

**EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI PADA SISTEM
INFORMASI PEGAWAI DAERAH MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA COBIT 2019 (Studi Kasus : Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi

S1



Oleh :

Namirah Alisya

09031281924061

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI PADA SISTEM
INFORMASI PEGAWAI (SIPD) MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA
COBIT 2019 (STUDI KASUS : BADAN KEPEGAWAIAN DAN SUMBER
DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh
Namirah Alisya
09031281924061

Palembang, 3 April 2023

Pembimbing,



Menyetujui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, S.Kom, M.T.
NIP. 197811172006042001

Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“A lesson without pain is meaningless. That’s because no one can gain without sacrificing something. But by enduring that pain and overcoming it, it shall obtain a powerful, unmatched heart. A fullmetal heart.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT**
- ❖ Orang tua dan keluarga**
- ❖ Seluruh teman dan sahabat seperjuangan angkatan 2019**
- ❖ Dosen pengajar jurusan Sistem Informasi**
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya**

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 Maret 2023

Nama : Namirah Alisya

NIM : 09031281924061

Judul : Evaluasi Tata Kelola Pelayanan TI Pada Sistem Informasi Pegawai Daerah Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.

2. Ketua : Fathoni, S.T., MMSI

3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.

4. Penguji 2 : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Namirah Alisya

NIM : 09031281924061

Prodi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Evaluasi Tata Kelola Pelayanan TI Pada Sistem Informasi Pegawai Daerah Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 (Studi Kasus : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)

Hasil Pengecekan Software *IThenticate/Turnitin* : 19%

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.

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



Palembang, 3 April 2023
Penulis,



Namirah Alisya
NIM. 0903128192406

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Tata Kelola Pelayanan TI Pada Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 (Studi Kasus : Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)”**. Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua beserta saudara-saudara penulis, Ihsan, Nafrah, kak Rizky dan kak Arief yang selalu senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
3. Bapak Dr. Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi

5. Ibu Dinda Lestarini, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan terkait permasalahan akademik kepada penulis.
6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan banyak arahan serta membimbing kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Fathoni, S.T., MMSI selaku dosen penguji I pada sidang skripsi penulis.
8. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. selaku dosen penguji II pada sidang skripsi penulis.
9. Dwi Rosa Indah, M.T. selaku dosen penguji III pada sidang skripsi penulis.
10. Mba Rifka selaku administrasi program studi jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi bagi penulis.
11. Kak Rian, kak Theo, kak Arief dan kak Ayu selaku bagian dari Bidang Data & Informasi BKPSDM Kota Palembang yang banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian di BKPSDM Kota Palembang.
12. Umi, Amanda, Aca, Devon, Ajik, Paul, Naufal, Chandra, Aulia, Reno, Burton, Farel, Jindan, Nada, Togar, Aura, kak Dita, Rani, kak Umami, Rais, Suci, Hany, Chern, kak Ajeng, Rinjani, MJ, dan Alisha selaku sahabat seperjuangan penulis yang telah memberikan banyak dukungan, kesan yang menarik selama duduk di bangku perkuliahan. Semoga urusan kita dapat dilancarkan di kedepannya.

13. Ikatan Bujang Gadis Kampus Sumsel (IBGKSS), Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMSI), dan Komunitas Seni Fasilkom Universitas Sriwijaya yang telah menjadi tempat dalam mengembangkan potensi dan kapasitas diri penulis menjadi lebih baik selama di bangku perkuliahan.
14. Seluruh teman jurusan Sistem Informasi angkatan 2019 yang sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana.
15. Dan kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini, terima kasih sudah bisa menguatkan diri sendiri untuk berjuang melanjutkan perjuangan demi meraih gelar sarjana dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata ‘sempurna’ seperti kata pepatah “Tak ada gading, yang tak retak” begitu pula dalam penulisan ini. Apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Demikian, dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan kepada banyak orang, Aamin Ya Rabbal Alamin. Semoga semesta mengiringi langkah kita semua.

