

**AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN ANTREAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom.)

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

IRVAN JUNAIDI

NPM : 19.1.03.03.0055

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
Tahun 2024**

Skripsi oleh:

IRVAN JUNAIDI

NPM : 19.1.03.03.0055

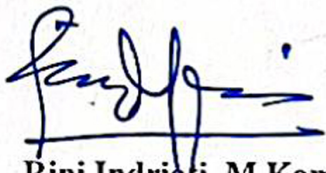
Judul:

**AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN ANTREAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 10 Juli 2024

Dosen Pembimbing



Rini Indriati, M.Kom
NIDN. 07250570003

Dosen Pembimbing



Arie Nugroho, M.Kom
NIDN. 0712108103

Skripsi oleh:

IRVAN JUNAIDI

NPM : 19.1.03.03.0055

Judul:

**AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN ANTREAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada Tanggal : 10 Juli 2024

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Rini Indriati, M. Kom

2. Penguji I : Sucipto, M. Kom

3. Penguji II : Arie Nugroho, M.Kom



Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Dr. Sulistiono, M.Si

NIP. 196807071993031004

PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Irvan Junaidi
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat / tanggal lahir : Trenggalek / 04 Oktober 1980
NPM : 19.1.03.03.0055
Fak/Jur./Prodi : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer /
S1 Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan



Irvan Junaidi

NPM : 19.1.03.03.0055

ABSTRAK

Irvan Junaidi: Audit Sistem Informasi Pelayanan Antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri, 2024.

Kata Kunci: Audit, Teknologi Informasi, Capability, COBIT 5

Sistem Informasi Antrean adalah sebuah sistem yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek untuk mengatur pendaftaran pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gangguan seperti sistem sehingga menyebabkan layanan terhambat dimana nomor antrean yang tidak terkirim ke nomor whatsapp pemohon. Selain itu pengguna tidak bisa melihat daftar antrean tanggal sebelumnya dan tidak ada cara bagi pengguna untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan sistem ini. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem ini, dilakukan audit menggunakan framework COBIT 5 dengan fokus pada domain Deliver, Service, and Support (DSS).

Penelitian ini bertujuan untuk mengaudit Sistem Informasi Antrean menggunakan COBIT 5 domain DSS dan mengukur nilai capability level dari sistem tersebut. Data diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi, yang kemudian dianalisis menggunakan framework COBIT 5.

Hasil analisis menunjukkan bahwa proses DSS02 - Mengelola Permintaan Layanan memiliki capability level pada level 2, yang berarti proses ini telah dikelola dan direncanakan dengan baik. DSS03 - Mengelola Masalah berada pada level 3, menunjukkan bahwa proses ini telah terdokumentasi dan terstandarisasi dengan baik.

Dengan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil audit, diharapkan Sistem Informasi Antrean dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Implementasi penuh dari rekomendasi dapat membantu mencapai level kapabilitas yang lebih tinggi dan memastikan keberlanjutan sistem dalam jangka panjang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.


Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri;
2. Dr. Sulistiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri;
3. Teguh Andriyanto, ST, M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri;
4. Rini Indriati, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I ;
5. Arie Nugroho, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II ;
6. Bapak, Ibu, Istri tercinta, Alif Septimarantiu, anak tersayang Abdurrahman Almahdi Hajar, dan semua keluarga yang telah memberikan do'a, perhatian, kasih sayang, semangat dan harapan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini;
7. Teman-teman mahasiswa dan seluruh civitas akademika Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan arahan, kritik, dan saran- saran dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhimya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua.

