

**EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI APLIKASI
JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
COBIT 5 (STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR WILAYAH SUMBAGSEL)**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh :

**Kurniawan Rukito
09031381722138**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DESEMBER 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI APLIKASI
JAMSOSTEK MOBILE (JMO) MENGGUNAKAN FRAMEWORK
COBIT 5 (STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR WILAYAH SUMBAGSEL)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

KURNIAWAN RUKITO

09031381722138

Disahkan,

Palembang, Januari 2022

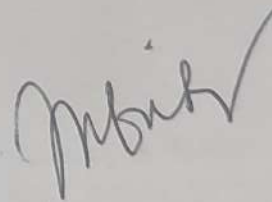
Mengetahui,
Ketua Jurusan,



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KOMPUTER
JURUSAN SISTEM INFORMATIKA

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Nabila Rizky Oktadini, M.T
NIP. 199110102018032001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kurniawan Rukito
NIM : 09031381722138
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Evaluasi Tata Kelola Pelayanan TI Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sumbagsel)

Hasil pengecekan *software iThenticate/Trunitin* : 13 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan Skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Januari 2022



Kurniawan Rukito
NIM. 09031381722138

HALAMAN PERSETUJUAN

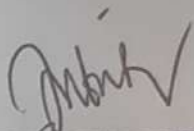
Telah diuji dan lulus pada :

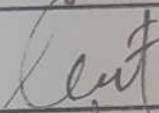
Hari : Senin

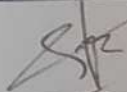
Tanggal : 10 Januari 2022

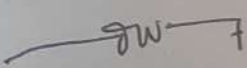
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T
2. Ketua Penguji : Rahmat Izwan Heroza, M.T
3. Penguji I : Ari Wedhasmara, M.TI
4. Penguji II : Dwi Rosa Indah, M.T









Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP.197811172006042001

**EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI APLIKASI
JAMSOSTEK *MOBILE* (JMO) MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
COBIT 5 (STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH
SUMBAGSEL)**

Oleh :

Kurniawan Rukito 09031381722138

ABSTRAK

Saat ini Audit tata kelola teknologi informasi (TI) BPJS Ketenagakerjaan menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi perusahaan untuk mendukung pencapaian rencana strategis dan tujuan perusahaan sehingga dapat mengurangi kesalahan yang terjadi, begitu juga BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan teknologi dalam memberikan informasi dan layanan menggunakan aplikasi berbasis mobile yang diimplementasikan ke dalam proses operasionalnya salahsatunya adalah Jamsostek *Mobile* (JMO). Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Mengukur tingkat kinerja tata kelola aplikasi Jamsotek Mobile (JMO) yang sedang berjalan sesuai standar penerapan *framework* COBIT 5 dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kinerja yang dicapai oleh BPJS Ketenagakerjaan di Kanwil Sumsel yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan aplikasi Jamsotek *Mobile* (JMO). Hasil penelitian yang dilakukan adalah pemberian rekomendasi dan perbaikan terkait tingkat kapabilitas tata kelola TI pada Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

Kata Kunci : Tata Kelola TI, BPJS Ketenagakerjaan, COBIT 5, Rekomendasi

***EVALUATION OF IT SERVICE GOVERNANCE JAMSOSTEK MOBILE
APPLICATION (JMO) USING COBIT 5 FRAMEWORK (CASE STUDY:
BPJS KETENAKERJAAN SUMBAGSEL REGION)***

By :

Kurniawan Rukito 09031381722138

ABSTRACT

Currently BPJS Ketenagakerjaan information technology (IT) governance audit is a very important part for companies to support the achievement of strategic plans and company goals so as to reduce errors that occur, as well as BPJS Ketenagakerjaan utilize technology in providing information and services using application-based. One of the mobile devices that is implemented into its operational process is Jamsostek Mobile (JMO). The objectives to be achieved in this study are to measure the level of governance performance of the Jamsotek Mobile (JMO) application that is currently running according to the standards for implementing the COBIT 5 framework and provide recommendations to improve the level of performance achieved by BPJS Ketenagakerjaan at the South Sumatra Regional Office which can be used as a reference in improving services. Jamsostek Mobile (JMO) application. The results of the research carried out are providing recommendations and improvements related to the level of IT governance capability in the Jamsostek Mobile Application (JMO).

