

Pengukuran Tingkat Layanan Helpdesk Menggunakan COBIT 5

Febby Kurniawan, Novriyanto*, Elin Haerani, Lola Oktavia

Fakultas Sains dan Teknologi, Prodi Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: ¹11950121687@students.uin-suska.ac.id, ^{2,*}novriyanto@uin-suska.ac.id, ³elin.haerani@uin-suska.ac.id,

⁴lola.oktavia@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: novriyanto@uin-suska.ac.id

Abstrak—Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau merupakan instansi pemerintahan yang bertugas dalam merumuskan kebijakan, melakukan evaluasi dan pelaporan dibidang teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai sektor masyarakat. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau memiliki salah satu layanan yaitu helpdesk untuk membantu dalam penanganan permasalahan terkait penggunaan teknologi informasi. Helpdesk menjadi salah satu bagian terpenting dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau karena merupakan penghubung bagi setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), namun helpdesk di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau (Diskominfo) belum memiliki tolak ukur yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem helpdesk tersebut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat atau level layanan helpdesk dalam mengoptimalkan teknologi informasi dengan menggunakan framework COBIT 5 dan berfokus pada Domain DSS03. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 8 orang responden yang terlibat dalam helpdesk tersebut dan memiliki 27 pertanyaan pada domain DSS03. Penelitian ini mendapatkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas layanan helpdesk di Diskominfo Provinsi Riau berada pada level 4 yaitu Predictable Process dimana diskominfo telah menjalankan proses TI sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan tetapi perlu melakukan perbaikan yang berkelanjutan agar bisa sampai pada target level yang ingin dicapai yaitu berada pada level 5 Optimizing Process.

Kata Kunci: COBIT 5; DSS03; Capability Level; Helpdesk; Tata Kelola TI

Abstract—The Riau Provincial Information and Statistics Communication Service is a government agency tasked with formulating policies, conducting evaluations and reporting in the field of information and communication technology in various sectors of society. The Riau Provincial Information and Statistics Communication Agency has one of the services, namely a helpdesk to assist in handling problems related to the use of information technology. The helpdesk is one of the most important parts in the Riau Provincial Information and Statistics Communication Service because it is a liaison for each Regional Apparatus Organization (OPD), but the helpdesk at the Riau Provincial Information and Statistics Communication Service (Diskominfo) does not yet have a benchmark that can be used to evaluate the performance of the helpdesk system. The purpose of this study is to determine the level or level of helpdesk services in optimizing information technology using the COBIT 5 framework and focusing on DSS03 Domain. This research was conducted by interviewing 8 respondents who were involved in the helpdesk and had 27 questions on the DSS03 domain. This research obtained the results of measuring the level of helpdesk service capability in Diskominfo Riau Province is at level 4, namely Predictable Process where diskominfo has run IT processes in accordance with established SOPs but needs to make continuous improvements in order to reach the target level to be achieved, which is at level 5 Optimizing Process.

Keywords: COBIT 5; DSS03; Capability Level; Helpdesk; IT Governance

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi memiliki peran penting bagi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam menjalankan proses pemerintahan. Melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan perlu dilakukan agar instansi pemerintahan dapat mengetahui posisinya saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan melakukan pengukuran sehingga bisa meningkatkan dan melakukan perubahan yang diperlukan[1].

Selain mengatur tata kelola teknologi informasi, pelayanan pada teknologi informasi juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam instansi pemerintahan. setiap instansi pemerintahan akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunaannya[2]. *Helpdesk* merupakan salah satu layanan yang bisa digunakan untuk membantu pengguna. *Helpdesk* memiliki tugas untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pengguna dalam penggunaan teknologi informasi seperti penggunaan komputer, aplikasi, akses ke sebuah jaringan atau pertanyaan teknis lainnya[3].

