

Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Dukcapil Kota Salatiga

Nelson Christopher Handyan¹, Christ Rudianto²

^{1,2}Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

E-mail: 682018104@student.uksw.edu¹, chris.rudianto@uksw.edu²

Abstract

Information technology is an important and fundamental asset in a company or organization because the presence of good information technology will certainly support work effectiveness and maximum utilization of resources. One of the government organizations operating in the field of Community Services, namely DUKCAPIL, utilizes information technology as support in its operational processes. The problem faced by DUKCAPIL is that information system governance is not running well, especially in conveying information. Therefore, research was conducted on DUKCAPIL information system governance using the COBIT (Control Objective for Information and related Technology) framework, which is an IT governance framework that defines ways and methods for an organization. The research results show that the average level of capability achieved is at the Assisted Process level. This means each sub domain has been well defined and standardized. Even though almost all processes meet the requirements, there are still weaknesses in the implementation of processes that can be maximized to achieve adequate results. DUKCAPIL still needs to carry out the level 5 process, namely Optimizing Process, by providing regular training to human resources (HR) on existing Information Systems. In addition, companies must meet user needs to achieve the desired targets.

Keywords: Information Technology, COBIT, DUKCAPIL, Information Systems Governance, Established Process

Abstrak

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dibidang Pelayanan Masyarakat yaitu DUKCAPIL memanfaatkan teknologi informasi sebagai pendukung dalam proses operasionalnya. Masalah dihadapi oleh pihak DUKCAPIL adalah tata kelola sistem informasi yang kurang berjalan dengan baik, khususnya dalam penyampaian informasi. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian tentang tata kelola sistem informasi DUKCAPIL menggunakan framework COBIT (Control Objective for Information and related Technology) yang merupakan kerangka kerja atau framework tata kelola TI yang mendefinisikan cara dan metode untuk suatu organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kapabilitas yang dicapai berada pada level Established Process. Ini berarti setiap sub domain telah didefinisikan dan distandarisasi dengan baik. Meskipun hampir semua proses memenuhi syarat, masih ada kelemahan dalam pelaksanaan proses yang dapat dimaksimalkan untuk mencapai hasil yang memadai. DUKCAPIL masih perlu menjalankan proses level 5, yaitu Optimizing Process, dengan cara memberikan pelatihan rutin kepada sumber daya manusia (SDM) tentang Sistem Informasi yang ada. Selain itu, perusahaan harus memenuhi kebutuhan pengguna untuk mencapai target yang diinginkan.

Kata kunci: Teknologi Informasi, COBIT, DUKCAPIL, Tata Kelola Sistem Informasi, Established Process

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi merupakan sesuatu aset yang penting dan mendasar dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi karena dengan adanya teknologi informasi yang baik tentu akan mendukung efektivitas kerja dan pemanfaatan sumber daya secara maksimal. Setiap perusahaan ataupun organisasi membutuhkan pengembangan dan penerapan dalam bidang teknologi informasi yang akan membantu dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem tata kelola dengan mekanisme yang baik agar bisa dilakukan pemantauan dan juga evaluasi menyeluruh agar setiap kinerja bidang teknologi informasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan kinerja untuk tujuan organisasi dapat tercapai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta bertugas untuk memberikan bantuan dan pelayanan untuk masyarakat Kota Salatiga [1]. DisDUKCAPIL Kota Salatiga mempunyai struktur organisasi dan beberapa inti dari pekerjaan yang ada di DisDUKCAPIL Kota Salatiga yakni Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data.

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga menjadi Institusi pelaksana Administrasi Kependudukan yang kompeten dalam pelayanan masyarakat di Kota Salatiga, adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Salatiga yaitu tertib dalam hal administrasi, mengembangkan SDM yang Profesional, menjalankan sistem dan prosedur kerja yang transparan, maju, dan akuntabel, serta memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai peningkatan kualitas layanan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) merupakan sebuah sistem yang bertujuan untuk mengelola dan memelihara data kependudukan suatu negara atau wilayah. SIK sangat penting dalam mendukung berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan penduduk, seperti pencatatan kelahiran, kematian, perpindahan penduduk, penerbitan dokumen identitas, dan lain sebagainya.

