

Analisa Tata Kelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS02

Miftahul Huda¹, Anita Sari Wardani², Erna Daniati³, Rina Firliana⁴

¹²³⁴Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail : ¹Miftahul.badal@gmail.com, ²Anita@unpkediri.ac.id, ³Ernadaniati@unpkediri.ac.id,

⁴Rina@unpkediri.ac.id

Abstrak – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan instansi pelaksana yang menangani urusan dibidang administrasi kependudukan, dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai yaitu dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 24 Tahun 2013. Untuk mengetahui apakah sistem informasi telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tata kelola teknologi informasi. Permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu naik turunnya pada jaringan komputer dan data. Selain itu, jaringan internet juga menjadi kendala, dimana bandwidth yang digunakan tidak sebanding dengan jumlah perangkat komputer yang ada. Metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kapabilitas level pada tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 domain DSS02 (manage service request and incident) yang bertujuan untuk memberikan hasil layanan seperti yang direncanakan. Hasil penelitian tingkat kapabilitas terkait proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden saat ini adalah level 1 yaitu Performed dengan status L (Largely Achieved) sebesar 54% atau setara dengan 1,54%. Agar dapat mencapai level kapabilitas yang diinginkan yaitu level 3 dispendukcapil kota kediri dapat melakukan strategi perbaikan secara bertahap dari setiap proses atribut level 1 samapi dengan level 3.

Kata Kunci: Analisis Tata Kelola TI, COBIT5, Manage Service Requests and Incident (DSS02), SIAK

1. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) kota kediri melaksanakan tugas pokok seperti melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran maupun Kematian, Kartu Induk Anak, Surat Izin Keluar maupun Masuk Wilayah Kota.

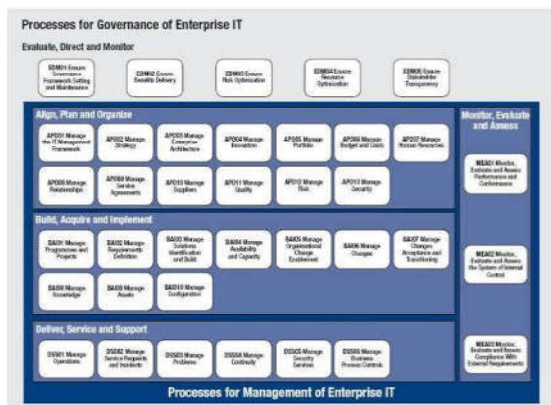
Dispendukcapil Kota Kediri memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan standar maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) [1]. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi

Kegiatan yang dilakukan di Disdukcapiil tidak jauh dari pengolahan data kependudukan, dimana hasil atau output data tersebut akan diunggah pada web Disdukcapiil Kota Kediri. Dalam proses pengolahan data tersebut, dibutuhkan perangkat TI yang baik agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Namun dari pengamatan yang telah

dilakukan, masih ada beberapa permasalahan yaitu naik turunnya pada jaringan komputer dan data. Selain itu, jaringan internet juga menjadi kendala, dimana bandwidth yang digunakan tidak sebanding dengan jumlah perangkat komputer yang ada sehingga pada saat proses upload akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal tersebut tentu sangat membebani karyawan yang harus melakukan penginputan ulang dan membuat waktu menjadi sia – sia karena seharusnya dapat digunakan untuk melakukan penginputan data selanjutnya atau melakukan pekerjaan yang lain. Dari permasalahan tersebut bisa dikatakan proses permintaan layanan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan sebuah tata kelola teknologi informasi yang mengacu pada sebuah kerangka kerja. Pengukuran kinerja ini dapat membantu proses analisa tata kelola teknologi informasi pada Dispendukcapil Kota Kediri.

