E-ISSN: 3025-0994
Halaman 453-460
Volume 1 Nomor 4 Tahun 2023

Analisis Tingkat Pelayanan Bimbingan dan Konseling Siswa Menggunakan Framework Cobit 5 pada SMK Negeri 8 Palembang

M. Zainal Abidin[1], Tata Sutabri[2]
[1.2] Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma Palembang
[1]zai.abi22@gmail.com*, [2]tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan bimbingan dan konseling siswa menggunakan framework COBIT 5 di SMK Negeri 8 Palembang. Hasil dari penerapan COBIT 5 dalam penelitian ini mencakup beberapa hal, Evaluasi Efektivitas Layanan, evaluasi ini mengidentifikasi sejauh mana layanan telah berjalan sesuai dengan standar atau kriteria yang ditetapkan oleh COBIT 5. Identifikasi Area Perbaikan, mengidentifikasi area-area tertentu dalam layanan bimbingan dan konseling yang memerlukan perbaikan. Ini bisa mencakup aspek ketersediaan informasi, proses-proses utama, atau bahkan kriteria kinerja yang belum terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan. Penentuan Kualitas Layanan, kualitas layanan yang diberikan oleh SMK Negeri 8 Palembang dalam konteks bimbingan dan konseling. Identifikasi area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana layanan dapat ditingkatkan untuk memberikan dampak yang lebih positif bagi siswa. Hasil dari pengumpulan data dan analisis dalam penelitian tersebut menyoroti, Kontribusi Positif Layanan, Evaluasi yang melibatkan survei kepada siswa, wawancara dengan konselor, dan analisis dokumen program bimbingan dan konseling menegaskan bahwa layanan tersebut memberikan dampak positif pada perkembangan siswa di SMK Negeri 8 Palembang.
Kata Kunci: Bimbingan dan Konseling, Cobit 5, Analisis Pelayanan

Abstract

This research aims to analyze the level of student guidance and counseling services using the COBIT 5 framework at SMK Negeri 8 Palembang. The results of the application of COBIT 5 in this research include several things, Evaluation of Service Effectiveness, this evaluation identifies the extent to which the service has run in accordance with the standards or criteria set by COBIT 5. Identification of Improvement Areas, identifies certain areas in guidance and counseling services that are needs repair. This can include aspects of information availability, key processes, or even performance criteria that have not been met according to established standards. Determination of Service Quality, the quality of services provided by SMK Negeri 8 Palembang in the context of guidance and counseling. Identification of areas that need improvement or improvement provides a better understanding of how services can be improved to provide a more positive impact on students. The results of data collection and analysis in this research highlight, the Positive Contribution of Services. Evaluations involving surveys with students, interviews with counselors, and analysis of guidance and counseling program documents confirm that these services have a positive impact on student development at SMK Negeri 8 Palembang.
Keywords: Guidance and Counselling, Cobit 5, Service Analysis

LATAR BELAKANG

Pelayanan bimbingan dan konseling di institusi pendidikan merupakan komponen kritis dalam perkembangan siswa. Namun, evaluasi terstruktur terhadap efektivitas layanan sering kali menjadi tantangan bagi banyak sekolah. Masalah ini juga diakui sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Layanan konseling merupakan pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seseorang dengan menggunakan metode psikologis, atau dengan kata lain konseling merupakan pemberian bantuan oleh guru bimbingan konseling kepada konseli dengan sedemikian rupa sehingga pemahaman terhadap diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka membantu siswa mengembangkan kehidupan

pribadi kemampuan belajar, kehidupan sosial dan merencanakan kehidupan yang lebih baik di masa depan (Azzet, 2017).