ABSTRAK

EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI PADA SISTEM INFORMASI PEGAWAI DAERAH MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019 (Studi Kasus : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)

Oleh

Namirah Alisya
09031281924061

ABSTRAK

Sistem Informasi Pegawai Daerah merupakan aplikasi user kepegawaian yang dikelola oleh BKPSDM Kota Palembang, yang digunakan seluruh pegawai di lingkungan pemerintah kota Palembang, mulai dari data pribadi hingga riwayat jabatan, riwayat kepangkatan dan pendidikan serta seluruh aktivitas pegawai disimpan dalam dokumen elektronik. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BKPSDM Kota Palembang yang dilakukan oleh penulis, bahwasanya terdapat permasalahan pada aplikasi SIPD. Untuk itu dilakukan evaluasi tata kelola pelayanan TI untuk dapat membantu dalam mengoptimalkan investasi TI dan mengevaluasi apakah ukuran yang dilakukan dan layanan yang diberikan memiliki kekurangan dan mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki agar tata kelola pada SIPD berjalan dengan baik. Pengukuran tingkat kematangan sistem informasi menggunakan kerangka kerja yang dinamakan COBIT 2019. Pada awal penelitian, tujuan organisasi perlu ditemukan agar selanjutnya melalui proses pemetaan ke dalam *Entreprise Goals* COBIT 2019. Tahap selanjutnya yaitu pemetaan tujuan perusahaan yang telah didapatkan ke *Alignment Goals*. Selanjutnya tujuan keselarasan yang diperoleh dipetakan kembali ke dalam objektif COBIT 2019. Kemudian permasalahan yang telah didapat akan dipetakan ke rekomendasi objektif. Objektif yang diperoleh ada tiga yaitu APO01, APO04, dan APO11, lalu diukur kapabilitasnya dari setiap objektif terpilih akan dihitung rata-ratanya sehingga menghasilkan tingkat kematangan. Tingkat kematangan yang diperoleh adalah sebesar level 1. Tahap akhir yaitu pemberian rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari perhitungan jarak tingkat kematangan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan dan dapat membantu meningkatkan tata kelola pada SIPD yang dikelola BKPSDM Kota Palembang.

Kata Kunci: *COBIT 2019, audit SI, tingkat kematangan, tingkat kapabilitas*

ABSTRACT

EVALUATION OF GOVERNANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES ON REGIONAL EMPLOYEE INFORMATION SYSTEM USING COBIT 2019 FRAMEWORK (CASE STUDY : BKPSDM KOTA PALEMBANG)

By

Namirah Alisya
09031281924061

ABSTRACT

*SIPD is a staffing user application managed by the BKPSDM Kota Palembang and used by all employees within the Palembang city government, ranging from personal data to job history, rank and education history as well as all employee activities stored in electronic documents. However, based on the results of interviews with the BKPSDM Kota Palembang conducted by the author, that there are problems with the SIPD application. The SIPD application is essential, so some of these deficiencies can slow down the work processes of the State Civil Apparatuses in the city of Palembang. For this reason, an evaluation of the governance of IT services is carried out to be able to assist in optimizing IT investments and evaluating whether the measurements carried out and the services provided have deficiencies and to find out what needs to be improved so that governance at SIPD runs well. Measurement of the maturity level of information systems uses a COBIT 2019 framework. At the beginning of the research, organizational goals need to be found so that they can then go through a mapping process. The next stage is mapping company goals that have been obtained to alignment goals. Furthermore, the alignment objectives obtained are mapped back into the 2019 COBIT objectives. Then the problems that have been obtained will be mapped to objective recommendations. There are three objectives obtained, namely APO01, APO04, and APO11 and calculated to produce a level of maturity. The maturity level obtained is equal to level 1. The final stage is providing recommendations for improvements based on the results of calculating the distance between the current maturity level and the expected maturity level are expected to help improve governance in the SIPD managed by the BKPSDM Kota Palembang. **Keywords:** COBIT 2019, IS audit, maturity level, capability level.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	7
2.1 Profil BKPSDM Kota Palembang.....	7
2.1.1 Sejarah BKPSDM Kota Palembang.....	7
2.1.2 Visi dan Misi BKPSDM Kota Palembang.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi BKPSDM Kota Palembang.....	9
2.1.4 Bidang Data & Informasi BKPSDM Kota Palembang.....	11
2.1.5 Tugas, Fungsi dan Tata Kerja	11
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Evaluasi	12
2.2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.2.3 Sistem Informasi	13
2.2.4 COBIT 2019.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	29

