

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengukuran Kapabilitas

Pengukuran kapabilitas dilakukan setiap perlunya perbaikan tata kelola atau proses manajemen. Setiap atribut yang digunakan untuk mengukur dalam tata kelola COBIT 5 adalah kriteria dalam proses *Assessment* yang didefinisikan oleh ISO/IEC 15504 [10]. Kemampuan perusahaan untuk menjalankan proses TI dinyatakan dalam tingkat kompetensi. Pengukuran tingkat kapabilitas perusahaan pada COBIT 5 dilakukan dengan menggunakan metode *Process Model Assessment* (PAM) yang mengacu pada ISO/IEC 15504. Dalam COBIT 5, enam tingkat kompetensi harus dipenuhi. Kemampuan setiap proses dinyatakan pada level proses. Suatu proses dinyatakan telah mencapai tingkat kapabilitas tertentu jika atribut proses pada tingkat tersebut telah mencapai nilai L (*Largely Achieved*) atau F (*Fully Achieved*), dan untuk semua proses telah mencapai nilai F atribut [11].

2.2 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang penting di Indonesia. Sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat yang mendorong partisipasi masyarakat di bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan dasar yang beroperasi secara menyeluruh, terpadu dan berkelanjutan pada masyarakat yang tinggal di wilayah tertentu [12].

2.3 COBIT 5 (Control Objective for Information and Related Technology)

COBIT 5 mempunyai panduan yang rinci terhadap *owner*, bisnis, pengguna, administrasi manajemen dan auditor dengan memperhatikan tata kelola *information technology* (IT) dari sisi perseorangan, kemampuan, kompetensi, layanan, infrastruktur dan aplikasi yang digunakan [13].

Menurut ITGI, COBIT merupakan salah satu *framework* untuk penyederhanaan implementasi tata kelola TI secara instansi pada sebuah proses bisnis. Tata kelola audit sistem informasi dapat dilakukan pada instansi untuk

mengaudit proses bisnis jika mengalami kesalahan, COBIT digunakan untuk mengimplementasikan model audit sistem informasi memberikan rekomendasi pada sebuah instansi untuk perbaikan tata kelola manajemen teknologi informasi [6].

COBIT 5 adalah sebuah kerangka kerja untuk membantu instansi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui nilai atau hasil dari audit sistem informasi secara efektif. COBIT 5 memiliki kerangka kerja sebanyak 5 (lima) domain dan 37 (tiga puluh tujuh) proses untuk digunakan proses audit sistem informasi [13].

2.3.1 Diagram RACI

Bagian RACI adalah matriks yang menggambarkan peran para pihak dalam menentukan pekerjaan, di mana matriks tersebut mengungkapkan peran dan tanggung jawab atas tindakan yang dapat dilakukan [14]. Disarankan untuk menetapkan tingkat tanggung jawab untuk praktik proses ke peran dan struktur yang berbeda. RACI memiliki deskripsi sebagai berikut:

a. R - Responsible

Bertanggung jawab artinya bagian ini mengacu pada pihak pelaksana yang berkewajiban bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penyelesaian kegiatannya [10].

b. A - Accountable

Accountable berarti bahwa bagian sebelumnya merupakan pihak yang wajib mengarahkan jalannya pelaksanaan kegiatan [10]