Melihat permasalahan yang terjadi perlu adanya tata kelola teknologi informasi pada SIAK yang terstandarisasi, sehingga dapat mengurangi permasalahan yang terjadi. Analisa tata kelola pada Dispendukcapil kota kediri menggunakan COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*). COBIT merupakan kerangka kerja

manajemen Teknologi Informasi yang diciptakan *Information System Audit and Control Association (ISACA)* dan *IT Governance Institute (ITGI)*. Framework COBIT 5 mencakup tujuan pengendalian yang terdiri dari 5 domain, yaitu: Domain BAI (Build, Acquire, and Implement) yang terdiri dari 10 proses, Domain EDM (Evaluating, Direction, and Monitoring) yang terdiri dari 5 proses, Domain APO (Align, Plan, Organise) yang terdiri dari 13 proses, Domain DSS (Deliver, Service and Support) yang terdiri dari 6 proses, dan Domain MEA (Monitoring, Evaluate, and Asses) yang terdiri dari 3 proses, dapat lihat pada pada gambar 1.[2] Selain itu COBIT 5 memiliki model kapabilitas (capability model) yang bertujuan untuk mencapai tujuan secara keseluruhan dari proses penilaian dan proses dukungan perbaikan, yaitu untuk menyediakan sarana untuk mengukur kinerja dari setiap sisi tata kelola TI yang kemudian diterapkan pada suatu penilaian kapabilitas proses.



Gambar 1. Process Reference Model COBIT 5

Maka dari itu perlu dilakukan analisa pada pengelolaan Teknologi Informasi yang sedang berjalan. Tujuan dari analisa tersebut adalah untuk memberikan rekomendasi terhadap keadaan tata kelola teknologi informasi pada proses permintaan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri untuk saat ini, dan juga dapat memberikan strategi yang berguna untuk perbaikan pengelolaannya di masa yang akan datang. Dengan uraian tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisa Tata Kelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS 02 Studi Kasus : Dikendukcapil Kota Kediri”.

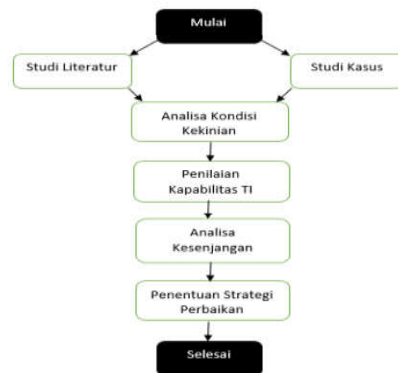
Penelitian terkait dengan penggunaan COBIT 5 dalam tata kelola TI pernah dilakukan pada sektor pendidikan[3] statistik[2] telekomunikasi[4] kesehatan[5] dari penelitian Rahmad Gunawan dan Djajasukma Tjahjadi terdapat permasalahan yang dialami yaitu kurangnya dalam penerapan keamanan incident. Penelitian lain dari Hario Putro Prajoso dan Pujiono yaitu kurangnya monitoring operasional TI secara real time, system pengelolaan

yang masih eror, dan server down. Dari penelitian lain juga dijumpai permasalahan yang sama oleh Guido Waluyan dan Augie David Manuputty ada beberapa permasalahan yang seringkali muncul selama proses transaksi pada aplikasi seperti sistem sering down, akibat masalah network error. Penelitian dari Novia Dwi Setyaningrum, Suprpto dan Ari Kusyanti server mengalami down.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan rekomendasi dan temuan yang terkait dengan proses permintaan layanan bagi Dikendukcapil Kota Kediri untuk dapat memberikan dampak positif bagi tujuan organisasi.

2. METODE PENELITIAN

Adapun tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

Tahap yang pertama penelitian ini yaitu melakukan studi literatur terhadap berbagai jenis buku, jurnal, dan teori mengenai COBIT 5 serta mempelajari tentang studi kasus yang diteliti yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dikendukcapil kota kediri dengan mengamati kondisi lapangan. Tahap yang kedua melakukan analisa kondisi terhadap tata kelola TI yang sedang berjalan pada Dikendukcapil kota kediri. Proses analisa dilakukan untuk mengetahui masalah apa yang sedang terjadi agar dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah maupun hambatan yang timbul. Tahap ketiga penilaian kapabilitas TI yang dilakukan dengan pembuatan kuisioner yang mengacu pada domain COBIT 5. Lembar kuisioner diberikan sesuai dengan tabel RACI. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan dan insiden. Nilai yang digunakan dalam penilaian isian yaitu: Ya bernilai 1 dan Tidak bernilai 0. Hasil isian kuisioner memperlihatkan pelaksanaan *base practice* dan *work product* yang menghasilkan laporan pada proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada

Dispendukcapil kota Kediri. Tahap selanjutnya analisa kesenjangan dilakukan untuk mencari selisih antara tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan. Tahap yang terakhir yaitu penentuan strategi perbaikan dengan berdasarkan hasil analisa kesenjangan yang ada dapat memberikan rekomendasi untuk penentuan strategi perbaikan guna mencapai target yang diharapkan oleh Dispendukcapil kota Kediri.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan framework COBIT 5 yang merupakan suatu kerangka kerja (*framework*) untuk memenuhi kebutuhan stakeholder akan kebutuhan teknologi dan informasi yang berhubungan dengan tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Domain *Manage Service Requests and Incident* (DSS02) yang berfokus untuk memberikan respon yang tepat waktu dan efektif agar permintaan pengguna dan resolusi dari semua jenis insiden layanan yang ada. DSS02 bertujuan untuk memberikan hasil terkait dengan pemulihan layanan seperti yang direncanakan.

Pada proses ini terdapat beberapa praktek manajemen yang dijalankan [6], yaitu:

- 1) DSS02.1 (*Define incident and service request classification schemes*)
Membahas tentang tujuan mendefinisikan insiden dan layanan permintaan. Tata kelola yang dilakukan adalah untuk mengatur penambahan insiden dan prosedur yang ada, khususnya pada insiden besar dan insiden kecil.
- 2) DSS02.2 (*Record, classify and prioritise requests and incidents*)
Membahas mengenai tujuan untuk merekam, mengklasifikasi, dan mengutamakan permintaan dan insiden yang ada. Tata kelola yang dilakukan adalah merekam catatan permintaan layanan dan insiden yang ada, lalu merekam informasi secara relevan sehingga dapat ditangani secara efektif.
- 3) DSS02.3 (*Verify, approve and fulfil service requests*)
Membahas praktek tujuan untuk memverifikasi, menyetujui, dan memenuhi permintaan layanan dan insiden yang ada. Tata kelola yang dilakukan adalah memilih prosedur, permintaan yang tepat dan memverifikasi bahwa permintaan layanan dapat memenuhi kriteria permintaan, serta perlu mendapatkan persetujuan jika diperlukan.
- 4) DSS02.4 (*Investigate, diagnose and allocate incidents*)
Membahas praktek untuk menyelidiki, menganalisa dan mengalokasikan suatu insiden layanan yang ada. Kegiatan tata kelola teknologi informasi yang dilakukan adalah mengidentifikasi suatu gejala catatan kejadian,

serta menentukan kemungkinan penyebab dan mengalokasikan suatu insiden.

- 5) DSS02.5 (*Resolve and recover from incidents*)
Membahas praktek untuk mengatasi dan memulihkan dari insiden layanan yang ada. Kegiatan tata kelola teknologi informasi yang dilakukan adalah melakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan TI terkait layanan permintaan dan layanan insiden.
- 6) DSS02.6 (*Close service requests and incidents*)
Membahas praktek untuk menutup permintaan layanan dan insiden yang ada. Kegiatan tata kelola teknologi informasi yang dilakukan adalah memverifikasi dengan pengguna atau user yang terkait bahwa permintaan layanan telah terpenuhi atau insiden telah diselesaikan.
- 7) DSS02.7 (*Track status and produce reports*)
Membahas tentang tujuan untuk melacak status dan menghasilkan laporan. Tata kelola yang dilakukan adalah menganalisa dan melaporkan insiden dan permintaan pemenuhan untuk memberikan informasi agar menjadi pedoman untuk perbaikan di masa mendatang.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan kuisioner pada staff TI Dispendukcapil kota Kediri.

