

**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN  
PERUBAHAN SPBE MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA  
COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**SHAHARANI AZPRIYANNE CAHYONO**

**19082010112**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2023**

**SKRIPSI**

**PEMODELAN DAN SIMULASI PRODUKSI PADI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN PENDEKATAN SISTEM DINAMIK**

**Disusun Oleh:**

**SHAHARANI AZPRIYANNE CAHYONO**

**19082010112**


**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 8 September 2023**

**Pembimbing:**

1.

  
**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19810704 2021212 011**

2.

  
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP.19871015 202203 2005**

**Tim Penguji:**

1.

  
**Nur Cahyo W., S.Kom. M.Kom.**  
**NIP. 19790317 2021211 002**

2.

  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

3.

  
**Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19940929 202203 1008**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Prof. Dr. Ir. Nozirina Hendrasarie, M.T.**  
**NIP. 19681126 199403 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PEMODELAN DAN SIMULASI PRODUKSI PADI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN PENDEKATAN SISTEM DINAMIK**

**Disusun Oleh:**

**SHAHARANI AZPRIYANNE CAHYONO**

**19082010112**

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September  
Periode 2023 pada Tanggal 8 September 2023**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19810704 2021212 011**

**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**

**NIP.19871015 202203 2005**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Agung Brastama Putra, S. Kom., M.Kom**

**NIP. 19851124 2021211 003**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Shaharani Azpriyanne Cahyono

NPM : 19082010112

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 8 September 2023 dengan judul :

**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN PERUBAHAN  
SPBE MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5  
(STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
SURABAYA)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 8 September 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Nur Cahyo W., S.Kom. M.Kom.  
NIP. 19790317 2021211 002

2. Eristva Mava Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020

3. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19940929 202203 1008

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP.19871015 202203 2005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shaharani Azpriyanne Cahyono

NPM : 19082010112

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN PERUBAHAN  
SPBE MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5  
(STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
SURABAYA)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 8 September 2023

Hormat Saya,



**Shaharani Azpriyanne Cahyono**

**NPM. 19082010112**

**Judul** : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Manajemen Perubahan SPBE Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

**Pembimbing 1** : Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom.

**Pembimbing 2** : Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.

---

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi menjadi bagian penting bagi perusahaan atau organisasi yang mana dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Semakin baik teknologi informasi pada suatu perusahaan akan menambah nilai positif dan berdampak pada perusahaan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang berupaya mewujudkan *good governance* dengan *e-Government*. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkannya adalah memfasilitasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam mewujudkan tujuan SPBE, manajemen perubahan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraannya. Dalam implementasi manajemen perubahan SPBE pada DINKOMINFO sendiri belum berjalan dengan sempurna, sehingga menyebabkan pelaksanaan manajemen perubahan tidak berjalan sesuai tahapan yang berlaku. Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas Manajemen Perubahan SPBE dengan domain terpilih yaitu BAI06 (*Manage Changes*) dan BAI07 (*Manage Change Acceptance and Transitioning*), serta mengetahui kesenjangan antara nilai harapan dengan kondisi saat ini dan memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Hasil dari penilaian pada penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa BAI06 dan BAI07 berada pada level 1 atau *performed* dan dengan nilai kesenjangan sebesar 0 atau tidak adanya kesenjangan. Hal ini dikarenakan nilai harapan dan kondisi saat ini memiliki nilai yang sama. Hasil dari rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan temuan dari hasil penilaian, daftar temuan, dan validasi produk kerja berjumlah 15 rekomendasi.

**Kata Kunci** : Cobit 5, Tingkat Kapabilitas, Manajemen Perubahan, Dinkominfo Surabaya, SPBE

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kapabilitas Manajemen Perubahan SPBE Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)”. Adapun tujuan dari penulisan laporan ini sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas beberapa pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, dan dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah Teguh Budi Cahyono dan Ibu Supriyani, kakak Shahani Azpriyenne Cahyono. Berkat doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayangnya yang tiada henti sehingga mampu membuat penulis menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan telah sabar memberikan arahan, nasihat, dan ilmunya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dan telah sabar memberikan arahan, nasihat, dan ilmunya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi ini.

4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan nasihat kepada penulis.
5. Ibu Herliana Widyaningrum S.T, M.T selaku Sub Koordinator Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi *auditee* selama proses penelitian skripsi ini
6. Mbak Mona Syahmi S.Kom selaku Analis Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, yang telah bersedia meluangkan waktunya membantu dari awal proses penelitian skripsi ini.
7. Bapak Ibu Dosen Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bersedia meluangkan waktunya, dan memberikan ilmu nya dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman satu seperbimbingan Audit, Inas, Ulfa, Lail, dan Mas Burhan, yang menemani dan dengan sabar membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Izzah Tazkiyah, Muhammad Evan Hoediansyah, Pandu Rizki Maulidiah, dan Rima Tsaniyah Amilatus Sholihah, yang sudah menjadi *support system* dan penyemangat bagi penulis, membantu dan memberi semangat sejak awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman SOLASIFO 2019 seperjuangan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan semua, yang telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.



11. Kakak Tingkat Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang memberikan ilmu dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh anggota Seventeen dan Ateez, yang memberikan semangat dan motivasi terhadap penulis melalui karya musik dan konten-konten pada akun youtube mereka.
13. Cillian Murphy, Mads Mikkelsen, dan Sebastian Stan, yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis melalui karya filmnya
14. Diri saya sendiri karena sudah mampu bertahan dan menyelesaikan laporan skripsi ini sampai akhir.

Penulis sadar bahwa penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis menerima segala kritikan maupun saran yang membangun sehingga dapat menunjang pengembangan penelitian skripsi selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap agar penelitian skripsi ini mampu memberikan manfaat kepada banyak pihak untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Sistem Informasi.

Surabaya, 2023

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Batasan Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian.....	7
1.6    Relevansi Audit Sistem Informasi dengan Sistem Informasi.....	8
1.7    Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    Dasar Teori .....	11
2.1.1    Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya .....	11
2.1.2    Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).....	16

2.1.3	<i>Control Objectives for Information and Related Technologies 5 (Cobit 5)</i>	18
2.1.4	Tata Kelola Teknologi Informasi	40
2.1.5	Manajemen Perubahan	42
2.1.6	Audit Sistem Informasi	43
2.2	Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		64
3.1	Studi Literatur	64
3.2	<i>Initiation</i>	64
3.3	<i>Planning</i>	68
3.4	<i>Briefing</i>	68
3.5	<i>Data Collection</i>	69
3.6	<i>Data Validation</i>	69
3.7	<i>Process Attribute Rating</i>	70
3.8	<i>Reporting The Result</i>	70
3.9	Penyusunan Laporan Akhir	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	<i>Initiation</i>	72

4.2	<i>Planning The Assessment</i> .....	79
4.3	<i>Briefing</i> .....	81
4.4	<i>Data Collection</i> .....	83
4.5	<i>Data Validation</i> .....	88
4.6	<i>Process Attribute Rating</i> .....	103
4.6.1	<i>Process Attribute Rating BAI06</i> .....	103
4.6.2	<i>Process Attribute Rating BAI07</i> .....	108
4.7	<i>Reporting The Result</i> .....	115
4.7.1	<i>Pemberian Rekomendasi</i> .....	116
BAB V KESIMPULAN .....		121
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	121
5.2	<i>Saran</i> .....	124
DAFTAR PUSTAKA .....		125
LAMPIRAN .....		130

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 2.2 Prinsip COBIT 5.....	18
Gambar 2.3 Tujuh Kategori <i>Enabler</i> COBIT 5 .....	20
Gambar 2.4 Area Kunci Tata Kelola dan Manajemen dalam COBIT 5 .....	22
Gambar 2.5 COBIT 5 Model Referensi Proses.....	23
Gambar 2.6 Dimensi Tingkat Kapabilitas.....	31
Gambar 2.7 Indikator Penilaian .....	33
Gambar 2.8 5 Fokus Area IT <i>Governance</i> .....	42
Gambar 3.1 Pemetaan <i>Stakeholder Needs</i> ke <i>Enterprise Goals</i> .....	66
Gambar 3.2 COBIT 5 <i>Enterprise Goals</i> .....	66
Gambar 3.3 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> Terhadap <i>IT-Related Goals</i> .....	67
Gambar 3.4 Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> Terhadap Proses COBIT 5 .....	68
Gambar 4.1 Pemetaan <i>Stakeholder Needs</i> Terhadap <i>Enterprise Goals</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 4.1 Pemetaan <i>Stakeholder Needs</i> terhadap <i>Enterprise Goals</i> .....	74
Tabel 4.2 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> terhadap <i>IT-Related Goals</i> .....	75
Tabel 4.3 Pemetaan <i>IT-related Goals</i> terhadap <i>Enabler Goals</i> .....	78
Tabel 4.4 Daftar Auditee Proses BAI06 .....	80
Tabel 4.5 Daftar Auditee Proses BAI07 .....	80
Tabel 4.6 <i>Briefing</i> .....	82
Tabel 4.7 <i>Data Collection</i> Pada Proses BAI06.....	83
Tabel 4.8 <i>Data Collection</i> Pada Proses BAI07 .....	85
Tabel 4.9 Hasil Penilaian dan Validasi Proses BAI06.....	89
Tabel 4.10 Hasil Penilaian dan Validasi Proses BAI07 .....	95
Tabel 4.11 Penilaian Kriteria Praktik BAI06.....	103
Tabel 4.12 Penilaian Produk Kerja BAI06 .....	105
Tabel 4.13 Hasil Tingkat Kapabilitas Proses BAI06 .....	108
Tabel 4.14 Penilaian Kriteria Praktik BAI07 .....	108
Tabel 4.15 Penilaian Produk Kerja BAI07 .....	111
Tabel 4.16 Hasil Tingkat Kapabilitas Proses BAI07 .....	115
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi .....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penelitian Skripsi .....	130
Lampiran 2: Wawancara Tahap Awal.....	131
Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara Tahap Awal .....	133
Lampiran 4: Hasil Wawancara Proses BAI06 .....	134
Lampiran 5: Hasil Wawancara Proses BAI07 .....	140
Lampiran 6: Produk Kerja Area Dampak Risiko SPBE .....	152
Lampiran 7: Produk Kerja Laporan Problem Management Service Desk.....	153
Lampiran 8: Produk Kerja Dokumen Uji Sistem .....	154