Pentingnya SIK tidak hanya dalam hal efisiensi administrasi, tetapi juga dalam mendukung kebijakan pembangunan, perencanaan pembangunan, pelayanan publik, dan berbagai kegiatan lain yang memerlukan data kependudukan yang akurat dan terkini. Dari kekurangan yang ada pada SIK dan penyampaian informasi dokumen tersebut, dibutuhkan tata kelola sistem informasi yang baik, sehingga adanya peningkatan kinerja yang lebih efektif dan efisien sehingga tidak adanya penundaan untuk mengelola data masyarakat Kota Salatiga.

Evaluasi peningkatan kinerja teknologi informasi disini bisa dikelola menggunakan *framework* COBIT. COBIT sendiri merupakan kerangka kerja yang dibuat oleh ISACA (*Information System Audit and Control*) dan ITGI (*IT Governance Institute*) guna membantu organisasi atau perusahaan melakukan adanya kerangka kerja yang baik di dalam tata kelola teknologi informasi, COBIT 2019 menyediakan ukuran, indikator, proses, dan kumpulan praktik-praktik terbaik yang membantu organisasi untuk mengoptimalkan dan meningkatkan tata kelola serta manajemen TI untuk mencapai tujuan organisasi. COBIT 2019 mengkombinasikan tata kelola organisasi dan manajemen dengan menyediakan model analisis yang diterima secara terbuka dengan tujuan meningkatkan nilai sekaligus kepercayaan terhadap sistem informasi.[2]

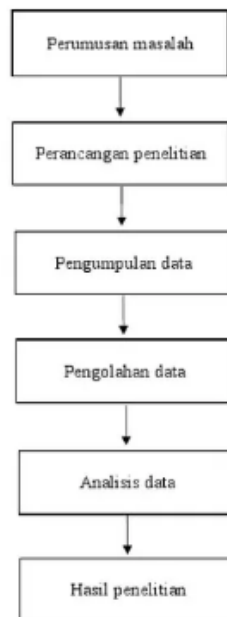
Penelitian ini bertujuan melaksanakan pengukuran tingkatan kematangan tata kelola Teknologi Informasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga serta melaksanakan pengukuran tingkatan pelaksanaan sistem informasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga yang bersumber pada perspektif standar COBIT 2019 domain *EDM (Evaluate, Direct, and Monitor)*. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan dampak positif dan saran terhadap proses Evaluasi

operasional TI untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Salatiga agar bisa mendukung efektifitas serta efisiensi kinerja yang sudah dirancang untuk tujuan dari Instansi. Analisis terhadap tata kelola TI memakai kerangka kerja COBIT terhadap sesuatu lembaga sudah banyak dilakukan dalam bermacam tipe riset. Dari riset tersebut didapat sesuatu saran yang bisa digunakan untuk memperbaiki tata kelola TI yang telah ataupun sedang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Salatiga.

Alasan memilih framework COBIT 2019, karena dapat mengetahui suatu kinerja sistem informasi yang menyediakan prinsip, praktik, alat, dan model yang diterima secara global untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai dari IT perusahaan serta mampu menjawab permasalahan seperti proses penyampaian informasi yang tepat sasaran [3].

2. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahapan penelitian. Ada beberapa tahapan dalam metode ini, yaitu perumusan masalah, rancangan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data and hasil penelitian sebagaimana digambarkan pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Rumusan Masalah dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat difokuskan pada berbagai aspek yang relevan dengan pengelolaan data kependudukan dan penerapan teknologi informasi. Hal tersebut digunakan untuk tujuan penelitian yaitu, analisa mengenai ada atau tidak masalah pada sistem Penyampaian Informasi yang ada dan akan menggunakan Metode Cobit yang akan dilanjutkan dengan proses Rancangan Penelitian. Masalah yang diketahui kemudian akan dirumuskan setelah itu akan dicari solusi alternatif dari Cobit.

Pada Proses ini Peneliti akan melakukan Proses Perancangan Penelitian dengan menggunakan Metode kuesioner untuk mengumpulkan data dari Pegawai Dinas DUKCAPIL dan masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam melaksanakan proses SIAK.

Pengumpulan Data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner yang telah diberi nilai 1-10 terhadap kepuasan pegawai serta masyarakat sebelum menggunakan Cobit, sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam hasil dari Penelitian ini. Proses Pengumpulan data dapat memberikan informasi mengenai masalah yang ada pada Sistem DUKCAPIL.

