

EVALUASI KAPABILITAS PENANGANAN INSIDEN PADA APLIKASI SAPAWARGA MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS02 DAN MEA01 BERBASIS ULASAN PENGGUNA

Faridzal Nur Fadlillah^{1*}, Nina Sulistiyowati², Apriade Voutama³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Jl. H.S. Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat, 081218669229

Keywords:

IT Audit;
COBIT 5;
Sapawarga;
User Reviews;

Correspondent Email:

faridzalnurf@gmail.com

Abstrak. Aplikasi Sapawarga sebagai layanan publik esensial di Jawa Barat seringkali mengalami kendala teknis pasca-pembaruan sistem, sehingga audit tata kelola TI sangat penting dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kapabilitas manajemen operasional Sapawarga menggunakan kerangka kerja COBIT 5 yang difokuskan pada domain DSS02 (Penanganan Insiden) dan MEA01 (Pemantauan Kinerja). Metode evaluasi dilakukan dengan mengekstraksi dan memetakan 50 data ulasan (User-Generated Content) berskala bintang 1 dari Google Play Store pada 9-15 Februari 2026 sebagai landasan bukti empiris. Hasil audit menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas saat ini (As-Is) untuk kedua domain baru mencapai Level 1 (Performed). Terdapat kesenjangan (gap) sebesar dua level dari target ideal yang diharapkan, yaitu Level 3 (Established), yang disebabkan oleh penanganan insiden yang bersifat reaktif dan kelemahan dalam pemantauan beban server. Kesimpulannya, manajemen operasional TI pada aplikasi Sapawarga belum memenuhi standar pelayanan publik yang optimal. Hasil penelitian ini memberikan urgensi dan rekomendasi strategis bagi pihak pengembang untuk segera mengimplementasikan sistem ticketing otomatis dan Application Performance Management (APM) guna meningkatkan keandalan sistem pemerintahan digital.



Copyright © [JITET](#) (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

Abstract. The Sapawarga application, an essential public service in West Java, frequently experiences technical issues post-system updates, making an IT governance audit crucial to evaluate its service quality. This study aims to assess Sapawarga's operational management capabilities using the COBIT 5 framework, focusing on the DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) and MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance) domains. The evaluation method was conducted by extracting and mapping 50 one-star User-Generated Content (UGC) reviews from the Google Play Store between February 9-15, 2026, as empirical evidence. The audit results indicate that the current capability level (As-Is) for both domains is only at Level 1 (Performed). There is a significant gap of two levels from the expected ideal target of Level 3 (Established), which is caused by reactive incident handling and weaknesses in server load monitoring. In conclusion, the IT operational management of the Sapawarga application has not met optimal public service standards. The findings of this study provide urgency and strategic recommendations for developers to immediately implement an automated

ticketing system and Application Performance Management (APM) to improve the reliability of digital government systems.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Jawa Barat terus mempercepat transformasi digital melalui pengembangan aplikasi Sapawarga (Jabar Super Apps). Aplikasi ini dirancang sebagai gerbang menuju layanan publik terintegrasi, termasuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sambara), informasi bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pengajuan aspirasi warga [1]. Dalam ekosistem *Smart Province*, implementasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik [2]. Ketersediaan dan keandalan sistem informasi merupakan indikator utama kinerja pemerintah, di mana kegagalan layanan digital dapat berdampak langsung pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat [3], [4].

Namun, implementasi teknis di lapangan seringkali menghadapi kendala setelah pembaruan sistem. Berdasarkan pengamatan terhadap ulasan pengguna di Google Play Store dari tanggal 9 hingga 15 Februari 2026, terdapat lonjakan signifikan dalam keluhan negatif setelah rilis pembaruan terbaru. Pengguna melaporkan insiden teknis berulang seperti kegagalan verifikasi wajah, proses persetujuan kebijakan privasi yang berulang, dan malfungsi fitur pembayaran pajak yang vital. Ketidakstabilan ini menunjukkan kelemahan dalam tata kelola teknologi informasi. Tata kelola IT yang buruk dapat menyebabkan kerugian strategis dan operasional bagi organisasi sektor publik [5].

Evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 telah banyak dilakukan dalam studi-studi sebelumnya sebagai standar audit global. Penelitian oleh Utama dkk. [6] mengaudit sistem E-Learning menggunakan domain DSS dan MEA, menyimpulkan bahwa evaluasi berkala diperlukan untuk menjaga kualitas layanan operasional. Sejalan dengan hal ini, Beckhamsyah dkk. [7] juga menerapkan domain DSS dan MEA untuk mengaudit sistem penerimaan mahasiswa baru guna memastikan keselarasan antara tujuan bisnis dan teknologi informasi. Studi lain oleh Humaira dkk. [8]

menekankan bahwa domain DSS sangat penting dalam mengukur responsivitas tim teknis terhadap gangguan sistem. Selain itu, studi yang diterbitkan dalam jurnal JITET oleh Alya dkk. [9] menyoroti penerapan audit COBIT 5 untuk mengukur kemampuan layanan sistem informasi perpustakaan, dengan menekankan pentingnya manajemen masalah operasional.

