Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

Audit Sistem Informasi Presensi Dengan Metode COBIT-5 Pada Lembaga Arsip Nasional Republik Indonesia Jakarta

Fitriah✉, Indah Purnamasari*✉
Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Indonesia

Abstrak: Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelestarian arsip nasional negara. ANRI menghadapi tantangan dalam memastikan keandalan dan efektivitas sistem informasi yang digunakan untuk mengelola presensi. Keberhasilan implementasi dan pengelolaan sistem informasi presensi memiliki dampak yang signifikan pada efisiensi, akurasi, dan efektivitas manajemen SDM dalam suatu organisasi. Sistem Presensi di ANRI masih mengalami kendala yaitu data presensi tidak langsung *update* di sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses, mengidentifikasi kesenjangan (gap) dengan expected level sebesar 5 dan juga menghasilkan rekomendasi perbaikan menggunakan COBIT 5 domain MEA dan DSS pada sistem informasi presensi di ANRI. Hasil penelitian menunjukkan nilai *capability process* saat ini pada MEA01 adalah 3,51 pada Level 4 dengan GAP sebesar 1, MEA02 adalah 3,53 pada level 4 dengan GAP sebesar 1, MEA03 adalah 3,50 pada level 3 dengan GAP sebesar 2, DSS02 adalah 3,55 pada level 4 dengan GAP sebesar 1, DSS03 adalah 3,58 pada level 4 dengan GAP sebesar 1. Hasil ini menunjukkan sistem informasi presensi ANRI telah mencapai tingkat kapabilitas yang baik, namun masih terdapat kesenjangan (GAP) menuju kondisi yang diharapkan disebabkan belum optimalnya monitoring tindak lanjut perbaikan, evaluasi efektivitas pengendalian internal, pengawasan kepatuhan terhadap regulasi, pemanfaatan dokumentasi insiden sebagai *knowledge base*, serta penerapan *root cause analysis* dan SLA secara konsisten yang berpotensi menyebabkan keterlambatan pembaruan data presensi, berulangnya gangguan layanan, dan meningkatnya risiko ketidakpatuhan. Rekomendasi berupa penguatan monitoring, evaluasi kontrol, kepatuhan regulasi, manajemen pengetahuan, dan analisis akar masalah untuk meningkatkan kualitas layanan sistem presensi.
Kata Kunci: *COBIT 5;* Audit Sistem Informasi; Sistem Informasi Presensi; ANRI; Tingkat Kapabilitas;

Abstract: The National Archives of the Republic of Indonesia (ANRI) is a government institution responsible for the management and preservation of the nation's national archives. ANRI faces challenges in ensuring the reliability and effectiveness of its information systems used for attendance management. The successful implementation and management of an attendance information system have a significant impact on the efficiency, accuracy, and effectiveness of an organization's human resource management. However, ANRI's attendance information system still encounters issues, particularly delays in updating attendance data within the system. This study aims to measure the process capability levels, identify gaps against the expected capability level of 5, and develop improvement recommendations using the MEA and DSS domains of COBIT 5 for ANRI's attendance information system. The results indicate that the current

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

process capability scores are 3.51 at Level 4 for MEA01, with a gap of 1; 3.53 at Level 4 for MEA02, with a gap of 1; 3.50 at Level 3 for MEA03, with a gap of 2; 3.55 at Level 4 for DSS02, with a gap of 1; and 3.58 at Level 4 for DSS03, with a gap of 1. These findings indicate that ANRI's attendance information system has achieved a relatively good level of process capability. However, gaps remain in achieving the expected level due to suboptimal monitoring of improvement follow-up actions, evaluation of internal control effectiveness, oversight of regulatory compliance, utilization of incident documentation as a knowledge base, and consistent implementation of root cause analysis and Service Level Agreements (SLAs). These shortcomings may lead to delays in attendance data updates, recurring service disruptions, and increased risks of non-compliance. Therefore, this study recommends strengthening monitoring activities, control evaluations, regulatory compliance, knowledge management, and root cause analysis to improve the quality of attendance information system services.
Keywords: COBIT 5; Information System Audit; Attendance Information System; ANRI; Capability Level;

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi berawal dari kemajuan dibidang komputerisasi. Pengguanaan komputer pada masa awal untuk sekedar menulis, membuat grafik dan gambar serta alat menyimpan data yang luar biasa telah berubah menjadi alat komunikasi dengan jaringan yang lunak dan bisa mencakup seluruh dunia. Dengan kemajuan teknologi maka proses interaksi antar manusia mampu menjangkau lapisan masyarakat dibelahan dunia manapun menjadi semakin terbuka[1]. Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelestarian arsip nasional negara. Sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan arsip, ANRI menghadapi tantangan dalam memastikan keandalan dan efektivitas sistem informasi yang digunakan untuk mengelola presensi. Pada era digital saat ini, sistem informasi presensi telah menjadi standar dalam banyak organisasi, termasuk di lembaga pemerintahan seperti Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Penggunaan sistem informasi presensi membawa manfaat, seperti efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas data presensi yang lebih baik[2].

Namun, implementasi sistem informasi presensi di ANRI masih menghadapi beberapa kendala diantaranya, data presensi tidak diperbarui secara langsung (*real-time*), melainkan membutuhkan waktu sekitar 2–3 jam. Sistem informasi presensi belum terintegrasi dengan modul manajemen waktu dan cuti sehingga pengelolaan jam kerja serta cuti pegawai menjadi kurang optimal. Desain antarmuka pengguna (*user interface*) dinilai kurang ramah pengguna (*user-friendly*) dan intuitif, sehingga sistem masih dianggap rumit dan sulit diakses oleh pengguna. Keberhasilan implementasi dan pengelolaan sistem informasi presensi berpengaruh terhadap efisiensi, akurasi, dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi. Keterlambatan pembaruan data dapat menghambat ketersediaan informasi presensi yang aktual, sementara belum terintegrasinya sistem serta antarmuka yang kurang intuitif berpotensi menyulitkan proses administrasi dan penggunaan sistem oleh pegawai. Oleh karena itu, diperlukan audit sistem informasi presensi di ANRI menggunakan kerangka kerja COBIT 5 untuk mengevaluasi pengelolaan dan layanan sistem serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.Penelitian ini berfokus pada domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) dan DSS (*Deliver, Service and Support*). Domain MEA digunakan untuk mengevaluasi proses pemantauan dan penilaian terhadap kinerja sistem informasi, sedangkan domain DSS berfokus pada penyelenggaraan layanan dan dukungan sistem kepada pengguna. Pemilihan kedua domain tersebut didasarkan pada kondisi bahwa

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

sistem informasi presensi telah diimplementasikan dan digunakan oleh pegawai ANRI, sehingga diperlukan evaluasi terhadap pengelolaan, kinerja, serta kualitas layanan sistem, baik dari perspektif pihak internal yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem maupun dari perspektif pengguna.