Keywords : *IT Governance, BPJS Ketenagakerjaan, COBIT 5, Recommendation*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	8
1.3 Manfaat Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	12
2.3 COBIT 5.....	13
2.4 <i>Process Reference Model COBIT 5</i>	15
2.5 <i>Process Assessment Model COBIT 5</i>	18
2.6 <i>RACI Chart</i>	21
2.7 <i>Self Assessment</i>	21
2.8 Profil BPJS Ketenagakerjaan	22
2.8.1 Visi Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	23
2.8.1.1 Visi BPJS Ketenagakerjaan.....	23
2.8.1.2 Misi BPJS Ketenagakerjaan	23
2.8.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	24
2.8.2.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Direktorat TI.....	24
2.8.2.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah.....	25

2.8.2.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.....	26
2.9 Tujuan Bisnis BPJS Ketenagakerjaan.....	27
2.9.1 Sasaran Strategis dan <i>IT Goals</i>	27
2.10 Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	31
2.10.1 Fitur-fitur pada JMO (Jamsostek Mobile).....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Jenis Pengumpulan Data	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.2.1 Observasi.....	35
3.2.2.2 Wawancara	36
3.2.2.3 Kuisisioner	36
3.3 Kerangka Kerja Penelitian	36
3.4 Tahap Penelitian	38
3.4.1 Permasalahan.....	38
3.4.2 Studi Literatur.....	39
3.4.3 Pemetaan Tujuan Organisasi dan Tujuan TI	40
3.4.4 Pemilihan Proses.....	49
3.4.5 Pemetaan RACI Chart.....	51
3.4.6 Pengelolaan Data Kuisisioner	55
3.4.7 Penilaian Tingkat Kapabilitas	55
3.4.8 Rekomendasi Perbaikan.....	56
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	57
4.1 Pengelolaan Data Kuisisioner	57
4.2 Penilaian Kapabilitas dengan COBIT 5.....	58
4.3 Hasil Pengukuran Kapabilitas Proses COBIT 5.....	61
4.3.1 Hasil Pengukuran Proses APO 01.....	61
4.3.2 Hasil Pengukuran Proses DSS 01	62
4.3.3 Hasil Pengukuran Proses DSS 02	63
4.3.4 Hasil Pengukuran Proses DSS 03	64
4.3.5 Hasil Pengukuran Proses APO 07.....	65
4.3.6 Hasil Pengukuran Proses BAI 08.....	66
4.4 Analisis Kesenjangan	67

