



SKRIPSI

EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN SUMBER DAYA TI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO)

CARISSA RENATASARI

NPM 21082010041

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN SUMBER DAYA TI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO)

CARISSA RENATASARI

NPM 21082010041

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN SUMBER DAYA TI MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO)

Oleh :
CARISSA RENATASARI
NPM 21082010041

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal
11 Juni 2025

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



(Pembimbing I)

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



(Pembimbing II)

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



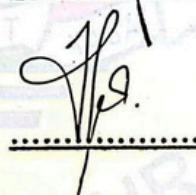
(Ketua Penguji)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT
NIP. 19890225 2021211 001



(Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom, M.Kom
NIP. 199602032024062001



(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS MANAJEMEN SUMBER DAYA
TI MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SIDOARJO)**

Oleh :
CARISSA RENATASARI
NPM 21082010041



Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Carissa Renatasari
NPM : 21082010041
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 18 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Carissa Renatasari
NPM. 21082010041

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Carissa Renatasari / 21082010041
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kapabilitas Manajemen
Sumber Daya TI Menggunakan *Framework*
COBIT 5 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan lembaga pemerintahan yang menerapkan sistem manajemen berorientasi kinerja dengan prioritas utama pada keunggulan layanan dan mengintegrasikan teknologi informasi melalui berbagai sistem seperti SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan aplikasi "Plavon" dalam operasional pelayanannya. Namun terdapat permasalahan yang menghambat yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dalam memperbarui data kependudukan, keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan kebutuhan ideal menurut Permenpan, serta adanya program prioritas inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Dalam menghadapi tantangan tersebut, pegawai memegang peran penting dalam mengedukasi masyarakat dan mendukung program prioritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas manajemen sumber daya TI di Disdukcapil Sidoarjo menggunakan kerangka kerja COBIT 5, dengan fokus pada domain EDM04 (*Ensure Resource Optimisation*) dan APO07 (*Manage Human Resources*). Metode yang digunakan meliputi studi literatur, pengumpulan data hingga pelaporan hasil penelitian berdasarkan COBIT 5 *Assessment Process*, dan penyusunan laporan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kedua domain berada pada Level 1 *Performed Process*. Proses EDM04 memperoleh skor akhir sebesar 72% dengan rincian skor *Base Practices (BPs)* sebesar 69% dan *Work Products (WPs)* sebesar 75%. Sedangkan proses APO07 memperoleh skor akhir sebesar 64,4% dengan nilai 53,7% untuk *Base Practices (BPs)* dan 75% untuk *Work Products (WPs)*. Hasil akhir skor keduanya masuk dalam kategori *Largely Achieved*. Terdapat kesenjangan kapabilitas antara kondisi saat ini (*as is*) dan ekspektasi target (*to be*) sebesar empat level pada proses EDM04 dan satu level pada proses APO07, sehingga rekomendasi perbaikan diberikan agar dapat mencapai tingkat yang diharapkan. Penelitian ini memberikan gambaran kondisi terkini dan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas manajemen sumber daya TI di Disdukcapil Sidoarjo.

Kata kunci: Evaluasi, Manajemen sumber daya, COBIT 5, EDM04, APO07, Disdukcapil

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Carissa Renatasari / 21082010041

Thesis Title : Evaluation of IT Resource Management
Capability Level Using the COBIT 5
Framework (Case Study: Department of
Population and Civil Registration of Sidoarjo
City)

Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

The Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency is a government institution that implements performance-oriented management systems with a primary focus on service excellence and integrates information technology through various systems such as SIAK (Population Administration Information System) and the "Plavon" application in its service operations. However, several challenges hinder progress, including the low public awareness of the importance of updating population data, the limited number of staff compared to the ideal standard set by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Permenpan), and the implementation of priority programs for public service innovation based on technology. In facing these challenges, employees play a crucial role in educating the public and supporting the implementation of priority programs. This research aims to evaluate the capability level of IT resource management at Disdukcapil Sidoarjo using the COBIT 5 framework, focusing on the EDM04 (Ensure Resource Optimisation) and APO07 (Manage Human Resources) domains. The methods used include literature study, data collection through reporting research results based on the COBIT 5 Assessment Process, and report preparation. The evaluation results show that both domains are at Level 1 Performed Process. The EDM04 process obtained a final score of 72% with a breakdown of Base Practices (BPs) score of 69% and Work Products (WPs) score of 75%. Meanwhile, the APO07 process obtained a final score of 64.4% with a value of 53.7% for Base Practices (BPs) and 75% for Work Products (WPs). The final results of both scores fall into the "Largely Achieved" category. There is a capability gap between the current condition (as is) and target expectations (to be) of four levels in the EDM04 process and one level in the APO07 process, so improvement recommendations are provided to achieve the expected level. This research provides an overview of current conditions and improvement recommendations to enhance the effectiveness of IT resource management at Disdukcapil Sidoarjo.