Instansi pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik atau disingkat dengan Diskominfo Provinsi Riau bertugas mengembangkan kebijakan, melakukan evaluasi, dan pelaporan di bidang teknologi informasi dan komunikasi di berbagai sektor masyarakat.[4]. Diskominfo memiliki salah satu layanan yaitu *helpdesk* untuk membantu dalam penanganan permasalahan terkait penggunaan teknologi informasi.

Helpdesk di Diskominfo Provinsi Riau berperan dalam menyelesaikan permasalahan internal pemerintahan. Setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mempunyai akun penggunaannya masing-masing agar bisa mendaftarkan seperti layanan OPD untuk menanyakan permasalahan terkait teknologi informasi yang terjadi pada OPD nya. OPD yang telah memiliki akun bisa bertanya langsung di dalam sistem *helpdesk* terkait permasalahan yang terjadi pada OPD nya.

Helpdesk di Diskominfo memiliki tiga *level* yaitu *root*, admin dan tim teknis. *Root* untuk mengelola semua fungsi-fungsi yang ada di dalam *helpdesk*, admin mendisposisikan apakah tujuannya sudah benar, jika sudah maka akan diteruskan kepada tim teknis dan tim teknis akan menjawab langsung di *helpdesk*.

Berbagai framework telah digunakan dalam upaya pengukuran peningkatan kualitas layanan helpdesk, salah satunya yaitu COBIT 5. COBIT 5 adalah standar penilaian tata kelola TI yang berguna untuk mengatur dan mengawasi teknologi informasi[5][6]. COBIT 5 dipilih karena memiliki pedoman tata kelola yang lebih lengkap dan mendalam yang dapat membantu instansi pemerintahan dalam meningkatkan teknologi informasi dan teknik manajemen organisasi[7].

Pada COBIT 5 domain yang digunakan adalah DSS03. Domain DSS03 dipilih karena domain ini sesuai dengan *helpdesk*. Kecocokan antara *helpdesk* dan domain DSS03 adalah bahwa *helpdesk* merupakan salah satu bagian dari organisasi TI yang bertanggung jawab dalam pengelolaan masalah TI sehari-hari, sementara DSS03 adalah domain yang menyediakan panduan dan prosedur untuk manajemen masalah yang efektif dalam lingkup TI. Dengan demikian, domain DSS03 dapat membantu menjelaskan, menangani, dan melakukan evaluasi masalah untuk mengurangi kemungkinan munculnya masalah yang sama lagi[8].

Pengukuran sistem *helpdesk* telah dilakukan sebelumnya oleh I Ketut Sudaryana di PT Telkom Akses dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Dalam penelitian ini hambatan yang dihadapi oleh karyawan PT Telkom Akses, seperti teknisi yang harus mengambil alat kerja di gudang sebelum melakukan survei lokasi. Agar pemakaiannya dapat dicatat dengan baik, petugas gudang harus mengisi aplikasi. Namun, ada kendala saat mengisi aplikasi. Akibatnya, waktu teknisi banyak terbuang yang tadinya untuk survei lokasi. Chatra adalah aplikasi chat yang digunakan oleh pengguna untuk melaporkan masalah kepada *helpdesk* IT. Chatra dibuat untuk membantu pengguna dalam pengaduan jika terjadi kendala pada sistem yang digunakan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 4 orang staff IT yang menangani sistem tersebut dengan domain yang dipilih yaitu EDM02. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dihitung setiap prosesnya menggunakan *capability level* untuk mendapatkan tingkat kapabilitas perusahaan. Pencapaian dari penelitian ini yaitu mendapatkan hasil tata kelola TI untuk sistem *helpdesk* di PT Telkom Akses yaitu 2,6[9].

Penelitian selanjutnya oleh Rouly Doharma tentang, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 pada PT Media Cetak. Penelitian ini membahas domain yang sama dengan penelitian kali ini yaitu berfokus pada domain DSS03. Masalah yang terjadi saat ini adalah aplikasi pengaduan *Microsoft system center* yang ada di perusahaan tersebut tidak dapat digunakan secara optimal untuk mengkategorikan keluhan sehingga dilakukan analisis, wawancara serta observasi langsung ke perusahaan. Penelitian ini mendapatkan hasil IT proses DSS03 yaitu 2.8 dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan agar membuat aplikasi baru yang lebih cocok sehingga tidak perlu lagi mengelompokkan jenis masalah secara manual[10].