c. C - Consulted

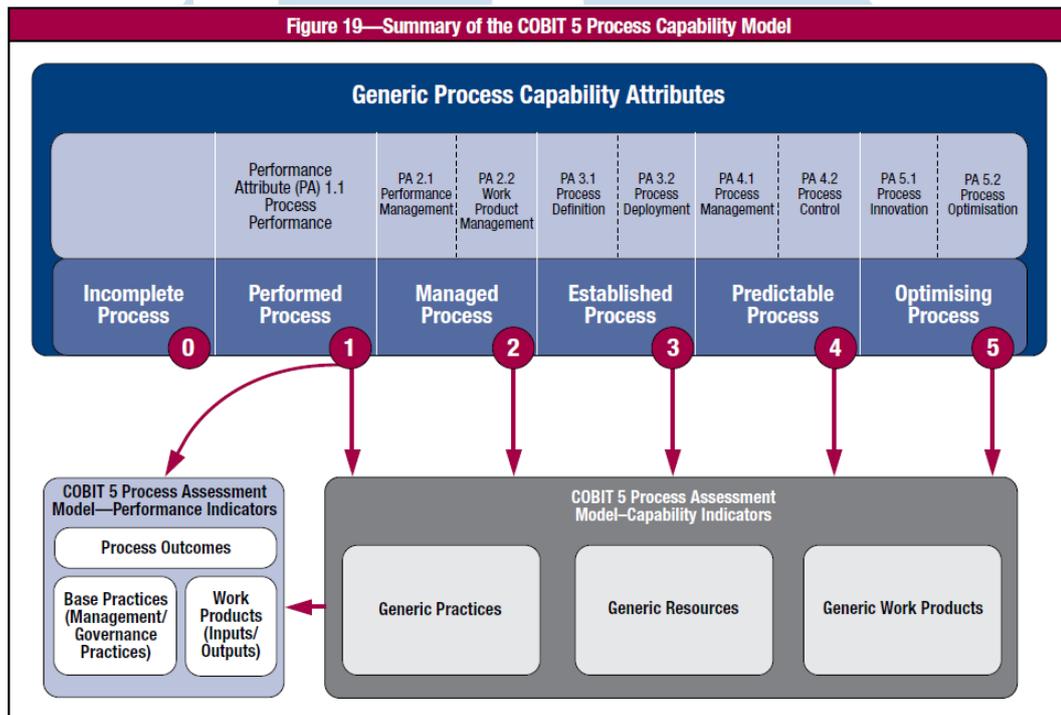
Diskonsultasikan berarti bagian ini mengacu pada pihak yang akan menjadi lokasi konsultasi selama aktivitas perangkat lunak yang akan diinformasikan [10].

d. I - Informed

Informed berarti bahwa bagian sebelumnya adalah pihak yang memberikan informasi tentang aktivitas *software* [10].

2.4 Indikator Kapabilitas Proses

Indikator Kapabilitas Proses adalah kemampuan proses dalam meraih tingkat kapabilitas yang ditentukan oleh atribut proses. Bukti atas indikator kapabilitas proses akan mendukung penilaian atas pencapaian atribut proses.



Gambar 2.1 Penilaian Proses Kapabilitas [10]

Gambar 2.1 menunjukkan metrik kapabilitas proses yang terkait dengan atribut proses yang terkait dengan kapabilitas 1 hingga 5 yang didefinisikan dalam dimensi *Process Assessment Model* (PAM). Suatu proses dapat mencapai enam tingkat kompetensi, termasuk penunjukan sebagai “proses tidak lengkap” jika praktik di dalamnya tidak memenuhi tujuan proses. Indikator kapabilitas proses adalah sarana untuk mencapai kapabilitas berdasarkan atribut proses. Level implementasi atribut terdiri dari level 1 sampai level 5. Level 0 tidak dihitung sebagai metrik karena menganggap proses gagal atau tidak dilaksanakan atau dilakukan sama sekali [15]. Berikut ini adalah indikator kompetensi:

- 1) Level-0 – Proses Tidak Lengkap (*Incomplete Process*)

Di level ini, proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuan prosesnya, tidak ada bukti atau hanya sedikit bukti pencapaian sistematis yang berasal dari tujuan proses tersebut. Proses tidak dilaksanakan atau gagal mencapai tujuan.

2) Level-1 – Proses yang di Lakukan (*Performed Process*)

Proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya. Organisasi pada tahap ini telah berhasil melaksanakan proses-proses TI dan tujuan proses TI tersebut telah tercapai

2.4.1 Performance Attribute (PA) 1.1 Process Performance (Kinerja Proses)

Tolak ukur sejauh mana tujuan dari suatu proses tercapai. Pencapaian penuh dari atribut ini mengakibatkan proses tersebut meraih tujuan yang sudah ditentukan.

3) Level-2 – Proses Terkelola (*Managed Process*)

Proses sudah mencapai tujuannya, sudah diimplementasikan menggunakan cara yang lebih teratur menggunakan cara pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengawasan serta penyesuaian dan produk kerjanya dijalankan, dikontrol serta dikelola dengan tetap. Ketentuan atribut proses di level 2 yaitu:

2.4.2 Process Attribute (PA) 2.1 Performance Management (Manajemen Kinerja)

Mengukur seberapa baik kinerja proses dikelola. Hasil dari implementasi penuh properti ini adalah sebagai berikut [10]:

1. Kenali objek kinerja dari proses
2. Merencanakan dan memantau kinerja proses
3. Sesuaikan kinerja proses untuk memenuhi rencana
4. Tetapkan, dan komunikasikan tanggung jawab dan wewenang untuk proses eksekusi
5. Mengidentifikasi, menyediakan, mengalokasikan dan menggunakan sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses

2.4.3 Process Attribute (PA) 2.2 Work Product Management (Manajemen Produk Kerja)

Mengukur seberapa baik pekerjaan yang dihasilkan oleh proses dikelola. Pekerjaan bermasalah adalah hasil dari proses. Karena properti ini sepenuhnya diimplementasikan, hasilnya adalah sebagai berikut [10]:

1. Tentukan kebutuhan untuk proses kerja
 2. Menetapkan kebutuhan akan catatan dan pengendalian dampak pekerjaan
 3. Identifikasi, dokumentasikan, dan kendalikan hasil kerja dengan benar
 4. Meninjau hasil kerja sesuai dengan rencana pengaturan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai tujuan
- 4) Level-3 – *Established Process* (Proses yang Ditetapkan)

Proses yang diimplementasikan dengan teratur dan stabil, kemudian mampu mencapai hasil yang diharapkan. Ketentuan atribut proses pada level 3 yaitu:

2.4.4 Process Attribute (PA) 3.1 Process Definition (Definisi Proses)

Mengukur sejauh mana standar proses dikelola buat mendukung implementasi dari proses yang sudah didefinisikan. Sebagai hasil pencapaian atribut ini merupakan sebagai berikut [10]:

1. Standar proses, mencakup pedoman besar yang layak, didefinisikan sehingga menjabarkan unsur dasar yang wajib terdapat pada proses yang didefinisikan.
2. Urutan serta hubungan dari standar proses dengan proses lainnya ditetapkan.
3. Kompetensi yang diperlukan serta peran buat melakukan proses diidentifikasi menjadi bagian dari standar proses.
4. Infrastruktur yang diperlukan serta lingkungan kerja yang diperlukan buat melakukan proses diidentifikasi menjadi bagian dari standar proses.
5. Metode yang sesuai buat memantau efektifitas serta kesesuaian dari proses ditetapkan.

2.4.5 Process Attribute (PA) 3.2 Process Deployment (Penyebaran Proses)

Mengukur seberapa efektif proses standar diimplementasikan, karena proses telah didefinisikan sebagai hasil dari realisasi proses. Karena property ini sepenuhnya diimplementasikan, hasilnya adalah sebagai berikut [10]:

1. Proses yang ditentukan dijalankan sesuai dengan proses standar yang ditetapkan
2. Peran, tanggung jawab, dan wewenang diperlukan untuk menjalankan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan
3. Personil yang melakukan proses yang ditentukan memiliki kompetensi, pelatihan dan pengalaman di bidang yang sesuai
4. Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan telah disediakan, dialokasikan dan digunakan
5. Menentukan, mengelola dan memelihara infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk menjalankan proses
6. Data, pengumpulan, dan analisis yang sesuai sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan penerapan dan efektivitas dan mengevaluasi dimana perbaikan terus-menerus serta proses bisa dilakukan.

5) Level-4 – *Predictable Process* (Proses yang Dapat Diprediksi)

Proses yang telah berjalan kemudian dioperasikan dengan batasan-batasan yang ditentukan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Ketentuan atribut proses pada level 4 yaitu:

2.4.6 Process Attribute (PA) 4.1 Process Management (Manajemen Proses)

Hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa kinerja proses mendukung pencapaian tujuan proses dalam mendukung tujuan organisasi. Karena property ini sepenuhnya diimplementasikan, hasilnya adalah sebagai berikut [10]:

1. Tujuan kuantifikasi kinerja proses yang mendukung tujuan perusahaan telah diimplementasikan
2. Pengukuran dan frekuensinya telah diidentifikasi dan diterapkan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif kinerja proses
3. Kumpulkan, analisis dan laporkan pengukuran untuk memantau sejauh mana tujuan kuantifikasi proses tercapai
4. Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses

2.4.7 Process Attribute (PA) 4.2 Process Control (Pengendalian Proses)

Ukur perubahan proses yang diidentifikasi dengan menganalisis penyebab umum perubahan kinerja dan meneliti cara inovatif untuk mendefinisikan dan mengimplementasikan proses. Karena properti ini sepenuhnya diimplementasikan sebagai berikut [10]:

1. Identifikasi setiap tujuan perbaikan proses untuk mendukung tujuan bisnis terkait
2. Analisis data yang tepat untuk menentukan penyebab umum dari variasi kinerja proses
3. Data yang sesuai untuk menganalisis peluang penerapan praktik terbaik dan inovasi
4. Identifikasi peluang untuk perbaikan dari teknologi baru dan konsep proses baru
5. Mengembangkan strategi implementasi untuk mencapai tujuan perbaikan proses
- 6) Level-5 – *Optimizing Process* (Proses Optimasi)

Proses di atas terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis perusahaan saat ini dan masa depan. Spesifikasi atribut proses untuk level 5 adalah:

2.4.8 Process Attribute (PA) 5.1 Process Innovation (Inovasi Proses)

Mengukur perubahan definisi manajemen dan kinerja proses untuk mendapatkan hasil yang secara efektif berdampak pada penapaian tujuan perbaikan

proses. Karena properti ini sepenuhnya diimplementasikan, hasilnya adalah sebagai berikut [10]:

1. Identifikasi setiap tujuan perbaikan proses untuk mendukung tujuan bisnis terkait
2. Analisis data yang tepat untuk menentukan penyebab umum dari variasi kinerja proses
3. Data yang sesuai untuk menganalisis peluang penerapan praktik terbaik dan inovasi
4. Identifikasi peluang untuk perbaikan dari teknologi baru dan konsep proses baru
5. Mengembangkan strategi implementasi untuk mencapai tujuan perbaikan proses

2.4.9 Process Attribute (PA) 5.2 Process Optimization (Optimalisasi Proses)

Mengukur perubahan definisi manajemen dan kinerja proses untuk mendapatkan hasil yang secara efektif berdampak pada pencapaian tujuan perbaikan proses. Karena realisasi penuh dari sifat-sifat ini adalah sebagai berikut [10]:

1. Evaluasi apakah dampak perubahan yang dibuat sejalan dengan standar proses dan tujuan proses yang ditetapkan
2. Terapkan perubahan yang disetujui, kelola untuk memastikan varian kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti sesuai
3. Berdasarkan kinerja saat ini, menilai sejauh mana perubahan proses efektif terhadap persyaratan dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasil memiliki penyebab umum atau khusus

2.5 Tingkat Kapabilitas

2.5.1 N – *Not Achieved*

Tidak ada properti yang ditentukan implementasi selama evaluasi. Rentang nilai kategori ini adalah 0%-15% [1].

2.5.2 P – *Partially Achieved*

Ada beberapa bukti dalam proses penilaian serta beberapa pencapaian dalam mendefinisikan atribut, beberapa di antaranya mungkin tidak terduga. Rentang nilai kategori ini adalah 15%-50% [1].

2.5.3 L – *Largely Achieved*

Ada beberapa bukti pencapaian yang signifikan melalui pendekatan sistematis serta atribut yang ditentukan dalam proses penilaian. Beberapa kelamahan yang terkait dengan property ini dapat ditemukan selama proses evaluasi. Rentang nilai untuk kategori adalah 50%-85% [1].

2.5.4 F – *Fully Achieved*

Ada bukti dari pendekatan yang komprehensif dan sistematis dan keberhasilan yang memadai. Rentang nilai untuk kategori ini adalah 85%-100% [1].

Figure 6 – <i>Rating Levels</i>		
Singkatan	Keterangan	% <i>Achieved</i>
N	<i>Not achieved</i>	0 to 15% <i>achievement</i>
P	<i>Partially achieved</i>	>15% to 50% <i>achievement</i>
L	<i>Largely achieved</i>	>50% to 85% <i>achievement</i>
F	<i>Fully achieved</i>	>85% to 100% <i>achievement</i>

Gambar 2.2 *Rating Levels* [10]

Suatu proses cukup meraih kategori *Largely Achieved* (L) atau *Fully Achieved* (F) dapat ditanyakan bahwa proses tersebut sudah meraih suatu level kapabilitas tersebut, tetapi proses tersebut wajib meraih kategori *Fully Achieved* (F) untuk dapat melanjutkan evaluasi ke level kapabilitas berikutnya. Contohnya, suatu proses yang meraih level kapabilitas tiga, maka level satu serta dua proses tadi wajib

mencapai kategori *Fully Achieved* (F), sementara level kapabilitas tiga cukup mencapai kategori *Largely Achieved* (L) atau *Fully Achieved* (F) [16].