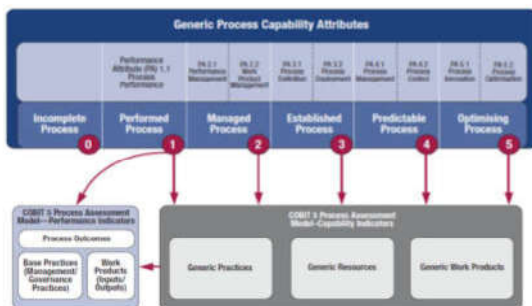
- 1) Studi dokumen
Metode dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.
- 2) Wawancara
Wawancara dilakukan dengan menanyakan berbagai macam pertanyaan secara langsung kepada beberapa responden. Metode ini diimplementasikan kepada mereka yang memiliki peran mengontrol kinerja TI. Dengan melakukan wawancara secara langsung.
- 3) Kuisioner
Metode ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari tingkat kapabilitas dari proses tata kelola TI terkait dengan permintaan layanan yang saat ini sedang berjalan pada Dispendukcapil kota Kediri. Kuisioner ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan membantu peneliti dalam menyimpulkan hasil analisa dan pembenahan dibagian tata kelola TI.

2.2 Metode Analisis

- 1) Analisis Tingkat Kapabilitas
Model kapabilitas proses pada COBIT 5 didasari pada ISO/IEC 15504, standar mengenai *Software Engineering* dan *Process Assessment*. [5] Analisis Tingkat Kapabilitas didapatkan dari hasil kuisioner tata kelola TI dengan proses pemenuhan layanan pada Dispendukcapil kota Kediri.

Perhitungan kuisioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Setiap level memiliki proses atribut (PA) yang didalamnya memiliki beberapa atribut dan penilaian yang harus dipenuhi.
- b. Dilakukan penjumlahan pada setiap kriteria dari keseluruhan kuisioner terhadap skor yang dicapai.
- c. Masing-masing dari kuisioner tersebut bernilai 0 dan 1. TIDAK bernilai 0 sedangkan YA bernilai 1. Hal tersebut akan menunjukkan pencapaian pada setiap kriteria.
- d. Hasil penjumlahan dirata-rata dengan dibagi berdasarkan bobot maksimal jumlah, lalu dikalikan dengan 100%.
- e. Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan nilai akhir. Dalam penilaian atribut proses diklasifikasikan dalam 4 kategori sebagai berikut [7]:
 - a) N (Not achieved) nilai antara 0%-15%.
 - b) P (Partially achieved) nilai antara >15%-50%.
 - c) L (Largely achieved) nilai antara >50%-85%.
 - d) F (Fully achieved) nilai antara >85%-100%.



Gambar 3. Model Kapabilitas

Level kapabilitas yang digunakan didalam penilaian proses terdiri dari enam level proses, yaitu [8] :

- a. Level 0 (Incomplete Process), proses tidak dilaksanakan atau gagal mencapai tujuan. Ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian dari tujuan proses.
- b. Level 1 (*Performed Process*), proses diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya. Sesuai ketentuan atribut pada level ini yakni sebagai berikut:
PA 1.1 Process Performance Pengukuran mengenai sejauh mana tujuan suatu proses yang berhasil dicapai.
- c. Level 2 (*Managed Process*), proses yang dilakukan sekarang diterapkan dengan cara dikelola (direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan) dan produk kerjanya secara ditetapkan, dikontrol, dan dipelihara.