Penelitian Audit Sistem Informasi Presensi Online Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Penyedia Akses Jaringan menunjukkan nilai capability pada domain DSS03 sebesar 2,25 dan menghasilkan rekomendasi penyediaan teknologi informasi khusus untuk penanganan masalah[3]. Penelitian Hidayat [4] mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada Sistem Informasi Akademik Tahfizh menggunakan COBIT 5 domain EDM. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan pada kelima proses EDM, dengan kesenjangan terbesar pada EDM03 terkait optimalisasi risiko TI sebesar 0,90. Penelitian merekomendasikan peningkatan kompetensi SDM, pemeliharaan sistem secara berkala, serta perbaikan pengelolaan hak akses. Penelitian Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 pada PT Media Cetak memperoleh nilai capability DSS03 sebesar 2,8, yang menunjukkan organisasi telah mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah, meskipun masih memerlukan perbaikan lebih lanjut[5]. Penelitian Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 pada LPPM Universitas Semarang menggunakan domain MEA dan menghasilkan tingkat kematangan level 1, yang menunjukkan belum adanya standar dan prosedur baku dalam penerapan teknologi informasi[6]. Penelitian Audit Sistem Informasi Absensi Menggunakan COBIT 5 pada DPKP Kabupaten Penajam Paser Utara memperoleh tingkat kematangan 3,05 (Defined Process) dengan target level 4, sehingga diperlukan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem absensi[7]. Penelitian Audit Sistem Informasi Aplikasi Absensi pada PT. Z Menggunakan Framework COBIT 5.0 menunjukkan capability level MEA.01, DSS.01, dan DSS.02 masing-masing memperoleh skor 3,25; 3,083; dan 2,77, dengan nilai kesenjangan (*gap*) yang dibulatkan sebesar 1 poin dari target level 4 sehingga menekankan perlunya penguatan pengawasan terhadap proses presensi guna meningkatkan kinerja sistem yang sudah tergolong baik[8].

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian audit sistem informasi presensi menggunakan COBIT 5 berfokus pada pengukuran tingkat kapabilitas proses dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) pada domain tertentu, seperti DSS, MEA, maupun EDM, belum mengkaji secara mendalam hubungan antara hasil evaluasi tata kelola TI dengan permasalahan operasional yang terjadi pada sistem presensi, seperti keterlambatan pembaruan data, keterbatasan integrasi sistem, kualitas layanan kepada pengguna, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan sumber daya manusia. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung mengevaluasi domain secara parsial sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keterkaitan antara aspek kinerja, pengendalian internal, kepatuhan, kualitas layanan, dan pengelolaan masalah sistem.

Penelitian ini mengkaji permasalahan keterlambatan pembaruan (*update*) data presensi pada Sistem Informasi Presensi ANRI yang berpotensi memengaruhi keandalan informasi, kualitas layanan, pengelolaan insiden, kepatuhan terhadap prosedur, serta efektivitas pengendalian sistem informasi. Untuk memperoleh hasil evaluasi yang lebih menyeluruh, penelitian ini menggunakan kombinasi domain yang memungkinkan evaluasi dari aspek pengawasan kinerja sistem (MEA01), efektivitas pengendalian internal (MEA02), kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan organisasi (MEA03), kualitas penanganan layanan dan insiden pengguna (DSS02), serta identifikasi akar penyebab dan pencegahan masalah yang berulang (DSS03), sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif bagi pengelolaan Sistem Informasi Presensi ANRI. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses, mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan dan juga menghasilkan

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507
Page 229-246

rekomendasi perbaikan yang spesifik terkait monitoring layanan, evaluasi kepatuhan, pengelolaan insiden, pengelolaan masalah, dan penerapan SLA guna meningkatkan kualitas layanan sistem informasi presensi di ANRI.

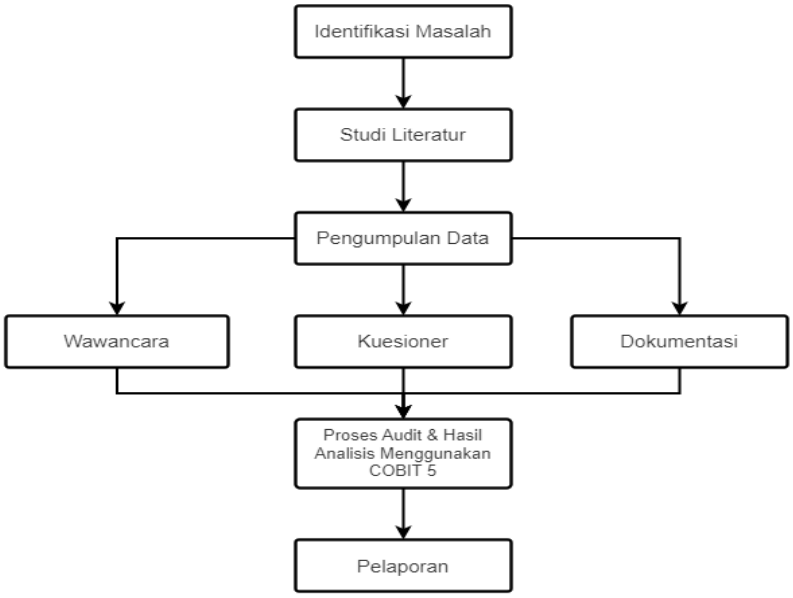
Kontribusi penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian audit sistem informasi berbasis COBIT 5, khususnya pada sistem informasi presensi. Secara metodologis, penelitian ini menawarkan pendekatan evaluasi melalui integrasi domain MEA dan DSS. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi ANRI dalam meningkatkan proses monitoring, pengendalian internal, pengelolaan insiden, dan penyelesaian masalah pada sistem presensi. Sementara itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi terkait penerapan Service Level Agreement (SLA), pengelolaan tiket insiden, dan peningkatan kualitas layanan sistem informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mendukung penguatan tata kelola teknologi informasi dan optimalisasi kinerja Sistem Informasi Presensi ANRI.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur guna memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2.1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, proses dan hasil analisis audit menggunakan COBIT 5, pelaporan yang ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah beberapa isu terkait aplikasi. Identifikasi tersebut menjadi landasan dalam penyusunan rumusan masalah dan tujuan penelitian, yaitu untuk evaluasi tata Kelola Sistem Informasi Presensi ANRI.

