



PENERAPAN COBIT 5 DOMAIN *DELIVER, SERVICE, SUPPORT* (DSS) UNTUK EVALUASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) UNIVERSITAS JEMBER

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Juventusius
NIM 152410101116

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa sebab oleh-Nya lah saya diberi kesabaran dan petunjuk ketika mengerjakan skripsi ini;
2. Kedua orangtua dan segenap keluarga yang telah memberi semangat, membantu dan memfasilitasi semasa perkuliahan;
3. Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan jalan keluar atas berbagai permasalahan selama proses pengerjaan skripsi ini;
4. Segenap guru saya dari mulai TK, SD, SMP hingga SMA;
5. Segenap dosen saya di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. Keluarga besar Selection yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
7. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
8. Almamater Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

MOTTO

“Jangan pernah mematahkan semangat kepada siapa pun yang terus membuat kemajuan, tidak peduli seberapa lambat.”

-Plato-



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juvensius

NIM : 152410101116

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Penerapan COBIT 5 *Domain Deliver, Service, Support (DSS)* untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember”** adalah benar- benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Januari 2020

Yang menyatakan,

Juvensius
NIM 152410101116

SKRIPSI

PENERAPAN COBIT 5 DOMAIN *DELIVER, SERVICE, SUPPORT* (DSS) UNTUK EVALUASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS (SIKD) UNIVERSITAS JEMBER

Oleh

Juvensius
NIM 152410101116

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom., M.T
NIP. 198403052010122002

Dosen Pembimbing Pendamping : Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom
NIP.760017015

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “**Penerapan COBIT 5 Domain Deliver, Service, Support (DSS) untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember**” karya Juvensius telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Jumat, 10 Januari 2020

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh
Tim Pembimbing,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom., M.T
NIP. 198403052010122002

Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 760017015

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “**Penerapan COBIT 5 Domain Deliver, Service, Support (DSS) untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember**” karya Juvensius telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Jumat, 10 Januari 2020

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh

Tim Penguji,

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Oktalia Juwita, S. Kom., M.MT
NIP. 198110202014042001