Pada Tahap ini peneliti mengolah data yang diambil dari proses kuesioner untuk diolah kemudian menyimpulkan proses transformasi yang akan digunakan untuk menjawab masalah yang terjadi dari hasil yang di dapat dari proses pengolahan data. Hal yang diharapkan Data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang terjadi dan tidak adanya manipulasi Data. Proses pengolahan data nantinya dapat memberikan informasi mengenai Masalah yang lebih baik, serta Membuktikan keputusan yang Pada Proses selanjutnya data yang telah diolah kemudian dilakukan proses Analisa Data menggunakan Cobit. Diharapkan Cobit mampu menyelesaikan masalah yang ada pada SIAK sehingga penelitian dapat berguna bagi Dinas DUKCAPIL Kota Salatiga untuk pengembangan yang akan datang. Diharapkan dapat menentukan tujuan penelitian, dan serta dapat perbaikan sebelum dan sesudah melakukan analisa data. Pada Proses ini hasil dari penelitian diharapkan dapat menjawab masalah yang terjadi pada SIAK dan membantu proses pengembangan sistem SIAK. Hasil penelitian tersebut diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Rencana Strategis dalam Proses Pelayanan Publik pada Kantor DUKCAPIL

Berdasarkan Penelitian yang terdahulu yang dilakukan, Alur yang harus yang harus dikerjakan dan mengidentifikasi domain yang ada. Tahapan ke 4 adalah Analisa data berdasarkan kuesioner yang akan dibagikan. Untuk mendapatkan data penunjang penelitian yang dilakukan maka dibuatlah pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner berdasarkan key *Management Practice* dalam COBIT 2019 Proses yang dilakukan ada *Evaluate, Direct dan Monitoring (EDM), Align, Plan dan Organize (APO), Build, Acquire dan Operate (BAI), Deliver, Service, dan Support (DSS) dan Monitor, Evaluate, dan Asses (MEA)*. Setelah Penelitian dilakukan dan mendapatkan hasil dari kuesioner, Selanjutnya akan dilakukan proses analisis terhadap data tersebut sesuai.

Tabel 1. Domain yang digunakan dalam kuesioner

Domain	COBIT 2019 Process
EDM	EDM01, EDM02, EDM03, EDM04, EDM05
APO	APO01, APO02, APO03, APO07, APO08, APO09, APO10, APO11, APO12, APO13
BAI	BAI01, BAI02, BAI03, BAI04, BAI05, BAI06, BAI07, BAI10
DSS	DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06
MEA	MEA01, MEA02, MEA03

3.2. Analisis Identifikasi

Responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah Respoden 20 orang yang terbagi dari 10 orang pegawai dan 10 orang masyarakat. Respoden yang dipilih adalah yaitu Respoden yang berhubungan langsung dengan sistem yang ada pada Kantor DUKCAPIL Kota Salatiga, Responden diminta untuk memberikan pendapatnya mengenai *update* sistem informasi pada DUKCAPIL yang telah sangat membantu atau tidak mengenai informasi terbaru menggunakan COBIT 2019. *RACI* digunakan setelah ditentukan domain, kemudian pengisian kuesioner masing-masing domain terhadap terhadap masyarakat berdasarkan dengan *RACI Chart* dan sesuai Jabatan masing-masing.

Tabel 2. RACI Chart

Jabatan	RACI
Kepala Bidang DUKCAPIL Salatiga	C/I
Sub Koordinasi Sistem Informasi	A
Sub Koordinasi Pelayanan Masyarakat	A
Masyarakat	R

3.3. Penilaian dan Perhitungan Kuesioner

Dalam Menentukan kondisi pada level manakah yang terjadi dalam sistem yang ada pada form kuesioner. Penentuan level tiap aktivitas ini dilakukan dengan memilih nilai modus atau nilai yang paling banyak muncul pada setiap aktivitasnya. Proses melakukan perhitungan masing- masing responden, peneliti menentukan dengan angka 0,1,2,3,4,5 selanjutnya data yang diperoleh melalui data kuesioner tersebut diberikan nilai yang sudah ditentukan.

3.4. Domain EDM (Evaluate, Direct, Monitor)

Dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden, dilakukan penilaian untuk Domain EDM dan didapatkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tabel Perhitungan Domain EDM

EDM					
Responden	1	2	3	4	5
1	4	4	4	3	3
2	4	3	3	4	3
3	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	5
7	4	4	4	5	5
Rata-Rata EDM	4,1	3,9	4,0	4,0	4,0

Analisa GAP Domain EDM pada Tabel 4, didapatkan dari rata-rata perhitungan hasil kuesioner pada Tabel 3.