Layanan konseling di sekolah diharapkan dapat menjadi wadah untuk membentuk pribadi siswa yang aktif dan membangun, sehingga layanan konseling yang diberikan kepada siswa harus tanggap dan aktif dalam merespon gejala-gejala yang muncul dalam diri siswa. Prayitno juga menjelaskan bahwa pelayanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal. Setiap siswa di sekolah mendapatkan hak untuk memperoleh layanan konseling (Prayitno dkk., 2017). Setiap pelayanan konseling disekolah semestinya memiliki penilaian dari hasil pelayanan itu sendiri. Hasil penelitian tentang persepsi siswa terhadap karakteristik guru BK akan membantu dalam menbangun hubungan dalam konseling yang dalam meningkatkan hasil pelayanan konseling (Nurhayati dkk., 2022).

Penilaian dari layanan konseling dapat berupa kepuasan yang dirasa siswa/konseli atas pelayanan yang diprolehnya. Siswa yang mendapatkan kepuasan atas pelayanan konseling yang diberikan akan memberikan respon positif dalam segala aktifitasnya. Sebaliknya, siswa yang tidak puas terhadap layanan konseling yang diberikan maka akan memberikan respon negatif dengan perilaku yang cenderung kepada hal-hal yang negatif seperti kurang respon dalam proses pembelajaran, bersikap arogan dan lain sebagainya (Solehah, 2020). Kepuasan yang diperoleh siswa dalam pelayanan konseling akan membuahkan hasil berupa rasa Bahagia akan terentasnya masalah yang dimiliki ataupun hanya sekedar merasa bahagia karena ada orang lain telah mendengarkan masalah yang dimilikinya.

Harapan para siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tentunya akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan sekolah tersebut, termasuk layanan konseling di sekolah. Kepuasan yang dirasakan oleh siswa selain memberikan dampak positif bagi siswa, juga akan memberikan dampak positif bagi sekolah dikarenakan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah daya tarik bagi siswa lain untuk menjadi peserta didik di sekolah tersebut. Harapan ini khususnya dalam hal layanan konseling akan tercapai jika guru bimbingan konseling adalah seorang yang professional, handal, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap siswa dan mempunyai pribadi yang menarik dan menyenangkan bagi siswa. Hal ini sangat penting demi untuk menunjang perkembangan layanan konseling di sekolah yaitu dengan mengutamakan kepuasan siswa dalam memperoleh pelayanan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa (Marpaung & Adiningtiyas, 2021).

Beberapa penelitian telah mengusulkan penggunaan kerangka kerja seperti COBIT 5 dalam berbagai konteks untuk meningkatkan manajemen dan layanan, terutama dalam bidang teknologi informasi. Namun, penelitian yang mendalam mengenai penerapan COBIT 5 dalam layanan bimbingan dan konseling di lingkungan pendidikan masih terbatas. Heppy Oktianatasari (2017) tentang Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Dengan Kerangka Kerja Cobit 5, penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi guna menyelaraskan pengelolaan proses TI dengan strategi bisnis perusahaan dan untuk memperoleh ukuran tingkat kapabilitas proses teknologi informasi (TI) PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Metode penelitian yang dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Data yang terkumpul diolah menggunakan metode pembobotan pada RACI Chart. Yusuf Andi Putra (2023) tentang Analisis Sistem Informasi Agen Pegadaian Menggunakan Framework COBIT 5 dengan Domain DSS05 pada Departemen Keagenan PT Pegadaian. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa dokumen dan juga wawancara dengan pihak terkait di perusahaan. Adapun dokumen yang diteliti dan digunakan sebagai informasi penunjang proses identifikasi adalah visi dan misi perusahaan, tata kelola sistem informasi yang digunakan, dan informasi lainnya yang memiliki relevansi terhadap proses audit sistem informasi yang dilakukan. Arif Alfarisy (2023) tentang Perancangan Manajemen Layanan Pengajuan Cuti Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Build, Acquire And Implement (Bai) Pada Cv Profecta Perdana. teridentifikasi beberapa gap penting dalam manajemen layanan pengajuan cuti saat ini yang meliputi proses pengajuan yang masih manual, tidak adanya notifikasi otomatis, serta kurangnya penyimpanan data yang efektif. Gap-gap ini menimbulkan berbagai masalah, mulai dari inefficiency dalam proses kerja hingga potensi penyalahgunaan hak cuti. melalui penerapan