Fitriyana Dewi, S.Kom., M. Kom
NIP. 760018025

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom
NIP. 196811131994121001

RINGKASAN

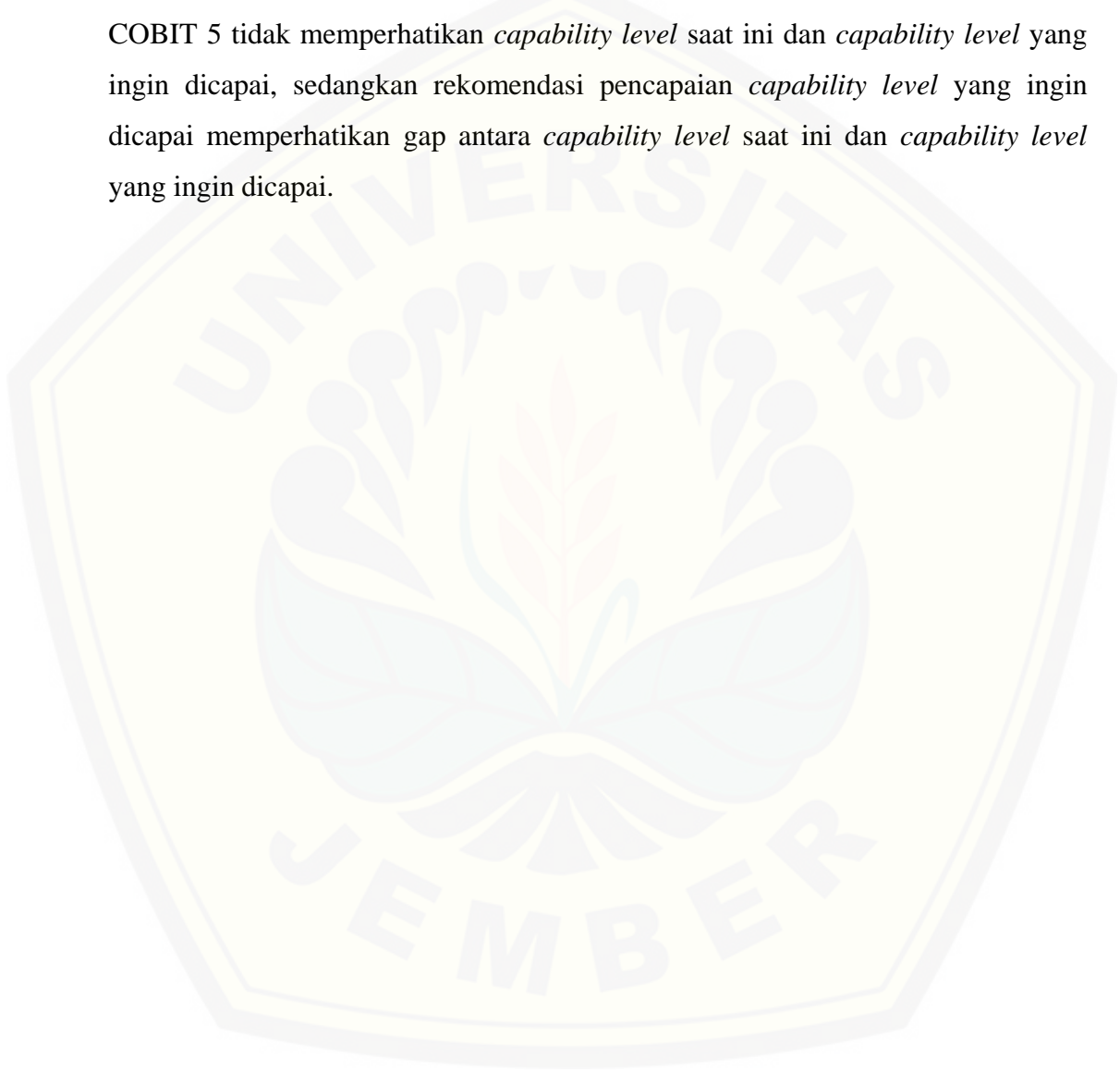
Penerapan COBIT 5 *Domain Deliver, Service, Support (DSS)* untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember. Juvensius, 152410101116, 2020, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Universitas Jember (UNEJ) merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi guna menunjang aktivitas akademiknya. Salah satu penerapan dari sistem informasi di Universitas Jember adalah dengan diberlakukannya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). SIKD Universitas Jember itu sendiri berlaku sejak tanggal 4 Juni 2016, serta merupakan pengembangan dari SIKD buatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). SIKD sendiri dirancang untuk melakukan pengelolaan arsip secara dinamis, sistem ini berbasis web dan bersifat *multi user* (Handiani, 2016).

SIKD belum pernah mendapatkan evaluasi terkait Sistem Informasi (SI) dari pihak *user* yakni pihak Universitas Jember menggunakan *Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)*. Sedangkan, COBIT sendiri merupakan suatu panduan standar praktik manajemen teknologi informasi yang dimana menjadi sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT governance*. Tahap awal pada penelitian ini adalah identifikasi masalah, menentukan tujuan dan batasan masalah kemudian menentukan tinjauan pustaka. Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada Ketua UPT Kearsipan Universitas Jember guna menentukan proses domain DSS yang akan diaudit dan menentukan narasumber. Setelah itu akan dilakukan proses audit sesuai dengan proses domain DSS dengan narasumber yang telah didapat sebelumnya. Penilaian *capability level* dilakukan sesuai hasil wawancara dan bukti yang diperoleh. Kemudian perhitungan gap dilakukan antara *capability level* yang tercapai dan *capability level* yang ingin dicapai. Dari perhitungan *gap* dapat ditemukan rekomendasi untuk SIKD agar memenuhi *level* yang ingin dicapai.