Tabel 4. Analisa GAP Domain EDM

No	Pertanyaan	Current Maturity	Expected Maturity	Analisa Gap
1.	Bagaimana Tata Kelola Media Promosi	4,1	5,0	0,9
2.	Bagaimana Memastikan media Promosi dapat memberikan pemanfaatan yang optimal	3,9	5,0	1,1
3.	Bagaimana Optimalisasi Manajemen Resiko terhadap Media Promosi yang digunakan dalam proses bisnis di kantor anda	4,0	5,0	1,0
4.	Bagaimana cara memastikan optimalisasi sumber daya media Promosi yang ada di kantor	4,0	5,0	1,0
5.	Bagaimana penyampaian informasi kepada atasan, apakah sudah cukup transparan	4,0	5,0	1,0

3.5. Domain APO (Align, Plan, Organize)

Dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden, dilakukan penilaian untuk Domain APO dan didapatkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tabel Perhitungan Domain APO

APO										
Responden	1	2	3	7	8	9	10	11	12	13
1	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
7	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
Rata-Rata APO	3,7	4,0	3,7	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	3,7	3,9

Analisa GAP Domain APO pada Tabel 6, didapatkan dari rata-rata perhitungan hasil kuesioner pada Tabel 5.

Tabel 6. Analisa GAP Domain APO

No.	Pertanyaan	Current Maturity	Expect Maturity	Analisa GAP
1.	Menurut Anda bagaimana implementasi dan pemeliharaan mekanisme untuk pengelolaan Informasi dan penggunaan Media Informasi	3,7	5,0	1,3
2.	Menurut Anda bagaimana pengelolaan Media Promosi dalam mendukung strategi bisnis yang dilakukan oleh kantor saat ini	4,0	5,0	1,0
3.	Menurut Anda bagaimanakah arsitektur kantor saat ini	3,7	5,0	1,3
4.	Menurut Anda bagaimana pengelolaan SDM pada kantor saat itu	4,0	5,0	1,0
5.	Menurut Anda bagaimana hubungan Media Promosi dengan proses bisnis yang telah berjalan saat itu	3,9	5,0	1,1
6.	Bagaimana keselarasan Media Promosi terhadap kebutuhan bisnis anda	4,0	5,0	1,0
7.	Menurut Anda bagaimana peranan Media Promosi dalam pengelolaan masyarakat	4,0	5,0	1,0
8.	Menurut Anda bagaimana kantor meningkatkan layanan kualitas Media Promosi	4,1	5,0	0,9
9.	Bagaimana Pengelolaan Resiko yang dilakukan oleh pihak yang bertanggung jawab dalam Pengelolaan Media Promosi	3,7	5,0	1,3
10.	Bagaimanakah pengelolaan keamanan TI dalam hal ini untuk Media Promosi saat ini	3,9	5,0	1,1

3.6. Domain BAI (*Build, Acquire, Operate*)

Dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden, dilakukan penilaian untuk Domain BAI dan didapatkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Tabel Perhitungan Domain BAI

Responden	BAI								
	1	2	3	4	5	6	7	10	
1	3	3	4	4	4	3	4	4	
2	3	2	3	3	3	4	4	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	
Rata-Rata BAI	3,7	3,6	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	

Analisa GAP Domain BAI pada Tabel 8, didapatkan dari rata-rata perhitungan hasil kuesioner pada Tabel 7.

Tabel 8. Analisa GAP Domain BAI

No.	Pertanyaan	Current Maturity	Expect Maturity	Analisa GAP
1.	Bagaimana Pengelolaan Media Promosi yang telah berjalan saat ini	3,7	5,0	1,3
2.	Bagaimana identifikasi solusi atas masalah yang dihadapi dalam pengelolaan sistem Media Promosi	3,6	5,0	1,4
3.	Bagaimanakah identifikasi solusi atas masalah yang dihadapi dalam pengelolaan sistem Media Promosi	3,9	5,0	1,1
4.	Bagaimanakah pengeloaan ketersediaan dan kapasitas layanan Media Promosi terhadap kebutuhan bisnis saat ini	4,0	5,0	1,0
5.	Bagaimanakah pengelolaan perubahan kantor yang telah berjalan	3,9	5,0	1,1
6.	Bagaimanakah pengelolaan perubahan teknologi informasi yang telah berjalan	3,9	5,0	1,1
7.	Bagaimanakah kemampuan perusahaan dalam mengelola transisi setelah perubahan pada sistem kantor	4,0	5,0	1,0
8.	Apakah konfigurasi TI yang ada sudah dapat melayani dan memenuhi sesuai kebutuhan perusahaan	4,0	5,0	1,0

