



**AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DSS (DELIVER,  
SERVICE, AND SUPPORT)***

**SKRIPSI**

**INDAH NOVITASARI  
21141037P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2024**



**AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DSS (DELIVER,  
SERVICE, AND SUPPORT)***

**INDAH NOVITASARI  
21141037P**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

### AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR MENGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DSS (DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT)*

INDAH NOVITASARI  
21141037P

Telah diterimasebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer  
pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D

Palembang, 22 Februari 2024  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



Dr. Tata Sutarbi, S.Kom., MMSi, MKM

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Penelitian Berjudul "AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DSS (DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT)*" Oleh Indah Novitasari (21141037P) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Kamis, 22 Februari 2024

### Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D  (.....)
2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom  (.....)
3. Anggota : Tri Oktarina, M.Kom  (.....)

Palembang, 22 Februari 2024  
Falkutas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Novitasari

NIM : 21141037P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 22 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Indah Novitasari

21141037P

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Harapan tidak akan mati meski harus berjalan dan berlari sendiri, percaya diri untuk mendaki berjalan pelan namun pasti. Pada akhirnya, yang berjalan maupun yang berlari akan tetap sampai, karena hidup adalah kumpulan cerita-cerita pada suatu waktu, dan kelak akan berakhir menjadi kisah yang utuh. Memang benar kita tidak bisa mengubah arah angin, namun kita harus bisa menyesuaikan arah angin untuk berlayar agar sampai pada tujuan.

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT sebagai wujud rasa syukur yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran disetiap urusan.
2. Kedua Orang Tua sebagai *support system* yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
3. Anak-anaku yang menjadi semangat, inspirasi dan cita-citaku.
4. Kakak, Ayuk, Adik dan seluruh Keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.
5. Teman-teman Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.

## ABSTRAK

Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir adalah institusi atau organisasi yang membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administrasi terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Masyarakat tidak hanya memperhatikan kuantitas saja, tetapi juga kualitas. Sama halnya dengan instansi atau organisasi lainnya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan Audit Teknologi Informasi dengan menggunakan *Framework COBIT 5*. Dengan mengikuti tahapan serta kriteria yang telah ditetapkan oleh *COBIT*. Tahapan demi tahapan tersebut akan menghasilkan sebuah parameter tingkat kelola suatu teknologi informasi yang disebut *Capability Level*. Dimana parameter tersebut nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur dengan membandingkan dengan target yang ingin dicapai. Selisih antara target yang ingin dicapai dengan keadaan saat ini disebut dengan *Gap Analisis*.

**Kata Kunci :** Audit TI, *COBIT 5*, *Capability Level*, *Gap Analisis*

## ABSTRACT

Sekretariat Daerah Ogan is an institution or organization that assists the Regent in policy formulation and administrative coordination related to the implementation of local government tasks and administrative services. The community not only focuses on quantity but also quality. Similarly, with other agencies or organizations. One approach to achieving this is by conducting an Information Technology Audit using the COBIT 5 Framework. By following the stages and criteria established by COBIT, this step-by-step process results in a parameter known as the Capability Level, which assesses the management of information technology. This parameter is then used as a benchmark by comparing it to the desired target. The difference between the desired target and the current state is referred to as Gap Analysis.

**Keyword :** IT Audit, COBIT 5, Capability Level, Gap Analysis



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang mana telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa juga senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mana telah menghantarkan manusia dari kegelaman ke zaman terang benderang saat ini. Penyusunan laporan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Bina Darma Palembang. Penulis juga menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kepada kedua Orang tua saya, Ibu, Ayah, Kakak, Ayuk dan Adik tercinta yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untk penulis.
2. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan selaku Dosen Pembimbing saya yang mengayomi dan memberikan masukan terkait dengan penulisan dan isi skripsi penulis serta yang sudah meyetujui skripsi penulis.
3. Seluruh Tim UKPBJ Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir terimakasih untuk kerjasamanya yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam proses penelitian yang saya laksanakan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
4. Kepada teman-teman dan sahabat terutama untuk kelas Karyawan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2021 yang telah membantu saya dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian yang dibuat oleh penulis ini masih jauh dari kata sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik, saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang informatika.