Hasil audit pada SIKD Universitas Jember menggunakan COBIT 5 domain DSS memperoleh hasil DSS01 berada pada *level* 1 karena matrik pada

base practice dan *work products* pada *level 1* terpenuhi sedangkan DSS02, DSS03, DSS04, DSS05 dan DSS06 berada pada *level 0* karena matrik pada *base practice* dan *work products* pada *level 1* tidak terpenuhi. Rekomendasi yang dapat diberikan dibagi menjadi dua yaitu rekomendasi praktik dasar dan rekomendasi pencapaian *capability level* yang ingin dicapai. Rekomendasi praktik dasar sesuai COBIT 5 tidak memperhatikan *capability level* saat ini dan *capability level* yang ingin dicapai, sedangkan rekomendasi pencapaian *capability level* yang ingin dicapai memperhatikan gap antara *capability level* saat ini dan *capability level* yang ingin dicapai.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan COBIT 5 *Domain Deliver, Service, Support (DSS)* untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom.,M.T selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa dan telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Januar Adi Putra, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. UPT Kearsipan Universitas Jember sebagai pengelola Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam memperoleh data penelitian;
6. Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Joseph Solapung Tunggal dan Ibunda Endang Astutik yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan doa yang tiada henti untuk saya. Kedua adik saya Yafet Solapung dan Engge Holines, serta segenap keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya;
7. Eva Vitya Saraswati yang selalu mendukung saya, mendampingi dan memberikan semangat, doa, motivasi dan kasih sayangnya selama saya menyusun skripsi ini;

8. Teman - teman grup *Whatsapp* “Sini Sama Tante” yang selalu memberikan dukungan;
9. Teman - teman grup *Telegram* “Warga Desa Micin”, yang selalu memberikan semangat;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 10 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Arsip	7
2.3 Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).....	7
2.4 Evaluasi.....	8
2.5 Control Objective for Information and Related Technology (COBIT).....	9
2.5.1 <i>Deliver, Service and Support (DSS)</i>	10
2.5.2 <i>Capability Level</i>	11
2.6 <i>Enterprises Goal</i>	12
2.7 <i>IT Related Goals</i>	12

2.8 RACI.....	12
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	14
3.2 Obyek Penelitian.....	14
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
3.4 Tahapan Penelitian.....	14
3.4.1 Identifikasi Masalah	15
3.4.2 Menentukan Tujuan dan Batasan Masalah	15
3.4.3 Tinjauan Pustaka	16
3.4.4 Identifikasi Tujuan dan Proses Bisnis.....	16
3.4.5 Wawancara, Observasi dan Pengisian Dokumen Assessment.....	18
3.4.6 Analisa Hasil Evaluasi.....	18
3.4.7 Analisa Rekomendasi Hasil Evaluasi	19
3.4.8 Kesimpulan dan Saran.....	20
3.5 Luaran yang diharapkan	20
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Identifikasi Tujuan dan Proses Bisnis.....	21
4.2 Pengisian Dokumen <i>Assessment</i>	31
4.3 Analisa Hasil Audit.....	59
4.4 Analisa Rekomendasi Hasil Audit	59
4.4.1 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS01.....	60
4.4.2 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS02.....	61
4.4.3 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS03.....	63
4.4.4 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS04.....	64
4.4.5 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS05.....	67
4.4.6 Analisis <i>Gap</i> dan Rekomendasi Proses DSS06.....	68
BAB 5. PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 RACI <i>Chart</i> SIKD UNEJ.....	16
4.1 Pemetaan Sasaran Strategis SIKD Universitas Jember dengan <i>Enterprise Goals</i>	21
4.2 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> dan <i>IT-Related Goals</i>	25
4.3 Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> (ITRG) dan <i>IT-Related Process</i> (ITRP)..	29
4.4 Perhitungan Pemetaan ITRG dan ITRP.....	30
4.5 Hasil Pemetaan Proses dan <i>Level Target</i>	31
4.6 Hasil <i>Assessment DSS01</i>	33
4.7 Dokumen <i>Assessment DSS01</i>	34
4.8 Hasil <i>Assessment DSS02</i>	37
4.9 Dokumen <i>Assessment DSS02</i>	38
4.10 Hasil <i>Assessment DSS03</i>	41
4.11 Dokumen <i>Assessment DSS03</i>	41
4.12 Hasil <i>Assessment DSS04</i>	45
4.13 Dokumen <i>Assessment DSS04</i>	46
4.14 Hasil <i>Assessment DSS05</i>	50
4.15 Dokumen <i>Assessment DSS05</i>	51
4.16 Hasil <i>Assessment DSS06</i>	55
4.17 Dokumen <i>Assessment DSS06</i>	56
4.18 Hasil Keseluruhan <i>Capability Level</i>	59
4.19 Nilai <i>GAP</i>	59

