

# AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : DINAS PARIWISATA KABUPATEN LOMBOK TENGAH)

**Miftahul Jannah<sup>1</sup>, Ahmad Fatoni Dwi Putra<sup>2</sup>, and Syahrani Lonang<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Qamarul Huda Badaruddin, Lombok Tengah, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Qamarul Huda Badaruddin, Lombok Tengah, Indonesia

Corresponding author: Ahmad Fatoni Dwi Putra (e-mail: ahmadfatoni@uniqhba.ac.id).

Submitted: 1 Januari 2025 | Accept : 3 Februari 2025 | Published : 8 Februari 2025

**ABSTRAK:** Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat telah menjadikan TI sebagai faktor penting dalam mendukung operasional dan strategi organisasi, termasuk dalam sektor pemerintahan. Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola promosi digital melalui sistem informasi dan website resmi. Namun, belum optimalnya tata kelola TI serta masih manualnya proses audit menjadi hambatan dalam mendukung efektivitas promosi daerah dan peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus pada bidang Promosi & Pemasaran (PP) di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah. Kerangka kerja yang digunakan adalah COBIT 5, dengan fokus pada tiga domain utama yaitu APO (Align, Plan, and Organize), DSS (Deliver, Service, and Support), dan MEA (Monitor, Evaluate, and Assess). Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kapabilitas proses tata kelola TI serta memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas proses tata kelola TI secara umum berada pada Level 1.3, dengan gap sebesar 1.7 untuk mencapai target Level 3. Dari ketiga domain yang dianalisis, hanya APO01 yang mencapai Level 2, sedangkan DSS03 dan MEA01 masih berada di Level 1. Rekomendasi yang diberikan meliputi penyusunan dokumen kebijakan formal, penerapan sistem pencatatan insiden, pelatihan teknis bagi SDM, serta penguatan kerja sama dengan vendor melalui kontrak dan indikator kinerja. Secara umum, tata kelola TI di Dinas Pariwisata telah berjalan namun belum sepenuhnya terdokumentasi dan distandarisasi. Peningkatan kapabilitas perlu difokuskan pada aspek dokumentasi, monitoring, serta pengembangan kapasitas SDM untuk mencapai tata kelola yang optimal dan berkelanjutan.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Audit TI, Tata kelola TI, COBIT 5, Website Go Mandalika

**ABSTRACT:** *The rapid development of information technology (IT) has made IT an important factor in supporting organizational operations and strategies, including in the government sector. The Central Lombok Regency Tourism Office utilizes information technology to manage digital promotions through information systems and official websites. However, the suboptimal IT governance and the manual audit process are obstacles in supporting the effectiveness of regional promotions and improving public services. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study in the Promotion & Marketing (PP) field at the Central Lombok Regency Tourism Office. The framework used is COBIT 5, focusing on three main domains, namely APO (Align, Plan, and Organize), DSS (Deliver, Service, and Support), and MEA (Monitor, Evaluate, and Assess). The purpose of this study is to evaluate the capabilities of the IT governance process and provide recommendations for improvement. The results of the study indicate that the level of IT governance process capability is generally at Level 1.3, with a gap of 1.7 to achieve the Level 3 target. Of the three domains analyzed, only APO01 reached Level 2, while DSS03 and MEA01 were still at Level 1. Recommendations provided include the preparation of formal policy documents, the implementation of an incident recording system, technical training for HR, and strengthening cooperation with vendors through contracts and performance indicators. In general, IT governance in the Tourism Office has been running but has not been fully documented and standardized.*

*Capability improvements need to be focused on aspects of documentation, monitoring, and HR capacity development to achieve optimal and sustainable governance.*

**Keywords :** keyword1, keyword2, keyword3, keyword4, keyword5

## I. PENDAHULUAN

Pada era modern yang semakin digital saat ini, Infrastruktur Teknologi informasi sangat penting. Dengan Teknologi informasi berbagai pekerjaan bisa terselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga bisa meningkatkan kinerja. Akibatnya produktivitas ikut meningkat. Berbagai aspek dalam teknologi informasi (TI), yaitu pemrosesan, penyimpanan serta distribusi informasi melalui jaringan yang terintegrasi pada *software* (perangkat lunak) dan *hardware* (perangkat keras). Karena pesatnya perkembangan teknologi, hal tersebut mengakibatkan berbagai sektor organisasi semakin bergantung pada perkembangan teknologi informasi (TI) untuk mempercepat proses bisnis mereka. Namun, di sisi lain teknologi informasi memiliki kelemahan. Yang paling umum adalah terkait dengan keamanan data, pengelolaan risiko, dan keselarasan implementasi teknologi dengan tujuan bisnis yang diinginkan. Oleh karena itu, tata kelola teknologi Informasi yang baik diperlukan supaya dapat memastikan teknologi yang diterapkan mendukung tujuan organisasi [1].