4.5 Rekomendasi Perbaikan	66
4.5.1 Rekomendasi Perbaikan Proses APO 01	68
4.5.2 Rekomendasi Perbaikan Proses DSS 01	71
4.5.3 Rekomendasi Perbaikan Proses DSS 02	72
4.5.4 Rekomendasi Perbaikan Proses DSS 03	73
4.5.5 Rekomendasi Perbaikan Proses APO 07	74
4.5.6 Rekomendasi Perbaikan Proses BAI 08	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Evolusi COBIT.....	14
Gambar 2.2 Prinsip COBIT 5	15
Gambar 2.3 <i>Process Reference Model</i> COBIT 5	15
Gambar 2.4 <i>Process Assessment Model</i> COBIT 5	19
Gambar 2.6 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Direktorat TI	24
Gambar 2.7 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Wilayah.....	25
Gambar 2.8 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang	26
Gambar 2.9 <i>IT Master Plan</i> BPJS Ketenagakerjaan	27
Gambar 2.10 Ruang Lingkup Penyusunan Rencana Strategis 2019-2024.....	28
Gambar 2.11 <i>Road IT Master Plan</i> BPJS Ketenagakerjaan	29
Gambar 2.12 Tampilan Menu Awal Aplikasi.	31
Gambar 2.13 Tampilan Menu Login Awal.....	32
Gambar 2.14 Tampilan Menu Utama JMO	32
Gambar 2.15 Tampilan Menu Program BPJamsostek	33
Gambar 2.16 Tampilan Menu Berita.....	33
Gambar 2.17 Tampilan Menu Kontak.....	34
Gambar 2.18 Tampilan Menu Profil Akun.....	34
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	37
Gambar 3.2. Program Kerja BPJS Ketenagakerja Tahun 2021	40
Gambar 3.3 APO 01 RACI Chart	52
Gambar 3.4 DSS 01 RACI Chart	53
Gambar 3.5 DSS 02 RACI Chart	53
Gambar 3.6 DSS 03 RACI Chart	54
Gambar 3.7 APO 07 RACI Chart	54
Gambar 3.8 BAI 08 RACI Chart.....	55
Gambar 4.1 Grafik Nilai Kesenjangan	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tujuan Strategis IT BPJS Ketenagakerjaan	30
Tabel 3.1 Identifikasi <i>Enterprise Goal</i>	41
Tabel 3.2 <i>Enterprise Goals</i> COBIT 5	42
Tabel 3.3 <i>IT-related Goals</i> COBIT 5.....	43
Tabel 3.4 <i>IT Goals</i> BPJS Ketenagakerjaan	44
Tabel 3.5 Pemetaan <i>Enterprise Goal</i> ke <i>IT-related Goal</i>	46
Tabel 3.6 Pemetaan <i>IT-related Goal</i> ke <i>COBIT 5 Process</i>	47
Tabel 3.7 Pemilihan Proses.	49
Tabel 4.1 Identifikasi Narasumber	58
Tabel 4.2 Pemingkatan Kapabilitas Proses COBIT 5.....	59
Tabel 4.3 Rekapitulasi Kuisisioner APO 01	61
Tabel 4.4 Pencapaian Tingkat Kapabilitas APO 01	61
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuisisioner DSS 01	62
Tabel 4.6 Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS 01.....	62
Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuisisioner DSS 02.....	63
Tabel 4.8 Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS 02.....	63
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kuisisioner DSS 03	64
Tabel 4.10 Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS 03.....	64
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kuisisioner APO 07	65
Tabel 4.12 Pencapaian Tingkat Kapabilitas APO 07	65
Tabel 4.13 Rekapitulasi Kuisisioner BAI 08.....	66
Tabel 4.14 Pencapaian Tingkat Kapabilitas BAI 08	66
Tabel 4.15 Nilai Kesenjangan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Wawancara	A-1
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner	B-2
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisisioner Responden	C-3
Lampiran 3 Laporan Final IT Master Plan 2019-2024	D-4
Lampiran 4 SK Tugas Akhir	E-5
Lampiran 5 Kartu Konsultasi	F-6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaplikasian teknologi informasi sudah menjadi modal utama dalam pengelolaan transaksi, pengolahan informasi, pengumpulan dan penyebaran informasi. Teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari mendukung, memelihara, mengubah dan mengembangkan bisnis mereka. Adopsi teknologi informasi membutuhkan investasi yang signifikan, sehingga manajemen TI yang efektif memerlukan manajemen TI yang signifikan, karena dapat secara sistematis melakukan, memantau, dan secara efektif dan efisien melakukan proses TI yang ada, mengurangi biaya operasi dan meningkatkan daya saing.

Pemanfaatan teknologi informasi di perusahaan dapat terlaksana dengan baik jika didukung oleh pengelolaan teknologi informasi (*IT governance*) mulai dari perencanaan yang matang hingga implementasinya. Seperti yang dijelaskan Chandra dan Johanes dalam jurnalnya, ITGI (*IT Governance Institute*) adalah tempat tata kelola TI (*IT governance*) dalam mengintegrasikan dan melembagakan praktik terbaik, dan TI mendukung tujuan bisnis, menyatakan bahwa hal itu menjamin (Chandra&Andry, 2017).

BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan program di ranah publik untuk melindungi pekerja di ranah publik dalam pengelolaan risiko sosial ekonomi tertentu dan melalui mekanisme jaminan sosial dengan empat program asuransi tenaga kerja yakni, jaminan kematian, jaminan santunan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun (BPJS, 2021).

