

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi telah memberikan dampak terhadap organisasi, baik instansi swasta maupun pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai tugas pokok pelaksana urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui teknologi informasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar apakah sudah berjalan dengan optimal. Adapun penelitian ini menganalisis tingkat kemampuan (*Capability Level*) pengelolaan Teknologi Informasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar menggunakan *framework* COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) 2019 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) yang berfokus dalam penyediaan dukungan layanan operasional teknologi informasi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan kuesioner. Berdasarkan pengambilan data melalui kuesioner dari 10 responden mendapatkan hasil rata-rata *Capability Level* Domain DSS yaitu 3,00 *Defined Process* yang artinya pengelolaan teknologi informasi instansi dengan menggunakan aset dan prosedur organisasi yang didefinisikan dengan jelas, proses pencapaian tujuannya kini jauh lebih terorganisir.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, *Capability Level*, COBIT 2019

ABSTRACT

The development of technology and information has had an impact on organizations, both private and government agencies. The Office of Communication and Informatics of the City of Pematangsiantar is one of the Regional Apparatus Organizations (OPD) which has the main task of implementing government affairs in the field of communication and informatics. This research was conducted to find out whether the existing information technology at the Communication and Informatics Office of Pematangsiantar City was running optimally. This study analyzes the capability level (Capability Level) of Information Technology management in the Pematangsiantar City Communication and Informatics Office using the COBIT (Control Objective for Information and Related Technology) 2019 Domain DSS (Deliver, Service, and Support) framework which focuses on providing support information technology operational services. Data collection methods used are observation and questionnaire methods. Based on data collection through questionnaires from 10 respondents, the average Capability Level Domain DSS result was 3.00 Defined Process, which means that the management of agency information technology uses clearly defined organizational assets and procedures, the process of achieving its goals is now much more organized.

Keywords: *Information Technology, Capability Level, COBIT 2019*