kerangka kerja COBIT 5, khususnya domain BAI01 hingga BAI05, rekomendasi perbaikan dapat diusulkan. Mulai dari pengelolaan proyek implementasi sistem baru, pengumpulan dan validasi kebutuhan sistem, pembangunan solusi, pengelolaan kapasitas dan ketersediaan sistem, hingga manajemen perubahan organisasi. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat menutup gap yang ada dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas manajemen layanan pengajuan cuti.

Faliandy (2023) tentang Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5. penggunaan framework COBIT 5 dalam melakukan assessment tingkat kematangan sangat membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam manajemen layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi. Dengan menggunakan framework ini, organisasi dapat memiliki panduan dan standar yang jelas untuk mengelola dan meningkatkan kinerja TI, sehingga dapat membantu organisasi mencapai tujuan bisnis secara lebih efektif.

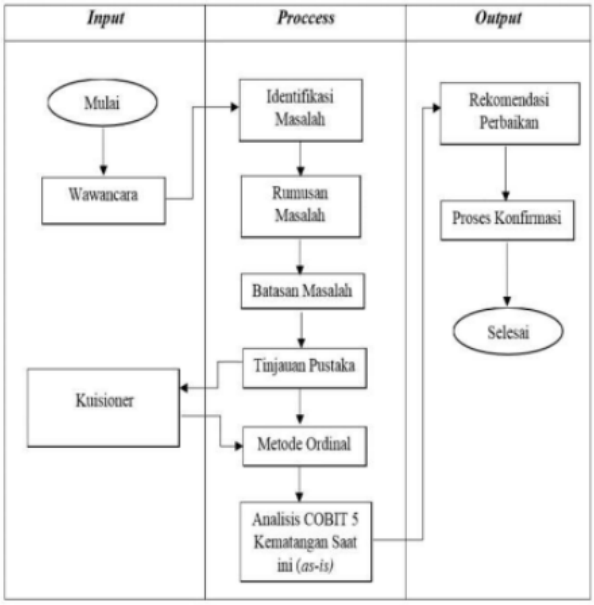
Erwin Susanto (2023) tentang Analisis Kualitas Pelayanan E-Library Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Setelah dilakukan analisis sistem untuk mengetahui tingkat kematangan (maturity level) terhadap manajemen operasi sistem informasi perpustakaan yaitu sistem DigiLib di Univ BI Llg didapatkan nilai maturity level 3.587 atau berada pada level 4 yaitu Managed and Measurable yang artinya bahwa manage operations (manajemen operasi) pada sistem DigiLib sudah berjalan dengan baik Dan untuk tingkat kesenjangan (GAB) sebagai upaya untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem sebagian besar bernilai 1 yang artinya perbaikan untuk sistem dilakukan secara bertahap agar para pengelola sistem lebih mudah dalam memperbaiki sistem DigiLib untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan yaitu level 5 Optimized. SMK Negeri 8 Palembang, sebagai salah satu institusi pendidikan, menghadapi tantangan dalam mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan layanan bimbingan dan konseling bagi siswa. Ketersediaan informasi yang konsisten, evaluasi hasil layanan, serta keterbatasan dalam infrastruktur pendukung menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan bimbingan dan konseling siswa di SMK Negeri 8 Palembang dengan menggunakan framework COBIT 5. Penelitian ini akan mengidentifikasi kelemahan yang ada, menyusun rekomendasi perbaikan, dan merancang strategi implementasi guna meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling siswa di lingkungan sekolah. Dengan menggali lebih dalam melalui penerapan COBIT 5 dalam konteks bimbingan dan konseling siswa, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMK Negeri 8 Palembang.