Penelitian selanjutnya oleh Ratna Damayanti yang melakukan analisis tata kelola teknologi informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga menggunakan framework COBIT 5. Penelitian ini menemukan adanya permasalahan dalam pelaksanaan peran dan fungsi dari Diskominfo Kota Salatiga yaitu proses tata kelola teknologi informasinya belum maksimal maka dibutuhkan pemahaman dan pertimbangan. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara kepada 7 orang responden yaitu Bidang Aplikasi Informatika, Bidang Informasi dan komunikasi publik, kepala Diskominfo Kota Salatiga, Seksi Layanan Data dan Informasi, Seksi Jejaring Komunikasi Publik, Seksi Infrastruktur dan Seksi Sistem Informasi. Setelah melakukan analisis dan perhitungan tingkat kapabilitas dengan domain DSS, didapatkan hasil proses DSS01, DSS03 dan DSS06 berada pada *level 2* sedangkan proses DSS02 dan DSS04 berada pada *level 1* [11].

Penelitian selanjutnya oleh Megawati dkk. tentang cara mengukur kapabilitas mobile customer service menggunakan COBIT 5 dengan domain DSS03 di PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi. Penelitian ini mengkaji Aplikasi PLN Mobile Customer Self Service yang merupakan aplikasi mobile untuk memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan transaksi dengan pelanggan PLN. Kendala yang ditemukan pada aplikasi ini yaitu adanya fitur yang membatasi area pengaduan sehingga pelanggan yang berada diluar cakupan rayon tetap bisa melapor. Dalam penelitian ini, melakukan wawancara kepada 6 responden yaitu 1 responden Manager bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan, 4 seksi pelayanan dari staff operator APKT dan 1 orang staff IT. Penelitian ini menggunakan domain DSS03 tentang bagaimana cara mengelola masalah dari permasalahan yang ada dan mendapatkan nilai kapabilitas berada pada *level 2*. Pada *level* ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan PLN *Mobile* memiliki kemampuan untuk dimasukkan kedalam kategori ini meskipun masih terdapat beberapa kelemahan yang harus diperbaiki agar mencapai *level* yang lebih maksimal[12].

Penelitian selanjutnya oleh Yunda Heningtyas dkk tentang, “Implementasi COBIT 5 domain DSS pada PT.XYZ. Penelitian ini melakukan wawancara kepada 5 responden yaitu manager TI, admin *helpdesk*, supervisor, jaringan dan Infrastruktur dan staff promosi yang dibuat berdasarkan hasil pemetaan menggunakan RACI *Chart*. Penelitian ini mengevaluasi manajemen TI dan menemukan bahwa tingkat kemampuan mencapai *level 4* dalam proses DSS, tetapi tingkat yang diharapkan untuk dicapai adalah *level 5*. Sehingga terdapat *gap* sebesar 1 dan untuk bisa mencapai tingkatan tersebut perusahaan harus terus mengembangkan dan melakukan peningkatan untuk bisa mencapai *level* tersebut[13].