Tahap selanjutanya yaitu studi literatur yang dilakukan dengan meninjau dan mengetahui mengenai metode COBIT 5 serta menentukan domain yang sesuai, dengan kegiatan proses audit sistem informasi yang dipakai dalam pemecahan masalah dan kesenjangan dalam menyelaraskan kebutuhan teknologi informasi menurut buku-buku, jurnal, e-book dan penelitian-penelitian yang mendukung.

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

Tahap pengumpulan data terdiri dari 3 kegiatan yaitu Wawancara, Kuisioner dan Dokumentasi. Kegiatan wawancara dengan narasumber Bapak Muhammad Zahrudin selaku Ketua Tim Kinerja, Disiplin, Data dan Informasi ASN pada Arsip Nasional Republik Indonesia yang juga berperan sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam menetapkan tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*). Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi pada variabel yang diukur berdasarkan framework COBIT 5 dari sub domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03. Peneliti menyusun kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert[9] yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Skala Likert	Indeks
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling simple random sampling dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak[10]. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan 10% (0.10) [11] yang ditunjukkan pada persamaan (1) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad (1)$$

Keterangan :
n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
d = *margin of error* (batas toleransi kesalahan)
Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Arsip Nasional Republik Indosensia (ANRI) Jakarta, sebagai pengguna presensi dengan total 400 pegawai menurut Data Kepegawaian tahun 2023. Berdasarkan persamaan (1) maka kuesioner berisi pernyataan tertulis yang diberikan kepada 100 responden.

$$n = \frac{400}{1+ 400\,(e)^2}$$

$$n = \frac{400}{1 + 400\,(0{,}1)^2}$$

n = 99,75 dibulatkan menjadi 100 responden

Penyusunan pernyataan pada kuesioner sub domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03, yang mengacu pada ISACA[12] untuk mengetahui kondisi system informasi presensi ANRI disajikan pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Form Kuesioner

MEA01 : *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*

Tujuan Audit : Memberikan transparansi kinerja dan kesesuaian serta mendorong pencapaian tujuan.

No	Pernyataan
MEA01.01 *Establish a monitoring approach.*	
1	Secara berkala memvalidasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan, persyaratan, dan sumber daya baru atau yang diubah.

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

MEA01.02 *Set performance and conformance targets.*	
2	Menetapkan dan tinjau secara berkala dengan pemangku kepentingan tujuan untuk menentukan target.
3	Evaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terikat waktu (SMART).
MEA01.03 *Collect and process performance and conformance data.*	
4	Menilai efisiensi, kesesuaian dan memvalidasi integritas data yang dikumpulkan.
MEA01.04 *Analyse and report performance.*	
5	Mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.
MEA01.05 *Ensure the implementation of corrective actions.*	
6	Melacak hasil tindakan yang sudah dilakukan.
7	Meninjau respons, opsi, dan rekomendasi manajemen untuk mengatasi masalah

MEA02 : *Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*

Tujuan Audit : Memperoleh transparansi bagi pemangku kepentingan utama tentang kecukupan sistem pengendalian internal dan dengan demikian memberikan kepercayaan dalam operasi, keyakinan dalam pencapaian tujuan instansi dan pemahaman yang memadai tentang risiko residual.

No	Pernyataan
MEA02.01 *Monitor internal control.*	
1	Kegiatan pengawasan, pengendalian dan evaluasi permintaan dilakukan pada sistem.
2	Memertimbangkan evaluasi independen terhadap Sistem pengendalian internal (misalnya, oleh audit internal atau rekan kerja).
3	Secara teratur mengevaluasi kinerja kerangka kerja kontrol TI, melakukan pembandingan terhadap standar yang diterima instansi.
MEA02.02 *Review business process controls effectiveness.*	
4	Memahami dan memprioritaskan risiko untuk tujuan instansi.
5	Memelihara bukti efektivitas pengendalian.
MEA02.03 *Perform control self-assessments.*	
6	Menentukan frekuensi penilaian mandiri berkala, dengan mempertimbangkan keseluruhan efektivitas dan efisiensi pemantauan berkelanjutan.
MEA02.04 *Identify and report control deficiencies.*	
7	Mengidentifikasi, memulai, melacak, dan menerapkan tindakan perbaikan yang timbul dari data penilaian kontrol dan pelaporan.

MEA03 : (Monitor, Evaluate and Asses Compliance with External Requirements)

Tujuan Audit : Memastikan adanya evaluasi dengan memantau proses kinerja yang sesuai, pelaporan sistematis dan tepat waktu terhadap sistem informasi presensi di ANRI.