DAFTAR GAMBAR

3.1 Tahapan Alur Penelitian.....	29
3.2 Indikator <i>Capability Level</i>	17



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Peraturan Rektor.....	74
A.1 Transkrip Pertanyaan Wawancara Sasaran Strategis.....	74
A.2 Struktur Organisasi.....	74
A.3 Transkrip Pertanyaan Wawancara Penentuan Level Target.....	75
B Pengisian Dokumen Assesment.....	75
B.1 <i>Event Log</i>	75
B.2 Jadwal Manajemen Operasional.....	75
B.3 Aturan Monitor Aset dan Kondisi <i>Event</i>	76
B.4 Kebijakan dan Tujuan Kelangsungan Bisnis	76
B.5 Hak Akses Pengguna yang disetujui.....	77
B.6 Mengalokasikan Peran dan Tanggung Jawab.....	77
B.7 Hak Akses Pengguna yang dialokasikan.....	78

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi (SI) adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Berdasarkan dalam pengertian ini, istilah yang digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis (Kroenke, 2008).

Universitas Jember (UNEJ) merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi guna menunjang aktivitas akademiknya. Salah satu penerapan sistem informasi di Universitas Jember adalah dengan diberlakukannya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). SIKD Universitas Jember berlaku sejak tanggal 4 Juni 2016, serta merupakan pengembangan dari SIKD buatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). SIKD sendiri dirancang untuk melakukan pengelolaan arsip secara dinamis, sistem ini berbasis web dan bersifat *multi user* (Handiani, 2016).

Wawancara awal yang dilakukan penulis guna menggali informasi awal tentang SIKD, didapatkan informasi bahwa SIKD belum pernah mendapatkan evaluasi terkait Sistem Informasi (SI) dari pihak *user* yakni pihak Universitas Jember menggunakan *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT), melainkan menggunakan standar ANRI yang mana standar tersebut belum dapat dipastikan apakah telah sesuai dengan standar Internasional. COBIT sendiri merupakan suatu panduan standar praktik Internasional manajemen teknologi informasi yang dimana menjadi sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT governance* yang dapat membantu auditor, manajemen dan user untuk

menjembatani gap antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan-permasalahan teknis (ISACA, 2019).

Menurut Asep (2017), evaluasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan guna mengetahui apakah suatu program sudah mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak maka alangkah baiknya apabila SIKD dievaluasi menggunakan suatu *best practice* yang jelas, dan diakui secara Internasional dikarenakan pentingnya peran dan data yang terkandung didalam SIKD. Alasan berikutnya dikarenakan selama ini evaluasi terhadap SIKD dilakukan oleh pihak luar instansi Universitas Jember yakni ANRI, membuat SIKD secara pengelolaan menjadi kurang *independent*, sedangkan SIKD menyimpan banyak data penting terkait aset dan surat menyurat di lingkungan Universitas Jember.

Alasan tersebut juga didukung oleh suatu peraturan bahwa evaluasi pada SIKD adalah merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan Kepala ANRI nomor 15 Tahun 2015 tentang aplikasi SIKD yang mana harus sejalan dengan program pemerintah yang menghendaki proses surat menyurat di lingkungan kementerian lembaga dalam dilaksanakan secara elektronik sehingga lebih cepat, aman dan sesuai dengan prosedur.