3.7. Domain DSS (Deliver, Service, Support)

Dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden, dilakukan penilaian untuk Domain DSS dan didapatkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Tabel Perhitungan Domain DSS

DSS						
Responden	1	2	3	4	5	6
1	3	4	4	4	3	4
2	3	2	3	2	3	3
3	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
Rata-Rata DSS	3,7	3,7	3,9	3,7	3,7	3,9

Analisa GAP Domain DSS pada Tabel 9, didapatkan dari rata-rata perhitungan hasil kuesioner pada Tabel 10.

Tabel 10. Analisa GAP Domain DSS

No.	Pertanyaan	Current Maturity	Expected Maturity	Analisa GAP
1.	Bagaimana implementasi prosedur media promosi yang berjalan saat ini	3,7	5,0	1,3
2.	Bagaimanakah pengelolaan permintaan dan insiden layanan Media Promosi yang terjadi	3,7	5,0	1,3

No.	Pertanyaan	Current Maturity	Expected Maturity	Analisa GAP
3.	Bagaimana pengelolaan permasalahan Media Promosi dan Keamanan data masyarakat yang ada pada kantor	3,9	5,0	1,1
4.	Bagaimana perusahaan membangun rencana Media Promosi yang berkelanjutan untuk mengurangi resiko yang mungkin dapat terjadi dan untuk lebih menjangkau masyarakat	3,7	5,0	1,3
5.	Bagaimana pengelolaan layanan keamanan TI terkhususnya Media Promosi dan menjamin kerahasiaan data untuk bisnis	3,7	5,0	1,3
6.	Bagaimana perusahaan mengevaluasi kontrol atas proses bisnis yang ada	3,9	5,0	1,1

3.8. Domain MEA (Monitor, Evaluate, Asses)

Dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden, dilakukan penilaian untuk Domain MEA dan didapatkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Tabel Perhitungan Domain MEA

MEA			
Responden	1	2	3
1	4	4	4
2	3	3	4
3	5	5	5
4	3	4	2
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	4	4
Rata-Rata MEA	3,9	4,0	3,9

Analisa GAP Domain DSS pada Tabel 12, didapatkan dari rata-rata perhitungan hasil kuesioner pada Tabel 11.

Tabel 12. Analisa GAP Domain MEA

No.	Pertanyaan	Current Maturity	Expected Maturity	Analisa Gap
1.	Apakah perusahaan mampu memantau kinerja performa dan kesesuaian Media Promosi dalam bisnis	3,9	5,0	1,1
2.	Apakah perusahaan mampu mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal	4,0	5,0	1,0
3.	Apakah perusahaan mampu mengevaluasi dan menilai kepatuhan dengan persyaratan eksternal	3,9	5,0	1,1

4. Kesimpulan

Dilihat dari hasil penelitian, maka penelitian ini dikatakan mencapai hasil yang baik dan tujuan penelitian. Hasil dari penelitian dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang maksimal dalam tata kelola sistem informasi. Adapun hasil penelitian ini, pertama adalah tentang domain EDM, untuk saat ini domain EDM memiliki rata-rata tingkatan level 4 artinya domain ini sudah baik dalam

pelaksanaannya hanya perlu beberapa perbaikan dan peningkatan agar mencapai hasil yang maksimal. Selanjutnya dalam domain *APO*, juga memiliki rata-rata tingkatan level 4 berarti domain ini juga sudah sangat baik dalam penerapannya hanya perlu beberapa peningkatan dalam *APO01*, *APO02* dan *APO12* yang memiliki nilai sedikit lebih kecil dibandingkan lainnya. Berikutnya pada domain *BAI* memiliki rata-rata tingkatan level 4, artinya sudah dilaksanakan dengan baik juga akan tetapi perlu perbaikan dan peningkatan pada *BAI01* dan *BAI02* yang memiliki nilai rata-rata paling kecil di antara lainnya. Domain *DSS* memiliki tingkatan rata-rata hampir mencapai level 4, pada tingkatan ini harus lebih ditingkatkan lagi, domain *DSS* ini meliputi pelayanan terhadap pelanggan oleh karena itu sangat dibutuhkan perhatian khusus oleh pegawai DUKCAPIL Kota Salatiga untuk meningkatkan domain ini agar mencapai hasil yang maksimal. Terakhir yaitu domain *MEA* yang memiliki rata-rata tingkatan level 4, maka domain ini sudah berjalan dengan baik dengan sedikit peningkatan maka domain ini dapat mencapai level 5 yaitu hasil yang maksimal.