Meskipun telah banyak studi serupa, sebagian besar studi sebelumnya, seperti [6], [7], dan [9], menggunakan metode pengumpulan data berbasis kuesioner dengan responden internal atau sampel pengguna yang terbatas. Metode kuesioner seringkali memiliki keterbatasan dalam hal bias respons dan cakupan sampel. Analisis kesenjangan dalam studi ini terletak pada metode pengumpulan data yang memanfaatkan Konten yang Diciptakan Pengguna (UGC) dalam bentuk ulasan publik real-time dari Google Play Store. Pendekatan ini menawarkan keunikan dalam bentuk data insiden nyata yang dialami pengguna secara massal tanpa bias pemilihan responden, sehingga evaluasi efektivitas penanganan insiden menjadi lebih objektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan tata kelola TI pada aplikasi Sapawarga menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan fokus pada domain DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden) dan MEA01 (Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja). Menurut standar ISACA [10], domain DSS02 bertujuan untuk memastikan bahwa insiden layanan diselesaikan secara tepat waktu dan permintaan pengguna dipenuhi, sementara domain MEA01 digunakan untuk memantau, mengevaluasi, dan menilai kinerja proses TI agar tetap selaras dengan kebutuhan bisnis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan strategis bagi pengembang aplikasi Sapawarga untuk meningkatkan stabilitas layanan di masa depan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 COBIT 5 dan Domain DSS02 serta MEA01

COBIT 5 digunakan sebagai kerangka kerja audit karena pendekatan berbasis proses yang terstruktur dalam mengukur tata kelola sistem informasi [11]. Studi ini membatasi evaluasinya pada dua domain spesifik. Pertama, domain DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden) untuk mengukur efektivitas dan responsivitas dalam menangani insiden operasional aplikasi [12]. Kedua, domain MEA01 (Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja) untuk menilai mekanisme pemantauan kinerja sistem teknologi informasi guna memastikan kesesuaiannya dengan target kepatuhan layanan publik [13].

2.2 Tingkat Kapabilitas (Capability Level)

Evaluasi tingkat kapabilitas (*capability level*) dalam COBIT 5 diukur menggunakan *Process Assessment Model* (PAM) berdasarkan standar ISO/IEC 15504 [14]. Model ini menyediakan skala pengukuran yang terdiri dari enam tingkat, mulai dari *Level 0 (Incomplete)* hingga *Level 5 (Optimizing)*. Skala ini digunakan sebagai alat pengukuran utama untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat kapabilitas penanganan insiden saat ini dan target ideal yang diharapkan oleh penyedia layanan [14].

2.3 User-Generated Content (UGC) sebagai Bukti Audit

Sebagai alternatif dari distribusi kuesioner konvensional, penelitian ini memanfaatkan *User-Generated Content* (UGC) dalam bentuk ulasan aplikasi di Google Play Store sebagai sumber data sekunder utama. UGC memberikan representasi objektif dan real-time mengenai keluhan (*bug*) dan insiden spesifik yang sebenarnya dialami oleh pengguna di lapangan [15]. Data ulasan publik ini diverifikasi sebagai bukti empiris yang valid untuk mengukur responsivitas pengembang dalam bidang penanganan insiden (DSS02).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan metode audit tata kelola sistem informasi. Bagian ini mencakup

desain penelitian, sumber data, dan teknik analisis menggunakan kerangka kerja COBIT 5 yang berfokus pada domain operasional layanan.

3.1 Sumber Data dan Pengumpulan Data

Sumber data utama yang digunakan adalah data sekunder, yaitu *User-Generated Content* (UGC) dalam bentuk ulasan publik dari pengguna aplikasi Sapawarga (Jabar Super Apps) di platform Google Play Store. Pengumpulan data difokuskan pada periode ketika masalah muncul setelah pembaruan sistem, yaitu dari 9 Februari hingga 15 Februari 2026.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui ekstraksi ulasan (*scraping/filtering*), yang menghasilkan total sampel 50 data ulasan yang valid. Kriteria inklusi data adalah pengguna yang memberikan rating buruk (1 bintang) dan secara khusus mengeluhkan insiden teknis dengan aplikasi. Variabel data yang direkapitulasi meliputi entitas Nama Akun, Tanggal, dan Teks Ulasan Pengguna sebagai bukti empiris untuk evaluasi.