Evaluasi yang menyeluruh terhadap tata kelola TI diperlukan dalam memastikan pemanfaatan teknologi informasi (TI) berjalan sesuai dengan tujuan organisasi serta aman dari berbagai risiko. Dengan audit tata kelola teknologi informasi hal tersebut dapat dilakukan. Audit TI merupakan proses yang sistematis untuk mengevaluasi penggunaan serta pengelolaan TI dalam organisasi, dengan tujuan untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan selaras dengan tujuan strategis, aman dari risiko, dan efisien. Melalui audit TI, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengurangi risiko yang terkait dengan keamanan data, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dalam konteks ini, audit TI menjadi alat penting untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan pemanfaatan teknologi [2].

Kerangka kerja yang terstruktur dan komprehensif diperlukan untuk melakukan audit tata kelola teknologi informasi (TI) yang baik. COBIT 5, yang disebut sebagai *Control Objective for Information and Related Technology*, adalah *framework* tata kelola dan manajemen TI yang memberikan pedoman dan alat untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan pengendalian TI, termasuk manajemen risiko dan keamanan informasi. COBIT 5 membantu organisasi memastikan bahwa teknologi digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan strategis dan operasional mereka serta memaksimalkan nilai yang diperoleh dari investasi TI [3].

Dengan sejumlah keunggulan, COBIT 5 adalah *framework* yang ideal untuk proses audit TI karena memberikan pendekatan yang menyeluruh yang mencakup berbagai elemen TI, mulai dari perencanaan, pengelolaan, hingga evaluasi. Domain dalam *framework* COBIT 5 antara lain; Domain APO (*Align, Plan, and Organize*), Domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), Domain BAI (*Build, Acquire, and Implement*), Domain MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*), dan Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*). *Framework* COBIT 5 bisa digunakan dalam menilai dan menyarankan cara meningkatkan produktivitas tata kelola TI, sehingga proses kerja dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan perusahaan [4].

Salah satu masalah utama bagi Dinas Pariwisata adalah audit teknologi informasi yang masih dilakukan secara manual. Proses audit manual memakan waktu lebih lama, rentan

terhadap kesalahan manusia, dan tidak terstruktur dengan baik. Karena kondisi ini, sulit bagi Dinas untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem informasi dan infrastruktur TI mereka. Tanpa audit yang terstruktur dan efisien, sulit bagi Institusi untuk menemukan kelemahan dalam pengelolaan TI, terutama dalam hal keamanan data dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung strategi pariwisata. Hal ini berpotensi menghambat inovasi dan optimalisasi penggunaan TI untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat [5].