No	Pernyataan
MEA03.01 *Identify external compliance requirements.*	
1	Mengidentifikasi dan menilai syarat kepatuhan potensial beserta dampak pada aktivitas.
2	Adanya penasehat independen terhadap standar yang berlaku.
MEA03.02 *Optimise response to external requirements.*	

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

3	Adanya menyesuaikan kebijakan yang berlaku untuk menangani resiko pada sistem informasi presensi di ANRI, dengan pakar internal dan eksternal sesuai kebutuhan.
4	Adanya komunikasi jika terdapat persyaratan baru yang diubah kepada semua personel.
MEA03.03 *Confirm external compliance.*	
5	Adanya evaluasi kebijakan, standar, prosedur mengenai pemrosesan informasi pada sistem informasi presensi di ANRI.
6	Mengevaluasi dan meninjau secara berulang kegagalan pada aktivitas sistem informasi presensi di ANRI.
MEA03.04 *Obtain assurance of external compliance.*	
7	Adanya pihak ketiga sebagai penyedia layanan TI.
8	Memantau, menegaskan dan mengintegrasi pelaporan masalah terhadap ketidak patuhan eksternal pada sistem informasi presensi di ANRI.

DSS02 : Manage Service Requests and Incidents

Tujuan Audit : Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas pertanyaan dan insiden pengguna.

No	Pernyataan
DSS02.01 *Define incident and service request classification schemes.*	
1	Menetapkan klasifikasi insiden dan permintaan layanan serta skema prioritas dan kriteria untuk pendaftaran masalah.
2	Menentukan model insiden untuk masalah yang diketahui untuk mengaktifkan resolusi yang efisien dan efektif.
3	Menetapkan aturan dan prosedur eskalasi insiden, terutama untuk insiden besar dan insiden keamanan.
DSS02.02 *Record, classify and prioritise requests and incidents.*	
4	Mencatat semua permintaan dan insiden layanan, merekam semua informasi yang relevan sehingga dapat ditangani secara efektif.
5	Mengklasifikasikan permintaan dan insiden layanan dengan mengidentifikasi jenis dan kategori untuk mengaktifkan analisis tren.
DSS02.03 *Verify, approve and fulfil service requests.*	
6	Verifikasi hak untuk permintaan layanan menggunakan, jika memungkinkan, alur proses yang telah ditentukan dan perubahan standar.
DSS02.04 *Investigate, diagnose and allocate incidents.*	
7	Meninjau secara teratur seluruh permintaan untuk mengidentifikasi kebiasaan yang dapat mengoptimalkan kebutuhan instansi.
DSS02.05 *Resolve and recover from incidents.*	
8	Dokumentasi resolusi insiden dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan di masa mendatang.

DSS03: *Manage Problems*

Tujuan Audit: Tingkatkan ketersediaan, tingkatkan layanan, kurangi biaya, dan tingkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.

No	Pernyataan
DSS03.01 *Identify and classify problems.*	
1	Menentukan tingkat prioritas dan kategorisasi untuk mengatasi masalah secara tepat waktu berdasarkan risiko bisnis dan definisi layanan.

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

2	Menetapkan tingkat prioritas melalui konsultasi dengan IT untuk memastikan bahwa identifikasi masalah dan analisis akar penyebab dapat ditangani secara tepat waktu sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) yang disepakati.
DSS03.02 *Investigate and diagnose problems.*	
3	Identifikasi masalah yang mungkin diketahui kesalahannya dengan membandingkan data kejadian pada database kesalahan yang diketahui.
DSS03.03 *Raise known errors.*	
4	Segera setelah akar penyebab masalah teridentifikasi, buat catatan kesalahan yang diketahui dan kembangkan solusi yang sesuai.
5	Proses identifikasi, evaluasi, prioritas, dan solusi untuk kesalahan berdasarkan urgensi bisnis.
DSS03.04 *Resolve and close problems.*	
6	Tutup tiket permintaan setelah konfirmasi dan penyelesaian masalah diketahui.
7	Tinjau dan konfirmasi setelah masalah berhasil diselesai.
8	Pantau dampak berkelanjutan dari masalah yang sudah pernah terjadi
DSS03.05 *Perform proactive problem management.*	
9	Mengumpulkan dan menganalisa data permintaan untuk mengidentifikasi masalah yang muncul.

Kegiatan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang bersifat dokumenter untuk menilai kelengkapan dari proses audit dan analisa data.

Proses Audit dilakukan dengan mengolah hasil kuesioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket kuesioner yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation, dengan membandingkan nilai rhitung dan nilai rtabel dimana[13] :

a. Apabila nilai rhitung > rtabel = maka dikatakan valid
b. Apabila nilai rhitung < rtabel = maka dikatakan tidak valid

Nilai rtabel dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan taraf signifikan yang digunakan 10% (0.10), maka perhitungan nilai rtabel menggunakan persamaan sebagai berikut[14]:

$$\boldsymbol{df} = (\mathbf{N} - \mathbf{2}) \qquad (2)$$

Keterangan:
df = degree of freedom (derajat keberhasilan)
N = jumlah sampel

Nilai rtabel untuk *df* = 100-2 = 98 berdasarkan rtabel statistic signifikan 10% adalah 0.1654 [15]. Uji realibitas untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha (α)* dengan ketentuan jika *Cronbach's Alpha* (α), dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,7 menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima (acceptable), jika kurang dari itu dinyatakan tidak reliabel. Pada tahap analisa data dilakukan proses audit pada sistem informasi presensi untuk setiap sub dari masing – masing domain menggunakan COBIT 5.