	A	B	C
1	nama_akun	tanggal	ulasan
2	En Purnawan	9 February 2026	setelah di perbahasi kok muncul terus link lupa password ini sudah di gunakan... mending di perbaiki lagi ini apk Sapawarga
3	Wahyu SP	9 February 2026	halo update masalah ngelag, tiap hari ada masalahnya terus masalahnya terus ga ada halusnya
4	Ereni Kridiansyah	9 February 2026	error terus belum selesai apa ada update langsung ada keterangan, link lupa password ini sudah di gunakan, gak jelas
5	Andrian Ibrahim	9 February 2026	apakah ada yg sama dengan saya aplikasi ini sedang mengalami gangguan sistem.ku tiap kali dibuka aplikasi tidak bisa
6	Egi Ika	9 February 2026	selama ini
7	ira Alifadra	9 February 2026	gatau deh sistem nya kenapa error sama coba ngehubungin hotline nya di balas lama banget sejan masalah oko ini
8	Rika HADZY HADI (HADI HADZY)	9 February 2026	halo update jadi temen temen banget
9	Gong Entertainment	10 February 2026	mana ini aling mau bayar pakai modal ga bisa, aplikasi loading terus, orang mau bayar aplikasi ga bisa nya ampuh...
10	Makela Medya pramono	11 February 2026	Aplikasi sapawarga, kok selaw respon ya? banyak permasalahan dan ribut aduan, baru sedikit yang di tindak lanjut
11	Jajang Zamrudin	11 February 2026	aplikasi ini sebenarnya bagus, namun terlalu banyak update jadi error aplikasi malah mepensiif dan bikin error g
12	Bakir Dewangga	11 February 2026	selama ini kenapa masalahnya aplikasi dan pemerintah mau penerapannya seperti ini? IT itu bukan main? sama s
13	as Kewiper	11 February 2026	TOLONG INI KENAPA GANGGUAN TERUS, SAYA MAU BAYAR PAJAK ONLINE, BIKINNYA LANCAR DAN SANGA
14	De Fan	12 February 2026	SEBING GANGLUAN, BIKIN APLIKASI GAK HAT
15	Rosal Spianawati	12 February 2026	ini aplikasi kenapa sudah banget di perbaiki sih kenapa koneksi internet terus jelek
16	La Rilla	12 February 2026	tolong di perbaiki, tidak bisa di akses padahal internet bagus
17	Iwan Sukidjawan	12 February 2026	matanya bayar pakai bar mudah online malah dibuat susah sama aplikasinya... mudi diang ngga bisa login... bingung tal
18	septin di	12 February 2026	tiap buka aplikasi selalu error
19	Nurhuda Channel	12 February 2026	Tolong dong perbaiki... mau bayar pajak apa aplikasi error
20	Muz Purnawati	13 February 2026	Ga bisa di buka Braggy
21	Kholiqul Athidlo	13 February 2026	Aplikasi tidak bisa di akses... Sudah pengajuan laporan keperbaikan kendaraan bermotor... Tapi saya belum terlepas... Ma
22	Azzu Rahy	13 February 2026	aplikasi gak bisa di gunakan, error saat
23	Sunaryo Pratama	13 February 2026	sebelum di update sudah bagus dan mempermudah malah gangguan ga jelas

Gambar 1 Pengumpulan Data

3.2 Pembersihan Data (Data Cleansing)

Data ulasan pengguna yang diekstraksi dari platform distribusi aplikasi merupakan data mentah (*raw data*) dan tidak terstruktur yang seringkali mengandung noise. Oleh karena itu, data ini harus melalui proses pembersihan data (*data cleansing*) sebelum dapat dianalisis. Proses pembersihan data dalam studi ini meliputi:

1. Penghapusan Data yang Tidak Relevan: Menghapus ulasan yang mengandung *spam*, promosi, atau komentar yang sama sekali tidak terkait dengan fungsi aplikasi.
2. Penghapusan Kata-Kata Kasar Tanpa Konteks: Menghapus ulasan yang hanya mengandung kata-kata kasar, penilaian subjektif tanpa dasar teknis, atau ulasan

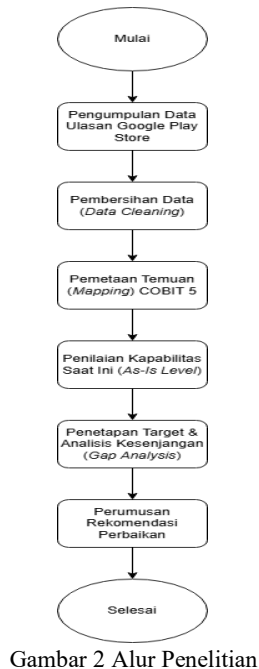
yang hanya mengandung *emoticon* tanpa penjelasan.

3. Standarisasi Konteks: Menyimpan ulasan yang ditulis dalam bahasa awam (seperti “lemot,” “ngelag,” atau muter-muter”) tetapi mendefinisikannya secara teknis sebagai indikator masalah kinerja sistem.

Melalui proses ini, data valid diperoleh yang secara eksplisit mengeluhkan insiden operasional dan penurunan kualitas layanan untuk pemetaan lebih lanjut.

3.3 Alur Penelitian

Proses audit sistem informasi dilakukan melalui tahapan-tahapan sistematis sehingga dapat diukur dan dipertanggungjawabkan. Tahapan penelitian tersebut digambarkan dalam Gambar 2.