Untuk menyelesaikan masalah ini, *framework COBIT 5* dapat diterapkan pada proses audit TI Dinas Pariwisata. *Framework* ini memungkinkan audit dilakukan secara lebih terorganisir dan efisien, memungkinkan evaluasi yang lebih mendalam terhadap pemanfaatan dan tata kelola TI. Selain itu, *framework* ini membantu Dinas Pariwisata mengidentifikasi masalah yang ada, memperbaiki kontrol internal, dan mengoptimalkan sistem informasi. Dengan audit yang lebih terarah, lembaga pariwisata juga dapat memastikan bahwa penerapan TI mereka mendukung tujuan strategis untuk memajukan sektor pariwisata dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan wisatawan [6].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [1] yang berjudul “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5.0 pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura”. Menganalisis tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan *framework COBIT 5.0* pada Domain MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang dapat meningkatkan kinerja organisasi, namun di sisi lain masih terdapat kendala berupa keterbatasan perangkat dan jaringan yang belum optimal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan TI di Instansi tersebut berada pada level 4 di Domain MEA01 dan MEA02, sedangkan MEA03 berada pada level 3. Perbedaan antara penelitian saya dengan penelitian ini adalah terletak pada studi kasusnya, yang mana studi kasus Saya di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah sedangkan penelitian sebelumnya di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [5] yang berjudul “Audit Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Pariwisata Kabupaten X Menggunakan *Framework COBIT 5*”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya teknologi informasi bagi lembaga pemerintah, terutama dalam hal meningkatkan pelayanan publik dan transparansi operasional. Dinas Pariwisata Kabupaten X menggunakan TI untuk mendukung layanan publik dan meningkatkan kinerja melalui tata kelola yang baik. Namun, kematangan tata kelola TI saat ini belum sepenuhnya dipahami, jadi audit diperlukan untuk menilai kemampuan tata kelola dan membuat rekomendasi untuk perbaikan. Metode yang digunakan adalah kuesioner yang melibatkan anggota staf manajemen. Hasil audit menunjukkan bahwa lima proses TI memiliki kapasitas yang rendah: DSS02 berada pada level 1, APO06 berada pada level 1, EDM02 berada pada level 1, BAI04 berada pada level 1, dan APO04 berada pada level 1. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, dibuat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kinerja serta acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten X. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, fokus penelitian Saya adalah di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian Saya akan mengevaluasi tata kelola TI sudah sesuai dengan standar di Instansi tersebut dengan menggunakan *framework COBIT 5*.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amirudin dkk., 2022) yang berjudul “AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN EVALUATE, DIRECT, AND MONITOR (EDM) PADA KANTOR DESA KEBAGUSAN”. Penelitian

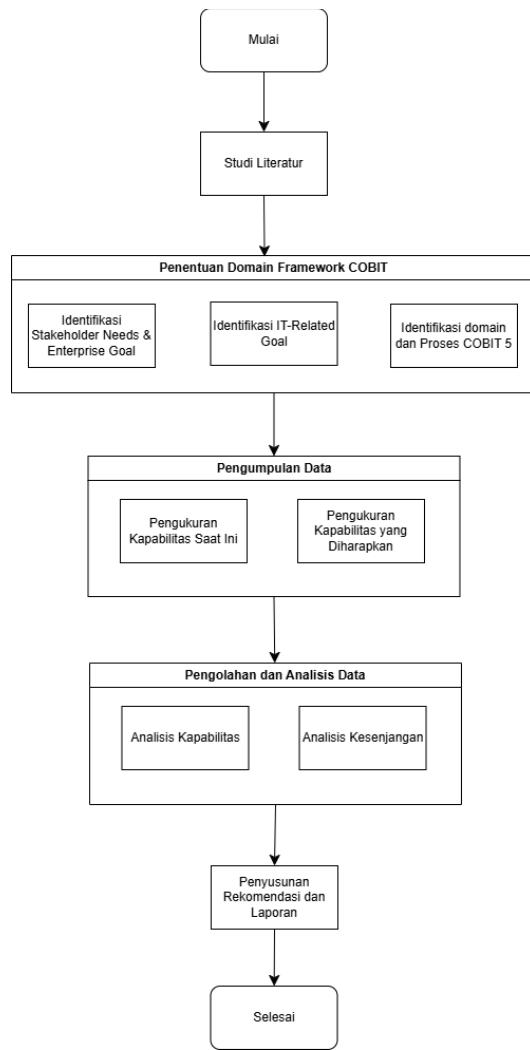
ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan teknologi informasi di Kantor Desa Kebagusan, yang telah mengintegrasikan Sistem Informasi Desa (SID) untuk mendukung administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun teknologi informasi sudah digunakan, belum pernah dilakukan evaluasi formal teradap tata kelola TI yang ada. Hal ini menyebabkan tidak diketahuinya tingkat kematangan penerapan TI tersebut. Oleh karena itu, audit diperlukan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat kematangan serta rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola TI Kantor Desa Kebagusan berada pada level 2 (*Repeatable But Intuitive*), dengan nilai indeks kematangan rata-rata 1,7. Ini menunjukkan bahwa organisasi secara aktif menggunakan teknologi informasi; namun, prosedurnya belum jelas, sehingga masih ada inkonsistensi dalam penerapan. Untuk meningkatkan tata kelola, pengaturan prosedur standar, dokumentasi, dan pengawasan pada masing-masing proses diperlukan agar mencapai level target yang diharapkan, yaitu level 3 (*Defined Process*). Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu pada studi kasusnya. Di mana penelitian Saya adalah website resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah sedangkan penelitian ini pada Sistem Informasi Desa (SID) Kebagusan.