METODE

Pada bagian metode penelitian menjelaskan Kerangka pemikiran dimana terdapat rincian tentang bahan atau materi, alat, urutan langkah-langkah yang dibuat secara sistematis, logis sehingga dapat dijadikan panduan yang jelas dan mudah untuk menyelesaikan permasalahan, analisis hasil dan kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Adapun langkah-langkah penelitian penyelesaian masalah dapat dilihat pada gambar 1. Metode penelitian yang digunakan dalam analisis tingkat pelayanan bimbingan konseling siswa dengan menggunakan framework COBIT 5 pada SMK Negeri 8 Palembang telah dirinci secara sistematis dan logis. Langkah pertama dalam kerangka pemikiran penelitian adalah proses wawancara yang dilakukan dengan dua klasifikasi responden, yakni stakeholder seperti Guru BK dan Siswa. Wawancara ini bertujuan untuk melengkapi data guna mengidentifikasi permasalahan pada layanan bimbingan konseling siswa.

Setelah wawancara, dilanjutkan dengan identifikasi masalah yang mengarah pada dua permasalahan utama, yaitu sumber daya manusia dan ketersediaan sarana prasarana. Langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah berdasarkan latar belakang penelitian, yang terfokus pada evaluasi tingkat pelayanan bimbingan konseling menggunakan COBIT 5 serta rekomendasi yang dapat dibuat berdasarkan hasil analisis tersebut.



Gambar 1. Alur Penelitian

Dalam proses ini, penelitian menghadapi batasan yang membatasi penggunaan 2 domain COBIT 5, yaitu EDM dan DSS, serta memfokuskan pada pengukuran tingkat kematangan pada kondisi saat ini (as-is). Tinjauan pustaka terbagi menjadi dua, yaitu telaah dokumen bisnis proses dan studi literatur sebelumnya yang terkait dengan COBIT 5, guna memperoleh wawasan yang komprehensif sebelum pengumpulan data dilakukan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 8 responden dengan menggunakan metode ordinal dalam pembuatan kuesioner, menggunakan skala likert dan teknik pengukuran ordinal. Hasil dari kuesioner tersebut dianalisis sesuai dengan framework COBIT 5. Dari hasil analisis COBIT 5, rekomendasi perbaikan disusun sesuai dengan temuan hasil kuisioner. Tahap terakhir adalah konfirmasi, di mana rekomendasi tersebut disampaikan ke Guru BK SMK Negeri 8 Palembang untuk validasi dan penyesuaian terhadap implementasi pelayanan bimbingan konseling siswa berdasarkan level kematangan COBIT 5.
Dengan langkah-langkah yang terinci dan terstruktur, metode penelitian ini menjadi panduan yang jelas untuk menganalisis, menyelesaikan permasalahan, serta memberikan rekomendasi perbaikan pada layanan bimbingan konseling siswa menggunakan pendekatan COBIT 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

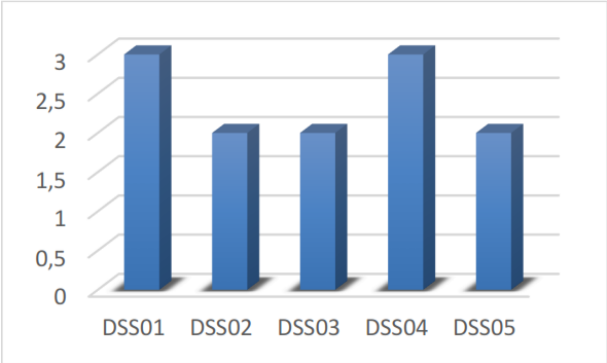
Tabel 1 Kalkulasi Tingkat kematangan (as-is), setiap domain EDM

EDM		Indeks	Maturity Level
EDM01	as-is	3,40	3
EDM02	as-is	3,36	3
EDM03	as-is	2,49	2
EDM04	as-is	2,22	2
EDM05	as-is	2,61	3

Tabel ini adalah representasi dari kalkulasi tingkat kematangan (as-is) pada setiap domain dalam EDM (Evaluate, Direct, and Monitor). Tabel ini menguraikan beberapa domain yang dinilai, dimulai dari EDM01 hingga EDM05. Setiap domain memiliki tiga kolom yang memberikan informasi spesifik:
1. Kolom EDM: Menunjukkan kode atau nama dari masing-masing domain EDM yang dievaluasi.