Pada tahap pelaporan, hasil audit sistem informasi disajikan dalam bentuk temuan pada setiap proses, nilai kapabilitas, dan hasil analisis gap. Berdasarkan hasil tersebut, disusun kesimpulan serta rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas tata kelola dan kinerja sistem informasi organisasi

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

2.2. Metode COBIT 5

COBIT 5 Cobit (*Control Objectives for Information and Related Technology*) diperkenalkan pada tahun 1996 ole ISACA (*The Information System Audit and Control Assosiation*)[16]. COBIT adalah kerangka tata kelola TI dan seperangkat alat yang membantu dan memberdayakan manajemen, untuk menjembatani jarak (*gap*) yang ada antara kebutuhan yang dikendalikan (*control requirement*), masalah teknis (*technical issues*) dan risiko bisnis (*bussiness risk*)[17]**.** Model Referensi Proses COBIT 5 membagi tata kelola TI perusahaan dan prosedur manajemen menjadi dua area proses utama[18]

a. Tata Kelola, memuat lima proses tata kelola, di mana akan ditentukan praktik-praktik dalam setiap proses *Evaluate, Direct, dan Monitor* (EDM)
b. Manajemen, memuat empat domain, Align, Plan and Organize (APO); *Build, Acquire and Implement* (BAI); *Deliver, Service and Support* (DSS); *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA)

Proses audit dilakukan pada sistem informasi presensi dari setiap sub domain COBIT 5 menggunakan metode pengukuran pendekatan survei kuantitatif berbasis persepsi responden dengan persamaan indeks kuisioner sebagai berikut:

$$\text{Index Kuesioner} = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Domain Proses}} \quad (3)$$

Keterangan:

∑ Jawaban Kuisioner = Jumlah keseluruhan jawaban kuesioner
∑ Domain Proses = Jumlah keseluruhan domain proses

Setelah semua proses perhitungan dilakukan, dari hasil tersebut dilakukan pengukuran tingkat capability [12] berdasarkan COBIT 5 dapat dilihat pada tabel 3. sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Capability Level

Index	Tingkat Capability Model
0	*Incomplete Process* (Proses Tidak Dilaksanakan atau gagal)
1	*Performed Process* (Proses Diimplementasikan)
2	*Managed Process* (Proses Dikelola)
3	*Established Process* (Proses Dikomunikasikan)
4	*Predictable Process* (Proses Dimonitor dan diukur)
5	*Optimising Process* (Proses Optimasi atau diprediksi)

Selanjutnya hasil dari perhitungan kuisioner telah dilakukan proses penjumlahan dan menghasilkan nilai dalam bentuk bilangan bulat[10] , maka dilakukan skala pembulatan sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Indeks

Skala Pembulatan	Tingkatan *Capability Model*
4,51 – 5,0	5. Optimising Process
3,51 – 4,5	4. Predictable Process
2,51 – 3,5	3. Established Process
1,51 – 2,5	2. Managed Process
0,51 – 1,5	1. Performed Process
0 – 0,5	0. Incompleted Process

Tahap selanjutnya adalah analisis GAP yaitu mencari nilai GAP dengan rumus perhitungan GAP[19] sebagai berikut:

$$\text{GAP} = \textit{Expected Level Capability} - \textit{Level Capability} \quad (4)$$

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

Dalam COBIT 5, analisis GAP digunakan untuk mengukur kesenjangan antara tingkat kapabilitas proses (Current Capability Level) yang dimiliki organisasi saat ini dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan (Expected Capability Level atau Target Capability Level). Hasil analisis GAP menjadi dasar dalam menentukan rekomendasi perbaikan tata kelola dan manajemen TI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas dan Uji Realibitas

Dari hasil kuesioner kepada 100 responden, dilakukan uji validitas pada subdomain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03. Hasil uji validitas MEA01 menggunakan SPSS ditunjukkan Gambar 2.

Total_MEA01	Pearson Correlation	,911**	,890**	,885**	,895**	,654**	,888**	,872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Gambar 2. Hasil uji validitas MEA01

Hasil uji validitas untuk setiap pernyataan pada subdomain ditunjukkan pada tabel 5. sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Sub Domain	Pernyataan	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
MEA01.1	P1	0,911	0,165	Valid
MEA01.2	P2	0,89	0,165	Valid
	P3	0,885	0,165	Valid
MEA01.3	P4	0,895	0,165	Valid
MEA01.4	P5	0,654	0,165	Valid
MEA01.5	P6	0,888	0,165	Valid
	P7	0,872	0,165	Valid
MEA02.01	P1	0,838	0,165	Valid
	P2	0,871	0,165	Valid
	P3	0,879	0,165	Valid
MEA02.02	P4	0,891	0,165	Valid
	P5	0,842	0,165	Valid
MEA02.03	P6	0,934	0,165	Valid
MEA02.04	P7	0,838	0,165	Valid
MEA03.01	P1	0,847	0,165	Valid
	P2	0,783	0,165	Valid
MEA03.02	P3	0,8	0,165	Valid
	P4	0,907	0,165	Valid
MEA03.03	P5	0,835	0,165	Valid
	P6	0,741	0,165	Valid
MEA03.04	P7	0,906	0,165	Valid

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

	P8	0,715	0,165	Valid
DSS02.01	P1	0,876	0,165	Valid
	P2	0,925	0,165	Valid
	P3	0,899	0,165	Valid
DSS02.02	P4	0,903	0,165	Valid
	P5	0,917	0,165	Valid
DSS02.03	P6	0,909	0,165	Valid
DSS02.04	P7	0,931	0,165	Valid
DSS02.05	P8	0,905	0,165	Valid
DSS03.01	P1	0,86	0,165	Valid
	P2	0,91	0,165	Valid
DSS03.02	P3	0,922	0,165	Valid
DSS03.03	P4	0,932	0,165	Valid
	P5	0,796	0,165	Valid
DSS03.04	P6	0,786	0,165	Valid
	P7	0,911	0,165	Valid
	P8	0,877	0,165	Valid
DSS03.05	P9	0,932	0,165	Valid

Hasil uji validitas untuk setiap pernyataan sub domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03 menunjukkan bahwa r-hitung > r-tabel maka data kuesioner dinyatakan VALID.