## II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif pada studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif tata kelola Teknologi Informasi (TI) di bidang Pengelolaan Promosi dan Pemasaran (PP) pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah [7], [8], [9]. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengamati, menganalisis, dan mendeskripsikan kondisi aktual tata kelola TI berdasarkan kerangka kerja COBIT 5. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai kesesuaian penerapan tata kelola TI dengan standar industri serta kebutuhan spesifik organisasi. Penelitian bersifat deskriptif dengan fokus pada pemetaan proses-proses tata kelola TI tanpa melakukan intervensi, sehingga memungkinkan identifikasi karakteristik, kapabilitas, dan potensi perbaikan yang diperlukan pada sistem TI di bidang Promosi dan Pemasaran yang berperan dalam pengelolaan kegiatan promosi pariwisata dan pembangunan citra positif destinasi lokal[10], [11], [12].

Selain itu, pendekatan studi kasus dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam kondisi tata kelola TI dalam satu organisasi spesifik, yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, guna memperoleh data kontekstual yang kaya dan relevan. Studi ini sangat sesuai untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas tata kelola TI serta memberikan gambaran komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan sistem TI yang berjalan. Dalam pelaksanaannya, penelitian mengadopsi kerangka kerja COBIT 5 sebagai acuan audit tata kelola TI, yang mencakup domain utama seperti Align, Plan, and Organize (APO), Deliver, Service, and Support (DSS), serta Monitor, Evaluate, and Assess (MEA). Penggunaan framework ini memungkinkan evaluasi kapabilitas proses serta penilaian sejauh mana bidang Promosi dan Pemasaran mendukung strategi organisasi secara efektif [13], [14], [15].

## A. ALUR PENELITIAN



Gambar 1 Alur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sistematis yang bertujuan untuk menghasilkan laporan audit tata kelola teknologi informasi (TI) secara komprehensif seperti Gambar 1. Tahap awal dimulai dengan studi literatur yang meliputi dua proses penting, yaitu studi pustaka dan studi dokumen bisnis pada Dinas Pariwisata (Dispar). Studi pustaka digunakan untuk memahami teori dan konsep terkait tata kelola TI serta framework COBIT 5, sementara studi dokumen bisnis bertujuan untuk mengumpulkan informasi kontekstual dan kebijakan yang berlaku di organisasi sasaran penelitian.

Selanjutnya, dilakukan penentuan domain framework COBIT 5 sebagai kerangka kerja utama dalam audit. Proses ini mencakup identifikasi kebutuhan para pemangku kepentingan (stakeholder) dan tujuan perusahaan (enterprise goal), kemudian dilanjutkan dengan identifikasi tujuan terkait TI (IT related-goal). Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, domain dan proses COBIT 5 yang relevan dipilih untuk dijadikan fokus dalam pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini memastikan bahwa audit dilakukan secara tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data yang terdiri dari pengukuran kapabilitas sistem TI saat ini dan kapabilitas yang diharapkan oleh organisasi. Data yang diperoleh kemudian

dolah dan dianalisis melalui analisis kapabilitas dan analisis kesenjangan (gap analysis) antara kondisi aktual dan target yang diharapkan. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi yang konstruktif serta pembuatan laporan akhir penelitian yang memuat temuan, evaluasi, dan saran perbaikan tata kelola TI di Dinas Pariwisata.

### ***B. Studi Literatur dan Studi Dokumen***

Penelitian diawali dengan studi literatur yang bertujuan mengumpulkan referensi relevan terkait tata kelola teknologi informasi (TI), khususnya dalam konteks pemerintahan daerah. Sumber yang digunakan meliputi jurnal ilmiah, buku, artikel, dan dokumen resmi yang mendukung rumusan masalah serta pelaksanaan audit TI di Dinas Pariwisata. Selanjutnya, studi dokumen instansi dilakukan melalui pengumpulan data sekunder berupa laporan tahunan, struktur organisasi, visi dan misi, serta Prosedur Operasional Standar (SOP) terkait penggunaan TI. Proses ini juga melibatkan wawancara dengan pihak kunci untuk memahami implementasi tata kelola TI yang sedang berjalan.