- a) PA 2.1 Performance Management Mengukur sejauh mana kondisi performa proses dikelola.
- b) PA 2.2 Work product Management Mengukur sampai dimana hasil kerja yang dihasilkan oleh proses dikelola.
- d. Level 3 (Established Process) Proses yang dikelola sekarang diimplementasikan menggunakan proses yang mampu mencapai hasil prosesnya. Sesuai ketentuan atribut pada level ini yakni sebagai berikut :
 - a) PA 3.1 Process Definition Mengukur seberapa jauh standar proses yang dikelola guna mendukung pengerjaan dari proses yang telah didefinisikan.
 - b) PA 3.2 Process Deployment Melakukan pengukuran secara efektif seberapa jauh proses standar yang telah dijalankan
- e. Level 4 (Predictable Process) Proses yang didirikan sekarang beroperasi dalam batas-batas yang didefinisikan untuk mencapai hasil prosesnya. Atribut pada level ini yakni sebagai berikut :
 - a) PA 4.1 Process Measurement Terkait dengan sejauh mana hasil pengukuran yang telah dipakai guna memastikan bahwa performa proses tersebut memberikan dukungan pada pencapaian tujuan proses dan tujuan organisasi.
 - b) PA 4.2 Process Control Mengukur tentang sejauh mana sebuah proses secara kuantitatif dapat membuahkan hasil proses yang stabil dan dapat diprediksi lewat batasan yang telah ditentukan.
- f. Level 5 (Optimising Process) Proses diprediksi yang terus ditingkatkan untuk memenuhi arus yang relevan dan tujuan bisnis proyek. Atribut pada level ini yaitu:
 - a) PA 5.1 Process Innovation Dari adanya variasi didalam performa, sebuah proses yang telah teridentifikasi diukur dan dianalisis penyebab umumnya dan dari investigasi pendekatan inovatif untuk menjelaskan dan melaksanakan proses tersebut.
 - b) PA 5.2 Process Optimisation Agar memiliki hasil yang memiliki dampak yang efektif yang perlu dilakukan

pengukuran perubahan untuk manajemen, definisi, dan performa proses guna mencapai tujuan dari proses peningkatan.

2) Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Analisis Kesenjangan dilakukan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat kapabilitas berdasarkan atribut pada framework COBIT 5.[9] Dengan begitu untuk mengetahui nilai GAP maka terlebih dahulu mengetahui nilai tingkat kematangan saat ini dengan nilai tingkat kematangan yang diharapkan pada Dispendukcapil kota Kediri

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis RACI Chart

Proses penilaian dari lembar penilaian dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki wewenang atau kapabilitas untuk mengisi lembar penilaian. Dalam penentuan responden untuk mengisi lembar penilaian, ditentukan berdasarkan hasil dari analisis diagram RACI pada kerangka kerja COBIT 5.

Tabel 1. Daftar Responden.

Management Practice	Jabatan	Jumlah
Bussiness Process Owner	Kepala Bidang TI	1
Head IT operation	Kepala Seksi TI	1
Head IT Administrator	Staff IT	4
Total Responden		6

3.2 Analisis DSS02 (Manage Service Request and Incident)

Cobit 5 mendefinisikan DSS02 yang memiliki 7 proses, antara lain: DSS02.1 mendefinisikan insiden yang mungkin terjadi serta mengklasifikasikan jenis request yang diajukan, DSS02.2 semua request diklasifikasikan serta diprioritaskan, DSS02.3 semua permintaan diverifikasi, disetujui dan dipenuhi, DSS02.4 jika ada insiden maka di investigasi di diagnosa serta dicari sumber masalahnya, DSS02.5 mengembalikan sistem keadaan semula sebelum insiden terjadi, DSS02.6 semua insiden sudah ditutup dan sudah dipenuhi requesnya, DSS02.7 semua harus dilaporkan untuk memperbaiki sistem agar dikemudian hari tidak terulang kembali. Pengukuran dari DSS02 diperoleh dari pengisian kuisisioner yang diberikan kepada beberapa

responden dengan berdasarkan *base practice* dan *work products* dari masing-masing proses tersebut.

3.3 Analisis DSS02.1 Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan insiden

Untuk aktifitas Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan insiden(DSS02.1)[10] :

- 1) Mengklasifikasikan beberapa jenis request yang biasanya diajukan oleh user.
- 2) Insiden apa saja yang sering dialami oleh user untuk mencari solusi yang efektif dan efisien.
- 3) Bentuk permintaan layanan yang berhubungan dengan support sistem, administrasi atau klarifikasi.
- 4) Mendefinisikan insiden yang mungkin terjadi terutama untuk insiden besar dan insiden keamanan.
- 5) Memberikan informasi pada setiap insiden dan layanan serta menjelaskan kegunaannya.

3.4 Hasil Pengukuran Tingkat Kapabilitas pada DSS02.1

Hasil penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner pada 6 orang responden kemudian dilakukan analisa dan perhitungan sebagai dasar pembuatan rekomendasi. Isian pada hasil kuisisioner kemudian dihitung untuk mencari tingkat kapabilitas pada setiap sub domain berdasarkan setiap proses aktivitas yang dihasilkan. Untuk memudahkan perhitungan pada pengisian masing-masing responden dipetakan dalam template sebagai berikut ini:

Tabel 2. Template Kuisisioner sub proses DSS02.1

DSS02.1 : Mendefinisikan skema klasifikasi layanan dan insiden			
Base Practices (BPs): Deskripsi Aktivitas	Ya	Tidak	
1 Menentukan skema klasifikasi permintaan layanan insiden serta penanganan masalah.			
2 Memastikan bentuk insiden yang diketahui untuk mencari solusi yang efektif dan efisien.			
3 Menentukan bentuk permintaan layanan untuk memenuhi layanan secara efektif dan efisien.			
4 Menentukan aturan dan prosedur eskalasi insiden terutama untuk insiden besar dan insiden keamanan.			
5 Menetapkan sumber pengetahuan tiap insiden dan layanan dan menjelaskan penggunaannya.			
Work Products (WPs)	Ya	Tidak	
1 Laporan strategi dan bentuk klasifikasi dalam permintaan dan layanan.			
2 Laporan untuk pertambahan insiden.			
3 Dokumen SOP penanganan masalah pada setiap permasalahan			

Dari rekapitulasi keseluruhan yang didapatkan dari setiap responden kemudian dimasukkan kedalam tabel 3.

Tabel 3. Template Rekap Data Kuesioner.

DSS02.1 : Mendefinisikan skema klasifikasi layanan dan insiden									
Base Practices (BPs)									
Aktivitas	Responden						Ya	Tidak	Persen(%)
	1	2	3	4	5	6			
DSS.02-A1									
DSS.02-A2									
DSS.02-A3									
DSS.02-A4									
DSS.02-A5									
Hasil									
Work Products (WPs)									
DSS02.1 WP1									
DSS02.1 WP2									
DSS02.1 WP3									
Hasil									

Pada tabel skala dalam persen (%) diperoleh dari rata-rata prosentase Base Practices dan Work Product pada setiap masing-masing proses. Pada tabel 4 memperlihatkan hasil kuisisioner DSS02.1 Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan Insiden pada Dpendukcapil Kota Kediri. Berikut merupakan hasil perhitungan perolehan hasil dari pencapaian level.

Tabel 4. Hasil Pengukuran DSS02.1

DSS02.1 : Mendefinisikan skema klasifikasi layanan dan insiden											
Base Practices (BPs)											
Aktivitas	Responden						Ya	Tidak	Persen (%)	Rata-rata	
	1	2	3	4	5	6					
DSS02.1-A1	1	1	1	1	1	1	6	0	100%	97%	
DSS02.1-A2	1	1	1	1	1	1	6	0	100%		
DSS02.1-A3	1	1	1	1	1	1	6	0	100%		
DSS02.1-A4	1	1	1	1	1	0	5	1	83%		
DSS02.1-A5	1	1	1	1	1	1	6	0	100%		
Hasil	5	5	5	5	5	4	29	1	97%	93% F (Fully Achieved)	
Work Products (WPs)											
DSS02.1-WP1	0	1	1	1	0	1	4	2	67%		89%
DSS02.1-WP2	1	1	1	1	1	1	6	0	100%		
DSS02.1-WP3	1	1	1	1	1	1	6	0	100%		
Hasil	2	3	3	3	2	3	16	2	89%		