Keywords: Evaluation, Resource Management, COBIT 5, EDM04, APO07, Disdukcapil

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang-Nya berupa kesehatan fisik, kelancaran berpikir, dan kesiapan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Tingkat Kapabilitas Manajemen Sumber Daya TI Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)"** dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa dukungan dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu, rasa hormat dan terima kasih tak terhitung penulis sampaikan kepada:

1. Mama tersayang, yang selalu hadir memberikan doa, dukungan, dan rasa tenang saat anak semata wayangnya yaitu penulis merasa kesulitan serta menjadi motivasi terbesar penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
2. Bu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom. dan Bu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pengampu mata kuliah prodi Sistem Informasi yang telah dengan sabar mengajar serta memberikan ilmu, pengalaman, dan arahan selama masa perkuliahan.
4. Narasumber penulis dari Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, khususnya bu Tri Hasti Wulandari, yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab berbagai pertanyaan dari penulis.
5. Keluarga, yang selalu memotivasi penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Partner tersayang, Gilang, yang selalu pasang badan membantu dan menjadi tempat nyaman untuk berkeluh kesah serta yang tak kenal lelah percaya bahwa penulis mampu melalui ini.
7. Sahabat sekaligus teman seperjuangan, Dea Puspita NPM 21082010029, yang selalu mengajak penulis berjalan bersama dalam menjalani bangku perkuliahan dan selalu berbaik hati, ada untuk mengingatkan penulis.

8. Sahabat SMA, geng Lemon Tea, sebagai tempat untuk berbagi pendapat, tawa, dan resah akan ekspektasi di masa depan bersama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 27 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Dasar Teori	14
2.2.1 Tata Kelola TI	14
2.2.2 Manajemen Sumber Daya TI	16
2.2.3 Keterkaitan Domain Proses EDM04 dengan Tujuan Organisasi.....	16
2.2.4 Keterkaitan Domain Proses APO07 dengan Tujuan Organisasi.....	17
2.2.5 <i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i> (COBIT)	18
2.2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Studi Literatur	39
3.2 COBIT 5 <i>Assessment Process</i>	40
3.2.1 <i>Initiation</i>	40

3.2.2 Planning.....	46
3.2.3 Briefing	50
3.2.4 Data Collection.....	50
3.2.5 Data Validation	55
3.2.6 Process Attribute Rating	55
3.2.7 Assessment Reporting	57
3.3 Penyusunan Laporan	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Briefing.....	59
4.2 Data Collection	61
4.3 Data Validation	72
4.3.1 Validasi Data EDM04	72
4.3.2 Validasi Data APO07	122
4.4 Process Attribute Rating	202
4.4.1 Process Attribute Rating EDM04	202
4.4.2 Process Attribute Rating APO07	204
4.5 Assessment Reporting.....	207
4.5.1 Rekomendasi EDM04.....	207
4.5.2 Rekomendasi APO07	208
BAB V PENUTUP	211
5.1 Kesimpulan	211
5.2 Saran.....	212
DAFTAR PUSTAKA.....	213
LAMPIRAN.....	217

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Domain Tata Kelola TI [19]	15
Gambar 2. 2 COBIT 5 <i>Principles</i> [7].....	19
Gambar 2. 3 <i>Enablers</i>	21
Gambar 2. 4 EDM04 RACI Chart [24].....	26
Gambar 2. 5 <i>Capability Level</i>	27
Gambar 2. 6 <i>Assessment Process</i>	30
Gambar 2. 7 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3. 1 Metode Penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Goals Cascade	41
Gambar 3. 3 Pemetaan Stakeholder Needs to Enterprise Goals	42
Gambar 3. 4 Enterprise Goals	43
Gambar 3. 5 Pemetaan Enterprise Goals ke IT-related Goals.....	44
Gambar 3. 6 Pemetaan IT-related Goals to Process - EDM.....	45
Gambar 3. 7 Pemetaan IT-related Goals to Process - APO	45
Gambar 3. 8 Pemetaan EDM04 RACI Chart.....	46
Gambar 3. 9 Pemetaan APO07 RACI Chart	47
Gambar 3. 10 Template Lembar Kerja Data Collection.....	55
Gambar 4. 1 Lembar Wawancara untuk Pengumpulan Data EDM04	71

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2 Rating Scale.....	29
Tabel 3. 1 Pemetaan RACI Chart dengan Jabatan di Disdukcapil - EDM04.....	47
Tabel 3. 2 Pemetaan RACI Chart dengan Jabatan di Disdukcapil - APO07.....	48
Tabel 3. 3 Pemetaan Base Practice (BPs) dan Work Product (WPs) –EDM04.....	51
Tabel 3. 4 Pemetaan Base Practice (BPs) dan Work Product (WPs) – APO07.....	52
Tabel 4. 1 Jadwal Pertemuan dengan Narasumber.....	59
Tabel 4. 2 Daftar Narasumber tiap Domain	61
Tabel 4. 3 Aktivitas <i>Base Practices</i> (BPs) EDM04.....	62
Tabel 4. 4 Aktivitas <i>Base Practices</i> (BPs) APO07.....	64
Tabel 4. 5 Penyesuaian Aktivitas BPs dengan Hasil Wawancara dan Bukti – EDM04	73
Tabel 4. 6 Validasi Data <i>Base Practices</i> (BPs) – EDM04.....	107
Tabel 4. 7 Penilaian dan Validasi Data EDM04	115
Tabel 4. 8 Penyesuaian Aktivitas BPs dengan Hasil Wawancara dan Bukti – APO07	122
Tabel 4. 9 Validasi Data <i>Base Practices</i> (BPs) – APO07.....	174
Tabel 4. 10 Penilaian dan Validasi Data APO07	191
Tabel 4. 11 Penilaian <i>Base Practices</i> (BPs) EDM04	202
Tabel 4. 12 Penilaian <i>Work Products</i> (WPs) EDM04.....	203
Tabel 4. 13 Capaian Tingkat Kapabilitas EDM04	204
Tabel 4. 14 Penilaian <i>Base Practices</i> (BPs) APO07	204
Tabel 4. 15 Penilaian <i>Work Products</i> (WPs) APO07	205
Tabel 4. 16 Capaian Tingkat Kapabilitas APO07.....	207
Tabel 4. 17 Analisis Gap	207

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi Penelitian	217
Lampiran 2 Dokumentasi Pra-wawancara pertama	218
Lampiran 3 Hasil Pra-wawancara	218
Lampiran 4 Hasil Pra-wawancara Stakeholder Needs	222
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan bu Tri Hasti Wulandari	223
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dengan pak Bambang Purnomo	224
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara dengan bu Lusiana Prihatini	224
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dengan pak Akhmad Iwan Jauhari	224
Lampiran 9 Lembar Hasil Wawancara - bu Tri Hasti Wulandari.....	225
Lampiran 10 Lembar Hasil Wawancara - pak Bambang Purnomo.....	228
Lampiran 11 Lembar Hasil Wawancara - bu Lusiana Prihatini	231
Lampiran 12 Lembar Hasil Wawancara - pak Akhmad Iwan Jauhari.....	237
Lampiran 13 Dokumen RENSTRA	243
Lampiran 14 Dokumen RENJA	244
Lampiran 15 DPA-SKPD	245
Lampiran 16 DPPA-SKPD.....	246
Lampiran 17 Dokumen Rencana AKSI.....	247
Lampiran 18 Perjanjian Kinerja (PK) Pegawai ASN	248
Lampiran 19 Surat Permohonan Penambahan Pegawai.....	249
Lampiran 20 Surat Edaran Pelayanan Adminduk Standar SMKI.....	250
Lampiran 21 Pemberian <i>Reward and Punishment</i>	251
Lampiran 22 Peta Jabatan Disdukcapil Sidoarjo	252
Lampiran 23 Permendagri Nomor 57 Tahun 2021.....	253
Lampiran 24 Permendagri No 15 Tahun 2024	254
Lampiran 25 Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021	255
Lampiran 26 Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2022	256
Lampiran 27 Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2024	257
Lampiran 28 Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2013	258

Halaman ini sengaja dikosongkan