### ***C. Penentuan Domain Framework COBIT 5***

Tahap berikutnya meliputi identifikasi domain dalam kerangka kerja COBIT 5. Proses ini diawali dengan pengkajian kebutuhan pemangku kepentingan (stakeholder needs) dan tujuan organisasi (enterprise goals) melalui diskusi dan analisis dokumen. Identifikasi ini menjadi dasar pemetaan tujuan TI (IT-related goals) yang selaras dengan kebutuhan bisnis dan kebijakan pemerintah. Domain serta proses TI yang relevan dipilih berdasarkan pemetaan hubungan utama (primary relationship) antara tujuan organisasi dan proses TI dalam COBIT 5, sehingga tata kelola TI dapat terfokus dan efektif mendukung strategi organisasi.

### ***D. Pengumpulan Data***

Pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner kepada pemangku kepentingan utama guna mengukur kapabilitas proses TI saat ini (as-is) dan yang diharapkan (to-be). Data sekunder bersumber dari dokumen resmi organisasi. Pengumpulan ini juga bertujuan menilai tingkat kematangan proses TI dengan menggunakan standar COBIT 5. Metode seleksi data menggunakan tabel RACI untuk memilih data dari peran Responsible dan Accountable, serta teknik nilai tengah (median) untuk menentukan skala penilaian yang representatif pada praktik TI.

### ***E. Pengolahan dan Analisis Data***

Data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak statistik untuk menjamin validitas dan konsistensi. Analisis utama mencakup penilaian tingkat kapabilitas proses TI saat ini dan yang diharapkan, serta identifikasi kesenjangan (gap analysis) antara kondisi aktual dan target. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki agar tata kelola TI dapat memenuhi standar dan kebutuhan organisasi, serta mendukung pencapaian tujuan strategis secara optimal.

### ***F. Penyusunan Rekomendasi***

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, rekomendasi perbaikan disusun untuk mengatasi kelemahan dan meningkatkan kapabilitas tata kelola TI. Rekomendasi ini merujuk pada praktik terbaik yang diadopsi dalam COBIT 5, mencakup seluruh domain dan proses TI. Pendekatan ini memastikan bahwa langkah perbaikan yang diterapkan relevan dan efektif dalam meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas pengelolaan TI di instansi pemerintah yang diteliti.

Dalam paper review ini menggunakan margin kustom: Atas, bawah, kiri dan kanan 2 cm. Posisi Gutter sebelah kiri. Orientasi halaman adalah Portrait. Ukuran kertas A4. Style yang tersedia dan digunakan pada paper ini adalah:

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil audit tata kelola teknologi informasi (TI) di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, khususnya pada bidang promosi dan pemasaran. Data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang dianalisis berdasarkan kerangka kerja COBIT 5. Penilaian difokuskan pada tiga proses utama: APO01 (Manage the IT Management Framework), DSS03 (Manage Problems), dan MEA01 (Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance). Analisis dilakukan untuk mengukur kapabilitas proses dan menilai kesesuaian praktik tata kelola TI terhadap standar yang berlaku.

Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah merupakan lembaga yang berperan strategis dalam mengelola dan mempromosikan potensi wisata daerah. Struktur organisasi yang terdefinisi jelas mendukung fungsi tata kelola TI, dengan pembagian tanggung jawab antara tim internal dan vendor eksternal. Bidang Promosi dan Pemasaran menjalankan berbagai aktivitas digital seperti pengelolaan website dan media sosial untuk memperkuat branding destinasi. Namun, keterbatasan dokumentasi formal dan standar operasional masih menjadi kendala dalam pengelolaan sistem TI, terutama dalam aspek pemantauan, pelaporan, dan penanganan masalah.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa proses APO01 berada pada level kapabilitas 2 (Managed Process) dengan skor 80%, menandakan pelaksanaan kerangka manajemen TI sudah berjalan baik meskipun dokumentasi perlu ditingkatkan. Proses DSS03 dan MEA01 masih pada level 1 (Performed Process), mencerminkan pelaksanaan yang fungsional namun belum terdokumentasi secara sistematis dan formal. Pengelolaan masalah TI (DSS03) berjalan secara reaktif dengan minim pencatatan insiden dan solusi, sementara proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI (MEA01) dilakukan secara sporadis tanpa dokumentasi terstruktur. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan signifikan dalam aspek dokumentasi, pelaporan, dan pengembangan SOP untuk mendukung tata kelola TI yang lebih efektif.