Gambar 2 Alur Penelitian

Berdasarkan alur pada Gambar 2, setelah tahap pengumpulan dan pembersihan data selesai, penelitian dilanjutkan dengan langkah-langkah berikut:

1. Pemetaan Temuan: Mengklasifikasikan bukti keluhan teknis yang telah diverifikasi ke dalam aktivitas pengendalian operasional di domain DSS02 (Penanganan Insiden) dan MEA01 (Pemantauan Kinerja).
2. Penilaian Tingkat As-Is: Menilai tingkat kemampuan tata kelola saat ini (skala 0-5) berdasarkan frekuensi insiden dan riwayat tanggapan pengembang terhadap keluhan.

3. Analisis Kesenjangan: Menghitung selisih antara kondisi saat ini (As-Is) dan target kemampuan yang diharapkan (To-Be).
4. Formulasi Rekomendasi: Mengembangkan langkah-langkah perbaikan operasional bagi pengembang aplikasi untuk menutup kesenjangan.

3.4 Instrumen Penilaian Kapabilitas (Capability Level)

Penilaian tingkat kemampuan tata kelola dilakukan menggunakan kerangka kerja *Process Assessment Model* (PAM) berdasarkan standar ISO/IEC 15504 dalam COBIT 5. Penentuan nilai didasarkan pada klasifikasi (*mapping*) keluhan pengguna ke dalam proses pengendalian DSS02 (Penanganan Insiden) dan MEA01 (Pemantauan Kinerja). Skala tingkat kemampuan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Skala *Capability Level* COBIT 5

Level	Keterangan	Kondisi Berdasarkan Ulasan Pengguna
0	<i>Incomplete</i>	Proses penanganan insiden tidak ada/gagal total.
1	<i>Performed</i>	Insiden ditangani secara sporadis, banyak keluhan tidak direspons.
2	<i>Managed</i>	Ada penanganan, namun belum terselesaikan secara konsisten.
3	<i>Established</i>	Proses penanganan terstandarisasi, respons cepat dan tuntas.
4	<i>Predictable</i>	Kinerja terpantau penuh dan insiden dapat diprediksi/dicegah.
5	<i>Optimizing</i>	Inovasi berkelanjutan, sistem stabil dan optimal.

3.5 Teknik Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Tahap akhir analisis data adalah menghitung selisih antara kemampuan saat ini (As-Is) yang diperoleh dari pemetaan 50 data ulasan, dan kemampuan target (To-Be) yang diharapkan oleh penyedia layanan publik (standar ideal untuk aplikasi pemerintah umumnya berada pada Level 3).

Perhitungan matematis untuk analisis selisih diformulasikan dalam Persamaan 1 di bawah ini:

$$Gap = To\ Be - As\ Is$$

Hasil perhitungan selisih akan menunjukkan urgensi perbaikan yang perlu dilakukan. Berdasarkan nilai selisih yang ditemukan, para peneliti kemudian menyusun rekomendasi perbaikan taktis untuk tim pengembangan Diskominfo terkait pengelolaan operasional aplikasi Sapawarga.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan hasil ekstraksi ulasan pengguna dari Google Play Store, pemetaan masalah ke kerangka kerja COBIT 5, penilaian tingkat kapabilitas saat ini, dan analisis kesenjangan disertai rekomendasi perbaikan untuk pengembang aplikasi Sapawarga.

4.1 Hasil Ekstraksi dan Pembersihan Data

Berdasarkan observasi di Google Play Store selama periode 9–15 Februari 2026, 50 data ulasan yang valid (peringkat 1 bintang) dikumpulkan setelah proses pembersihan data. Data ini berisi keluhan teknis spesifik yang dialami oleh pengguna, mulai dari kegagalan fungsi fitur hingga respons sistem yang lambat. Berikut data ulasan asli yang digunakan sebagai bukti empiris ditampilkan dalam Tabel 2.

Tabel 2 Data Ulasan Hasil *Data Cleansing*

No	Nama Akun	Tanggal	Ulasan Pengguna	Domain
1.	Eri Purnawan	9 Februari 2026	setelah di perbaharui kok muncul terus link lupa password ini sudah di gunakan... mending di perbaiki lagi ini apk Sapawarga nya, enak sebelum di Update.	DSS02
2.	Wahyu SP	9 Februari 2026	habis update malah ngebug, tiap buka apa aja loadingnya lama	MEA01

			muter2 terus ga ada habisnya	
3.	Erwin Krisdyansyah	9 Februari 2026	eror terus belum pencet apa apa udah langsung ada keterangan . link lupa password ini sudah di gunakan. gak jelas	DSS02
4.	Andrian Ibrahim	9 Februari 2026	apakah ada yg sama dengan saya aplikasi ini sedang mengalami gangguan sistem,ko tiap kali dibuka aplikasi tidak bisa digunakan ya... tolong untuk tim sapawarga sistemnya segera diperbaiki agar mempermudah kami untuk mengakses nya kembali. terimakasih	DSS02
5.	Ega SA	9 Februari 2026	server lemot	MEA01
6.	ira Alfadira	9 Februari 2026	gatau deh sistem nya kebanyakan eror sama coba ngehubung in hotline nya di bales lama banget sejam masih oke ini 2 jam ga di bales	DSS02