3.3 Jenis Data	30
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Kerangka Kerja Penelitian	31
3.6 Tahap Penelitian.....	32
3.6.1 Studi Literatur	32
3.6.2 Wawancara.....	32
3.6.3 Pemetaan Visi, Misi, dan Tujuan dengan Tujuan Perusahaan (Entreprise Goals)	32
3.6.4 Mapping Tujuan Perusahaan (Entreprise Goals) terhadap Tujuan Keselarasan (Alignment Goals)	33
3.6.5 Identifikasi Objektif IT COBIT 2019	34
3.6.6 Kuisisioner	34
3.6.7 Pengukuran Tingkat Kematangan	36
3.6.8 Rekomendasi Perbaikan	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Studi Literatur	38
4.2 Hasil Wawancara	38
4.4 Hasil Mapping Tujuan Perusahaan (<i>Entreprise Goals</i>) terhadap Tujuan Keselarasan (<i>Alignment Goals</i>).....	41
4.5 Hasil Identifikasi Proses TI COBIT 2019.....	46
4.6 Pembuatan Kuisisioner	56
4.7 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan.....	59
4.7.1 Hasil Pencapaian Level Pada Proses APO01	60
4.7.2 Hasil Perolehan Level Pada Proses APO04.....	62
4.7.3 Hasil Pencapaian Level Pada Proses APO11	63
4.7.5 Analisis Perbandingan.....	66
4.8 Rekomendasi Perbaikan	67
4.8.1 Rekomendasi Perbaikan Proses APO01	67
4.8.2 Rekomendasi Perbaikan Proses APO04	69
4.8.3 Rekomendasi Perbaikan Proses APO11	70
BAB V KESIMPULAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi BKPSDM Kota Palembang	10
Gambar 2.3 Struktur Bidang Data & Informasi BKPSDM Kota Palembang	11
Gambar 2.4 Halaman Website SIPD	15
Gambar 2.5 Evolusi COBIT (ISACA 2019)	16
Gambar 2.6 Prinsip-prinsip COBIT 2019 (ISACA 2019).....	16
Gambar 2.7 Model Referensi Objektif Pada COBIT 2019 (ISACA 2019).....	20
Gambar 2.8 Tingkat Kapabilitas COBIT 2019 (ISACA).....	25
Gambar 2.9 Skala Penilaian Standar COBIT 2019 (ISACA).....	26
Gambar 2.10 Tingkat Kematangan COBIT 2019 (ISACA).....	27
Gambar 3.2 Kerangka Kerja Penelitian.....	31
Gambar 3.3 Alur Pengisian Kuisisioner.....	35
Gambar 4.1 Pemetaan Enterprise Goals Terhadap Alignment Goals (ISACA 2019)	42
Gambar 4.2 RACI Chart APO01 (ISACA 2019)	56
Gambar 4.3 RACI Chart APO04 (ISACA 2019)	57
Gambar 4.4 RACI Chart APO11 (ISACA 2019)	57
Gambar 4.5 Contoh Aktivitas Berdasarkan Level Kapabilitas.....	58
Gambar 4.6 Alur Penyebaran Kuisisioner.....	59
Gambar 4.7 Diagram Kesenjangan Level Saat Ini (as-is) dengan Level Yang Diharapkan (to-be)	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Objektif TI Pada Domain EDM	20
Tabel 2.2 Objektif TI Pada Domain APO	21
Tabel 2.3 Objektif TI Pada Domain BAI	22
Tabel 2.4 Objektif TI Pada Domain DSS	23
Tabel 2.5 Objektif TI Pada Domain MEA	24
Tabel 4.1 Entrepriase Goals COBIT 2019	39
Tabel 4.2 Pemetaan Tujuan Bidang Data & Informasi terhadap Entrepriase Goals	40
Tabel 4.3 Hasil Mapping Tujuan Perusahaan (Entrepriase Goals) Terhadap Tujuan Keselarasan (Alignment Goals)	43
Tabel 4.4 Proses Pemetaan Tujuan Keselarasan (Alignment Goals) ke Proses TI COBIT 2019 (ISACA 2019)	47
Tabel 4.5 Pemilihan Proses COBIT 2019	50
Tabel 4.6 Deskripsi dari Proses COBIT 2019 telah ditetapkan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Identifikasi Responden Berdasarkan RACI Chart	57
Tabel 4.8 Jumlah Pertanyaan atau Aktivitas	58
Tabel 4.9 Hasil Penilaian Proses APO01	60
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Proses APO04	62
Tabel 4.11 Hasil Penilaian Proses APO11	63
Tabel 4.12 Hasil Akhir Hitungan Pencapaian Tingkat Kapabilitas Seluruh Proses	65
Tabel 4.13 Perbandingan Kematangan as-is dan to-be	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	A-1
Lampiran 2	B-2
Lampiran 3	C-3
Lampiran 4	D-11
Lampiran 5	E-21
Lampiran 6	F-24
Lampiran 7	G-25
Lampiran 8	H-26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dalam era teknologi saat ini, perkembangan teknologi komputer pada saat ini sangatlah penting bagi dunia jasa layanan publik, perindustrian, perkantoran, pendidikan, teknik dan dunia perdagangan (Khairil, 2012). Kebutuhan teknologi sudah menjadi hal yang mutlak di era modern saat ini.