Rekomendasi perbaikan diarahkan pada penguatan dokumentasi dan evaluasi di seluruh proses. Untuk APO01, perlu disusun kebijakan formal, pembagian peran yang terdokumentasi, dan mekanisme evaluasi berkala menggunakan indikator kinerja. Pada DSS03, disarankan pembuatan SOP penanganan masalah TI, pengembangan database kesalahan yang diketahui (known error database), serta integrasi monitoring dengan vendor. Sedangkan untuk MEA01, perlu dikembangkan sistem pemantauan yang terstruktur dengan KPI yang jelas dan laporan rutin untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Pelatihan bagi personel internal juga penting untuk memastikan pemanfaatan data kinerja secara optimal dalam perbaikan operasional.

Secara keseluruhan, tata kelola TI di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah telah menunjukkan fondasi yang baik dalam penerapan kerangka kerja manajemen TI, namun masih terdapat kesenjangan dalam pengelolaan masalah dan pemantauan kinerja yang perlu segera diatasi. Perbaikan berkelanjutan dan peningkatan dokumentasi menjadi kunci untuk mendorong efektivitas dan akuntabilitas tata kelola TI guna mendukung keberhasilan strategi promosi dan pemasaran pariwisata daerah secara optimal.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai audit tata kelola teknologi informasi (TI) menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, khususnya pada bidang promosi dan pemasaran, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas tata kelola TI secara keseluruhan masih belum mencapai level yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan proses pada domain APO01 (Manage the IT Management Framework), DSS03 (Manage Problems), dan MEA01 (Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance) yang telah dipetakan berdasarkan kesesuaian antara tujuan strategis organisasi dengan enterprise goals, IT-related goals, hingga proses-proses COBIT 5 yang relevan.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa dari ketiga domain yang dievaluasi, hanya APO01 yang berhasil mencapai capability level 2 (Managed Process), sementara dua domain lainnya, yaitu DSS03 dan MEA01 masih berada pada capability level 1 (Performed Process). Dengan demikian, tingkat kapabilitas tata kelola TI bidang promosi dan pemasaran secara keseluruhan berada pada level 1.3 dari skala 5, yang berarti proses telah dilakukan namun masih bersifat dasar, informal, dan minim dokumentasi serta kontrol proses yang baku. Hal ini terlihat dari masih lemahnya sistem dokumentasi, belum adanya kebijakan dan SOP formal terkait pengelolaan masalah TI, serta belum diterapkannya sistem evaluasi performa dan pelaporan secara rutin dan terstruktur.

Meskipun demikian, proses-proses di lapangan telah dijalankan secara konsisten oleh tim promosi dengan inisiatif dan pengalaman kerja, dan didukung oleh pemanfaatan vendor eksternal untuk pemeliharaan sistem. Artinya, pondasi pelaksanaan tata kelola TI telah ada, namun masih membutuhkan penguatan dalam aspek dokumentasi, formalisasi kebijakan, dan penerapan sistem monitoring yang lebih profesional agar dapat mendukung transformasi digital dan efektivitas promosi pariwisata secara maksimal.

#### V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan strategis untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi, khususnya pada bidang promosi dan pemasaran di Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah.

1. Disarankan agar Dinas Pariwisata mulai menyusun dan menetapkan dokumen kebijakan serta SOP formal yang mengatur proses manajemen TI, termasuk struktur organisasi, tanggung jawab, dan pengelolaan data promosi digital. Hal ini penting untuk memperkuat landasan tata kelola dan menjadi dasar pelaksanaan proses yang lebih konsisten dan terdokumentasi.
2. Perlu dilakukan penerapan sistem pencatatan dan pelaporan insiden TI, serta pembentukan mekanisme evaluasi berkala terhadap permasalahan dan performa sistem informasi promosi digital. Langkah ini dapat dimulai dengan menyusun log book masalah, membentuk tim evaluasi, dan mengadopsi sistem pemantauan sederhana seperti laporan bulanan atau dashboard performa digital.
3. Untuk mendukung peningkatan kapabilitas tata kelola, disarankan agar dilakukan pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas SDM yang menangani promosi digital, baik dari sisi operasional sistem TI, pengelolaan konten, hingga pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan berbasis evaluasi performa.
4. Apabila sumber daya internal terbatas, maka kerja sama dengan vendor eksternal sebaiknya dilengkapi dengan kontrak kerja yang menyertakan indikator layanan (SLA) dan

mekanisme pelaporan yang jelas, agar pengelolaan oleh pihak ketiga tetap berada dalam koridor tata kelola yang efektif dan akuntabel.