Uji reliabilitas dilakukan pada masing masing sub domain menggunakan program SPSS untuk melihat sejauh mana konsistensi hasil suatu penelitian. Gambar 3 hasil uji relibititas berdasarkan nilai Cronbach's Alpha MEA01.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	7

Gambar 3. Hasil Cronbach's Alpha MEA01

Tabel 6 menunjukkan hasil uji relibilitas setiap subdomain yang di evaluasi.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Domain	Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
MEA01	0,7	0,937	Reliabel
MEA02	0,7	0,946	Reliabel
MEA03	0,7	0,928	Reliabel
DSS02	0,7	0,969	Reliabel
DSS03	0,7	0,964	Reliabel

Hasil uji realibilitas untuk setiap sub domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* > nilai acuan yaitu sebesar 0,70 artinya data yang didapat dinyatakan RELIABEL

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507
Page 229-246

3.2 Hasil Pengujian

Indikator yang digunakan pada saat pengambilan data bersumber dari *framework* COBIT 5 kemudian dituangkan dalam pernyataan kuesioner Indikator DSS dan MEA. Hasil dari persamaan indeks kuisioner (3) sub domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02 dan DSS03 yang dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Indeks Kuisioner

Sub Domain	Jumlah Nilai	Jumlah Responden	Indeks 1	Jumlah Pernyataan	Indeks 2	Indeks 3
MEA01	2460	100	24,6	7	3,51	70,29
MEA02	2468	100	24,68	7	3,53	70,51
MEA03	2801	100	28,01	8	3,5	70,03
DSS02	2840	100	28,4	8	3,55	71
DSS03	3225	100	32,25	9	3,58	71,67

Nilai indeks ke 1 diperoleh dari jumlah nilai responden di bagi jumlah responden. Dan perhitungan indeks ke 2 diperoleh dari nilai indeks ke 1 dibagi dengan jumlah pernyataan. Nilai indeks ke 3 diperoleh dari nilai indeks ke 2 dibagi dengan skala rating yaitu 5.
Dari hasil penghitungan indeks ke 2 didapatkan nilai kapabilitas pada saat ini (*Current Capability*) yang dapat dilihat pada tabel 8 Nilai Kapabilitas sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai Kapabilitas

No	Sub Domain	Current Capability	Tingkat Model Capability	Prosentase Capaian
1	MEA01	3,51	4. Preditable	70,29
2	MEA02	3,53	4. Preditable	70,51
3	MEA03	3,50	3. Established	70,03
4	DSS02	3,55	4. Preditable	71,00
5	DSS03	3,58	4. Preditable	71,67

Berdasarkan hasil tersebut bahwa seluruh proses telah mencapai level kapabilitas 3 (Established Process) dan sebagian besar mendekati level 4 (Predictable Process). Hal ini menunjukkan bahwa proses tata kelola dan manajemen TI pada organisasi telah dilaksanakan secara terstandarisasi, terdokumentasi, serta diterapkan secara konsisten dalam kegiatan operasional. Selain itu, proses-proses tersebut juga telah memiliki mekanisme pengukuran dan pengendalian yang memungkinkan pelaksanaan proses berjalan lebih terprediksi dan terkendali.

Domain DSS03 memperoleh nilai kapabilitas tertinggi yaitu 3,58, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan masalah (*Manage Problems*) telah dilaksanakan dengan cukup baik sehingga mampu mendukung keberlangsungan layanan TI secara efektif. Sebaliknya, domain MEA03 memiliki nilai kapabilitas terendah yaitu 3,50 meskipun masih berada pada kategori yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa aktivitas pemantauan, evaluasi, dan penilaian kepatuhan terhadap kebutuhan eksternal masih memerlukan peningkatan agar proses dapat lebih terukur dan konsisten dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berikut ini adalah Analisa GAP dan Pembulatan indeks yang diolah oleh peneliti berdasarkan skala pembulatan indeks. Dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Skala Pembulatan Indeks dan Analisis GAP

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

Domain	Current Capability	Capability Level	Expected Level	GAP
MEA01	3,51	4	5	1
MEA02	3,53	4	5	1
MEA03	3,50	3	5	2
DSS02	3,55	4	5	1
DSS03	3,58	4	5	1

Berdasarkan hasil tersebut, sistem informasi presensi di ANRI secara umum telah memiliki tata kelola dan pengelolaan proses yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar domain yang telah mencapai level 4 (*Predictable Process*), yang berarti proses pengelolaan system informasi presensi telah dilaksanakan secara konsisten, dimonitor, diukur, dan dievaluasi secara berkala. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan presensi telah memiliki prosedur yang jelas sehingga mampu mendukung ketepatan pencatatan kehadiran pegawai dan menghasilkan informasi yang relatif dapat diandalkan.

Pada domain MEA01, capaian level 4 menunjukkan bahwa ANRI telah melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi presensi secara terukur. GAP sebesar 1 menunjukkan proses tersebut belum dilaksanakan secara proaktif. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam mengidentifikasi dan menangani gangguan layanan, termasuk permasalahan sinkronisasi data presensi yang masih mengalami keterlambatan pembaruan sekitar 2–3 jam.

Pada domain MEA02, level 4 mengindikasikan bahwa pengendalian internal yang diterapkan pada sistem informasi presensi telah berjalan dengan baik. Namun, nilai GAP sebesar 1 menunjukkan evaluasi efektivitas kontrol belum dilakukan secara rutin. Faktor penyebabnya adalah belum adanya jadwal mandiri dan audit internal yang terstruktur. Dampaknya, risiko kesalahan data presensi atau kelemahan kontrol lebih sulit dideteksi sejak dini.

Domain MEA03 memperoleh level 3 (*Established Process*) dengan nilai GAP sebesar 2, sehingga menjadi domain dengan kesenjangan terbesar dibandingkan domain lainnya. Hal ini terjadi karena proses kepatuhan terhadap regulasi dan standar eksternal belum sepenuhnya dimonitor dan dievaluasi secara berkelanjutan dan independen serta belum optimalnya pemantauan perubahan regulasi sehingga berisiko mengalami ketidaksesuaian terhadap peraturan kepegawaian dan pengelolaan data.

