

**PENGUKURAN *CAPABILITY LEVEL* PADA LAYANAN APLIKASI JAKI  
(JAKARTA KINI) MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 DOMAIN  
APO, DSS, & MEA**

**Azzah Hanifah**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dimanfaatkan pemerintah untuk melakukan inovasi peningkatan kualitas layanan publik berbasis *smart city*. Salah satu layanan publik Kota Jakarta yang dapat memenuhi kebutuhan warga Jakarta adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Upaya peningkatan layanan diperlukan untuk meyakinkan pengguna terhadap manfaat aplikasi JAKI melalui pengukuran tingkat kapabilitas aplikasi JAKI menggunakan *framework* COBIT 5 dari perspektif pengguna dengan harapan dapat mengetahui faktor yang belum optimal pada aplikasi JAKI dan menghasilkan rekomendasi sebagai upaya peningkatan kapabilitas JAKI. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden pengguna aplikasi JAKI yang berdomisili di Kota Jakarta. Domain yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada domain dan subdomain APO08 (kelola hubungan), APO12 (kelola risiko), DSS01 (kelola operasi), DSS02 (kelola permintaan layanan dan insiden), DSS05 (kelola keamanan), dan MEA01 (monitor, evaluasi, dan menilai performa serta kesesuaian) dan telah melalui tahap uji validitas dengan hasil nilai  $r$  hitung lebih dari 0,098 dan uji reliabilitas dengan hasil nilai *cornbarch alpha* sebesar 0,942. Adapun hasil dari pengukuran dengan *Framework* COBIT 5 yaitu aplikasi JAKI berada pada level 2 yang berarti masuk dalam kategori *Managed Process*.

**Kata kunci** : Layanan, JAKI, COBIT 5, *Capability level*.

**MEASUREMENT OF CAPABILITY LEVEL IN JAKI APPLICATION  
SERVICES (JAKARTA KINI) USING COBIT 5 DOMAIN APO, DSS, & MEA  
FRAMEWORK**

**Azzah Hanifah**

**ABSTRACT**

*The government uses technology developments to innovate to improve the quality of smart city-based public services. One of Jakarta's public services that can meet the needs of Jakarta residents is the JAKI (Jakarta Kini) application. Efforts to improve services are needed for users of the benefits of the JAKI application through measuring the level of capability of the JAKI application using the COBIT 5 framework from the user's perspective in the hope of knowing the factors that are not optimal in the JAKI application and producing recommendations as an effort to increase JAKI's capabilities. The research method used is quantitative by distributing questionnaires to 400 respondents using the JAKI application who are domiciled in the city of Jakarta. The domains used in this study focus on the domains and subdomains APO08 (manage relationships), APO12 (manage risk), DSS01 (manage operations), DSS02 (manage service requests and incidents), DSS05 (manage security), and MEA01 (monitor, evaluate, and assessing performance and adjusting) and has gone through the validity test phase with the results of the calculated r value of more than 0.098 and reliability with the results of the cornbarch alpha value of 0.942. The results of the measurement using the COBIT 5 Framework are that the JAKI application is at level 2, which means it is included in the Managed Process category.*

**Keywords:** *Service, JAKI, COBIT 5, Capability level.*