Melalui implementasi rekomendasi yang telah dijabarkan di atas, diharapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah dapat secara bertahap meningkatkan tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dari level saat ini menuju Level 3 atau lebih. Dengan mencapai Level 3 (Established Process), setiap proses dalam pengelolaan TI akan memiliki struktur yang lebih matang, terdokumentasi secara sistematis, serta dapat dikendalikan dan ditinjau ulang secara berkala. Hal ini tidak hanya akan memperkuat aspek teknis operasional, tetapi juga akan meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi dalam mendukung strategi promosi pariwisata digital, yang menjadi salah satu pilar penting dalam mendorong pertumbuhan sektor pariwisata daerah.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Qamarul Huda Badaruddin, yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Awinero, Y. Rahardja, and M. N. N. Sitokdana, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5.0 Pada Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jayapura," *Journal of Software Engineering Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.51519/journalsea.v3i1.157.
- [2] A. N. Thamrin, "Framework Cobit 5 untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Diskominfo Kota Palopo)," *Jurnal Pekomas*, vol. 6, no. 2, pp. 9–15, Oct. 2021, doi: 10.56873/jpkm.v6i2.4067.
- [3] A. M. Syuhada, "Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 6, no. 1, p. 30, Jan. 2021, doi: 10.36418/syntax-literate.v6i1.2082.
- [4] H. Herianto and W. Wasilah, "Asesment Capability Level dan Maturity Level Tata Kelola TI Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan Framework COBIT 2019," *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, May 2022, doi: 10.24002/konstelasi.v2i2.5553.
- [5] I. G. B. Aditya Agansa, G. A. A. Putri, and A. A. N. Hary Susila, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Pariwisata Kabupaten X Menggunakan Framework COBIT 5," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 10, no. 3, pp. 392–404, Dec. 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i3.1268.
- [6] D. M. K. Nugraheni, B. Noranita, R. Saputra, and E. Erawati, "Evaluating the management of the official Pekalongan government website using COBIT 5," *J Phys Conf Ser*, vol. 1524, no. 1, p. 012120, Apr. 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1524/1/012120.
- [7] B. G. Sudarsono, V. R. Ananda, and M. R. Kandi, "Audit Aplikasi Keuangan Menggunakan Framework COBIT 5.0 Domain DSS Studi Kasus Perusahaan Peralatan Tambang," *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 6, no. 1, Apr. 2023, doi: 10.30813/jbase.v6i1.4311.
- [8] I. A. A. Padmi, D. P. Githa, and A. A. N. H. Susila, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Rumah Sakit Umum X Menggunakan Framework Cobit 2019," *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 894–901, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/view/83146/43131>
- [9] I. P. Windasari, A. F. Rochim, S. N. Alfiani, and A. Kamalia, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Domain Monitor, Evaluate, and Asses dan Deliver, Service, Support Berdasarkan Framework COBIT 2019," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 131–138, 2021, doi: 10.21456/vol11iss2pp131-138.

- [10] L. Widjaya and S. Siswati, "Model Kuantitatif Audit Pendokumentasian terhadap Kelengkapan Rekam Medis," *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 1, p. 51, Mar. 2019, doi: 10.33560/jmiki.v7i1.220.
- [11] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, "AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT MEDIA CETAK)," *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 4, no. 1, Apr. 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.
- [12] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, "AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT MEDIA CETAK)," *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 4, no. 1, Apr. 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.
- [13] N. I. H. Kunio, E. Utami, and A. H. Muhammad, "Audit Tata Kelola TI Berbasis COBIT 2019 di Politeknik XYZ," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 22, no. 2, pp. 876–881, 2022, doi: 10.33087/jiubj.v22i2.1994.
- [14] A. Mahendra, F. Handro, and M. M., "AUDIT TATA KELOLA PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019," *Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, vol. 2, no. 8, pp. 68–74, 2024, doi: 10.25130/sc.24.1.6.
- [15] A. Wijaya, "An INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE AUDIT PLANNING CALIBRATION LABORATORY USING COBIT 2019," *Jurnal Fasilkom*, vol. 10, no. 3, pp. 241–247, 2020, doi: 10.37859/jf.v10i3.2272.