2. Kolom Indeks: Merupakan nilai numerik yang menunjukkan indeks kematangan (as-is) dari tiap domain. Nilai ini menggambarkan seberapa matangnya atau sejauh mana domain tersebut telah berkembang dalam konteks layanan bimbingan dan konseling.
3. Kolom Maturity Level: Menyajikan tingkat kematangan dari masing-masing domain, yang diberikan dalam bentuk skala level, dalam kasus ini, dari 1 hingga 5. Setiap level merepresentasikan derajat kematangan atau tingkat kedewasaan dalam penerapan proses atau praktik yang terkait dengan domain tersebut.

Contohnya, EDM01 memiliki indeks kematangan 3,40 dengan tingkat kematangan 3, sedangkan EDM03 memiliki indeks 2,49 dengan tingkat kematangan 2. Ini mengindikasikan bahwa EDM01 lebih matang daripada EDM03 dalam konteks evaluasi kematangan as-is.



Gambar 2 Grafik Tingkat Kematangan Pendaftaran Perkara Berbasis TI (as-is) domain EDM

Tabel 1 memberikan pandangan yang terperinci tentang sejauh mana setiap domain EDM telah berkembang dalam layanan bimbingan dan konseling. Informasi ini menjadi landasan dalam menentukan area mana yang memerlukan perbaikan dan area mana yang telah mencapai tingkat kematangan yang diharapkan. Hal ini membantu dalam menyusun rencana perbaikan yang terfokus untuk meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

Gambar 2 merupakan sebuah Grafik yang memberikan gambaran tentang kalkulasi tingkat kematangan (as-is) dari setiap domain dalam EDM (Evaluate, Direct, and Monitor). Pada tabel ini, terdapat lima domain yang dievaluasi, yaitu EDM01 hingga EDM05, dengan indeks kematangan dan tingkat kematangan yang diukur untuk kondisi saat ini (as-is).

Pada setiap domain, indeks kematangan atau maturity index yang diukur menunjukkan angka spesifik yang mewakili seberapa matangnya proses dalam domain tersebut. Misalnya, EDM01 memiliki indeks kematangan sebesar 3,40 dengan tingkat kematangan 3. Hal ini menggambarkan bahwa dalam EDM01, tingkat kematangannya berada pada level 3, menunjukkan sebuah tingkatan tertentu dalam penerapan praktik atau proses dalam domain tersebut.

Selanjutnya, hasil yang tercantum dalam tabel ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang tingkat kematangan setiap domain dalam EDM. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi di mana letak kekuatan dan kelemahan dari proses yang ada dalam setiap domain, serta memberikan landasan untuk menentukan area mana yang memerlukan perhatian lebih lanjut atau perbaikan.

Pentingnya tabel ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang terukur terhadap tingkat kematangan dalam setiap domain EDM. Data ini menjadi dasar dalam menentukan langkah-langkah perbaikan yang spesifik sesuai dengan tingkat kematangan pada masing-masing domain. Dengan demikian, tabel ini menjadi landasan dalam menyusun rencana perbaikan yang terfokus dan terukur untuk meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling siswa di SMK Negeri 8 Palembang, khususnya dalam ranah EDM.