Dari banyaknya Base Practices pada proses DSS02.1 Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan Insiden adalah sebesar 97% sedangkan banyaknya dari Work Product pada proses DSS02.1 Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan Insiden adalah sebesar 89%, sehingga diperoleh rata-ratanya adalah sebesar 93%. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses DSS02.1 menunjukkan hasil pencapaian pada rating F (Fully Achieved) yang artinya pada tahap ini terdapat bukti atas bukti pendekatan sistematis, lengkap dan pencapaian penuh atas atribut yang didefinisikan dalam proses penilaian. Tidak ada kelemahan yang berkaitan dengan atribut ini.

3.5 Hasil Pengolahan Kuisisioner Capability Level DSS02

Berikut ini adalah hasil data yang diolah dari kuisisioner yang bersumber pada hasil jawaban kuisisioner berdasarkan Base Practice dan Work Product yang dihasilkan. Jawaban YA bernilai 1 jawaban TIDAK bernilai 0.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Pengolahan Kuisisioner Capability DSS02

No	Kode	Base Practices			Prosentase	Work Products			Prosentase
		Ya	Tidak	Jumlah		Ya	Tidak	Jumlah	
1	DSS02.1	29	1	30	97%	16	2	18	89%
2	DSS02.2	12	6	18	67%	9	3	12	64%
3	DSS02.3	12	6	18	67%	6	6	12	50%
4	DSS02.4	12	6	18	67%	6	6	12	50%
5	DSS02.5	9	15	24	38%	1	5	6	17%
6	DSS02.6	2	10	12	17%	2	10	12	17%
7	DSS02.7	18	6	24	71%	6	6	12	50%
Total		94	50	144	60%	46	38	84	48%

Dari prosentase tersebut diperoleh dari perhitungan sebagai berikut:=(aktivitas bernilai 1 / jumlah aktivitas) * 100%, dan setelah itu dari hasil rekapitulasi responden pada jawaban kuisisioner kemudian dimasukan kedalam tabel rekapitulasi berikut ini, sehingga dapat kita tentukan nilai skala yang ada, skala yang diperoleh dari rata-rata prosentase setiap aktivitas dan output.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

No	Kode	Base Practices			Prosentase	Work Products			Prosentase	Skala
		Ya	Tidak	Jumlah		Ya	Tidak	Jumlah		
1	DSS02.1	29	1	30	97%	16	2	18	89%	93% F
2	DSS02.2	12	6	18	67%	9	3	12	64%	65% L
3	DSS02.3	12	6	18	67%	6	6	12	50%	58% L
4	DSS02.4	12	6	18	67%	6	6	12	50%	58% L
5	DSS02.5	9	15	24	38%	1	5	6	17%	27% P
6	DSS02.6	2	10	12	17%	2	10	12	17%	17% P
7	DSS02.7	18	6	24	71%	6	6	12	50%	61% L
Total		94	50	144	60%	46	38	84	48%	54% L
Skala					54%					

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait dengan permintaan layanan dan insiden pada dipendukcapil kota kediri saat ini berada pada level 1 yaitu *Performed* dengan status *Largely Achieved* (L) sebesar 54% atau setara dengan 1,54 yang berarti bahwa proses permintaan layanan dan insiden yang diimplementasikan belum sepenuhnya memiliki proses permintaan layanan dan insiden yang baik dan tidak dapat dilanjutkan pada level selanjutnya karena ada bukti dari pendekatan yang sistematis, serta atribut yang didefinisikan dalam proses dinilai. Beberapa kelemahan yang berkaitan dengan atribut ini mungkin ada dalam proses yang dinilai.

3.6 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Selisih antara level kapabilitas saat ini dan level kapabilitas yang ingin dicapai (target) dengan nilai 1,54 yang memiliki nilai gap sebesar 1,46. Dari hasil nilai gap akan dilakukan analisa untuk memperbaiki setiap kriteria pemenuhan atribut dari level 1 samapi level 3 agar mencapai range >85% dengan status Fully Achived.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada dispendukcapil kota kediri terkait dengan proses permintaan layanan dan insiden .