Kemajuan teknologi informasi yang ada akan berdampak signifikan terhadap efisiensi dan efektifitas kegiatan bisnis dalam perkembangan suatu perusahaan. Jika teknologi informasi dapat dikaitkan dengan kegiatan

perusahaan, maka kegiatan bisnis akan berhasil. Agar suatu perusahaan dapat bersaing dalam dunia bisnis, voting perlu dievaluasi (Prasita dan Adi, 2007). Hal ini juga dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang membutuhkan dukungan TI untuk mendukung efektifitas proses bisnis.

Dalam mengevaluasi tata kelola, setiap perusahaan BUMN, khususnya BPJS Ketenagakerjaan pada tingkat manajemen, memiliki departemen pengawasan yang secara berkala meninjau manajemen perusahaan di semua bidang pengelolaannya. Adanya komite audit yang mendukung pengawasan teknis dan rinci terhadap pengelolaan BUMN untuk membantu komite dan dewan pengawas dalam menjalankan fungsi pengawasannya. Dewan komisaris dan DEWAS BUMN menjadi pusat dalam memonitor BUMN. Hal tersebut sesuai Undang-Undang 19 Tahun 2003 tentang BUMN. Selain itu, pasal ini mengatur bahwa anggota dan dewan pengawas bertanggung jawab penuh atas BUMN untuk kepentingan dan kepentingan BUMN, Undang-Undang No. 2003 tentang BUMN. Ini disorot di bagian 6 (2) dari 19.

Dalam hal ini, sistem penyaringan dan pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan akan dilakukan oleh Badan Pemeriksa Intern dan Komisi Pengawas Jaminan Sosial. Tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2015 yang mengatur :

1. Pengawasan eksternal terhadap pelaksanaan program kesejahteraan pegawai dilakukan oleh DJSN dan badan pengawas independen.
2. Pemantauan eksternal oleh DJSN dilakukan melalui layanan BPJS.

3. DJSN melacak dan mengevaluasi kesehatan keuangan aset BPJS dan aset DJS.
4. DJSN memantau dan mengevaluasi posisi keuangannya dan memberikan hasilnya kepada Presiden.

Saat ini, audit tata kelola Teknologi Informasi (TI) BPJS Ketenagakerjaan sedang dilakukan bagi perusahaan untuk mendukung BPJS Ketenagakerjaan, sebuah teknologi yang menyediakan informasi dan layanan, serta mencapai rencana strategis dan tujuan perusahaan untuk mengurangi kesalahan. Salah satu aplikasi berbasis mobile yang diaplikasikan dalam proses produksi adalah Jamsotek Mobile (JMO).

Jamsotek Mobile (JMO) merupakan bentuk pengaplikasian teknologi informasi dalam bentuk layanan perangkat lunak yang dirancang untuk memberikan cara yang efektif bagi peserta BPJS dalam memperoleh informasi program (BPJS, 2017). Irvansyah Utoh Banja, Deputy Direktur Humas dan Masalah Antar Lembaga BPJS Ketenagakerjaan, mengatakan kepada kompas.com bahwa Jamsotek Mobile (JMO) adalah aplikasi seluler untuk BPJS Ketenagakerjaan dan menawarkan fungsionalitas lebih dari pendahulunya. Aplikasi ini menyediakan informasi program dan fitur seperti pemasaran bersama, jaringan mitra layanan dan cabang, dan pelaporan kecelakaan kerja. “BPJS Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) terus mengembangkan aplikasi tersebut. Saat ini telah dirilis aplikasi Social Security Mobile (JMO) untuk menggantikan BPJSTKU,” ujarnya belum lama ini kepada Kompas.com. Pentingnya layanan Jamsotek Mobile (JMO) dalam melakukan kegiatan operasional mengharuskan mereka dalam kondisi optimal. Oleh karena

itu, Jamsostek Mobile (JMO) perlu dievaluasi agar organisasi dapat mengukur apakah tata kelola TI yang diaplikasikan sudah sesuai dengan harapan.