Kemajuan teknologi saat ini tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Berbagai informasi yang terjadi di berbagai belahan dunia kini telah dapat langsung kita ketahui berkat kemajuan teknologi, yang bisa kita katakan Teknologi Informasi. Seperti yang dijelaskan oleh Jogiyanto (2008), teknologi informasi adalah teknologi yang dipergunakan sebagai memproses data, tercantum dalam memperoleh, mengatur, mengarsip, dan memanipulasi data dengan berbagai metode sehingga menciptakan informasi berkualitas yang sesuai, tepat waktu, dan akurat yang digunakan untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun pemerintahan. Hasil informasi sangat krusial untuk membuat keputusan yang tepat. Teknologi informasi ini memanfaatkan komputer dalam memproses data, sistem jaringan dapat menghubungkan berbagai komputer sesuai kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi untuk membagikan dan mengakses data secara global.

Teknologi informasi sudah diterapkan di berbagai macam tempat, seperti halnya di sebuah instansi. Penguasaan teknologi informasi oleh pegawai sangat memengaruhi kinerja suatu instansi. Implementasi teknologi informasi akan

mengubah sistem manajemen instansi dari tradisional menjadi kontemporer. Penerapan teknologi informasi juga berhubungan dengan kualitas layanan, karena kecepatan layanan adalah salah satu dimensi kualitas layanan (Parasuraman et al., Mardjiono 2009). Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan suatu instansi.

Keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam perusahaan dapat dicapai jika penggunaan teknologi informasi sejalan dengan visi, misi, dan tujuan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran untuk mengevaluasi sejauh mana tata kelola teknologi informasi telah berjalan dengan baik, agar teknologi informasi dapat meningkatkan nilai bisnis perusahaan dan memberikan kemampuan kepada perusahaan untuk bersaing di pasar (ISACA, 2012). Seperti yang dikatakan di *website* itgid.org, tata kelola TI ada untuk membantu para pemimpin perusahaan dalam tanggung jawab mereka untuk membuat TI berhasil dalam mendukung tujuan dan misi perusahaan.