Kediri, 11 Juli 2024


IRVAN JUNAIDI
NPM : 19.1.03.03.0055

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang dan Permasalahan.....	1
I.2. Batasan Masalah	2
I.3. Rumusan Masalah.....	2
I.4. Tujuan Penelitian	3
I.5. Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1. Kajian Teori	4
II.1.1 Audit.....	4
II.1.2 Sistem Informasi	4
II.1.3 Antrean	5
II.1.4. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)....	5
II.2. Kajian Penelitian Terdahulu	12
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	16
III.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
III.1.1. Tempat Penelitian	16
III.1.2. Waktu Penelitian	16
III.2. Bagan Alur Penelitian.....	16
III.3. Penjelasan Bagan Alur Penelitian.....	17
III.3.1. Identifikasi Masalah	17
III.3.2. Studi Literatur	17
III.3.3. Pengumpulan Data.....	17
III.3.4. Analisa Data	18
III.3.5. Rekomendasi	19
III.3.6. Kesimpulan.....	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1. Gambaran Umum Studi Kasus	20
4.1.1. Sistem Informasi Antrean	20
4.1.2. Struktur Organisasi	22
4.1.3. Struktur Organisasi Bidang IT	25
4.2. Identifikasi Proses Teknologi Informasi	27
4.3. Identifikasi Auditee, BP dan WP	32
4.3.1. RACI Chart	32
4.3.2. Base Practise (BP)	38
4.3.3. Work Product (WP)	39
4.4. Pengukuran Tingkat Kematangan dan Maturity Level	42
4.4.1. Level Kematangan DSS02	42
4.4.2. Level Kematangan DSS03	49
4.4.3. Maturity Level	55
4.5. Hasil Pengukuran Capability Level	56
4.5.1. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02	57
4.5.2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03	71
4.6. Analisis GAP	83
4.7. Perumusan Rekomendasi Dan Usulan Perbaikan	85
4.7.1. Perumusan Rekomendasi	85
4.6.2. Usulan Perbaikan	88
BAB V PENUTUP	91
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Domain Evaluasi Proses Teknologi Sistem Informasi Antrean.....	28
Tabel 4.2 Pemetaan Enterprise Goal.....	29
Tabel 4.3 Pemetaan Enterprise Goals dengan IT-related Goals	30
Tabel 4.4 Pemetaan Process Control dengan IT Related	31
Tabel 4.5 RACI Chart DSS02.....	33
Tabel 4.6 RACI Chart DSS03	34
Tabel 4.8 Responden Proses DSS02	37
Tabel 4.9 Responden Proses DSS03	38
Tabel 4.11 Base Practise DSS02.....	38
Tabel 4.12 Base Practise DSS03	39
Tabel 4.14 Work Product DSS02.....	39
Tabel 4.15 Work Product DSS03.....	41
Tabel 4.17 Hasil Kuesioner DSS02.01	42
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner DSS02.02	43
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner DSS02.03	44
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner DSS02.04	45
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner DSS02.05	46
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner DSS02.06	46
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner DSS02.07	47
Tabel 4.24 Tingkat Kematangan DSS02.....	48
Tabel 4.25 Hasil Kuesioner DSS03.01	49
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner DSS03.02	50
Tabel 4.27 Hasil Kuesioner DSS03.03	51
Tabel 4.28 Hasil Kuesioner DSS03.04	52
Tabel 4.29 Hasil Kuesioner DSS03.05	53
Tabel 4.30 Tingkat Kematangan DSS03.....	54
Tabel 4.40 Maturity Level DSS02	55
Tabel 4.41 Maturity Level DSS03	56
Tabel 4.43 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.01.....	57

Tabel 4.44 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.02.....	59
Tabel 4.45 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.03.....	61
Tabel 4.46 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.04.....	63
Tabel 4.47 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.05.....	65
Tabel 4.48 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.06.....	66
Tabel 4.49 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02.07.....	68
Tabel 4.50 Tingkat Kapabilitas DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan).....	70
Tabel 4.51 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.01.....	71
Tabel 4.52 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.02.....	74
Tabel 4.53 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.03.....	76
Tabel 4.54 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.04.....	77
Tabel 4.55 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03.05.....	79
Tabel 4.56 Tingkat Kapabilitas DSS03 (Mengelola Masalah)	82
Tabel 4.66 Gap Analysis Domain DSS.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip Dasar COBIT 5	5
Gambar 2.2 Domain dan Proses COBIT 5.....	7
Gambar 2.3 Process Assesment Model.....	10
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Halaman depan dan login.....	20
Gambar 4.2 Halaman dashboard menu utama	21
Gambar 4.3 Halaman Input Antrean	21
Gambar 4.4 Halaman Daftar Antrean	22
Gambar 4.5. Struktur Organisasi.....	22
Gambar 4.6. Struktur Organisasi Divisi IT	25
Gambar 4.7. Diagram Representasi DSS02	71
Gambar 4.8. Diagram Representasi DSS03	83
Gambar 4.10. Spider Chart Domain DSS	85

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang dan Permasalahan

Disdukcapil, atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Trenggalek, bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan provinsi. Pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTPel), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya, selalu terkait dengan tugas disdukcapil. Banyaknya permintaan dokumen ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Untuk mengatur proses pendaftaran dan memberikan kenyamanan serta keamanan bagi pemohon, Disdukcapil Trenggalek telah menerapkan sistem informasi antrean.

Observasi awal menunjukkan beberapa masalah yang dihadapi pengguna. Seperti gangguan sistem sehingga menyebabkan layanan terhambat dimana nomor antrean yang tidak terkirim ke nomor whatsapp pemohon. Selain itu pengguna tidak bisa melihat daftar antrean tanggal sebelumnya dan tidak ada cara bagi pengguna untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan sistem ini. Oleh karena itu, audit harus dilakukan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi komponen yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja tata kelola TI pada sistem informasi pelayanan antrean di masa mendatang.