2.6 Tahapan Pengukuran

Tahap pengukuran Audit sistem informasi bisa dilakukan dengan berbagai macam tahap-tahap. Tahap-tahap audit terdiri dari 4 tahap, yaitu:

- Tahap Perencanaan
- Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Tahap Pelaporan
- Tahap *Follow Up*

2.6.1 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan mutlak diperlukan agar auditor mengetahui apa yang harus diperiksa dengan benar dan tentunya auditor mampu memastikan adanya sumber daya yang mumpuni, dalam hal ini sisi SDM yang berpengalaman dan acuan best practice. Fase perencanaan ini akan menghasilkan program audit yang dirancang dengan cara ini [17].

2.6.2 Tahap Pemeriksaan

Di pelaksanaan ini, auditor TI mengumpulkan bukti-bukti yang memadai melalui banyak sekali teknik termasuk survei, *interview*, observasi serta *review* dokumentasi termasuk *review sources-code* jika dibutuhkan [17].

2.6.3 Tahap Pelaporan

Pelaporan, selama fase pelaporan, auditor mulai membuat temuan audit, menggabungkan temuan tersebut ke dalam laporan yang logis, dan menyiapkan bukti pendukung dan dokumentasi yang diperlukan untuk tindak lanjut [17].

2.6.4 Tahap *Follow Up*

Setelah melaporkan temuan dan membuat rekomendasi audit, auditor TI mengevaluasi informasi yang relevan dan memastikan bahwa manajemen menindaklanjuti temuan tepat waktu [17].

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Dian Utami Setya, Wella
Judul	COBIT 5.0: Capability Level of Information Technology Directorate General of Treasury
Nama Jurnal	IJNMT
Volume dan Nomor Jurnal	Vol V, No. 1
Tahun	2018
Abstrak	Sistem informasi adalah salah satu hal terpenting yang dapat membantu setiap bisnis meningkatkan kinerja bisnis. Direktorat jenderal keuangan merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan sistem informasi untuk mendukung dalam memproses transaksi anggaran di seluruh pemerintahan dan menyediakan sistem informasi kepada penggunanya. Sistem harus mengutamakan keamanan dan keandalan. Untuk memastikan bahwa sistem memiliki dua prioritas, perlu dilakukan audit sistem informasi untuk memastikan bahwa tingkat kemampuan pengendaliannya tetap terjaga. Penelitian ini menggunakan <i>framework</i> COBIT 5.0 dan melakukan pengukuran tingkat kapabilitas [18].
Hasil	Dalam penelitian ini digunakan <i>framework</i> COBIT 5.0, dan salah satu area yang menjadi fokus utama dari COBIT 5.0 yang ada yaitu yaitu. <i>Evaluate, Direct and Monitor</i> (EDM) 01 dan 02 adalah tentang merekrut dan mempertahankan dan memberikan manfaat bisnis [18].
Kesimpulan	Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja manajemen sumber daya manusia dan TI menggunakan <i>framework</i> COBIT 5.0 dan menggunakan dua proses utama oleh Biro Sistem dan Teknologi Kementrian Informasi Jakarta EDM01 (<i>Ensure Governance Setting and Maintenance</i>) dan EDM02 (<i>Ensure Benefits Delivery</i>), masing-masing, kemudian proses pembangkitan EDM berhenti di level 04 dengan nilai 84,88% dan proses EDM02 berhenti di level 04 dengan nilai 84.69%. EDM01 dan EDM02 sebagian besar mencapai level 4 dan dikenal sebagai proses yang dapat diprediksi. Berdasarkan informasi ini, perusahaan menjalankan proses yang selalu dipantau, diukur, dan diprediksi untuk mencapai tujuan yang diinginkan [18]

Nama	Nurmayanti, Merri Parida, Ngajiyanto, Ina Anzalna
Judul	Audit Pelayanan Sistem Rujukan Online Puskesmas Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5.0
Nama Jurnal	Jurnal Informasi dan Komputer
Volume dan Nomer Jurnal	Vol. 9 No. 2
Tahun	2021
Abstrak	Rujukan Online adalah sistem yang menghubungkan fasilitas pelayanan primer (FKTP), dengan menggunakan rumah sakit sebagai fasilitas pelayan rujukan. Tujuannya untuk kenyamanan dan kepastian akses peserta terhadap pelayanan di rumah sakit. Menggunakan layanan kapasitas, jarak, dan penyesuaian kapasitas rumah sakit rujukan berdasarkan kebutuhan medis pasien [13].
Hasil	Tingkat pencapaian hasil poling adalah, dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan layanan dalam mengevaluasi sistem layanan rujukan online di puskesmas saat ini rata-rata, dari level 3, khusus proses telah ditetapkan, yang berarti proses <i>catering</i> layanan rujukan online yang dilaksanakan belum sepenuhnya memberika pelayanan yang baik [13].
Kesimpulan	Sesuai audit proses yang dilakukan memakai COBIT 5 tingkat kematangan yang dihasilkan saat ini untuk domain DSS02, DSS03, MEA01, MEA02 dan EDM02 rata-rata mencapai tingkat 3 (<i>Established Process</i>) berarti proses sudah pada tahap yang tetap diinstansi sudah di tahap implementasi proses-proses terstandar, artinya sudah ada standar proses IT yang berlaku diseluruh lingkup organisasi serta dari segi tatanan strategis telah di tahap yang stabil atau <i>established process</i> [13].