			bales lain kali di rubah ya sistem nya sama tolong dong hotline nya agak gercep dikit	
7.	RNA HADY HZE (HZE HADY)	9 Februari 2026	Habis diupdate jadi lemoot lamaaa banget	MEA01
8.	Gong Entertainment	10 Februari 2026	mana ini skrg mau bayar pajak mobil ga bisa, aplikasi loading terus, orang mau bayar pajak aja susah nya ampun....	DSS02
9.	Malela Madya pramana	11 Februari 2026	Aplikasi sapawarga, kok selow respon ya ? banyak permasalahan dan ribuan aduan, baru sedikit yang di tindak lanjuti , ayo lah gercep. aplikasi sering keluar sendiri, aplikasi loading lelelelelele lelelelet lelet banget, aplikasi lambat banget ngatasin keluhan.	MEA01

10.	Jajang Zaenudin	11 Februari 2026	aplikasi ini sebenarnya bagus, namun terlalu banyak update jadi error aplikasi malahan mempersulit dan bikin emosi ga membantu sama sekali	DSS02
11.	Bahar Gendeng	11 Februari 2026	sekelas layanan masyarakat aplikasi dari pemerintah masa pelayanan nya seperti ini? tim IT mu lulusan mana? lama sekali untuk memperbaiki aplikasi eror sudah hampir seminggu lebih tidak ada yang beres	DSS02
12.	ai Keeper	11 Februari 2026	TOLONG INI KENAPA GANGGUAN TERUS. SAYA MAU BAYAR PAJAK ONLINE. BIASANYA LANCAR DAN SANGAT TERBANTU SEKALI. DI DM DIBACA DOANG. GA SOPAN!	DSS02

13.	De Fan	12 Februari 2026	SERING GANGGUAN, BIKIN APLIKASI GAK NIAT	DSS02
14.	Rizal Syumanjaya	12 Februari 2026	Ini aplikasi kenapa susah banget di pake sih mencari koneksi internet terus payah	MEA01
15.	La Rifai	12 Februari 2026	tolong di perbaiki, tidak bisa di akses padahal internet bagus	DSS02
16.	Iwan Sulistyawan.	12 Februari 2026	niatnya bayar pajak biar mudah online malah dibuat susah sama aplikasinya a.. muter doang ngga bisa login.. tolong lah ntr telat bayar kena denda.. kita ini mau tertib bayar pajak tolong jangan dipersulit..	DSS02
17.	syahrul id	12 Februari 2026	tiap buka aplikasi selalu error	DSS02
18.	Nrwhdn Channel	12 Februari 2026	Tolong dong perbaiki , mau bayar pajak aja aplikasinya error	DSS02
19.	Maz Purwanto	13 Februari 2026	Ga bisa d buka Brayyy	DSS02

20.	Kristoper Alfredo	13 Februari 2026	Aplikasi tidak bisa dipakai... Sudah pengajuan lepas kepemilikan kendaraan bermotor.. Tetap saja belum terlepas.. Masih kena progresif.	DSS02
21.	Amr zakiy	13 Februari 2026	aplikasi gak bisa digunakan, error wae	DSS02
22.	Sunaryo Pratama	13 Februari 2026	sebelum di update sudah bagus dan mempermudah sekarang malah gangguan ga jelas	DSS02
23.	Muhammad Malik	13 Februari 2026	abis d update malah samasekali ngga bisa d buka, payah	DSS02
24.	Ace Mulyadi	13 Februari 2026	udah d update g bisa kebuka sistem error mulu	DSS02
25.	Wendy Wen	13 Februari 2026	udah beberapa hari engga bisa login, coba di update malah masih tetep	DSS02
26.	Sofyan Sanusi	13 Februari 2026	lemot sekali app nya gak seperti dulu pertamakal i launching cepat sekali.	MEA01
27.	否ナピラ (ナナ)	13 Februari 2026	ini habis pembaharuan malah g	DSS02

			bisa digunain gimana sih!!!	
28.	Irdan Aspire	13 Februari 2026	lambat aplikasinya	MEA01
29.	nelson kaban	13 Februari 2026	setelah dupdate, Cek Pajak Kendaraan ga bisa, padahal sy sdah lama pakai ini aplikasi, baru ini Kecewa Sekali... mohon dong aplikasinya dipermudah lagi.	DSS02
30.	Edi Junaedi	13 Februari 2026	setelah di update aplikasi jadi lelet banget mau masuk akun malah ngebleng putih	DSS02
31.	Boim Rajasa	13 Februari 2026	Setelah proses update, data kendaraan pribadi tidak muncul dan proses pengecekan nomor kendaraan milik orang lain hanya loading saja.... jadi terhambat proses pembayaran pajaknya.	DSS02
32.	Paz Motor	13 Februari 2026	apk error setelah update	DSS02
33.	suherman eman	13 Februari 2026	gak bisa cek, error' sitem mulu	DSS02