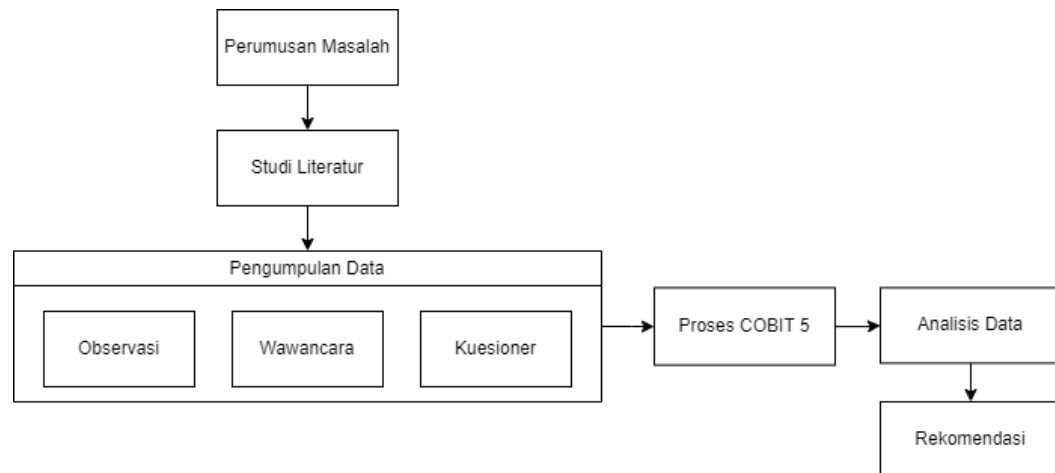
Helpdesk menjadi salah satu bagian terpenting dalam Diskominfo Provinsi Riau karena merupakan penghubung bagi setiap OPD, namun *helpdesk* di Diskominfo Provinsi Riau belum memiliki tolak ukur yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem *helpdesk* dan mengetahui posisinya dalam mengoptimalkan teknologi informasi agar dapat melakukan peningkatan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga perlu melakukan perbaikan agar bisa mendapatkan posisi seperti yang diharapkan.

Pada penelitian ini dilakukan pengukuran layanan pada *helpdesk* di Diskominfo Provinsi Riau yang bertujuan untuk mengetahui tingkat atau *level* layanan *helpdesk* menggunakan *framework* COBIT 5 domain DSS03. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu Diskominfo dalam meningkatkan kualitas layanan *helpdesk*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan langkah-langkah penelitian pada Gambar 1, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. **Perumusan Masalah**
Tahapan awal penelitian ini melakukan perumusan masalah yang bertujuan untuk menentukan topik penelitian[14]. Pada tahapan awal ini dilakukan dengan menganalisa permasalahan yang terjadi pada *helpdesk* di Diskominfo.
- b. **Studi Literatur**
Mengumpulkan berbagai informasi dan data dari buku, artikel, dan laporan tentang tata kelola TI, *helpdesk* dan COBIT 5, kemudian memilih domain yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti[15].
- c. **Pengumpulan Data**
Pada tahapan ini melakukan beberapa proses:
 1. **Observasi**
Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari *helpdesk* dengan datang langsung ke Diskominfo untuk melihat bagaimana sistem *helpdesk* bekerja
 2. **Kuesioner**
Pembuatan pertanyaan kuesioner dibuat berdasarkan aktivitas pada proses DSS03. Setelah pembuatan pertanyaan kuesioner, dilakukan pemilihan narasumber dengan RACI *charts* untuk memudahkan dalam menyebarkan kuesioner dan mengetahui pihak-pihak yang terlibat, siapa yang melaksanakan (*Responsible*), yang bertanggungjawab (*Accountable*), yang memberi masukan (*Consulted*), dan siapa yang diinformasikan (*Informed*)[16].
 3. **Wawancara**
Wawancara dilakukan untuk menggali informasi lebih lanjut terkait sistem *helpdesk* pada Diskominfo Provinsi Riau. Wawancara dilakukan dengan tim teknis *helpdesk* yaitu tim yang bertugas untuk menangani permasalahan yang biasanya terjadi pada sistem *helpdesk* tersebut.
- d. **Proses COBIT 5**
Pada tahapan ini dilakukan untuk penentuan domain dari COBIT 5 yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu dengan menggunakan domain DSS03.
- e. **Analisis Data**
Pada tahap ini melakukan perhitungan dari data kuesioner dengan menggunakan Skala likert. Skala likert dipakai untuk mengukur pendapat pada suatu kondisi[17]. Keterangan nilai skala likert dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Skala likert

