BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Bagian ini disajikan landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian. Landasan teori mencakup konsep, definisi, serta kerangka pemikiran yang relevan dengan topik penelitian, sehingga dapat mendukung analisis dan pembahasan yang dilakukan.

2.1.1 Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*)

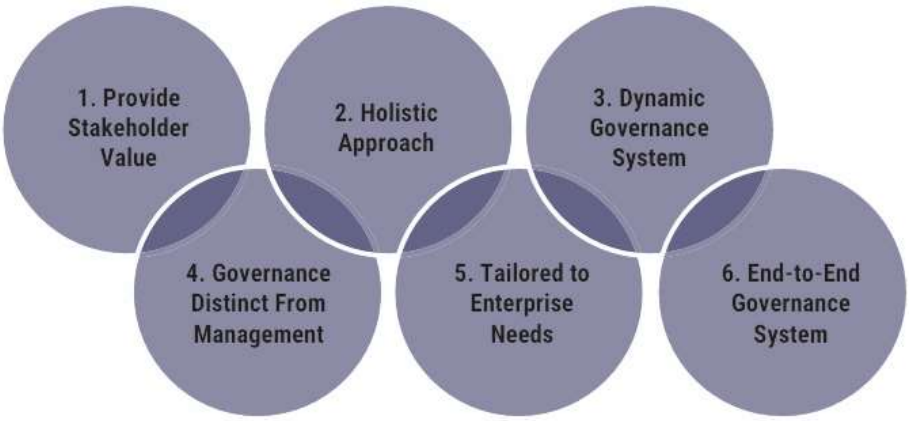
Tata kelola TI (*IT Governance*) merupakan kerangka kerja yang membantu organisasi dalam pengambilan keputusan terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut (Prasetyo & Purwihartuti, 2025), tata kelola TI mencakup sekumpulan aktivitas yang melibatkan kepemimpinan, struktur, dan prosedur untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi secara efektif berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks sektor publik, tata kelola TI memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan COBIT 2019 dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam praktik tata kelola TI mereka, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang berkelanjutan. Evaluasi tata kelola TI secara periodik menjadi penting untuk memastikan sistem dan proses tetap relevan dengan kebutuhan organisasi dan *stakeholder* (Charisa Yefiananda dkk., 2025)

2.1.2 COBIT 2019

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) merupakan *framework* yang dikembangkan oleh ISACA untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi organisasi. COBIT 2019 adalah evolusi signifikan dari versi sebelumnya yang memperkenalkan kerangka kerja lebih fleksibel dan komprehensif untuk tata kelola dan manajemen TI (Steuperaert, 2019). *Framework* ini dirancang untuk membantu organisasi menyelaraskan tujuan TI dengan tujuan bisnis, memastikan bahwa investasi TI memberikan nilai sambil mengelola risiko secara efektif.

a. *Governance System Principles*.



Gambar 2. 1 *Governance System Principles* (ISACA, 2018)

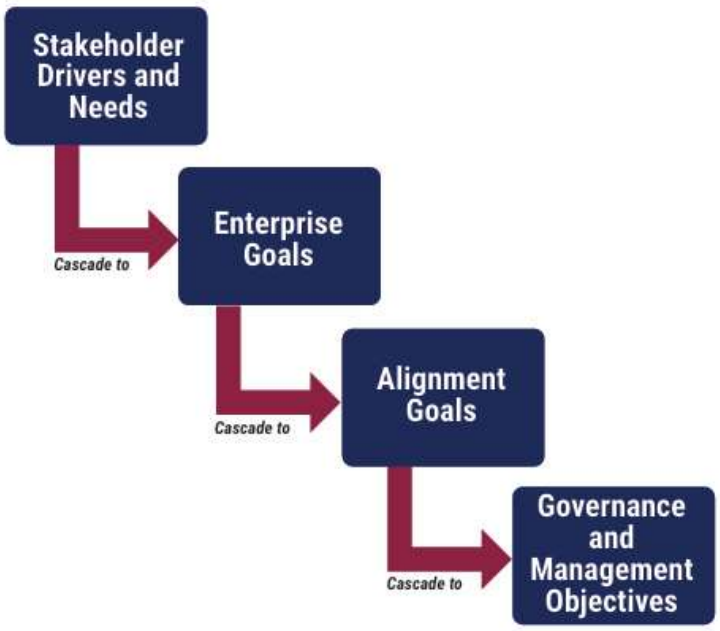
Pada gambar 2.1 merupakan prinsip-prinsip dari COBIT 2019, diantaranya:

1) *Provide Stakeholder Value* (Memberikan Nilai kepada *Stakeholder*).
2) *Holistic Approach* (Pendekatan Holistik)
3) *Dynamic Governance System* (Sistem Tata Kelola yang Dinamis).

4) *Governance Distinct From Management* (Tata Kelola Berbeda dengan Manajemen).
5) *Tailored to Enterprise Needs* (Disesuaikan dengan Kebutuhan Organisasi).
6) *End-to-End Governance System* (Sistem Tata Kelola Menyeluruh).

b. *Goals Cascade*.