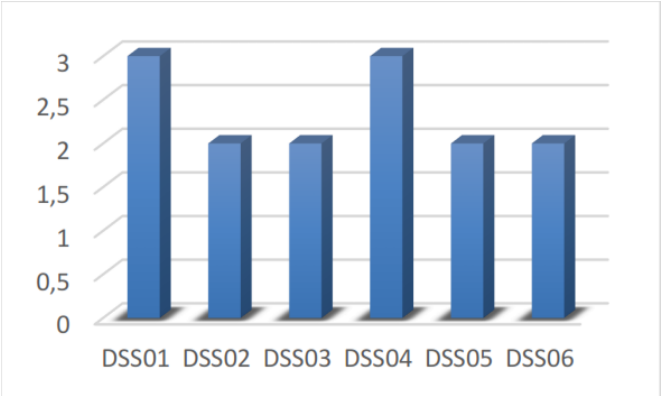
Tabel 2 Kalkulasi Tingkat kematangan (as-is), setiap domain DSS

EDM		Indeks	Maturity Level
DSS01	as-is	3,36	3
DSS02	as-is	2,49	2
DSS03	as-is	2,22	2
DSS04	as-is	3,36	3
DSS05	as-is	2,36	2
DSS06	as-is	1,61	2

Tabel ini menggambarkan kalkulasi tingkat kematangan (as-is) dari setiap domain dalam DSS (Deliver, Service, and Support). Seperti Tabel sebelumnya, tabel ini memiliki tiga kolom yang memberikan informasi spesifik terkait tingkat kematangan dari masing-masing domain DSS yang dievaluasi:

1. Kolom EDM: Menunjukkan kode atau nama dari masing-masing domain DSS yang dievaluasi.
2. Kolom Indeks: Merupakan nilai numerik yang menunjukkan indeks kematangan (as-is) dari setiap domain. Nilai ini mencerminkan sejauh mana tingkat kedewasaan atau matangnya domain dalam konteks layanan bimbingan dan konseling.
3. Kolom Maturity Level: Menyajikan tingkat kematangan dari setiap domain, yang diwakili dalam skala level, dalam hal ini dari 1 hingga 5. Setiap level menggambarkan tingkat kedewasaan atau kematangan dalam penerapan praktik atau proses yang terkait dengan domain tersebut.

Contohnya, DSS01 memiliki indeks kematangan 3,36 dengan tingkat kematangan 3, sementara DSS06 memiliki indeks 1,61 dengan tingkat kematangan 2. Hal ini menunjukkan bahwa DSS01 memiliki tingkat kematangan lebih tinggi dibandingkan dengan DSS06 dalam konteks evaluasi kematangan as-is.



Gambar 3. Grafik Tingkat Kematangan pelayanan bimbingan dan konseling (as-is) domain DSS

Tabel 2 memberikan penjelasan terperinci tentang sejauh mana setiap domain DSS telah berkembang dalam layanan bimbingan dan konseling. Informasi ini penting untuk mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan dan area mana yang telah mencapai tingkat kematangan yang diharapkan. Ini menjadi landasan untuk merencanakan perbaikan yang terfokus guna meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan dalam ranah Deliver, Service, and Support.
Gambar 3 menggambarkan kalkulasi tingkat kematangan (as-is) dari setiap domain dalam DSS (Deliver, Service, and Support). Tabel ini terdiri dari enam domain yang dinilai, yaitu DSS01 hingga DSS06, dengan indeks kematangan dan tingkat kematangan yang diukur untuk kondisi saat ini (as-is). Pada setiap domain, indeks kematangan atau maturity index yang tercantum menunjukkan nilai spesifik yang merepresentasikan tingkat kematangan proses dalam domain tersebut. Contohnya, DSS01 memiliki indeks kematangan sebesar 3,36 dengan tingkat kematangan 3. Angka ini mengindikasikan bahwa dalam DSS01, tingkat kematangannya berada pada level 3,

mencerminkan tingkat kematangan proses atau praktik yang diterapkan dalam domain tersebut. Tabel dan gambar ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang tingkat kematangan dalam setiap domain DSS. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari proses yang ada dalam masing-masing domain, serta memberikan pandangan yang jelas terhadap area mana yang memerlukan perhatian atau perbaikan.