Cara untuk meyakinkan hal tersebut adalah dengan mengevaluasi pengelolaan teknologi sistem informasi. Evaluasi tata kelola teknologi sistem informasi dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai *framework* yang dapat dijadikan pedoman seperti *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT), *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), *International Standards Organization* (ISO), dan sebagainya. ITIL memberikan fokus pada layanan pelanggan, ISO dimanfaatkan untuk mengukur mutu organisasi, dan COBIT difokuskan pada manajemen teknologi informasi (TI).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang telah mengaplikasikan TI dalam proses operasionalnya seperti halnya sistem informasi

pemerintah daerah, sistem informasi ASN. Sistem Informasi Pegawai Daerah merupakan aplikasi user kepegawaian yang digunakan seluruh pegawai di lingkungan pemerintah kota Palembang, mulai dari data pribadi hingga riwayat jabatan, riwayat kepangkatan dan pendidikan serta seluruh aktivitas pegawai disimpan dalam dokumen elektronik. Sehingga para pegawai tidak perlu takut kehilangan arsip pekerjaannya.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BKPSDM Kota Palembang yang dilakukan oleh penulis, bahwasanya terdapat permasalahan pada aplikasi SIPD, seperti proses perbaikan dan penyesuaian aplikasi yang belum berjalan secara efisien yang dimana belum terdapatnya tata kelola pengajuan yang jelas dan terstruktur, kemudian belum adanya infrastruktur yang dapat menjadi suatu komponen tata kelola untuk inovasi seperti penambahan fitur di SIPD, selanjutnya terdapat beberapa fitur di aplikasi SIPD yang belum berjalan secara optimal dan juga keterbatasan akses yang masih bergantung pada *server*, sehingga aplikasi terkadang mengalami *down*.

Dikarenakan aplikasi SIPD yang bersifat esensial, maka beberapa kekurangan tersebut dapat memperlambat proses kerja para Aparatur Sipil Negara di kota Palembang. Padahal, pemeliharaan dan pengawasan sistem informasi di instansi ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem organisasi sejalan dengan tujuan instansi tersebut. Dan juga, evaluasi TI sangat dibutuhkan pada aplikasi pemerintahan saat ini untuk mengetahui sejauh mana aplikasi telah dapat dioperasikan secara baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada instansi tersebut, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi yang dikelola instansi pemerintahan sudah efektif dan efisien

sesuai dengan fungsinya (Made et al., 2020). Dengan adanya pengukuran tingkat kematangan SIPD, diharapkan sistem pada aplikasi tersebut dapat menambah nilai atau daya saing sebuah instansi menjadi lebih baik, karena dengan adanya sistem informasi, maka kualitas layanan yang bertambah baik serta pengambilan keputusan yang lebih efisien membuat instansi tersebut lebih terdepan. Untuk mengetahui sistem informasi sebuah instansi baik atau tidak maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan.

Penelitian ini mengadopsi *Control Objectives for Information and Related Technologies* (COBIT) versi 2019 sebagai panduan praktik terbaik yang memungkinkan struktur organisasi TI untuk mengelola kegiatan dalam kerangka kerja yang terdiri dari berbagai produk, dengan tujuan fokus pada hasil dan pengendalian yang sudah dirancang oleh para pakar tata kelola teknologi informasi (Wulandari dkk., 2019). Dan juga, karena dari prinsip COBIT 2019 lebih bersifat fleksibel sehingga bisa menyesuaikan perkembangan teknologi informasi di era sekarang (Pratama, dkk., 2022). Pendekatan ini dapat membantu dalam mengoptimalkan investasi TI dan mengevaluasi apakah ukuran yang dilakukan dan layanan yang diberikan memiliki kesalahan dan kekurangan yang dapat diperbaiki kedepannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir berjudul **“EVALUASI TATA KELOLA PELAYANAN TI PADA SISTEM INFORMASI PEGAWAI DAERAH MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 2019 (Studi Kasus : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Jika dilihat dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat ditemukan sebuah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 dalam Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi tingkat kematangan terhadap aplikasi Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) berdasarkan *framework* COBIT 2019 ?