Jawaban	Nilai
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Selanjutnya untuk menghitung rekapitulasi jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan rumus

$$C = \frac{JK}{JR} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

C = Rekapitulasi jawaban kuesioner

JK = Jumlah jawaban kuesioner

JR = Jumlah responden

Setelah itu untuk menghitung nilai dan level kapabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Nk = \frac{(R \times Tl0) + (R \times Tl1) + (R \times Tl2) + (R \times Tl3) + (R \times Tl4) + (R \times Tl5)}{100} \quad (2)$$

Keterangan:

Nk = Nilai kapabilitas

R = Nilai rekapitulasi

Tl = Tingkat level (0-5)

Kemudian dilakukan skala pembulatan untuk menghasilkan nilai perhitungan dari kuesioner dalam bentuk bulat, maka dilakukan skala pembulatan seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Skala pembulatan

Rentang nilai	Level kapabilitas
0 – 0,49	0
0,50 – 1,49	1
1,50 – 2,49	2
2,50 – 3,49	3
3,50 – 4,49	4
4,50 – 5,00	5

Penjelasan dari tabel 2 yaitu Level 0 (Non-Existent), pada level ini proses tidak dilaksanakan dan belum diterapkan. Level 1 (Performed), proses mulai diterapkan namun implementasinya tidak terstruktur atau konsisten. Level 2 (Managed), telah diambil langkah-langkah untuk mengendalikan dan mengelola proses dengan lebih konsisten. Standar dan prosedur mulai diterapkan secara formal. Level 3 (Established), proses yang dikelola yang telah dijelaskan sebelumnya digunakan sekarang untuk mendapatkan hasil prosesnya. Level 4 (Predictable), organisasi dapat memprediksi hasil proses secara konsisten dan peningkatan berkelanjutan dilakukan untuk masa mendatang. Level 5 (Optimized), organisasi mencapai tingkat optimal dimana proses terus ditingkatkan melalui pembelajaran dan inovasi berkelanjutan. Organisasi mencapai keunggulan operasional. [18][19].

Setelah level kapabilitas diketahui, selanjutnya menganalisa kesenjangan (Gap Analysis). Gap Analysis dilakukan untuk mencari selisih antara level tingkat kapabilitas yang diperoleh saat ini dengan tingkat yang diharapkan dengan menggunakan rumus $GAP = Expected\ level\ capability - level\ capability$.

f. Rekomendasi

Rekomendasi didapatkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya, rekomendasi diberikan sebagai saran perbaikan apabila masih terdapat kesenjangan/Gap antara *Capability Level* sekarang dengan *Capability Level* yang ingin dicapai[20]. Dari ketidaksesuaian tersebut bisa memberikan rekomendasi untuk perbaikan perusahaan atau instansi dimasa depan dan untuk meminimalisir terjadinya permasalahan.

g. Kesimpulan

Pada tahap ini berisikan tentang pernyataan ringkas dari hasil analisis keseluruhan data yang sudah dikelola.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi RACI Chart

RACI Chart adalah cara untuk memaparkan hubungan antara sumber daya dan aktivitas yang dilakukan dalam setiap prosedur. RACI Chart membantu dalam memilih responden dari organisasi yang akan diwawancarai. Dalam COBIT 5, pemetaan RACI Chart dilakukan dengan melibatkan pihak Responsible (R) dan Accountable (A). Berikut ini adalah hasil pemetaan RACI Chart pada subdomain DSS03.

Tabel 3. RACI Chart

No	RACI	Jabatan
1	Responsible	Staff IT
2	Accountable	Sub Koordinator Pengelolaan Aplikasi
3	Consulted	Sub Koordinator Pengelolaan Aplikasi
4	Informed	Kepala Bidang

Berdasarkan pemetaan RACI chart diatas didapatkan 8 responden yang terdiri dari 1 kepala bidang, 1 sub koordinator pengelolaan aplikasi dan 6 staff IT bagian helpdesk pada Diskominfo Provinsi Riau.