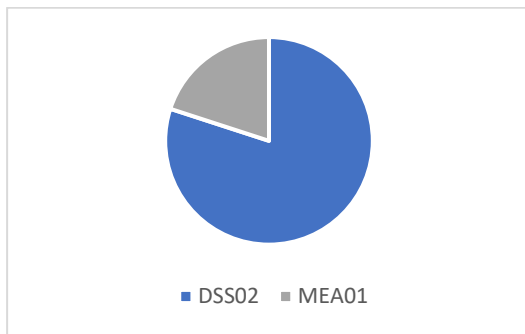
34.	Keenan Arrahman	14 Februari 2026	Pembaruan terus-terusan fitur malah tambah sulit dipahami	DSS02
35.	Kim Azhai	14 Februari 2026	update an baru jadi lemot, lama kebuka apk nyaa, buka profil muter teruss loading nya,	MEA01
36.	Husni Fadilah	14 Februari 2026	udah lama sistem gangguan ga diperbaiki, payahh	DSS02
37.	Bidadari Surga	14 Februari 2026	Abis di update , Aplikasi ga bisa d buka , Alasannya sistem sedang error	DSS02
38.	Sadin Sadin	14 Februari 2026	Setelah di update aplikasi malah makin lemooot tttt.	DSS02
39.	Singgih Yuniawan	14 Februari 2026	Ga bisa lanjut waktu klik setuju pembaruan kebijakan meski sdh update. sudah beberapa kali coba di waktu yg beda..	DSS02
40.	Johan Arifin	14 Februari 2026	Setelah di update saya jadi tidak bisa buka sambara, mengklik pembaruan kebijakan jadinya muter2	DSS02

			kayak hang, mohon perbaiki, nanti saya perbaiki bintangnya . tks	
41.	Berkah Motor	14 Februari 2026	di update bukan nya lebih baik malah eror aplikasi nya gak bisa di akses	DSS02
42.	Ali Mahbub	14 Februari 2026	ga bisa di buka	DSS02
43.	Raya Fitriani Agustin	14 Februari 2026	aplikasi keluar sendiri trus log in nya gak ada	DSS02
44.	Guntur Fajar	14 Februari 2026	Gangguan terussssss	DSS02
45.	Gakebagi annama	14 Februari 2026	kebijakan privasi nya loading terus, kalo ga di centang ga bisa. kalo di centang & lanjut loading selamanya	MEA01
46.	FarLian Anwar S	14 Februari 2026	tidak bisa melakukan pembayara n pajak kendaraan	DSS02
47.	Irwan Wr	14 Februari 2026	di update malah jadi gak fungsi,tim IT yg bener dong banyak yg perlu dengan aplikasi ini	DSS02
48.	Hermawan Widiyanto	15 Februari 2026	Gak jelas, habis di update malah loading mulu lama, terus tiba mencari koneksi internet,	MEA01

			padahal pake wifi kenceng, semua yang berhubungan sama pemerintah emg gak jelas, memuakkan	
49.	Eyewear 68	15 Februari 2026	7 hari terahir gk bisa di gunakan, (sistem dalam gangguan) cek update tidak ada di play stor	DSS02
50.	Adika Thoriq firdaus	15 Februari 2026	setelah di update selalu muncul notif "link lupa password sudah digunakan ", mau cek pajak kendaraan pun tidak bisa, malah muncul notif "gagal menyetujui pembaharuan, coba beberapa saat lagi"	DSS02

4.2 Hasil Pemetaan Domain DSS02 dan MEA01

Keluhan dari 50 data ulasan kemudian dipetakan (*mapping*) berdasarkan karakteristik insiden ke dalam dua domain operasional utama COBIT 5, yaitu DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) dan MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance*). Hasil persentase pemetaan data divisualisasikan pada Gambar 3.



Gambar 3 Persentase Keluhan Pengguna Berdasarkan Domain COBIT 5

Berdasarkan Gambar 3, dapat diuraikan distribusi keluhan pengguna sebagai berikut:

1. Domain DSS02 (Penanganan Insiden): Ada 40 ulasan (80%) yang mengeluhkan kegagalan fitur utama (seperti *error* pembayaran pajak, *bug password*, dan aplikasi *force close*) serta respons yang buruk dari layanan dukungan (*helpdesk/hotline*). Hal ini menunjukkan insiden operasional kritis yang tidak ditangani dengan responsif.
2. Domain MEA01 (Pemantauan Kinerja): Ada 10 ulasan (20%) yang berfokus pada keluhan tentang kinerja aplikasi yang lambat, *lagging*, *server* lambat, dan *loading* yang terus-menerus. Hal ini menunjukkan pemantauan kapasitas infrastruktur IT yang kurang optimal setelah pembaruan sistem.

