakan metode *Servqual*, yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan, membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan. Kinerja layanan *level 3* adalah EDM04, APO14 dan DSS03, sedangkan MEA02 mencapai *level 5*. Dari segi kepuasan pelanggan terhadap layanan SAMSAT, *Tangible* memiliki nilai *gap* tertinggi sebesar -0,71. Hasil pengukuran kinerja pelayanan dibuat sebuah rekomendasi untuk diterapkan guna meningkatkan nilai tata kelola teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan SAMSAT Kota Banjar.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, SAMSAT, Kapabilitas, COBIT 2019, *Servqual*.

## ***ABSTRACT***

The application of information technology (IT) in government agencies is important to support the effectiveness of public services so it requires effective knowledge and resources. SAMSAT Banjar City is a public service engaged in the administration of motorized vehicles. Measurements are made by internal and external parties. Performance measurement from internal parties uses COBIT 2019, which aims to find out the results of the level of capability or competence for each process being measured. The processes tested were selected based on the results of interviews, observations, and SAMSAT's vision and mission for the 2019 COBIT process. The 2019 COBIT processes measured in this study include EDM04 (*Ensured Resource Optimization*), APO14 (*Managed Data*), DSS03 (*Managed Problems*), dan MEA02 (*Managed System of Internal Control*). Then measuring the performance of external parties using the Servqual method, which aims to measure service quality that affects satisfaction, comparing expectations and reality felt by customers. Service performance level 3 is EDM04, APO14, and DSS03, while MEA02 reaches level 5. In terms of customer satisfaction with SAMSAT services, Tangible has the highest gap value of -0.71. The results of service performance measurement make a recommendation to be applied to increase the value of information technology governance by the needs of the Banjar City SAMSAT.

**Keywords:** Information Technology, SAMSAT, Capabilities, COBIT 2019, Servqual.