3.2 Domain DSS03 (Mengelola Masalah)

DSS03 adalah domain untuk mengenali dan mengelompokkan masalah dan akar penyebab permasalahannya. DSS03 bertujuan untuk mengelola masalah agar suatu permasalahan dapat diminimalisir sehingga permasalahan tidak terjadi secara berulang. Dalam DSS03 terdapat 5 sub domain proses, diantaranya:

- a. DSS03.01 (Mengidentifikasi dan mengelompokkan masalah)
Sub domain proses ini digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan permasalahan.
- b. DSS03.02 (Investigasi dan diagnosa masalah)
Sub domain proses ini diperlukan dalam mengamati dan menginvestigasi masalah untuk mengukur dan menjabarkan akar permasalahan.
- c. DSS03.03 (Mengangkat kesalahan yang diketahui)
Sub domain proses ini digunakan untuk membuat catatan kesalahan agar mendapatkan solusi yang tepat.
- d. DSS03.04 (Penyelesaian dan menutup masalah)
Sub domain proses ini digunakan untuk menutup catatan masalah dan memberikan solusi terhadap masalah yang akan diselesaikan sebelum melakukan penutupan masalah.
- e. DSS03.05 (Melakukan manajemen masalah secara proaktif)
Sub domain proses ini menggabungkan dan menganalisa data operasional dalam mengenali permasalahan yang terjadi. Melakukan solusi berkelanjutan dengan mengatasi akar permasalahan dan melakukan perubahan untuk mendapatkan perbaikan secara permanen dan meminimalisir terjadinya permasalahan secara berulang.

3.3 Hasil Temuan Observasi

Hasil observasi dari proses subdomain DSS03 diperoleh dari bukti checklist lembar kuesioner. Data yang didapatkan mengenai beberapa temuan di helpdesk Diskominfo Provinsi Riau ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Data Temuan

No	Sub Domain Proses	Data Temuan
1	DSS03.01 – Identifikasi dan klasifikasi masalah	Helpdesk membuat skema klasifikasi masalah didalam sistem helpdesk dengan memberikan kategori pemilihan masalah ketika ingin mengajukan pengaduan. Pada sistem helpdesk terdapat menu tiket untuk melihat status tiket pengaduan/laporan yang terdiri dari 4 jenis status yaitu pending, disposisi, proses dan selesai.
2	DSS03.02 – Investigasi dan mendiagnosa masalah	Setiap tim teknis dari semua kategori melakukan identifikasi akar penyebab setiap masalah yang ditemukan. Tim teknis akan membeli dan mengganti jika ada masalah yang membutuhkan perangkat pengganti. Tim teknis dari tiap kategori membuat laporan tentang masalah tersebut dan melaporkannya ke kepala bidang untuk diperiksa.
3	DSS03.03 – Mengangkat kesalahan yang diketahui	Setiap kategori tim teknis membuat catatan kesalahan (catatan known-error) dalam bentuk technical note yang nantinya akan dilakukan evaluasi untuk melakukan pengembangan solusi terhadap permasalahan tersebut.
4	DSS03.04 – Penyelesaian dan menutup masalah	Pada sistem helpdesk sudah terdapat menu untuk penutupan masalah jika sudah terselesaikan yang akan ditutup oleh orang yang mengajukan pengaduan tersebut. Tim teknis akan mengkonfirmasi ulang terlebih dahulu apakah masalah sudah benar-benar terselesaikan dengan baik sebelum tiket ditutup
5	DSS03.05 – Melakukan manajemen masalah secara proaktif	Setiap masalah yang telah diselesaikan akan tetap dipantau untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan telah sesuai. Setelah solusi diterapkan dengan benar, tim teknis akan membuat laporan untuk diserahkan kepada kepala bidang

3.4 Hasil Tingkat Kapabilitas

Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan tingkat kapabilitas yang di tunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai kapabilitas DSS03