4.3 Penilaian Kapabilitas (As-Is) dan Kesenjangan (Gap)

Penilaian kapabilitas saat ini (As-Is) didasarkan pada temuan empiris di atas menggunakan skala ISO/IEC 15504. Untuk domain DSS02, dominasi 40 insiden yang belum terselesaikan (terutama fitur pembayaran vital) dan respons *hotline* yang lambat menunjukkan bahwa proses penanganan insiden masih reaktif dan sporadis, sehingga ditempatkan pada *Level 1 (Performed)*. Situasi serupa terjadi di domain MEA01, di mana penurunan kinerja server yang dikeluhkan oleh 10 pengguna tidak diantisipasi sebelumnya, sehingga fungsi pemantauan kinerja juga dinilai pada *Level 1 (Performed)*.

Sementara itu, target kapabilitas ideal (To-Be) untuk aplikasi layanan publik tingkat provinsi ditetapkan pada *Level 3 (Established)*, di mana semua proses operasional harus

distandardisasi dan dipantau dengan baik. Hasil analisis kesenjangan menggunakan Persamaan (1) ditampilkan dalam Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Gap Analysis Tata Kelola TI

Domain Cobit 5	As-Is Level	To-Be Level	Gap	Status
DSS02	1	3	2	Perlu Perbaikan
MEA01	1	3	2	Perlu Perbaikan

4.4 Pembahasan dan Implikasi Temuan

Berdasarkan Tabel 3, ditemukan selisih (*gap*) sebesar 2 level di kedua domain utama. Selisih ini menunjukkan bahwa sistem manajemen insiden dan pemantauan kinerja di aplikasi Sapawarga belum sesuai dengan standar tata kelola IT yang baik.

Di domain DSS02, temuan bahwa keluhan pengguna diabaikan oleh layanan *hotline/customer service* menunjukkan ketidakhadiran *Standar Operasional Prosedur (SOP)* terkait *Service Level Agreement (SLA)* untuk waktu penyelesaian masalah. Pengguna merasa dirugikan karena layanan vital seperti pembayaran pajak tidak dapat diakses. Di domain MEA01, *server* yang sering *loading* dan *lagging* setelah pembaruan menunjukkan ketidakhadiran proses evaluasi kelayakan rilis (*quality assurance*) dan sistem pemantauan beban *server* real-time yang lemah.

Untuk mengatasi celah tata kelola dan meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa langkah strategis dan teknis direkomendasikan bagi pengembang (Diskominfo Provinsi Jawa Barat):

1. Rekomendasi DSS02: Kembangkan sistem tiket otomatis terintegrasi dalam aplikasi untuk mencatat, memprioritaskan, dan melacak status penyelesaian insiden. Selain itu, perlu meningkatkan kapasitas personel *Helpdesk* dan menetapkan SLA yang jelas (misalnya, waktu respons maksimal 24 jam untuk keluhan terkait kesalahan layanan pajak).
2. Rekomendasi MEA01: Implementasikan perangkat lunak pemantauan kinerja aplikasi (APM - Application Performance Management) untuk mendeteksi anomali *server*, beban *traffic*, dan *bottleneck* secara real-time sebelum berdampak luas pada pengguna. Selain itu, pengujian beban

(load testing) harus dilakukan setiap kali versi terbaru dirilis ke publik.