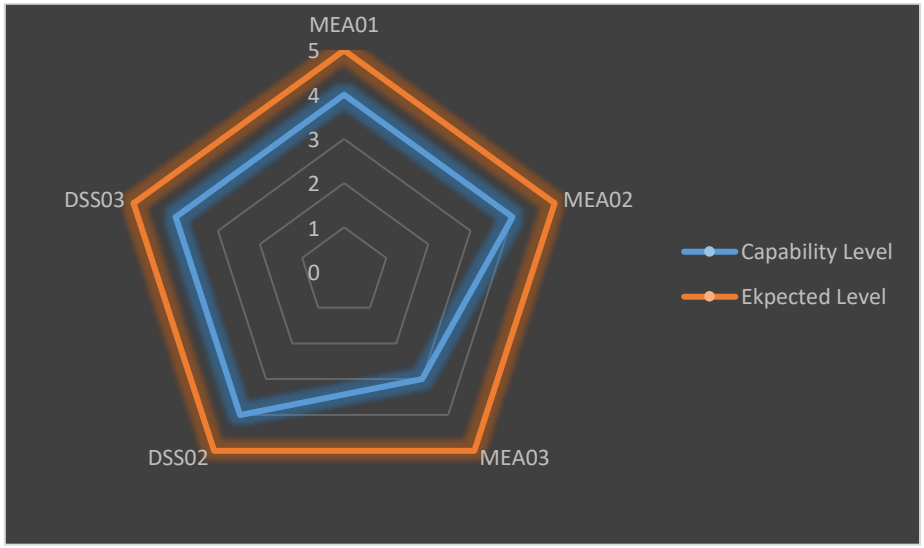
Pada domain DSS02, capaian level 4 menunjukkan bahwa system presensi ANRI telah memiliki kemampuan yang baik dalam menangani permintaan layanan, insiden, dan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi presensi. Ketika terjadi gangguan, kesalahan pencatatan kehadiran, atau keluhan pengguna, organisasi telah memiliki prosedur penanganan yang terukur dan terdokumentasi sehingga gangguan dapat diselesaikan secara efektif. GAP sebesar 1 menunjukkan penanganan insiden sudah terdokumentasi, namun hasil penyelesaian insiden belum dimanfaatkan secara optimal sebagai basis pengetahuan sebagai *knowledge base* yang terstruktur untuk mendukung pembelajaran dari insiden sebelumnya sehingga waktu penyelesaian gangguan dapat menjadi lebih lama ketika masalah yang sama terulang.

Domain DSS03 berada pada capaian Level 4 dengan GAP sebesar 1. Kesenjangan terjadi karena organisasi belum sepenuhnya menerapkan analisis akar penyebab masalah (*root cause analysis*) dan tindakan pencegahan secara konsisten. Faktor penyebabnya adalah belum optimalnya penerapan SLA serta koordinasi antara pengguna dan tim TI dalam penanganan masalah. Dampaknya, masalah yang sama, seperti keterlambatan sinkronisasi data presensi, berpotensi terjadi kembali dan menurunkan kualitas layanan.

Capability Level, Expected level dan nilai GAP dapat kita lihat dalam grafik pada gambar 4 sebagai berikut :

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507
Page 229-246



Gambar 4. Grafik *Capability Level*

3.2. Analisa Temuan Dan Rekomendasi

Hasil evaluasi dari analisis domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02, dan DSS03 menunjukkan bahwa keterlambatan pembaruan data presensi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis sistem, tetapi juga oleh aspek tata kelola teknologi informasi. Temuan pada domain MEA dan DSS mengindikasikan bahwa mekanisme monitoring layanan, pengendalian internal, pengelolaan insiden, dan pengelolaan masalah belum sepenuhnya optimal sehingga berpotensi memengaruhi kecepatan penanganan gangguan serta penyelesaian akar permasalahan yang menyebabkan keterlambatan sinkronisasi data presensi. Berikut ini rekomendaasi hasil audit system informasi presensi ANRI yang ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 10. Rekomendasi Hasil Audit

Subdomain	Hasil Audit	Rekomendasi
MEA01	Masih kurangnya proses untuk memantau hasil tindakan yang sudah dilakukan, yang menyebabkan insiden atau masalah tertunda	Penting untuk menerapkan komitmen kepada pekerja IT untuk selalu memantau atau melacak aktivitas yang dilakukan untuk setiap *issue ticket* melalui dashboard yang menampilkan status, penanggung jawab, serta progres penyelesaian dengan indikator keberhasilan minimal 95% tiket terdokumentasi, 90% tiket ditindaklanjuti tidak lebih dari 7 hari kerja.
MEA02	Tidak ada penilaian mandiri rutin yang memperhitungkan efektivitas dan efisiensi pemantauan berkelanjutan secara keseluruhan	Memastikan setiap anggota staf TI menerapkan jadwal penilaian mandiri secara berkala, tingkat kepatuhan pengelolaan layanan TI berdasarkan SOP mencapai >90%, dan hasil evaluasi didokumentasikan yang ditinjau pimpinan per tri wulan.
MEA03	Kurangnya pihak ketiga sebagai penyedia layanan TI pada sistem informasi presensi pada Arsip Nasional Republik Indonesia	Perlunya pihak ketiga sebagai penyedia pengendalian eksternal sesuai dengan regulasi dan standar yang berlaku termasuk perlindungan data dan keamanan informasi sesuai ketentuan layanan TI pada Arsip Nasional Republik Indonesia dengan melakukan