No	Sub-domain DSS03	Nilai kapabilitas		Capability Level	
		As is	To be	As is	To be
1	DSS03.01	4,49	5,00	4	5
2	DSS03.02	4,24	5,00	4	5
3	DSS03.03	3,91	5,00	4	5
4	DSS03.04	4,35	5,00	4	5
5	DSS03.05	4,08	5,00	4	5
	Rata-rata	4,21	5,00	4	5

Dari hasil perhitungan kuesioner pada tabel 5 dengan total pertanyaan pada seluruh sub domain proses DSS03 sebanyak 27 pertanyaan, didapatkan hasil capability level keseluruhan dari subdomain DSS03 yaitu 4,21 yang berarti berada pada level 4 (Predictable), pada level ini menunjukkan bahwa sub domain DSS03 manage problem pada diskominfo telah terstandarisasi, melakukan proses sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai hasil dari proses tersebut.

3.5 Gap Analysis

Gap analysis dilakukan untuk menentukan perbedaan antara tingkat kapabilitas yang diperoleh saat ini (as is) dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan (to be). Berdasarkan hasil tingkat kapabilitas yang telah didapatkan sebelumnya pada domain DSS03, maka rata-rata nilai kapabilitas saat ini (as is) adalah sebesar 4,21 dengan level kapabilitas adalah 4, sementara kondisi yang ingin dicapai (to be) yaitu level 5, sehingga nilai GAP untuk proses DSS03 adalah sebesar 1 yang berarti layanan helpdesk di Diskominfo Provinsi Riau harus melakukan upaya perbaikan yang berkelanjutan agar bisa mencapai target level yang diinginkan.

3.6 Rekomendasi

Berikut ini beberapa rekomendasi yang diberikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Rekomendasi

No	Proses	Rekomendasi
1	DSS03.01	Mengoptimalkan manajemen skema klasifikasi masalah untuk lebih mempermudah pembentukan solusi dalam menyelesaikan masalah.
2	DSS03.02	Memantau status proses penanganan masalah secara rutin termasuk masukan dari manajemen perubahan dan konfigurasi.
3	DSS03.03	Melakukan pengecekan pengaruh dari permasalahan yang terjadi terhadap anggaran bisnis instansi untuk mengurangi biaya.
4	DSS03.04	Membuat laporan rutin selama proses penyelesaian masalah untuk kemajuan dalam menyelesaikan masalah.
5	DSS03.05	Membuat kajian tentang identifikasi solusi yang berkelanjutan oleh tim teknis untuk membuat sebuah solusi jangka panjang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas layanan helpdesk di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau menggunakan COBIT 5 Domain DSS03 dengan mewawancarai 8 responden pihak yang terkait dan total pertanyaan pada domain DSS03 yaitu sebanyak 27 pertanyaan menunjukkan bahwa layanan helpdesk di diskominfo berada pada level 4, pada tingkat ini telah terstandarisasi, melakukan proses sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mencapai hasil dari proses tersebut. Ditemukan gap sebesar 1 agar bisa mencapai level yang diinginkan yaitu level 5. Untuk itu Diskominfo harus meningkatkan dan meninjau setiap proses sesuai dengan standar operasional dengan rutin agar bisa mencapai level kapabilitas yang diinginkan. Selain itu, Diskominfo harus terus mengembangkan sistem helpdesk untuk meningkatkan kinerja semua fungsi yang ada di dalamnya.