Data pengaduan yang diperoleh dari BPJS ketenagakerjaan di Palembang dan wawancara dengan kantor wilayah di Sumbagsel, observasi lapangan dan studi pemanfaatan data BPJS ketenagakerjaan yang dibawa ke perusahaan mengenai fitur Jamsostek Mobile (JMO) yang dianggap tidak sesuai untuk keperluan pembuatan Saya memiliki keluhan. Pada Jamsostek Mobile (JMO), proses pengajuan perbaikan dan penyesuaian aplikasi tidak dilakukan secara efisien, sehingga tidak ada manajemen yang jelas dan terstruktur untuk pengajuan permintaan perubahan. Keluhan dapat diperiksa dengan meninjau langsung banyak komentar dan keluhan pengguna yang diposting di Google Play Store bersama perusahaan. Staf BPJS akan terus tidak menanggapi keluhan dan permintaan dari kontributor BPJS. Hal ini karena kantor cabang dan regional tidak memiliki staf TI yang bertanggung jawab untuk menjalankan aplikasi. Akses ke pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Jamsostek Mobile App Service (JMO) belum beroperasi dan menggunakan beberapa fitur perekrutan BPJS seperti tidak ada menu pembayaran di aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan tidak ada proses verifikasi detail login di Jamsostek Mobile (JMO). proses. *Captcha*, kurangnya laporan melalui Jamsostek Mobile (JMO) tidak bekerja secara maksimal karena kurangnya laporan oleh captcha, pekerja tidak yakin akan integritas data laporan dan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tidak diaplikasikan jasa konstruksi bidang terkait Rendahnya tingkat literasi pegawai kantor cabang, fungsi yang ada, dimana mekanisme e-mail fungsi baru di cabang/wilayah belum optimal. Sementara itu, aplikasi Jamsostek Mobile

(JMO) telah dibuat untuk memudahkan peserta menyelesaikan transaksi online yang diharapkan dapat dilaksanakan, dan peserta tidak perlu datang ke BPJS, yang dapat membuat transaksi lebih efisien dan efektif. Kantor. Selain itu, belum adanya tata kelola TI yang komprehensif berupa panduan kepatuhan yang terintegrasi di seluruh cabang, wilayah, dan kantor pusat, terutama dalam hal pemeliharaan aplikasi.

Menurut Erdis dkk (2017) COBIT 5 dikatakan sebagai versi terbaru yang menggabungkan pemikiran modern ke dalam tata kelola dan praktik TI perusahaan. Tujuan Kontrol untuk Informasi dan Teknologi Terkait 5 (COBIT 5) adalah panduan praktik terbaik yang ditulis oleh para profesional manajemen teknologi informasi yang menyajikan tindakan dalam struktur organisasi teknologi informasi yang dapat dikelola dan logis dan lebih fokus pada pengawasan daripada pengendalian dengan eksekusi dan menyediakan metrik untuk menilai saat masalah muncul. (ISACA, 2012).

COBIT 5 menyediakan metrik untuk menentukan kinerja proses yang berjalan. Metode yang diaplikasikan merupakan Permodelan Proses Penilaian atau dapat disingkat PAM sesuai pedoman ISO/IEC 15504. PAM menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi kapabilitas teknologi dan informasi terkait perusahaan dibandingkan dengan COBIT (Hendri, 2016). Sebuah model evaluasi proses terdiri dari proses dan parameter kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kinerja suatu proses. Jika Level 1 terpenuhi selama proses evaluasi, auditor harus terlebih dahulu mengevaluasi Level 1.

Menurut latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan, maka diangkat sebuah topik penelitian yang berjudul “**Evaluasi Tata Kelola Pelayanan TI Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Menggunakan *Framework COBIT 5* (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sumbagsel)**”.

1.2 Tujuan Penelitian

Dilansir dari permasalahan yang diperoleh, adapun tujuan penelitian yang ingindicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kinerja tata kelola aplikasi Jamsotek Mobile (JMO) yang sedang berjalan sesuai standar penerapan *framework* COBIT 5.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kinerja yang dicapai oleh BPJS Ketenagakerjaan di Kanwil Sumsel yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan aplikasi Jamsotek Mobile (JMO).