COBIT 5 adalah kerangka kerja untuk audit TI yang berfungsi sebagai panduan lengkap dalam mencapai tujuan dan nilai organisasi melalui manajemen

dan tata kelola TI. COBIT 5 sangat berguna untuk mengevaluasi TI di Disdukcapil karena mendukung pembentukan nilai optimal dari TI dengan menyeimbangkan manfaat, risiko, dan sumber daya yang digunakan. Lebih lanjut, COBIT 5 mencakup semua aspek manajemen TI, baik yang spesifik maupun umum, yang membantu pencapaian tujuan organisasi. Dengan lima domain dan 37 proses, area DSS dari COBIT 5 dipilih karena sesuai dengan situasi dan persyaratan Kerangka Kerja Data yang berlaku, terutama dalam pengaturan, manajemen, dan dukungan administrasi TI (ISACA, 2012a)

Sehingga pada penelitian ini, penulis mengangkat tema audit sistem informasi dengan judul “ Audit Sistem Informasi Pelayanan Antrean Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ”.

I.2. Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada audit sistem informasi pelayanan antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.
2. Framework yang digunakan adalah COBIT 5 dengan domain DSS.
3. Analisis menggunakan capability level dalam framework COBIT 5.

I.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengaudit sistem informasi antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek menggunakan framework COBIT 5 domain DSS?

I.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengaudit sistem informasi pelayanan antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek menggunakan *framework* COBIT 5 domain DSS.
2. Untuk mengetahui nilai *capability level* pada sistem informasi pelayanan antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.

I.5. Manfaat Penelitian

1. Memahami implementasi COBIT 5 domain DSS untuk audit sistem informasi.
2. Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membutuhkan informasi terkait topik penelitian.
3. Mengetahui kapabilitas Sistem informasi pelayanan antrean Disdukcapil Trenggalek dan juga rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. N., Akbar, F., Risdiani, I., Islaha, A., & Srilena, N. (2020). Audit Sistem Informasi pada Perpustakaan ARS University Menggunakan Framework COBIT 5. *Jurnal Sains dan Informatika*, 6(2), 139–147. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i2.226>
- Astuti, M. W., Suprpto, & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Teknologi Informasi menggunakan COBIT 5 Fokus Proses DSS02 , DSS03 , dan DSS04 (Studi Kasus: PT. Garam (Persero)). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8874–8881.
- Cahyani, U., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Evaluasi Layanan BPJSTK Mobile Dengan Menggunakan Domain Deliver, Service and Support Berdasarkan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mataram)*.
- Fadlilah, M. P. N., & Rahmawati, R. (2017). *SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK X*. 6(1).
- Harini, D., Nugroho, A., Indriati, R., & Andriyanto, T.** (2023). Pelatihan pembuatan SOP Berbasis Google Docs. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*.
- Indriati, R.** (2014). *Opinion Mining Menggunakan Hidden Markov Model dan Algoritma Viterbi*.
- Indriati, R.** (2020). *Perancangan dan Implementasi Cloud Storage untuk File Sharing dan File Sinkronisasi*.
- Indriati, R.** (2023). PENGANTAR SISTEM INFORMASI. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*. <https://doi.org/10.29407/punp.vi.62>
- ISACA (Ed.). (2012a). *COBIT 5: A business framework for the governance and management of enterprise IT: an ISACA® framework*. ISACA.
- ISACA. (2012b). COBIT 5: Enabling Processes. In *Cobit 5*.
- ISACA. (2013). ISACA.
- Natalia Krisnawati, G., Sucipto, S., & Firliana, R. (2019). EVALUASI PENERAPAN SIM-RS MENGGUNAKAN COBIT 5 PADA RSUD LAWANG. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(2), 80–89. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v13i2.858>
- Nugroho, A., & Harini, D.** (2024). *Teknik Random Forest untuk Meningkatkan Akurasi Data Tidak Seimbang*.
- Pratama, P. A., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). *AUDIT SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DENGAN FRAMEWORK COBIT 5*. 9(2).
- Rabhani, A. P., Maharani, A., Putrie, A. A., Anggraeni, D., Azisabil, H. F., Cantika, I., Cahyani, I., Destianti, L. L., Mahmud, P. T., & Firmansyah, R. (2020). AUDIT SISTEM INFORMASI ABSENSI PADA KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 9(2), 275–280. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i2.890>
- Ridwan Shofa. (2020). *Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT 5 Pada SMK SEHATI KARAWANG*.

- Selamat Soni Harsono Wijaya. (2019). *AUDIT SISTEM INFORMASI PADA LAMPUNG POST MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5*.
- Sidharta, L. (1995). *Sistem Informasi Bisnis: Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Gramedia.
- Sucipto, S.** (2017). *Analisa Hasil Rekomendasi Pembimbing Menggunakan Multi-Attribute Dengan Metode Weighted Product*.
- Wardani, A. S., Harini, D., Muzaki, M. N., Daniati, E., Sakin, K., Indriati, R., & Nugroho, A.** (2024). Pelatihan Media Promosi Digital Produk Basefarm Burengan Kota Kediri. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*.