Palembang, 22 Februari 2024

Penulis,

Indah Novitasari

21141037P

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	6
2.2. Penelitian Terdahulu .....	7
2.3. Profil Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir .....	8
2.3.1. Visi .....	9
2.3.2. Misi .....	9
2.3.3. Struktur Organisasi .....	10
2.4. COBIT .....	11
2.4.1. Sejarah <i>COBIT</i> .....	11
2.4.2. <i>Cobit 5</i> .....	12
2.4.3. Lima Prinsip <i>COBIT 5</i> .....	12
2.4.4. <i>Domain DSS (Deliver, Service and Support)</i> .....	17
2.5. Pengukurun <i>Capality Level</i> .....	25
2.5.1. <i>Proses Capability Level</i> .....	25
2.5.2. <i>Proses Atribut</i> .....	27
2.5.3. <i>Proses Capability Indicators</i> .....	28
2.5.4 <i>Rating Level</i> .....	52
2.6. <i>Gap Analysis</i> .....	53
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN</b> .....	<b>54</b>
3.1. Metode Penelitian .....	54
3.2. Studi Literatur .....	55
3.3. Mendefinisikan Maslah .....	55

3.4. Pengumpulan Data .....	55
3.5. Menganalisis Data .....	56
3.6 Pemberian Rekomendasi .....	57
3.7 Kesimpulan dan Saran .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1. <i>Data Collection</i> .....	58
4.1.1. Proses DSS01.....	58
4.1.2. Proses DSS02.....	59
4.1.3. Proses DSS03.....	61
4.2. Data Validation .....	62
4.2.1. Proses DSS01.....	63
4.2.2. Proses DSS02 (Manage Service Request And Incident) .....	63
4.2.3. Proses DSS03 (Manage Problems).....	64
4.3. Process Attribute Level .....	64
4.3.1. Penentuan Nilai Kapabilitas .....	64
4.3.2. Pencapaian Proses .....	68
4.4. <i>Reporting The Result</i> .....	75
4.5. <i>Gaps dan Rekomendasi</i> .....	77
4.5.1 <i>Gaps dan Saran Proses untuk DSS01 (Manage Operational)</i> .....	77
4.5.2 <i>Gaps dan Rekomendasi Proses DSS 02 (manage Service Request And Incident)</i> .....	80
4.7.3 <i>Gaps dan Rekomendasi DSS03</i> .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir .....	10
Gambar 2.2. Evolusi <i>Cobit</i> .....	12
Gambar 2.3. lima Prinsip <i>COBIT</i> .....	13
Gambar 2.4. Faktor Pencapaian Organisasi dalam <i>Cobit 5</i> .....	15
Gambar 2.5. area kunci tata kelola dan manajemen <i>COBIT 5</i> .....	16
Gambar 2.6. Proses Attribute <i>COBIT 5</i> .....	26
Gambar 2.7. <i>Levels and Necessary Ratings COBIT</i> .....	51
Gambar 3.1 Alur Kerja Penelitian .....	53
Gambar 4.1 Grafik Nilai Kapabilitas DSS01 .....	64
Gambar 4.2 Grafik Nilai Kapabilitas DSS02 .....	65
Gambar 4.3 Grafik Nilai Kapabilitas DSS03 .....	66
Gambar 4.4 Grafik Nilai Kapabilitas DSS Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Proses Domain DSS .....	17
Tabel 2.2. Indikator Level <i>COBIT</i> 5 .....	27
Tabel 2.3. <i>Process Performed</i> .....	28
Tabel 2.4. <i>Performance Management</i> .....	38
Tabel 2.5 <i>Work Product Management</i> .....	32
Tabel 2.6 <i>Process Definition</i> .....	35
Tabel 2.7 <i>Process Deployment</i> .....	37
Tabel 2.8 <i>Process Measurement</i> .....	41
Tabel 2.9 <i>Process Control</i> .....	44
Tabel 2.10 <i>Process Innovation</i> .....	46
Tabel 2.11 <i>Process Optimization</i> .....	49
Tabel 3.1 Keterangan Nilai Maturity Level.....	55
Tabel 4.1 Proses Data Collection DSS01.....	57
Tabel 4.2. Proses Data Collection DSS02.....	58
Tabel 4.3. Proses Data Collection DSS03.....	59
Tabel 4.4. Rekap Hasil Kuesioner DSS01 .....	62
Tabel 4.5. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.....	62
Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.....	63
Tabel 4.7 Nilai Kapabilitas DSS01.....	63
Tabel 4.8 Nilai Kapabilitas DSS02.....	65
Tabel 4.9 Nilai Kapabilitas DSS03.....	66
Tabel 4.10 Proses DSS01 PA 1.1 <i>Proses Performace</i> .....	68
Tabel 4.11 Proses DSS02 PA <i>Proses Performance</i> .....	69
Tabel 4.12 Proses DSS03 PA 1.1 <i>Proses Performance</i> .....	72
Tabel 4.13 <i>Gaps</i> Dan Rekomendasi DSS01 .....	77
Tabel 4.14 <i>Gaps</i> dan Rekomendasi DSS02.....	82
Tabel 4.15 <i>Gaps</i> dan Rekomendasi DSS03.....	85