Ketika dikombinasikan dengan hasil dari tabel dan gambar sebelumnya (Tabel 1), tabel ini memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat kematangan dalam domain-domain yang terkait dengan Deliver, Service, and Support. Hal ini menjadi landasan penting dalam merencanakan dan menyusun strategi perbaikan yang tepat dan terukur untuk meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling siswa. Pentingnya tabel ini terletak pada kemampuannya untuk menyediakan informasi yang terukur dan terperinci tentang tingkat kematangan dalam setiap domain DSS. Data ini menjadi landasan penting dalam menyusun rencana perbaikan yang spesifik, memprioritaskan domain-domain mana yang perlu fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menjelaskan pentingnya evaluasi terstruktur dalam layanan bimbingan dan konseling siswa di SMK Negeri 8 Palembang. Evaluasi menggunakan framework COBIT 5 menunjukkan hasil yang konkret. Identifikasi Kelemahan Utama, Evaluasi menggunakan COBIT 5 mengungkap beberapa kelemahan utama, dengan indeks kematangan (as-is) pada Domain EDM rata-rata sebesar 2,82 dan pada Domain DSS rata-rata sebesar 2,62. Ini mengindikasikan bahwa ada ruang untuk peningkatan yang signifikan dalam aspek-aspek kritis dari layanan. Fokus Perbaikan, Penekanan pada ketersediaan informasi dan integritas data adalah sorotan utama, dengan beberapa domain menunjukkan tingkat kematangan di bawah level yang diharapkan. Urgensi Peningkatan, Evaluasi juga menyoroti urgensi peningkatan infrastruktur informasi dan proses evaluasi layanan. Misalnya, DSS06 memiliki indeks kematangan 1,61, menunjukkan kebutuhan mendesak akan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Azzet, A. M. (2017). Bimbingan dan konseling di Sekolah. Ar-Ruzz Media.

Prayitno, Afdal, Ifdil, & Ardi, Z. (2017). Layanan bimbingan kelompok dan konseling kelompok yang berhasil. Ghalia Indonesia. http://repository.unp.ac.id/23821/1/BUKU%20LAYANAN%20KONSELING%20123.pdf

Nurhayati, N., Rasimin, R., & Yusra, A. (2022). Persepsi Siswa Terhadap Karakteristik Guru BK Sebagai Pemimpin dalam Konseling Kelompok. Consilium : Berkala Kajian Konseling dan Ilmu Keagamaan, 9(1), Article 1. http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/consilium/article/view/11520/5573

Solehah, A. (2020). Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Purbalingga [UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri]. https://repository.uinsaizu.ac.id/6953/

Marpaung, J., & Adiningtiyas, S. W. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling di SMA Kota Batam. Educational Guidance and Counseling Development Jounal, 4(1), 1–9. http://dx.doi.org/10.24014/egcdj.v4i1.12343

Oktianatasari, Heppy. (2017). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Dengan Kerangka Kerja Cobit 5. Surabaya: Program Magister Bidang Keahlian Manajemen Teknologi Informasi, Departemen

Manajemen Teknologi, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut, Teknologi Sepuluh November.

Andi Putra, Yusuf., & Sutabri, T. (2023). Analisis Sistem Informasi Agen Pegadaian Menggunakan
Framework COBIT 5 dengan Domain DSS05 pada Departemen Keagenan PT Pegadaian. Palembang: Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma.

Alfarisy, Arif., & Sutabri, T. (2023). Perancangan Manajemen Layanan Pengajuan Cuti Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Build, Acquire And Implement (Bai) Pada Cv Profecta Perdana. Palembang: Magister Teknik Informatika, Program Pasca Sarjana, Universitas Bina Darma.

Faliandy., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5. Palembang: Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma.

Susanto, Erwin., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan E-Library Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Palembang: Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma.