

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
APLIKASI SIAKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT
5 DALAM PROSES PELAPORAN YANG ADAPTIF
TERHADAP PERUBAHAN PDDIKTI PADA LSI
UNIVERSITAS BATURAJA**



TESIS

**FIRMAN ALFIAN
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
APLIKASI SIAKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT
5 DALAM PROSES PELAPORAN YANG ADAPTIF
TERHADAP PERUBAHAN PDDIKTI PADA LSI
UNIVERSITAS BATURAJA**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



FIRMAN ALFIAN

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

222420023

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2025

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

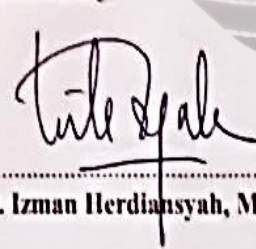
Judul Tesis: ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
SIKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DALAM
PROSES PELAPORAN YANG ADAPTIF TERHADAP PERUBAHAN
PDDIKTI PADA LSI UNIVERSITAS BATURAJA

Oleh FIRMAN ALFIAN, NIM 222420023, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Pembimbing Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Maret
2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Maret 2025
Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing,

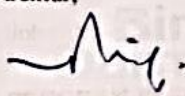

M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
SIKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DALAM
PROSES PELAPORAN YANG ADAPTIF TERHADAP PERUBAHAN
PDDIKTI PADA LSI UNIVERSITAS BATURAJA

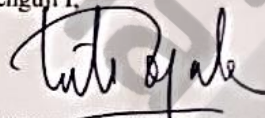
Oleh FIRMAN ALFIAN , NIM 222420023, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Maret
2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Maret 2025
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Penguji I,



M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji II,



Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

Penguji III,



Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firman Alfian

NIM : 222420023

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. 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 memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 8 Maret 2025 Yang
Membuat Pernyataan,



[Signature]
FIRMAN ALFIAN
NIM.222420023

HALAMAN MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. "Belajar bukan hanya tentang mendapatkan nilai terbaik, tetapi tentang membangun karakter, memperluas wawasan, dan mempersiapkan diri untuk menghadapi dunia yang penuh tantangan."
2. "Setiap tantangan dalam perjalanan akademik adalah peluang untuk tumbuh. Jangan takut gagal, karena dari setiap kegagalan kita belajar, dan dari setiap pembelajaran kita semakin kuat."
3. "Mahasiswa bukan sekadar pencari ilmu, tetapi juga agen perubahan. Gunakan ilmu yang didapat untuk berkarya, berinovasi, dan memberikan manfaat bagi masyarakat."
4. "Jangan hanya kuliah untuk lulus, tetapi kuliah untuk berkembang, menginspirasi, dan memberikan dampak nyata. Masa depan ada di tangan mereka yang berani bermimpi dan berusaha mewujudkannya."
5. "Keberhasilan bukan hanya ditentukan oleh kecerdasan, tetapi juga oleh ketekunan, kerja keras, dan keberanian untuk mencoba. Jangan berhenti belajar, jangan berhenti bermimpi!"

Kupersembahkan Karya Tulis ini untuk:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta Zulkifli Zauhari (ALM) dan Elis Soviani
2. Istriku Kiki Chintia Derry dan Anak - anakku yang ku sayangi
 - Keenandra Ibrahim Al barra
 - Muhammad Kayden Belva Devara
3. Dosen Pembimbing Bapak M Izman Herdiansyah yang telah membantuku selama ini.

*Life is like riding a bicycle
In order to keep your balance
You must keep moving*

*Doing nothing is very hard to do
You never know when you're finished*

*Real success is finding your lifework
In the work that you love*

KATA PENGHANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan, sehingga penelitian yang berjudul **“Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Aplikasi SIAKAD Menggunakan Framework COBIT 5 dalam Proses Pelaporan yang Adaptif terhadap Perubahan PDDIKTI pada LSI Universitas Baturaja”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar -besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Secara khusus, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. **Rektor Universitas Bina Darma**, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi kami dalam menyelesaikan studi serta penelitian ini.
2. **Wakil Rektor Universitas Bina Darma**, yang senantiasa mendukung dalam pengembangan akademik dan penelitian.
3. **Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma**, atas bimbingan dan arahannya selama proses perkuliahan dan penelitian ini.
4. **Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Bina Darma**, yang telah memberikan dukungan dan masukan yang berharga dalam penyusunan penelitian ini.
5. **Dosen Pembimbing, yang dengan sabar memberikan arahan**, masukan, dan koreksi sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan baik.
6. **Dosen Penguji**, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan hasil penelitian ini.

7. **Seluruh Staf Pascasarjana Universitas Bina Dharma**, yang telah membantu dalam berbagai aspek administratif dan akademik selama proses penyusunan penelitian ini.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, teman-teman, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dalam penyelesaian penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata, kami menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini di masa mendatang.

Palembang, 8 Maret 2025



Firman Afian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)	i
HALAMAN JUDUL	ii
Halaman Pengesahan Pembimbingan Tesis	iii
Halaman Pengesahan Penguji Tesis	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGHANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kualitas Layanan Teknologi Informasi	8
2.2. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)	16
2.3. Kerangka Kerja COBIT 5.....	24
2.4. PDDIKTI	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	43
3.2. Populasi dan Sampel	43
3.3. Metode Penelitian Kualitatif	45

3.4. Metode Pengumpulan Data	45
3.5. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Tabel Kuesioner	48
4.2. Hasil Kuesioner	52
4.3. Hasil Pengukuran dengan Framework COBIT 5	54
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
JURNAL	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65
LAMPIRAN - LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Kuesioner	48
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Domain EDM	52
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Domain APO	53
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Domain BAI	53
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Domain DSS	53
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Domain MEA	54
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Domain Additional for MBKM Integration	54
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Maturity EDM	55
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Maturity APO	56
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Maturity BAI	57
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Maturity DSS	58
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Maturity MEA	59
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Maturity Integrasi MBKM	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Tesis	
Lampiran 2. Lembar SK Pembimbing	xi
Lampiran 3. Lembar Perbaikan Tesis.....	xii
Lampiran 4. Lembar Publikasi Jurnal	xiv