Nama	Wowo Trianto
Judul	Rancangan Tata Kelola IT Dalam Persiapan Akreditasi Puskesmas Menggunakan COBIT 5
Nama Jurnal	TEDC
Volume dan Nomor Jurnal	Vol. 12 No. 2
Tahun	2018
Abstrak	Kesimpulan berikut diambil: perancangan TI puskesmas didasarkan pada, <i>framework</i> COBIT 5 dari hasil plot domain yang dipilih adalah EDM02, EDM04, APO01, APO06, APO07, DSS01, DSS02, DSS05 dan DSS06. Hasil desain yang bisa diselesaikan menyertakan 6 (enam) dalam tata kelola TI yaitu bagian: tata letak/fasilitas fisik, tersedianya sarana dan prasarana puskesmas, sumber daya manusia, manajemen TI puskesmas, pengembangan kompetensi sumber daya manusia untuk manajer TI dan manajemen sistem informasi pasien [6].
Hasil	Dari landasan teori dijelaskan bahwa COBIT 5 menyediakan pedoman pada memetakan dan menentukan proses supaya penilaian sesuai dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan yang tentunya mengacu di tujuan-tujuan penelitian dalam mengevaluasi sistem informasi pasien yang ada di puskesmas [6].
Kesimpulan	Rancangan TI di puskesmas sesuai <i>framework</i> COBIT 5 dari dampak pemetaan domain terpilih artinya EDM02, EDM04, APO01, APO06, APO07, DSS01, DSS02, DSS05 dan DSS06, yang akan terjadi perancangan yang mampu dilakukan di tata kelola TI terdiri dari 6 bagian yaitu: tataruang/fasilitas fisik, ketersediaan sarana serta prasarana puskesmas, sumber daya manusia, pengelolaan TI pada puskesmas. Pengembangan kompetensi SDM pengelola TI serta pengelolaan sistem informasi pasien [6].

Banyak penelitian tentang tata kelola TI telah dilakukan, namun dengan subjek yang berbeda, fokus penelitian dan metode yang digunakan [19]. Audit adalah proses memperoleh dan mengevaluasi bukti yang ditemukan secara objektif untuk mengukur tingkat kesesuaian antara bukti dan analisis yang telah dilakukan

terhadap kriteria yang telah ditentukan untuk mencapai temuan audit dan memberikan rekomendasi kepada pihak terkait tentang apa yang akan terjadi dan temuan [4].

Pengukuran tingkat kemampuan sebagai bahan penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan COBIT 5, kerangka kerja tata kelola TI yang terkenal untuk menerapkan serangkaian praktik terbaik untuk manajemen, kontrol, dan jaminan TI. Diterbitkan oleh ISACA untuk mempelajari masalah bisnis dan TI, COBIT 5 adalah kerangka kerja untuk mengidentifikasi kekurangan pengendalian internal, risiko kepatuhan dan risiko TI [4].

Ukuran kemampuan dapat berfungsi sebagai dokumen penilaian untuk penggunaan COBIT 5, kerangka kerja tata kelola TI yang terkenal untuk menerapkan serangkaian praktik terbaik untuk manajemen, kontrol dan asuransi komputer. Diterbitkan oleh ISACA untuk menyelidiki TI dan masalah bisnis, COBIT 5 adalah kerangka kerja untuk mengidentifikasi kesenjangan pengendalian internal, risiko kepatuhan, dan risiko TI. *Operations Management Area* (DSS01) merupakan salah satu area COBIT 5 yang mencakup area pengawasan dan pemantauan koordinasi antara proses operasional dan kinerja operasional agar pelayanan dapat diberikan dengan baik kepada pihak internal maupun eksternal [15].