Keuntungan menggunakan framework *COBIT* dalam penelitian yang pertama adalah struktur yang jelas dan komprehensif, *COBIT* menyediakan kerangka kerja yang jelas dan komprehensif agar DUKCAPIL dapat mengatur aspek tata kelola IT dengan lebih terstruktur dan terorganisir. Kedua, dengan menggunakan *COBIT*, DUKCAPIL dapat menerapkan standar yang diakui secara internasional untuk proses IT. Ketiga, dengan mengoptimalkan proses dan alur kerja melalui *framework COBIT*, DUKCAPIL dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kendala yang dihadapi dalam penelitian ini adalah yang pertama, kebutuhan SDM yang kompeten, tidak semua karyawan DUKCAPIL memiliki keahlian dan pengetahuan yang memadai soal IT, oleh sebab itu responden pada penelitian ini terbatas. Kedua, perubahan budaya organisasi yang dimaksudkan disini adalah jika *COBIT* diterapkan mungkin akan ada perubahan budaya organisasi yang bisa menimbulkan resistensi dari karyawan-karyawan yang disebutkan pada kendala pertama. Yang ketiga adalah regulasi, dalam melakukan penelitian ini ada regulasi-regulasi yang harus dihindari.

Daftar Pustaka

- [1] Febriana Sulisty Pratiwi., “Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil,” *Repos. Univ. Kristen Satya Wacana*, No. 8.5.2017, Pp. 2003–2005, 2023, [Online]. Available: https://Repository.Uksw.Edu/Bitstream/123456789/29121/7/T1_352019008_Isi.Pdf.
- [2] Irwan, “Evaluasi Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5: Studi Kasus Pada Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik – Iisip Yapis Biak,” *Gema Kampus Iisip Yapis Biak*, Vol. 12, No. 2, Pp. 1–14, 2017, Doi: 10.52049/Gemakampus.V12i2.36.
- [3] A. A. Yantama, A. M. Putri, S. A. Wulandari, Almuhandi, And Megawati, “Audit Keamanan Sistem Informasi Perjadin Bkkbn Provinsi Riau Menggunakan Cobit 19: Apo12 Dan Apo13,” *Pros. Semin. Nas. Amikom Surakarta*, No. November, Pp. 801–816, 2023, [Online]. Available: <https://Ojs.Amikomsolo.Ac.Id/Index.Php/Semnasa/Article/View/50>.
- [4] E. Ekowansyah, Y. H. Chrisnanto, Puspita, And N. Sabrina, “Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 5 Di Universitas Jenderal Achmad Yani,” *Pros. Semin. Nas. Komput. Dan Inform.*, Vol. 2017, Pp. 201–205, 2017.
- [5] Y. Muchsam, Falahah, And G. I. Saputro, “Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung,” *Semin. Nasional Apl. Teknol. Inf.*, Vol. 2011, No. September 2020, P. A-94-A-100, 2011.

- [6] K. Rizki And N. Bahtiar, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus Di Upt Puskom Universitas Diponegoro)," *J. Masy. Inform.*, Vol. 11, No. 1, Pp. 49–58, 2020, Doi: 10.14710/Jmasif.11.1.31458.
- [7] A. Ma. Syuhada, "Kajian Perbandingan Cobit 5 Dengan Cobit 2019 Sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi," *J. Ilm. Indones.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 30–39, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2082/1783>.
- [8] A. Hakim, H. Saragih, And A. Suharto, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framwork Cobit. 5 Di Kementerian Esdm (Studi Kasus Pada Pusat Data Dan Teknologi Informasi Esdm)," *J. Inf. Syst.*, Vol. 10, No. 2, Pp. 1–23, 2014.
- [9] G. Waluyan And A. D. Manuputty, "Evaluasi Kinerja Tata Kelola Ti Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starcllick Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Semarang)," *Teknosi*, Vol. 02, No. 03, Pp. 157–166, 2016, Doi: 10.1038/249668a0.