Goals Cascade merupakan mekanisme dalam *framework* COBIT 2019 yang digunakan untuk menerjemahkan tujuan organisasi ke dalam tujuan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi. Melalui *Goals Cascade*, tujuan organisasi dapat dijabarkan secara sistematis, sehingga menjadi dasar dalam perancangan sistem tata kelola TI.



Gambar 2. 2 *Goals Cascade* (ISACA, 2018)

1) Stakeholder Driver and Needs.

Kebutuhan pemangku kepentingan perlu diubah menjadi tujuan perusahaan yang dapat diimplementasikan.

2) *Enterprise Goals* (Tujuan Perusahaan).

Pada COBIT 2019, *Enterprise Goals* sudah dilakukan perubahan, baik itu pengurangan, penambahan, dan *upgrade* lainnya. Berikut adalah 13 tujuan perusahaan:

Tabel 2. 1 *Enterprise Goals* (ISACA, 2018)

Referensi	**BCS Dimensi**	**Penjelasan**
EG01	*Financial*	Hasil produk dan layanan yang kompetitif
EG02	*Financial*	Risiko bisnis yang terkelola
EG03	*Financial*	Ketuhan hukum dan peraturan eksternal
EG04	*Financial*	Kualitas informasi keuangan
EG05	*Customer*	Budaya dan layanan yang berorientasi pelanggan
EG06	*Customer*	Keberlanjutan dan ketersediaan layanan
EG07	*Customer*	Kualitas informasi manajemen
EG08	*Internal*	Optimalisasi fungsi proses bisnis internal
EG09	*Internal*	Optimalisasi biaya
EG10	*Internal*	Keterampilan staf, motivasi, dan produktivitas
EG11	*Internal*	Kepatuhan terhadap kebijakan internal

Referensi	BCS Dimensi	Penjelasan
EG12	*Growth*	Program transformasi digital yang dikelola
EG13	*Growth*	Inovasi produk dan bisnis

3) *Alignment Goals* (Tujuan Penyelarasan).

Penyelarasan tujuan ini memfokuskan pada kesesuaian seluruh aktivitas teknologi informasi dengan tujuan bisnis organisasi. Tujuan dari penyelarasan ini adalah untuk mempresentasikan sasaran internal utama dari unit atau departemen TI dalam perusahaan. Berikut merupakan 13 Tujuan Penyelarasan:

Tabel 2. 2 *Alignment Goals* (ISACA, 2018)

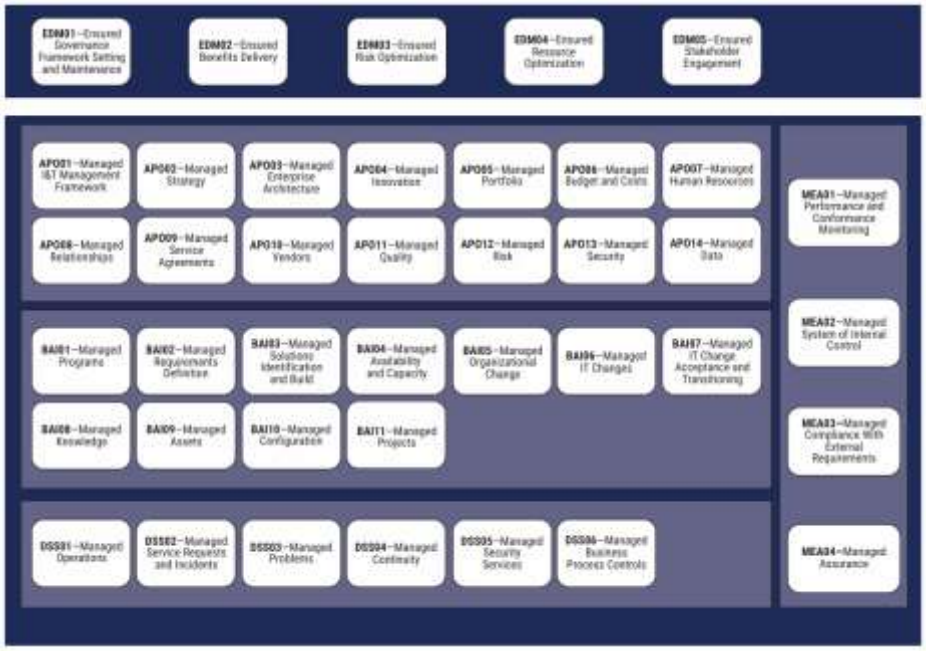
Referensi	BCS Dimensi	Penjelasan
AG01	*Financial*	Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal
AG02	*Financial*	Risiko terkait IT terkelola
AG03	*Financial*	Realisasi manfaat dari keuntungan dan hasil layanan yang mendorong keberlangsungan TI
AG04	*Financial*	Kualitas informasi keuangan terkait teknologi
AG05	*Customer*	Pengiriman layanan TI sesuai dengan kebutuhan
AG06	*Customer*	Kelihaian dalam merubah kebutuhan bisnis menjadi solusi operasional

Referensi	BCS Dimensi	Penjelasan
AG07	*Customer*	Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi, serta privasi
AG08	*Internal*	Mengaktifkan dan mendorong proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi
AG09	*Internal*	Penyampaian program tepat waktu, sesi anggaran dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas
AG10	*Internal*	Kualitas informasi manajemen TI
AG11	*Internal*	Kepatuhan TI dengan kebijakan internal
AG12	*Growth*	Staf yang kompeten dan memiliki motivasi dengan saling mengerti terkait teknologi dan bisnis
AG013	*Growth*	Pengetahuan, keahlian, dan inisiatif untuk inovasi bisnis

4) Governance and Management Objectives.

Tujuan tata kelola dan manajemen yang mencakup 40 tujuan dalam lima *domain* COBIT 2019 (Aeni Hidayah dkk., 2024).

c. *Domain* dalam COBIT 2019.



Gambar 2. 3 *Domain* COBIT 2019 (ISACA, 2018)

Gambar 2.3 merupakan 40 *governance* dan *management objectives* dalam COBIT 2019 yang terbagi dalam lima domain utama yaitu:

1) EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*).

EDM merupakan *domain* yang bertanggung jawab atas pembuatan kebijakan TI, pengawasan portofolio, manajemen risiko strategis, serta memastikan pencapaian tujuan organisasi melalui TI mencakup 5 proses yaitu:

Tabel 2. 3 EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*) (ISACA, 2018)

Referensi	Nama
EDM01	Penetapan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola yang terjamin
EDM02	Penerimaan manfaat yang terjamin
EDM03	Optimalisasi risiko yang terjamin
EDM04	Optimalisasi sumber daya yang terjamin

Referensi	Nama
EDM05	Memastikan keterlibatan pemangku kepentingan

2) APO (*Align, Plan, and Organize*).

Domain yang fokus pada penyelarasan TI dengan bisnis, organisasi sumber daya dan memiliki 14 proses, yaitu:

Tabel 2. 4 APO (*Align, Plan, and Organize*) (ISACA, 2018)

Referensi	Nama
APO01	Kerangka kerja manajemen TIK yang terkelola
APO02	Strategi yg dikelola
APO03	Arsitektur perusahaan yang dikelola
APO04	Inovasi yang dikelola
APO05	Portofolio yang dikelola
APO06	Anggaran dan biaya yang dikelola
APO07	Sumber daya manusia yang dikelola
APO08	Hubungan yang dikelola
APO09	Perjanjian layanan yang dikelola
APO10	Vendor yang dikelola
APO11	Kualitas yang dikelola
APO12	Risiko yang dikelola
APO13	Keamanan yang dikelola
APO14	Data yang dikelola

3) BAI (*Build, Acquire, and Implement*).

Domain yang mengelola pengembangan, akuisisi, dan implementasi solusi TI termasuk manajemen proyek, terdiri dari 11 proses yaitu:

Tabel 2. 5 BAI (*Build, Acquire, and Implement*) (ISACA, 2018)

Referensi	Nama
BAI01	Program yang dikelola
BAI02	Definisi persyaratan yang dikelola
BAI03	Identifikasi dan pembangunan solusi terkelola
BAI04	Ketersediaan dan kapasitas yang dikelola
BAI05	Perubahan organisasi yang dikelola
BAI06	Perubahan TI yang dikelola
BAI07	Penerimaan serta transisi perubahan TI yang dikelola
BAI08	Pengetahuan yang dikelola
BAI09	Aset yang dikelola
BAI10	Konfigurasi yang dikelola
BAI11	Projek yang dikelola

4) DSS (*Deliver, Service, and Support*).

Domain operasional yang menangani pengiriman layanan TI berkualitas, manajemen insiden, keamanan, dan kontinuitas bisnis. Meliputi 6 proses, yaitu:

Tabel 2. 6 DSS (*Deliver, Service, and Support*) (ISACA, 2018)

Referensi	Nama
DSS01	Operasi yang dikelola
DSS02	Permintaan serta insiden layanan yang dikelola
DSS03	Masalah yang dikelola
DSS04	Kontinuitas yang dikelola
DSS05	Layanan keamanan yang dikelola
DSS06	Kontrol proses bisnis yang dikelola

5) MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*).

Domain yang memantau kinerja TI yang terdiri dari 4 proses, yaitu:

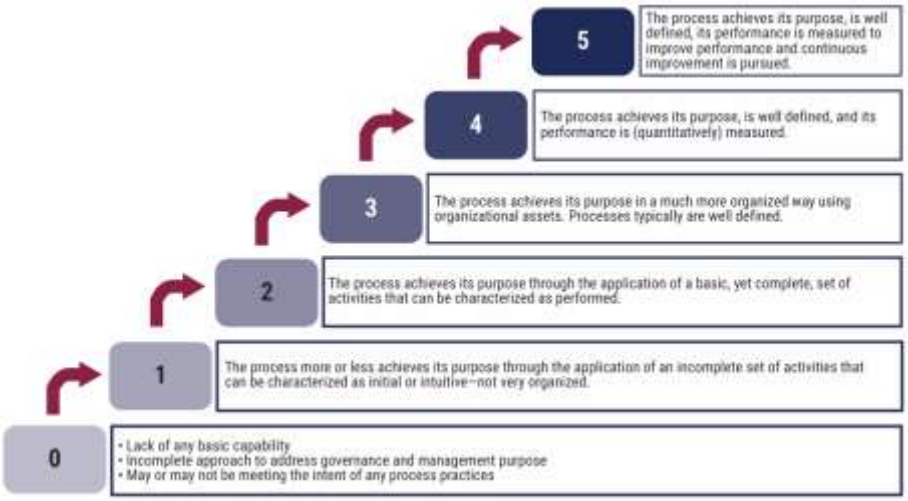
Tabel 2. 7 MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*) (ISACA, 2018)

Referensi	**Nama**
MEA01	Pemantauan kinerja dan kesesuaian yang dikelola
MEA02	Sistem pengendalian internal yang dikelola
MEA03	Kepatuhan dengan persyaratan eksternal yang dikelola
MEA04	Jaminan yang dikelola

d. *Capability level* dan *Maturity Level.*

Dalam COBIT 2019, penilaian proses dilakukan menggunakan model kapabilitas (*capability model*) yang mengadopsi skema kapabilitas proses berbasis CMMI (*Capability Maturity Model Integration*). Model ini terdiri atas tingkat kapabilitas dari level 0 hingga level 5, di mana setiap tujuan tata kelola dan manajemen dapat dijalankan pada tingkat kemampuan yang berbeda-beda.

Capability level digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana suatu proses telah diimplementasikan dan dijalankan secara efektif. Gambar 2.4 menggambarkan model, peningkatan tingkat kemampuan dan karakteristik umum masing-masing tingkat.



Gambar 2. 4 *Capability level* (ISACA, 2018)

Pada tingkat 0, dikenal dengan level tidak lengkap atau incomplete. Masih belum ada kapabilitas, pendekatan untuk mengatasi tata kelola dan tujuan manajemen tidak ada, lalu ada atau tidak adanya *best practice* tidak dilaksanakan. Pada tingkat 1, dikenal dengan level tahap awal atau initial. Proses ini mencapai tujuannya melalui penerapan kegiatan yang dapat dikategorikan sebagai tidak terlalu terorganisir. Pada tingkat 2, dikenal dengan level dikelola atau managed. Proses ini mencapai tujuannya melalui serangkaian kegiatan yang dapat diidentifikasi sebagai performa, penerapan dasar, dan lengkap. Pada tingkat 3, dikenal dengan level ditetapkan atau defined. Proses ini mencapai tujuannya dengan lebih terorganisir menggunakan aset organisasi, dan biasanya didefinisikan dengan baik. Pada tahap 4, dikenal dengan level kuantitatif atau *quantitative*. Proses ini mencapai tujuannya dan juga mendefinisikan dengan baik kinerjanya yang secara kuantitatif sehingga dapat diukur. Lalu yang terakhir yaitu tingkat 5, dikenal dengan level mengoptimalkan atau optimising. Proses ini mencapai tujuannya dan

juga meningkatkan kinerja dengan baik yang dapat diukur serta melakukan perbaikan dengan terus-menerus.

Evaluasi terhadap aktivitas dan proses dilakukan dengan mengacu pada tingkatan kapabilitas yang ditetapkan dalam COBIT 2019, sesuai dengan masing-masing objektif proses. Penilaian kinerja atau tingkat kapabilitas aktivitas proses tersebut dinyatakan berdasarkan capaian persentase tertentu, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

Tabel 2. 8 *Capability level Rating* (ISACA, 2018)

Skala	**Keterangan**	**Pencapaian**
N	*Not Achieved*	0% - 14%
P	*Partially Achieved*	15% - 49%
L	*Largely Achieved*	50% - 84%
F	*Fully Achieved*	85% - 100%

Perhitungan tingkat kapabilitas dilakukan menggunakan rumus berikut (M.Pangaribuan Angel & Fernandez, 2023):

$$CC = \frac{\sum CLa}{\sum Po} \times 100\% \quad (2.1)$$

CC : Nilai pencapaian tingkat kapabilitas

$\sum CLa$: Jumlah Aktivitas yang telah dilakukan

$\sum Po$: Jumlah keseluruhan aktivitas

Dalam perhitungan total tingkat kapabilitas dari tiap responden, digunakan rumus berikut:

$$CLi = \frac{R1 + R2 + R3 + \cdots}{\sum R} \quad (2.2)$$

CLi : Nilai *capability level*

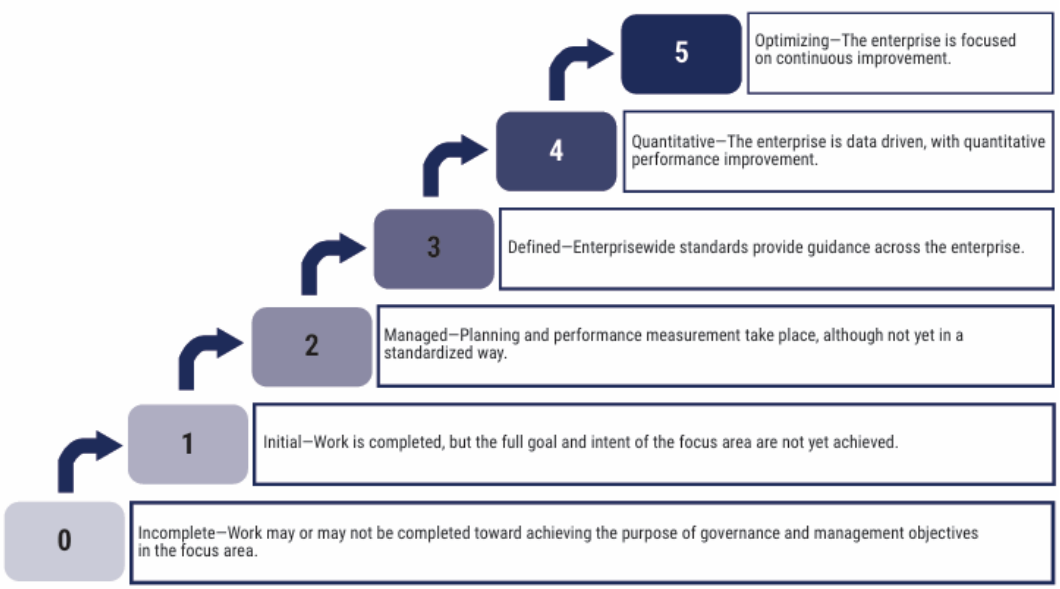
$R1$: Nilai *Capability level* dari responden 1

$R2$: Nilai *Capability level* dari responden 2

$R3$: Nilai *Capability level* dari responden 3

$\sum R$: Jumlah Aktivitas

Dalam beberapa kondisi, diperlukan tingkat pengukuran yang lebih tinggi untuk merepresentasikan kinerja secara menyeluruh tanpa harus menampilkan detail granular dari penilaian kapabilitas proses individu. Untuk tujuan tersebut, digunakan tingkat kematangan (*maturity level*).



Gambar 2. 5 Maturity Level (ISACA, 2018)

Pada level 0 (*Incomplete*), aktivitas yang dilakukan belum sepenuhnya mampu mencapai tujuan tata kelola dan manajemen pada area fokus, baik karena proses belum dijalankan maupun belum diselesaikan secara memadai. Level 1 (*Initial*) menunjukkan bahwa aktivitas telah dilaksanakan, namun tujuan dan maksud area fokus belum sepenuhnya tercapai. Pada level 2 (*Managed*), proses

telah direncanakan dan kinerjanya mulai diukur, meskipun pelaksanaannya belum dilakukan secara terstandarisasi. Level 3 (*Defined*) menggambarkan bahwa standar yang berlaku telah ditetapkan dan diterapkan secara konsisten di seluruh organisasi. Selanjutnya, pada level 4 (*Quantitative*), pengelolaan organisasi telah berbasis data dengan pengukuran kinerja yang terintegrasi dan berkelanjutan. Terakhir, level 5 (*Optimizing*) menunjukkan bahwa organisasi berorientasi pada peningkatan berkelanjutan melalui perbaikan proses secara sistematis.

COBIT 2019 mendefinisikan *maturity level* sebagai ukuran kinerja pada tingkat *focus area*. Tingkat kematangan ini dikaitkan dengan *focus area*, yaitu kumpulan tujuan tata kelola dan manajemen beserta komponen pendukungnya. Suatu *focus area* dinyatakan mencapai tingkat kematangan tertentu apabila seluruh proses yang termasuk di dalamnya telah memenuhi tingkat kapabilitas yang ditetapkan.

2.1.3 RACI *Chart*

RACI merupakan alat yang digunakan untuk memetakan peran dan tanggung jawab seluruh pemangku kepentingan dalam organisasi yang terlibat dalam proses pengelolaan teknologi informasi.

RACI memberikan manfaat dalam pengelolaan pembagian beban kerja dengan memastikan bahwa setiap tim tidak mengalami kelebihan tanggung jawab. Melalui penggunaan RACI *Chart*, setiap anggota tim dapat ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan kapasitas yang dimiliki, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efektif (Dwi dkk., 2021). Dalam kerangka COBIT, RACI *Chart* dijelaskan melalui empat peran utama sebagai berikut.

a. *Responsible* (R).