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengetahui tingkat kinerja dalam mengelola aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), BPJS Ketenagakerjaan di Kanwil Sumbagsel dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan IT di *Jamsostek Mobile* (JMO).
2. Dapat dijadikan sebagai acuan saat *troubleshooting defect* pada aplikasi *Jamsotek Mobile* (JMO).

1.4 Batasan Masalah

Diperlukan pembatasan masalah yang mencakup ruang lingkup penelitian agar pembahasan yang diinginkan tidak melenceng dari tujuan. Di bawah ini tercantum proses yang akan kita bahas :

1. Ruang lingkup penelitian yaitu pada penerapan aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Kewilayahan Sumbagsel.
2. Studi ini dimaksudkan untuk mengevaluasi peluang dan memberikan saran.
3. Melakukan penilaian kapabilitas dengan menggunakan *Proses Assessment Model* (PAM).

DAFTAR PUSTAKA

- Amali, L. N. & Katili, M. R. 2018. *Identification of Influential Factors in Implementing IT Governance: A Survey Study of Indonesian Companies in the Public Sector. Interdisciplinary Journal of Information Knowledge, and Management (IJKM)*,13, 61-77, <https://doi.org/10.28945/3975>.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2014. BPJS Ketenagakerjaan. [Online] Available at:<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> [Accessed 4 Februari 2017].
- BPJS Ketenagakerjaan. 2017. BPJS Ketenagakerjaan. [Online] Available at:<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> [Accessed 4 Februari 2021].
- Chandra, F., & Andry, J. (2017). Audit Sistem Informasi menggunakan *Framework COBIT 5* pada PT. Aneka Solusi Teknologi. (November).
- Ciptaningrum, D., Nugroho, E., & Adhipta, D. (2015). Audit Keamanan Sistem Informasi Pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan *COBIT 5*. Seminar Nasional Teknolog Informasi Dan Komunikasi (SENTIKA), 65–74.
- Ekowansyah Erdis, dkk. 2017. Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan *COBIT 5* di Universitas Jenderal Achmad Yani. Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika (SENASKI) 2017
- Hendri. 2016. *Assessment Tingkat Kapabilitas Sumber Daya Layanan Akademik Menggunakan Kerangka Kerja (Framework) COBIT 5 Process Assessment Model (PAM)* pada STIKOM Dinamika Jambi. *Jurnal Ilmiah Media SISFO* 10(2), pp.602–618.
- ISACA. (2012). *COBIT 5: A Business Framework For The Governance and Management of Enterprise IT*. USA: ISACA.
- ISACA. (2012). *COBIT 5: Self Assessment Guide: Using COBIT 5*. USA: ISACA.
- ISACA (2012). *COBIT 5: Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5*. USA: ISACA.

- ISACA. (2012). *COBIT 5 Enabling Process. Rolling Meadows: ISACA*
- ISACA. (2013). *COBIT 5 for Assurance. Rolling Meadows: IT Governance Institute (ITGI)*.
- Piamonte, A., 2012. *VALIT 2.0. COBIT 5 Unlocking the Value of Technology Investments.* , pp.1 –41.
- Prasita dan Adi. 2007, “Pengaruh Kompleksitas Audit dan Tekanan Anggaran Waktu Terhadap Kualitas Audit dengan Moderasi Pemahaman Terhadap Sistem Informasi”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Satya Wacana*, Edisi September 2007
- Renaldi, F., & Hadiana, A. I. (2017). Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Pada Universitas Jenderal Achmad Yani. *SNATI*, 31–36.
- Renaldi, F., Hadiana, A. I., & Winalia (2017). Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Menggunakan *COBIT 4.1* Pada Universitas Jenderal Achmad Yani. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, pp. 31–36.
- Van Grembergen, W. (2004). *Strategies for Information Technology Governance. IdeaGroup Publishing*
- Weill, P., & Ross, J. 2004. *IT Governance: How top performers manage IT decision rights for superior results. Boston: Harvard Business School Press*