1.3 Tujuan

Tujuan utama dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini yaitu mengetahui status pengelolaan teknologi informasi dalam Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) yang dikelola oleh BKPSDM Kota Palembang lalu memberikan rekomendasi perbaikan agar bisa memajukan kinerja sistem di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat

Dengan dilaksanakannya penelitian tugas akhir, adapun manfaat yang diharapkan adalah :

1. Membantu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang mendapatkan pengetahuan atas *maturity level* untuk kondisi saat ini (*as is*) dan kondisi yang diinginkan (*to be*) terhadap Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD).

2. Hasil rekomendasi yang diberikan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan tata kelola teknologi informasi serta sebagai bahan perbandingan untuk penilaian tingkat kematangan berikutnya pada BKPSDM Kota Palembang
3. Menjadi sumber referensi dan literatur bagi penelitian berikutnya dalam bidang tata kelola teknologi informasi.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan dari pokok masalah, berikut adalah beberapa Batasan Masalah yaitu :

1. Penelitian evaluasi tata kelola pelayanan TI ini diterapkan pada Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) yang dijalankan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang.
2. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) serta rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi SIPD yang dikelola BKPSDM Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Pratama, Ananda Faridhatul Ulva, and Eza Pradanta Sitepu. 2022. "Audit *Capability Level* SIPD Menggunakan COBIT 2019 Domain Align Plan And Organize Di BAPPEDA Kota Lhokseumawe." *Jurnal TIKA Fakultas Ilmu Komputer Universitas Almuslim*.
- Brier, Jennifer, and lia dwi jayanti. 2020. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah." 21(1): 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/JKM/article/view/2203>.
- Ilias, Azleen, Mohd Rushdan Yaso', Mohd Zulkeflee Abd Razak, and Rahida Abdul Rahman. 2015. "The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies." *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting* 2(1): 12–35.
- Khairil, and Prama Wira Ginta. 2012. "Implementasi Pengamanan Database Menggunakan Md5." *Jurnal Media Infotama* 9(1): 29–44.
- Magdalena, Ina, Hadana Nur Fauzi, and Raafiza Putri. 2020. "Pentingnya Evaluasi Dalam Pembelajaran Dan Akibat Memanipulasinya." *Jurnal Pendidikan dan Sains* 2(2): 244–57. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang>.
- Made, Rukmi, and Yoga Divayana. 2020. "Audit Sistem Informasi Kesiman Kertalangu (SIKEKAL) Menggunakan COBIT 4.1" *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro, Vol. 19, No.2*.
- Moonda, Puti Aisha, and Beta Norita. 2020. "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus : PT. Jamkrida Provinsi Jawa Tengah)." *Jurnal Masyarakat Informatika* 11(1): 1–21.
- Rabhani, Akmal Panji et al. 2020. "Audit Sistem Informasi Absensi Pada Kejaksaan Negeri Kota Bandung Menggunakan Framework Cobit 5." *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)* 9(2): 275–80.
- Saleh, Muhammad, Ismail Yusuf, and Herry Sujaini. 2021. "Penerapan Framework COBIT 2019 Pada Audit Teknologi Informasi Di Politeknik Sambas." *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)* 7(2): 204.
- Sutanta, Edhy. 2003. "APLIKASI PENJUALAN BARANG PERLENGKAPAN HAND PHONE DI ZILDAN CELL SINGAPARNA KABUPATEN TASIKMALAYA." 1(1): xvi+320. <http://grahailmu.co.id/>.
- Utami, Mailia Putri, Aris Puji Widodo, and Kusworo Adi. 2021. "Evaluasi Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Aplikasi Elektronik Program Keluarga Harapan Dengan COBIT 5 Evaluation of Information Technology Governance Performance in Electronic Application Systems of the Family Hope Program with COBIT 5." *Jurnal Komunikasi dan Informatika* 10(1): 24–32. <http://doi.org/10.31504/komunika.v9i1.3529>.
- Wahyudi, Hendro Setyo, and Mita Puspita Sukmasari. 2018. "Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat." *Jurnal Analisa Sosiologi* 3(1).