5. KESIMPULAN

- a. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa manajemen operasional aplikasi saat ini belum memenuhi standar ideal pelayanan publik. Berdasarkan pemetaan keluhan pengguna, proses tata kelola pada domain DSS02 (Penanganan Insiden) dan MEA01 (Pemantauan Kinerja) masing-masing masih berada pada Level 1 (*Performed*). Kondisi ini menciptakan kesenjangan (*gap*) sebesar dua level dari target kapabilitas yang diharapkan, yaitu Level 3 (*Established*), yang menandakan bahwa penanganan gangguan masih bersifat reaktif dan pemantauan kinerja infrastruktur belum berjalan secara proaktif.
- b. Kelebihan dari penelitian ini adalah pemanfaatan *User-Generated Content* (UGC) dari Google Play Store sebagai bukti empiris (*evidence*). Pendekatan ini mampu memberikan representasi kondisi aplikasi secara objektif, transparan, dan *real-time* langsung dari perspektif pengguna (*user-centric*), sehingga hasil audit lebih relevan dengan fakta di lapangan dibandingkan evaluasi internal.
- c. Kekurangan dalam penelitian ini terletak pada ukuran sampel data yang relatif terbatas (50 ulasan valid) serta periode observasi yang singkat. Selain itu, proses pembersihan data (*data cleansing*) dan pemetaan (*mapping*) ke domain COBIT 5 masih dianalisis secara manual, sehingga membutuhkan waktu ekstra dan memiliki keterbatasan dalam memproses data berskala besar (*big data*).
- d. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup audit diperluas ke domain COBIT 5 lainnya yang relevan (seperti *Align, Plan and Organise / APO*). Selain itu, penggunaan *dataset* ulasan dalam skala yang lebih masif dengan memanfaatkan teknologi *Natural Language Processing* (NLP) atau algoritma *Machine Learning* sangat direkomendasikan untuk mengotomatisasi proses klasifikasi masalah dengan lebih akurat dan komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, Program Studi Sistem Informasi Universitas Singaperbangsa Karawang, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Diskominfo Jawa Barat, "Sapawarga: Satu Aplikasi Untuk Beragam Kebutuhan Warga Jawa Barat," Jabarprov.go.id. Accessed: Feb. 18, 2026. [Online]. Available: <https://jabarprov.go.id/sapawarga>
- [2] M. Hafel and J. Jamil, "Transformasi Smart City Dalam Implementasi E-Government di Daerah Kepulauan," *Journal of Governance Innovation*, vol. 6, pp. 1–17, Mar. 2024, doi: 10.36636/jogiv.v6i1.4018.
- [3] R. Kusumaratna and J. Suyanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat," *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat*, May 2024, doi: 10.12345/xxxxx.
- [4] M. Jati Putra Perdana and H. Prasetyo, "Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta," Yogyakarta, Jul. 2025.
- [5] M. Swastika, T. Akbar, A. Puji Widodo, K. Adi, and B. Sugeng Suryatna, "TATA KELOLA TI PADA ORGANISASI KESEHATAN: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS MENGENAI FRAMEWORK, TANTANGAN, DAN MANFAAT," *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 11, no. 1, pp. 1628–1645, Jan. 2026, doi: 10.36341/rabit.v11i1.7061.
- [6] A. Dwi Utama, A. Praja, B. Sanjaya, and P. Suci Syah, "Audit Sistem Informasi Dengan Framework Cobit 5 Pada E-Learning Menggunakan Domain DSS Dan MEA," *JURNAL KOMPUTER TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM INFORMASI*, vol. 3, no. 1, pp. 2962–3022, Jun. 2024.
- [7] N. Beckhamsyah Siahaan, A. Fadilla Siagian, Z. Syarifudin, and W. Aninda Fitrah, "Audit Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Mandiri UINSU Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS," *JURNAL KOMPUTER TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM INFORMASI*, vol. 3, pp. 2962–3022, Jun. 2024.
- [8] S. Humaira, G. Forda Nama, and R. Ariestia Pradipta, "ANALISIS TATA KELOLA

- TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN COBIT 5 SUBDOMAIN
DSS01 MANAGE OPERATIONS (STUDI
KASUS PT. BRI BO LIWA),” *Jurnal
Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol.
12, no. 2, Apr. 2024, doi:
10.23960/jitet.v12i2.4254.
- [9] A. Fatin Fadhiyah Muhaimin Putri *et al.*,
“AUDIT SISTEM INFORMASI
MENGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN
DSS001 DAN DSS005 (STUDI KASUS
PERPUSTAKAAN UPN VETERAN JAWA
TIMUR),” *Jurnal Informatika dan Teknik
Elektro Terapan*, vol. 13, no. 1, Jan. 2025, doi:
10.23960/jitet.v13i1.5886.
- [10] A. B. University, “IT Governance dengan
Penerapan Framework COBIT 5 (Part 1),”
Accounting.binus.ac.id. Accessed: Feb. 18,
2026. [Online]. Available:
[https://accounting.binus.ac.id/2021/09/07/it-
governance-dengan-penerapan-framework-
cobit-5-part-1/](https://accounting.binus.ac.id/2021/09/07/it-governance-dengan-penerapan-framework-cobit-5-part-1/)
- [11] R. Jayanti and I. Supriatna, “Audit Tata Kelola
Sistem Informasi Pemerintahan Daerah
(SIPD) Menggunakan Framework COBIT 5
(Studi Kasus Pada BAPPEDA Provinsi Jawa
Barat),” *Indonesian Accounting Research
Journal*, vol. 4, no. 2, pp. 179–188, Feb. 2024.
- [12] N. P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda,
“Strategi Tata Kelola TI Berbasis COBIT 5
untuk Mendukung Digitalisasi Operasional
Toko Ritel,” *bit-Tech*, vol. 7, no. 2, pp. 628–
637, Dec. 2024, doi: 10.32877/bt.v7i2.1982.
- [13] 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,” *SAINTEK: Jurnal Sains,
Teknologi & Komputer*, vol. 1, no. 2, pp. 45–
50, Jun. 2024.
- [14] M. R. A. Ahadis, G. F. Nama, R. Annisa, and
M. A. Muda, “AUDIT TATA KELOLA
TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT 1 PRINGSEWU,” *Jurnal Informatika
dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2,
Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6474.
- [15] Eskiaturrofikoh and R. R. Suryono,
“ANALISIS SENTIMEN APLIKASI X
PADA GOOGLE PLAY STORE
MENGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE
BAYES DAN SUPPORT VECTOR
MACHINE (SVM),” *JUPI (Jurnal Ilmiah
Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*,
vol. 9, no. 3, pp. 1408–1419, Sep. 2024, doi:
10.29100/jipi.v9i3.5392.