Peran ini menunjukkan individu atau pihak yang secara langsung bertanggung jawab dalam melaksanakan suatu aktivitas atau pekerjaan hingga selesai sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

b. *Accountable* (A).

Peran *Accountable* merujuk pada individu yang memiliki tanggung jawab akhir atas seluruh aktivitas yang didelegasikan. Individu pada peran ini memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dan bertanggung jawab penuh terhadap hasil dari keputusan tersebut, sehingga posisi ini bersifat krusial dalam suatu proses.

c. *Consulted* (C).

Peran *Consulted* diberikan kepada pihak yang memiliki keahlian atau pengetahuan tertentu yang relevan dengan aktivitas yang dilakukan, sehingga pendapat, masukan, atau saran dari pihak ini diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.

d. *Informed* (I).

Peran *Informed* mencakup pihak-pihak yang perlu memperoleh informasi mengenai perkembangan pelaksanaan tugas. Setiap perubahan, keputusan, maupun dampak dari aktivitas yang dilakukan harus dikomunikasikan kepada pihak yang berada pada peran ini.

2.2 Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian

Bagian ini merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, serta mengidentifikasi posisi dan keterbaruan penelitian yang dilakukan. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai perkembangan penelitian sebelumnya sekaligus menunjukkan perbedaan dan kontribusi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang telah ada.

2.2.1 Penelitian Terkait

Tabel 2.9 menyajikan hasil penelitian terkait yang relevan dengan penelitian ini, sebagai dasar untuk menunjukan kebaruan.

Tabel 2. 9 Penelitian Terkait

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
1	(Adnyana dkk., 2025)	Penerapan COBIT 2019 dalam Merancang Rekomendasi Perbaikan Kinerja Rumah Sakit.	*Bottleneck* proses bisnis rumah sakit (pendaftaran, rawat inap, transfer pasien).	Proses *mining* & COBIT 2019 domain DSS06, kuesioner RACI, *capability level assessment*	Rekomendasi perbaikan kapabilitas level 2 ke 3 untuk proses bisnis rumah sakit berbasis *bottleneck analysis*.
2	(Visoka & Nadlifatin, 2025)	Analisa Tata Kelola Teknologi Informasi dan Manajemen Data Terhadap Implementasi AI Menggunakan *Cobit*	Tata kelola TI dan manajemen data pasca transformasi perusahaan belum pernah dievaluasi	Menggunakan COBIT 2019 untuk menentukan *objective* prioritas (EDM03, APO12, APO13,	Pendekatan komprehensif yang secara eksplisit mengintegrasikan tata kelola TI COBIT 2019 dengan siklus

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
		2019 (Studi Kasus PT XYZ)	secara komprehensif; terdapat risiko kebocoran data, pengembangan aplikasi tanpa pengawasan.	BAI10, DSS04, DSS05, MEA03) ke proses bisnis AI (*Data Sources, Data Processing, ML Models, Insights*).	bisnis AI pada perusahaan telekomunikasi Indonesia.
3	(Bintang Exacta & Rachmadi, 2025)	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 pada Proses EDM04, APO07, dan DSS01 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto)	Keterbatasan infrastruktur TI, keamanan informasi, serta pengelolaan sumber daya manusia yang belum optimal di Diskominfo Kabupaten Mojokerto	Observasi langsung, wawancara terstruktur, dan Observasi penyebaran dilakukan untuk kuesioner. Analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kapabilitas dari masing-masing proses menggunakan indikator dalam COBIT 2019.	Fokus terapan pada tiga proses COBIT (EDM04, APO07, DSS01) di lingkungan pemerintahan daerah memberi peta *capability level* spesifik proses dan rekomendasi yang ditargetkan untuk Diskominfo Mojokerto.
4	(Di'iznania Armin dkk., 2025)	*An Analysis of Information Technology Governance Using COBIT 2019: A Case*	Struktur organisasi UPT TIK lemah, SDM kurang,	*Mixed-Methods* (observasi, wawancara, kuesioner *Guttman*), fokus	Evaluasi *capability* APO12 (level 2) & APO13 (level 1) di universitas, rekomendasi spesifik *risk/security*.