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

		kerja sama dengan pihak luar yang diimplementasikan dalam 1 tahun.
DSS02	Dokumentasi penyelesaian insiden belum bisa dijadikan sumber pengetahuan di masa depan.	Memantau bagaimana setiap tiket insiden diselesaikan berdasarkan klasifikasi, prioritas insiden penyebab, tindakan penanganan, dan waktu penyelesaian berkurang 20% setiap tahun. Hasilnya digunakan sebagai knowledge base di masa mendatang.
DSS03	Karena pengguna dan TI tidak berkomunikasi saat mengidentifikasi masalah dan tingkat prioritas, tidak ada kepatuhan terhadap SLA (*Service Level Agreement*) dalam proses penyelesaian masalah.	Melakukan analisis akar penyebab masalah (*root cause analysis*) serta memberikan sosialisasi kepada pengguna dan tim TI mengenai penerapan SLA (*Service Level Agreement*), yang mencakup penetapan target waktu respons dan penyelesaian berdasarkan prioritas insiden, mekanisme eskalasi, serta evaluasi pencapaian SLA secara berkala mencapai 90%. Penentuan tingkat prioritas masalah harus dilakukan melalui koordinasi antara pengguna dan tim TI.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil audit Sistem Informasi Presensi ANRI menggunakan framework COBIT 5 pada domain MEA01, MEA02, MEA03, DSS02, dan DSS03, maka tujuan penelitian telah tercapai dan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan system informasi presensi telah berjalan cukup baik dan terstruktur. Sebagian besar proses telah mencapai Capability Level 4 (*Predictable Process*), sedangkan MEA03 berada pada Level 3 (*Established Process*). Hasil ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu mendukung kebutuhan organisasi, namun masih terdapat kesenjangan terhadap target Level 5 (*Optimising Process*), terutama pada aspek pemantauan kinerja, evaluasi pengendalian internal, kepatuhan, pengelolaan insiden, dan penyelesaian masalah. Penelitian ini memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi ANRI dalam meningkatkan kualitas tata kelola TI, khususnya pada proses monitoring, pengendalian, kepatuhan, dan layanan TI. Rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan pemantauan tiket dan insiden secara berkelanjutan, melakukan evaluasi kinerja personel TI secara berkala, memperkuat pengendalian eksternal melalui kerja sama dengan pihak ketiga, serta mengoptimalkan penerapan SLA dan manajemen pengetahuan dalam penyelesaian masalah. Keterbatasan penelitian ini adalah penilaian berbasis persepsi responden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan penggunaan bukti objektif (evidence-based assessment).

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS (CRediT)

Fitriah: Penulisan:Draft awal, pengumpulan data, metodologi, dan analisis statistik. **Indah Purnamasari:** penyuntingan dan penyusunan naskah, kurasi data, analisis formal dan konseptualisasi.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat kepentingan finansial atau hubungan pribadi yang diketahui yang dapat memengaruhi hasil penelitian yang dilaporkan dalam artikel ini.

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

PERNYATAAN PENDANAAN

Penulis tidak menerima dukungan finansial untuk penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

PERNYATAAN PENGGUNAAN AI GENERATIF DAN TEKNOLOGI BERBANTUAN AI DALAM PROSES PENULISAN

Para penulis menggunakan ChatGPT untuk meningkatkan kejelasan penulisan artikel ini. Seluruh konten yang dibantu oleh AI dalam proses paraphrase penulisan telah ditinjau dan disunting oleh penulis, dan para penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas isi akhir yang dipublikasikan.

REFERENCES

[1] Bayu Rizki, "Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS dan TIA/942," *J. Ilm. Sist. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 649–658, 2026, doi: 10.55606/juisik.v6i2.2582.

[2] S. A. Galasca, N. Asyiqin, A. H. Haritsyah, and M. R. Handoko, "Audit Portal Sistem Informasi Akademik (PORTALSIA) Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS dan MEA," *J. Sains, Teknol. Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 45–50, 2024, doi: 10.56495/saintek.v1i2.628.

[3] R. Wijaya, R. Novita, E. Jonatan, L. A. Novanto, and J. Hartanto, "Audit Sistem Absensi Online Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Penyedia Akses Jaringan," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 3, no. 2, pp. 21–31, 2020, doi: 10.30813/jbase.v3i2.2268.

[4] R. Hidayat, S. Adrianto, and D. I. Mulyana, "Evaluasi Tata Kelola TI Layanan Sistem Informasi Akademik Tahfizh Menggunakan COBIT 5 Domain EDM," *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 9, no. March, pp. 42–51, 2025, doi: https://doi .org/10. 35870/ j t ik.v9i 1 .3013.

[5] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak)," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–28, 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.

[6] T. Handayani and B. V Christioko, "Audit Sistem Informasi menggunakan Framework Cobit 5 pada LPPM Universitas Semarang," *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 8, no. 1, pp. 49–54, 2023.

[7] N. Nurholis and J. N. U. Jaya, "Audit Sistem Informasi Absensi Menggunakan Cobit 5," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 404–409, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1787.

[8] A. Marup and J. N. Utamajaya, "Audit Sistem Informasi Aplikasi Absensi pada PT . Z Menggunakan," vol. 4, no. 3, pp. 287–293, 2024, doi: https://doi.org/10.35313/iarj.v4i3.5883.

[9] S. R. Mulyani, *METODOLOGI PENELITIAN*. Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

[10] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung, 2013.

[11] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.

[12] ISACA, *Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5*. 2013. [Online]. Available: http://linkd.in/ISACAOfficial

[13] H. Ahyar *et al.*, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, no. March. 2020.

[14] S. Sugiyono and P. Lestari, "Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)," 2021, *Alvabeta*

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.

Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science
Website : https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs
E-ISSN 2962-0635
P-ISSN 2962-0538
Volume 5, Number 1, January 2027
DOI : **https://doi.org/10.58602/itsecs.v5i1.507**
Page 229-246

Bandung, CV.
[15] Eka, "DISTRIBUSI NILAI rtabel SIGNIFIKANSI 5% dan 1%."
[16] ISACA, *Introduction and Methodology*. 2014. doi: 10.1007/978-3-642-55058-4_1.
[17] E. Zuraidah and C. Budihartanti, *Audit sistem informasi dan manajemen menggunakan COBIT 4 dan 5*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021.
[18] I. S. A. and C. A. ISACA, *Enabling Processes*. 2012.
[19] D. Sanjaya and M. I. Fianty, "Measurement of Capability Level Using COBIT 5 Framework (Case Study: PT Andalan Bunda Bijak)," *Ultim. InfoSys J. Ilmu Sist. Inf.*, vol. 13, no. 2, pp. 68–76, 2023, doi: 10.31937/si.v13i2.2749.

Indah Purnamasari: *Penulis Korespondensi
Copyright © 2027, Fitriah, Indah Purnamasari.