

**ANALISIS *MATURITY LEVEL* LAYANAN DAN PRODUKTIVITAS
SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN *BUSINESS GOAL 15***

COBIT 4.1

(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur)

Skripsi

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



Disusun Oleh:

CYNDYA NANDHANY

NPM. 1635010017

**SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS MATURITY LEVEL LAYANAN DAN PRODUKTIVITAS
SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN BUSINESS GOAL 15 COBIT
4.1. (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA JAWA
TIMUR)**

Disusun Oleh:

CYNDYA NANDHANY
1635010017

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 10 Januari 2020

Menyetujui,

Dosen Pembimbing:

Penguji:

1.



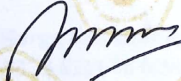
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

1.



Prisa Marga Kusumantara, S.Kom., MCs
NPT. 3 8211 06 0206 1

2.



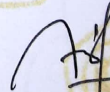
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NIP. 171199 10 320052

2.



Syurfah Ayu Ithriah, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 8501 10 0294 1

3.



Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom
NIP. 19870519 201803 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi,



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 7903 04 0197 1

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Maturity Level Layanan dan Produktivitas Sumber Daya Manusia berdasarkan Business Goal 15 COBIT 4.1 (Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa timur)**”. Adapun tujuan pelaksanaan Skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dan penyusunan laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan Skripsi yang telah berlangsung.

Saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi, sehingga skripsi dapat terlaksana dengan lancar.
2. Bapak Dendy Eka Puspawadi, S.Si selaku pembina lapangan yang bersedia memberikan tempat dan waktunya di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa timur.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing skripsi yang bersedia memberikan ilmu, tempat, dan waktunya.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing skripsi yang bersedia memberikan ilmu, tempat, dan waktunya.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar.

6. Namira Abda Taqiya selaku teman dalam berjuang melaksanakan skripsi, yang selalu bersedia untuk berbagi ilmu dan makanan, memberikan dukungan, serta teman tempat berkeluh kesah yang tidak mengenal waktu dan tempat.
7. Abang yang menjadi partner hidup yang sabar dan terus menemani baik secara langsung maupun tidak dalam menempuh masa kuliah hingga skripsi dan seterusnya, serta memberi dukungan dan semangat yang tidak terhingga.
8. Rahma Adista Amaliasanti, Arif Rahman Rubyansiah, Rahma Putri Fariska yang menjadi teman sekaligus sahabat seperjuangan yang terus memberi dukungan, nasihat, dan semangat.
9. Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2016 yang menjadi teman seperjuangan dalam menempuh kuliah di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
10. Teman-teman pengurus Badan Legislatif Jurusan dan Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (yang menjabat pada periode yang sama dengan saya) yang menjadi sahabat sekaligus keluarga, dan memberi banyak pengalaman, ilmu, serta dukungan.

Saya sadar bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan Skripsi ini. Saya harap Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR

PENGESAHAN.....**Error!**

Bookmark not defined.

KETERANGAN REVISI.....ii

SURAT PERNYATAAN.....iii

ABSTRAK.....iv

KATA PENGANTAR **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR ISI 1

DAFTAR GAMBAR **Error! Bookmark not defined.i**

DAFTAR TABEL **Error! Bookmark not defined.v**

BAB I PENDAHULUAN **Error! Bookmark not defined.**

1.1. Latar Belakang..... **Error! Bookmark not defined.**

1.2. Rumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3. Batasan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.4. Tujuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.5. Manfaat Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.6. Sistematika Penulisan **Error! Bookmark not defined.**

1.7. Relevansi Audit dengan Sistem Informasi..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

2.1. Sistem Informasi..... **Error! Bookmark not defined.**

- 2.1.1. Sistem..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2. Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3. Sistem Informasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2. Teknologi Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3. *Information Technology (IT) Governance* **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2. Audit Sistem Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3. *Control Objectives for Information and Relate Technology (COBIT) 4.1*
Error! Bookmark not defined.
- 2.3.1. Keterkaitan Antara Bussiness Goals Dengan IT Goals..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3.2. Keterkaitan IT Goals Dengan IT Process..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3.3. *Responsible, Accountable, Consulted and Informed (RACI) Chart*
Error! Bookmark not defined.
- 2.3.4. *Maturity Level* **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4. Operasional dan Layanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5. Produktivitas Sumber Daya Manusia **Error! Bookmark not defined.**
- 2.6. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Timur
Error! Bookmark not defined.
- 2.6.1. Profil Diskominfo Provinsi Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

2.6.2. Visi Diskominfo Provinsi Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

2.6.3. Misi Diskominfo Provinsi Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

2.6.4. Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

3.1. Studi Literatur **Error! Bookmark not defined.**

3.2. Observasi **Error! Bookmark not defined.**

3.3. Penentuan *Business Goal* **Error! Bookmark not defined.**

3.4. Wawancara dan Pengumpulan Bukti **Error! Bookmark not defined.**

3.5. Penentuan dan Analisis *Maturity Level* .. **Error! Bookmark not defined.**

3.6. Penentuan Hasil Temuan Dan Rekomendasi **Error! Bookmark not defined.**

3.7. Kesimpulan *Maturity Level* **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

4.1. Pemetaan Diagram RACI pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur . **Error! Bookmark not defined.**

4.2. Hasil *Maturity Level* Cobit 4.1 pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur
Error! Bookmark not defined.

4.2.1. Hasil *Maturity Level Domain Plan and Organize* (PO) **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2.	Hasil <i>Maturity Level Domain Acquire and Implement</i> (AI) ...	Error!
	Bookmark not defined.	
4.2.3.	Hasil <i>Maturity Level Domain Deliver and Support</i> (DS)	Error!
	Bookmark not defined.	
4.2.4.	Hasil <i>Maturity Level</i> secara Keseluruhan Domain	Error!
	Bookmark not defined.	
4.3.	Hasil Temuan dan Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Kesimpulan <i>Maturity Level</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN I TRANSKRIP WAWANCARA PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR TERKAIT IT <i>PROCESS</i> PADA <i>BUSINESS GOALS 15 FRAMEWORK</i> COBIT 4.1 .		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN II HASIL REKAP OBSERVASI, WAWANCARA DAN PENGUMPULAN BUKTI		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN III KERTAS KERJA BERDASARKAN <i>BUSINESS GOALS 15</i> COBIT 4.1		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN IV DOKUMENTASI		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Hubungan antara *Business Goal* dengan *IT Goals* (Sarno, 2009)
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Penyelesaian *IT Goals* dengan *IT Process***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Pemetaan Struktur Fungsional Diskominfo Provinsi Jawa Timur dengan COBIT..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Narasumber berdasarkan RACI Chart dari setiap *IT Process* pada *Business Goal 15* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Pemetaan *Responsible* berdasarkan RACI Chart, Jabatan fungsional Narasumber dengan *IT Process*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil Maturity Level seluruh Domain pada Business Goal 15 COBIT 4.1 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil Temuan yang diperoleh dari masing-masing *IT Process* **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 3 Bagan Disiplin Ilmu berdasarkan Kurikulum Sistem Informasi **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 2. 1 Karakteristik atau Komponen Sistem **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2. Lima Fokus Area IT Governance (Arief, 2015) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Pemetaan Setiap Versi COBIT dengan Fokusnya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4. Kerangka Kerja COBIT 4.1 secara keseluruhan (ITGI, 2007). **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 5. RACI Chart pada IT Process PO2 (ITGI, 2007) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 6. Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1. Flowchart Metode Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 2 Business Goal pada Prespektif Proses Bisnis/Internal..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 3 Hubungan IT Goals dengan IT Process **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 4 Hubungan antara IT Goals dengan IT Process **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 5 Contoh Kertas Kerja *Maturity level (Level 0 IT Process PO2)* **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 3. 6 *Maturity level 1 (Pada IT Process PO2)* **Error! Bookmark**

not defined.

Gambar 3. 7 Perhitungan *Maturity level (Level 0-5) pada IT Process PO2.* **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 RACI Chart pada IT Process PO2 ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 RACI Chart pada IT Process PO3 ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 RACI Chart pada IT Process PO6 ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 RACI Chart pada IT Process AI2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 RACI Chart pada IT Process AI3 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 6 RACI Chart pada IT Process AI4 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 7 RACI Chart pada IT Process AI5 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 8 RACI Chart pada IT Process AI7 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 9 RACI Chart pada IT Process DS7 ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 10 RACI Chart pada IT Process DS8 . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process PO2* **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 12 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process PO3* **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 13 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process PO6* **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 14 Diagram Hasil Maturity Level seluruh Domain Plan and Organize

..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process AI2* Error!

Bookmark not defined.

Gambar 4. 16 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process AI3* Error!

Bookmark not defined.

Gambar 4. 17 Hasil Perhitungan *Maturity level IT Process AI4* Error!

Bookmark not defined.

Gambar 4. 18 Hasil *Maturity Level IT Process AI5*Error! **Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 19 Hasil *Maturity Level IT Process AI7*Error! **Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 20 Diagram Hasil *Maturity Level* seluruh *Domain Acquire and
Implement* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 Hasil *Maturity Level IT Process DS7*Error! **Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 22 Hasil *Maturity Level IT Process DS8*Error! **Bookmark not
defined.**

Gambar 4. 23 Hasil *Maturity Level* seluruh *Domain Deliver and Server Business
Goals 15 COBIT 4.1* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 24 Hasil *Maturity Level* seluruh *Domain* pada *Business Goal 15
COBIT 4.1* **Error! Bookmark not defined.**