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
		Study of the ICT Unit at Tadulako University.	jaringan tidak stabil, keamanan rendah.	APO12/APO13, goals cascade.	
5	(Mustaqfirah dkk., 2025)	Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi pada DISKOMINFO Kota Sabang Menggunakan *Framework* COBIT 2019 .	Belum memiliki gambaran terstruktur mengenai kapabilitas tata kelola TI dan proses inti yang paling kritis untuk mendukung pelayanan publik dan pengelolaan risiko pada SPBE.	Menggunakan COBIT 2019 (EDM03, APO12, APO13, BAI10, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, MEA03, MEA04) lalu penentuan skor desain dan *capability level* dan rekomendasi peningkatan.	Menyusun desain tata kelola TI berbasis COBIT 2019 yang spesifik untuk instansi pemerintah daerah (DISKOMINFO/PPID) dan mengidentifikasi *core* model di level *capability* 3 - 4 sebagai dasar perbaikan kapabilitas SPBE dan layanan publik.
6	(Purnama & Akbar, 2025)	Analisis Penerapan Tata Kelola TI menggunakan COBIT 5.0 dan COBIT 2019.	Cobit 5.0 kaku dan kurang adaptif di perguruan tinggi.	Studi kasus kualitatif (Studi kasus kualitatif (wawancara, observasi, dokumentasi), analisis tematik/komparatif	Perbandingan COBIT 5.0 vs 2019 di Universitas Pembangunan Jaya, bukti superioritas fleksibilitas COBIT 2019.
7	(Aeni Hidayah dkk., 2024)	Identifikasi Tujuan Tata Kelola TI menggunakan COBIT 2019 di PLT	Ketidakselarasan tujuan TI dengan	*Goal cascade* COBIT 2019 dan analisis 17 proses domain.	Pemetaan prioritas proses TI laboratorium menggunakan *goal cascade*.

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
			kebutuhan pusat laboratorium.		
8	(Brillian dkk., 2024)	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Perusahaan Manufaktur Otomotif: Pendekatan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019.	Lonjakan jumlah tiket *helpdesk* dan aspek *business continuity & availability* yang belum tercakup sehingga menambah biaya operasional.	Studi kasus kualitatif pada Divisi CIT; pengukuran kapabilitas menggunakan COBIT 2019 dan model CMMI; pemetaan proses & rekomendasi perbaikan layanan TI.	Penerapan pengukuran kapabilitas COBIT 2019 + CMMI di konteks perusahaan manufaktur otomotif untuk menganalisis masalah ticketing dan menyusun rekomendasi praktis bagi Divisi CIT.
9	(Solikhah dkk., 2024)	*Implementation of COBIT 2019 on IT Governance and Risk Management.*	Risiko TI tinggi tanpa *governance* terstruktur di perusahaan swasta.	Implementasi domain COBIT 2019 untuk *governance dan risk management*.	Integrasi *risk management dalam governance* TI perusahaan kecil.
10	(Gouwnalan & Tanaamah, 2023)	Penggunaan *Framework* COBIT 2019 dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus Kospin Jasa Cirebon)	Belum ada evaluasi tata kelola TI yang terstruktur untuk mengidentifikasi proses kunci dan risiko.	Menggunakan COBIT 2019 sebagai kerangka evaluasi dengan tahapan penentuan lingkup awal dan penyempurnaan untuk	Penerapan COBIT 2019 pada lingkungan koperasi simpan pinjam untuk memetakan profil ancaman, kepatuhan, dan peran TI.

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
				memetakan proses prioritas	
11	(Hansen & Sutabri, 2023)	Evaluasi Layanan Manajemen TI Menggunakan COBIT 2019 pada DPMPTSP Ogan Komering Ilir	Terdapat kelemahan tata kelola TI seperti risiko pendayagunaan sumber daya TI, kegagalan sistem aplikasi, kesalahan aplikasi, sumber daya tidak tersedia, dan staf kurang kompeten.	Menggunakan *framework* COBIT 2019 dengan metode deskriptif kualitatif; tahapan studi literatur/dokumen, observasi langsung, dan wawancara untuk identifikasi core model/*domain* APO09 dan DSS01.	Evaluasi layanan manajemen TI pada DPMPTSP kabupaten dengan COBIT 2019 menggunakan 11 design factors untuk identifikasi prioritas (APO09, DSS01), fokus pada *website* pelayanan terpadu perizinan, dan rekomendasi pencegahan insiden berulang.
12	(Putri Efilda dkk., 2023)	Penggunaan *Framework* COBIT 2019 pada Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus Program Studi Teknik Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh).	Tata kelola TI program studi belum mendukung strategi akademik secara optimal.	Identifikasi gap, studi literatur, desain *domain* COBIT (EDM dan APO).	Desain tata kelola TI berbasis COBIT untuk program studi teknik lingkungan.