- 1) Pencapaian tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait dengan proses permintaan layanan dan insiden pada Dispendukcapil kota kediri saat ini adalah level 1 yaitu *Performed* dengan status L (*Largely Achieved*). Banyak yang harus diperbaiki agar dapat mencapai tingkat kapabilitas minimal pada level 3.
- 2) Strategi perbaikan yang dapat dilakukan pada dispendukcapil kota kediri untuk mencapai tingkat kapabilitas level 3 adalah dengan memperbaiki kriteria pemenuhan dari setiap PA level 1 sampai dengan level 3 dapat dilakukan secara bertahap.
- 3) Hasil penilaian terhadap capability level pada Dispendukcapil kota kediri untuk DSS02.1 Mendefinisikan Skema Klasifikasi Layanan dan Insiden, adalah sebesar 93% atau F (Fully Achieved) yang artinya pada tahap ini terdapat bukti atas bukti pendekatan sistematis, lengkap dan pencapaian penuh atas atribut yang didefinisikan dalam proses penilaian.

5. SARAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, adapun beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Dispendukcapil kota kediri dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuisioner dan hasil analisis dapat dilakukan uji coba untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Permintaan layanan dan insiden terhadap kinerja TI harap dilakukan berkala. Agar gangguan dan permasalahan yang sudah terjadi diharapkan tidak terulang kembali.
3. Rekomendasi perbaikan tata kelola dapat dilakukan secara bertahap sebelum diarahkan pada tingkat F (Fully Achieved) sebaiknya memaksimalkan terlebih dahulu untuk menuju tingkat kapabilitas L (*Largely Achieved*) yang dilakukan pada proses-proses tingkat kapabilitas yang saat ini kecil dengan membuat prosedur standar, perbaikan program pelatihan dan pendidikan pegawai secara berkala, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek kedepan agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. A. Nugroho *et al.*, “Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,” 2008.
- [2] H. P. Prasojo, F. I. Komputer, U. Dian, and N. Semarang, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Dss01 (Manage Operations) Pada Bps,” vol. 01, pp. 1–12.
- [3] A. S. Rosma *et al.*, “Audit Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Framework Cobit 5 . 0 pada Domain Apo13 dan DSS05 (Studi Kasus : SIAT STMIK ROSMA KARAWANG) Rahmat Gunawan , 2 Djajasukma Tjahjadi,” vol. 13, no. 3, pp. 29–40.
- [4] G. Waluyan, A. D. Manuputty, F. Teknologi, I. Universitas, and K. Satya, “Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick Framework COBIT 5 (Studi Kasus : PT . Telekomunikasi Indonesia , Tbk Semarang),” vol. 02, no. 03, pp. 157–166, 2016.
- [5] R. E. Putri, “Model Penilaian Kapabilitas Proses Optimasi Resiko Ti Berdasarkan Cobit 5,” *Semin. Nas. Inform. 2015*, vol. 2015, no. November, pp. 252–258, 2015.
- [6] F. R. Sari, F. I. Komputer, and U. D. Nuswantoro, “Sipil Kabupaten Pemasang Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5,” pp. 4–107, 2016.
- [7] W. Riyadi, “Analisis Sistem Informasi Akademik dengan Cobit framework,” vol. 12, no. 1, pp. 954–965, 2018.
- [8] R. E. Putri, “Penilaian Kapabilitas Proses Tata Kelola TI Berdasarkan Proses DSS01 Pada Framework COBIT 5,” *J. CoreIT*, vol. 2, no. 1, pp. 41–54, 2016.
- [9] A. D. Dewantara, “Pengukuran tingkat, Amhar Davi Dewantara, Fasilkom UI, 2015,” 2015.
- [10] ISACA, “COBIT 5: Process Reference Guide (Exposure Draft),” *USA IT Gov. Inst.*, p. 224, 2011.