REFERENCES

- [1] R. Pambudi and Y. Tyroni Mursityo, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Probolinggo Menggunakan Framework COBIT 4.1 Domain Deliver and Support (DS) dan Monitor and Evaluate (ME)," vol. 2, no. 11, 2018.
- [2] A. Amrulloh, G. Wibisono, A. Rakhmadi, and K. Kunci, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Menggunakan Cobit 5 Fokus Proses Pelayanan," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 19, no. 1, pp. 115–120, 2020, doi: 10.32409/jikstik.19.1.162.
- [3] D. Yunadi, N. Sulistiyowati, and A. A. Ridho, "Analisis dan Implementasi Sistem Ticketing Helpdesk pada Universitas Singaperbangsa Karawang," *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, vol. 5, no. 2, pp. 221–230, 2020.
- [4] H. Asnal and P. M. Gita, "Implementasi Framework Cobit 5 Fokus Domain (MEA) dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau," *JTT (Jurnal Teknol. Terpadu)*, vol. 8, no. 1, pp. 43–50, 2020, doi: 10.32487/jtt.v8i1.815.
- [5] B. Adi Saputra, F. Nabilah Kurnia Illahi, and S. Mukaromah, "Audit Sistem Informasi Akademik Stikes Salsabila Menggunakan Cobit 5 Domain Dss," *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 09–13, 2022, doi: 10.35329/jiik.v8i1.209.
- [6] ISACA, *Enabling Processes*. 2012.
- [7] R. Damayanti and A. D. Manuputty, "A Analysis Of Information Technology Governance In Department of Communication And Informatics of Salatiga Using COBIT 5 Framework DSS Domain," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 1, no. 2, pp. 97–122, 2019, doi: 10.33557/journalisi.v1i2.12.
- [8] D. S. S. Dan and M. E. A. Di, "EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PROSES DSS03 DAN MEA01 DI UNIVERSITAS X," vol. 6, no. 1, pp. 1–12, 2021, doi: 10.29103/sisfo.v5i1.4848.
- [9] I. Ketut Sudaryana, A. Nur Afifah, and F. Dwi Pussandha, "Tata Kelola TI menggunakan COBIT 5 pada Sistem Helpdesk IT Governance Using Cobit 5 (A Case Study: Helpdesk System)," vol. 2, no. 1, 2019.

- [10] 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.
- [11] D. I. Agselmora *et al.*, "Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Domain DSS Pada Universitas Stikubank Semarang," vol. 9, no. 4, 2022.
- [12] Megawati, N. Adrian, and Syaifullah, "Pengukuran Kapabilitas Layanan Mobile Customer Self Service menggunakan Framework Cobit 5 Domain Dss03 Manage Problem," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 83–88, 2021.
- [13] P. T. Xyz, "IMPLEMENTASI FRAMEWORK COBIT 5 . 0 FOKUS DOMAIN DELIVERY , SUPPORT , DAN SERVICE PADA," vol. 07, no. 02, pp. 199–209, 2020.
- [14] I. Wahyuni, "Analisis Tata Kelola E-Government Pelayanan Administrasi menggunakan Framawork COBIT 5," *J. Inform. Ekon. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 39–45, 2022, doi: 10.37034/infeb.v4i2.123.
- [15] P. T. Clay and J. Bersama, "Audit SI Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS Dan MEA Pada," vol. 11, no. 2, 2023.
- [16] A. M. Nurhuda, E. Philipus, and I. Gunawan, "Audit Sistem Pendataan Keluarga Menggunakan Pendekatan Framework COBIT 5 Pada Domain DSS (Studi Kasus: BKKBN Propinsi Jawa Barat)," *Teknika*, vol. 10, no. 1, pp. 78–87, 2021, doi: 10.34148/teknika.v10i1.324.
- [17] R. Auliyah, J. N. U. Jaya, and S. Surmiati, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Debitur (SID) BRI dalam Kebijakan Pemberian Kredit menggunakan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service, Support)," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 328, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4035.
- [18] R. N. Wahidah, N. Lutfiyana, V. F. Ramadanti, P. Septiyo, and R. Drefiyanto, "AUDIT SISTEM INFORMASI ABSENSI MESIN FINGERPRINT PADA PT . METAL CASTINDO INDUSTRITAMA DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5," vol. XI, no. 02, pp. 51–57, 2022.
- [19] ISACA, *COBIT ® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT ® 5*. 2013.
- [20] I. I. U. Afifah, "ANALISIS PEMANFAATAN PLATFORM E-LEARNING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN DSS," vol. 11, no. 2, pp. 121–129, 2021.