

ABSTRAK

Tata kelola pada teknologi informasi (TI) memiliki peran yang signifikan dalam mengatur jalannya teknologi di suatu organisasi. Dengan mengaplikasikan tata kelola TI maka perusahaan akan mendapatkan profitabilitas untuk meningkatkan nilai bisnis perusahaan. Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Institut Teknologi Telkom Surabaya adalah unit yang bertanggung jawab terhadap implementasi teknologi pada Institut Teknologi Telkom Surabaya. Oleh karena itu, tata kelola TI pada PuTI IT Telkom Surabaya diperlukan untuk diukur tingkat kematangannya agar diketahui seberapa matang tata kelola pada PuTI.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yang dimana data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan wawancara. Setelah data didapatkan, kemudian data diolah dan diukur untuk dicari tingkat kematangan tata kelola TI pada PuTI. Penelitian ini menggunakan kerangka COBIT 2019 yang memberikan layanan kerangka kerja secara komprehensif untuk membantu manajemen TI pada sebuah perusahaan agar aset informasi dan teknologi perusahaannya tetap terjaga serta dapat mewujudkan manfaat dari penggunaan sumber daya yang ada. Penelitian ini berfokus menggunakan domain *Delivery, Service and Support* (DSS), sub domain *DSS04 Managed Continuity* dan *DSS05 Managed Security Services* dalam mengukur tingkat kematangan layanan tata kelola TI pada PuTI IT Telkom Surabaya. Domain DSS merupakan domain yang membahas pengiriman operasional layanan TI dan keamanan TI.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa usulan perbaikan terkait tata kelola TI PuTI IT Telkom Surabaya berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan yang didapat yaitu: *DSS04 Managed Continuity* dengan tingkat kematangan sebesar 3,13 dan *DSS05 Managed Security Services* dengan tingkat kematangan sebesar 2,95. Dengan nilai rata-rata dari kedua domain sebesar 3,04. Usulan perbaikan juga diperkuat dengan *Alignment Goals* yang didapat dari pemetaan domain (*Goals Cascade*) yaitu: hasil rata-rata tingkat kematangan yang didapat dari *Alignment Goals* DSS04 adalah sebesar 3,16 dan *Alignment Goals* DSS05 adalah sebesar 2,89.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, *Maturity Level*, Tata Kelola IT, COBIT 2019, *Delivery, Service and Support* (DSS).

ABSTRACT

Governance in information technology (IT) has a significant role in managing the handling of technology in an organization. By implementing IT governance, the company will gain profitability and increase its business value. The Information Technology Center (PuTI) of the Telkom Surabaya Institute of Technology is the unit responsible for technology implementation at the Telkom Surabaya Institute of Technology. Therefore, it is necessary to measure the level of maturity of IT governance at PuTI ITTelkom Surabaya to know how mature the governance is at PuTI ITTelkom Surabaya.

The research method used in this study is descriptive-quantitative, where data is collected through observation, questionnaires, and interviews. After the data is obtained, it is processed and measured to determine the maturity level of IT governance in PuTI. This research uses the COBIT 2019 framework, which provides a comprehensive framework service to assist IT management in a company so that the company's information and technology assets are maintained and can realize the benefits of using existing resources. This research focuses on using the Delivery, Service, and Support (DSS) domain, sub-domain DSS04 Managed Continuity, and DSS05 Managed Security Services in measuring the maturity level of IT governance services at PuTI ITTelkom Surabaya. The DSS domain is a domain that addresses the operational delivery of IT services and IT security.

The results of this study are in the form of proposed improvements related to IT governance in PuTI ITTelkom Surabaya based on the maturity level measurement results obtained, namely: DSS04 Managed Continuity with a maturity level of 3.13 and DSS05 Managed Security Services with a maturity level of 2.95. With an average value of the two domains of 3.04. Proposed improvements are also reinforced by Alignment Goals obtained from domain mapping (Goals Cascade), namely: the average maturity level obtained from Alignment Goals DSS04 is 3.16 and Alignment Goals DSS05 is 2.89.

Keywords: *Information Technology, Maturity Level, IT Governance, COBIT 2019, Deliver, Service and Support (DSS).*