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Permasalahan	Metode/Solusi	Kebaruan Penelitian
13	(Alfianto dkk., 2022)	Audit Tata Kelola TI Menggunakan *Framework* COBIT 2019 terhadap IT Master Plan.	Kapabilitas *IT Master Plan* lembaga pelatihan belum memadai.	Audit kualitatif (wawancara, survei) pada domain EDM03, APO11, BAI06, DSS03.	Evaluasi maturity ITMP lembaga pelatihan dengan metrik COBIT spesifik.
14	(Ikhsan dkk., 2022)	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Proses Pengelolaan Inovasi dan Pengelolaan Perubahan Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 di PT. XYZ.	Tata kelola TI belum optimal: sering terjadi masalah *hardware*, penanganan lambat, duplikasi data, gangguan jaringan, serta kurangnya keselarasan aplikasi TI dengan visi-misi perusahaan.	Menggunakan COBIT 2019 untuk pemetaan domain (APO04: *Managed Innovation* skor 90, BAI06: *Managed IT Changes* skor 100) dan rekomendasi SOP / kebijakan perbaikan.	Evaluasi spesifik pada domain pengelolaan inovasi (APO04) dan perubahan TI (BAI06) di perusahaan jasa lingkungan dengan COBIT 2019 dan menghasilkan rekomendasi praktis berupa SOP untuk identifikasi teknologi.
15	(Saputra & Redo, 2021)	Penerapan *Framework* COBIT 2019 untuk Perancangan Tata Kelola TI pada Perguruan Tinggi.	Kurangnya rancangan tata kelola TI yang selaras dengan strategi bisnis perguruan tinggi.	Penerapan *framework* COBIT 2019 untuk desain governance TI.	Rancangan maturity model spesifik perguruan tinggi berbasis COBIT 2019.

2.2.2 Matriks Penelitian

Tabel 2.10 menampilkan domain-domain yang digunakan dari setiap penelitian terkait.

Tabel 2. 10 Matriks Penelitian

No	Peneliti, Tahun	Objek Penelitian	Domain yang Digunakan
1	(Adnyana dkk., 2025)	Kapabilitas proses bisnis RSUD Kiwari dengan COBIT 2019	DSS06
2	(Visoka & Nadlifatin, 2025)	Tata Kelola Teknologi Informasi dan Manajemen Data Terhadap Implementasi AI	EDM03, APO12, APO13, BAI10, DSS04, DSS05, MEA03
3	(Bintang Exacta & Rachmadi, 2025)	Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto)	EDM04, APO07, DSS01
4	(Di'iznania Armin dkk., 2025)	Tata kelola TI UPT TIK Universitas Tadulako (APO12, APO13)	APO12 & APO13
5	(Mustaqfirah dkk., 2025)	Tata Kelola Teknologi Informasi pada DISKOMINFO Kota Sabang.	EDM03, APO12, APO13, DSS02, DSS04, DSS05, MEA03, MEA04
6	(Purnama & Akbar, 2025)	Perbandingan COBIT 5.0 dan COBIT 2019 di UPJ	-

No	Peneliti, Tahun	Objek Penelitian	Domain yang Digunakan
7	(Aeni Hidayah dkk., 2024)	Tujuan tata kelola TI PLT dengan COBIT 2019	APO02, APO08, APO10, APO11, BAI04, DSS01, DSS03, MEA02
8	(Brillian dkk., 2024)	Tata Kelola Teknologi Informasi di Perusahaan Manufaktur Otomotif	EDM01, APO06, APO12, BAI08, DSS01, DSS02, DSS05, MEA04
9	(Solikhah dkk., 2024)	Tata kelola TI & *Risk management* perusahaan dengan COBIT 2019	APO12, BAI09
10	(Gouwnalan & Tanaamah, 2023)	Tata Kelola Teknologi Informasi	EDM03, APO12, BAI06, DSS05, MEA01
11	(Hansen & Sutabri, 2023)	Layanan Manajemen TI Menggunakan COBIT 2019 pada DPMPTSP Ogan Komering Ilir	APO09, DSS01
12	(Putri Efilda dkk., 2023)	Tata kelola TI program studi dengan COBIT 2019	-
13	(Alfianto dkk., 2022)	Audit *IT Master Plan* lembaga pelatihan dengan COBIT 2019	EDM03, APO11, BAI06, DSS03

No	Peneliti, Tahun	Objek Penelitian	Domain yang Digunakan
14	(Ikhsan dkk., 2022)	Tata Kelola Teknologi Informasi pada Proses Pengelolaan Inovasi dan Pengelolaan Perubahan Teknologi Informasi	APO04, BAI06
15	(Saputra & Redo, 2021)	Tata Kelola TI Perguruan tinggi dengan COBIT 2019	APO07
16	Penelitian yang sedang dilakukan	Tata kelola proses layanan program magang di DPMPTSP Kabupaten Garut	EDM01, APO01, APO14, DAN MEA01

Berdasarkan Tabel 2.9 dan Tabel 2.10, diketahui bahwa sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 pada proses TI inti. Meskipun beberapa penelitian telah menerapkan *goal cascade*, RACI *Chart*, serta pengukuran *capability level*, penerapannya masih terbatas pada proses bisnis utama.

Oleh karena itu, keterbaruan penelitian ini terletak pada penerapan COBIT 2019 untuk mengevaluasi tata kelola proses pelayanan, pada instansi pemerintah sebagai bagian dari proses organisasi. Penelitian ini mengintegrasikan *goal cascade*, pemetaan RACI, dan pengukuran *capability level* untuk mengidentifikasi kesenjangan peran, tanggung jawab, serta tingkat kapabilitas proses secara komprehensif. Dengan objek penelitian pada instansi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan COBIT 2019 dan memberikan rekomendasi perbaikan tata kelola proses yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.