COBIT sendiri merupakan salah satu framework yang dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA). COBIT sendiri memiliki beberapa *domain*, salah satunya adalah *Deliver, Service, Support* (DSS) yang mana nantinya akan digunakan dalam penelitian ini. Tujuan utama COBIT adalah untuk menyediakan kebijakan yang jelas dan sebagai *good practice* terkait *IT governance*, serta membantu manajemen senior dalam memahami dan mengelola risiko-risiko yang berhubungan dengan IT. COBIT menyediakan kerangka *IT governance* dan petunjuk *control objective* yang detail untuk manajemen, pemilik proses bisnis, user dan auditor (ISACA, 2012).

Menurut Batu (2018), domain DSS mempunyai fokus pada pengiriman data, layanan, dan dukungan yang diberikan untuk sistem informasi yang efektif dan efisien. Terdapat enam proses didalam domain DSS yaitu :

- a. DSS01 *Manage Operation*
- b. DSS02 *Manage Service Requests and Incidents*
- c. DSS03 *Manage Problems*
- d. DSS04 *Manage Continuity*
- e. DSS05 *Manage Security Services*
- f. DSS06 *Manage Business Process Controls*

SIKD dirasa sesuai dengan fungsi dan tujuan dari DSS hal tersebut dikarenakan fungsi dan tujuan tersebut juga telah sesuai dengan peraturan pemerintah terkait SIKD, seperti yang telah disebutkan sebelumnya yakni peraturan Kepala ANRI nomor 15 Tahun 2015, maka diputuskanlah bahwa DSS terpilih untuk diterapkan sebagai *domain* pada evaluasi ini.

Berdasarkan adanya ketetapan yang telah ditentukan terkait dengan SIKD tersebut maka diharapkan dari penelitian ini dapat mengetahui bagaimana performa sistem terhadap pelayanan yang sudah berjalan, dan masih berlangsung selama ini. Serta diharapkan pula agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan evaluasi bagi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember untuk kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka rumusan masalah yang muncul sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengetahui proses kerja Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember untuk selanjutnya dievaluasi performanya menggunakan bantuan COBIT 5 dengan domain DSS?
- b. Bagaimana hasil evaluasi performa Sistem Informasi Kearsipan Dinamis menurut COBIT 5 domain DSS?
- c. *Improvement* apa saja yang dibutuhkan SIKD UNEJ supaya dapat menjadi semakin baik ?

1.3 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *capability level* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) UNEJ dengan target Level *Performed Process* guna mencapai tujuan bisnisnya. Faktor yang menunjang tujuan utama adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui cara penerapan COBIT 5 domain DSS dalam evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember.
- b. Melakukan penyusunan hasil evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya.
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan berdasarkan COBIT 5 dengan domain DSS.

1.4 Manfaat

Manfaat utama yang ingin dihasilkan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kerja Sistem Informasi Kearsipan Dinamis. Manfaat lain yang didapat adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Akademisi

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan manfaat berupa informasi terkait judul penelitian kepada pembaca khususnya Sistem Informasi Universitas Jember

- b. Bagi Peneliti

Mengetahui bagaimana penerapan COBIT 5 domain DSS untuk mengevaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember

- c. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui rekomendasi perbaikan dan pengembangan atas performa Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember untuk kedepannya.

1.5 BATASAN MASALAH

Batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penulisan dan menganalisis adalah sebagai berikut :

- a. Tempat penelitian hanya di UPT Kearsipan Universitas Jember.
- b. Penelitian ini tidak sampai pada tahap *implementasi*, melainkan hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi dan saran terhadap SIKD.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini dipaparkan tinjauan pustaka terkait teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Teori tersebut diambil dari berbagai literatur, jurnal dan internet.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan diambil sebagai bahan pertimbangan dan pembelajaran perihal audit adalah yang pertama, Penelitian berjudul “Penerapan COBIT 5 DSS untuk audit infrastruktur TI FMS PT Grand Indonesia” oleh Adi Nuratmojo, Eko Darwiyanto, Gede Agung Ary. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti atau mengaudit FMS dengan pedoman sesuai dengan penelitian terdahulu dengan tujuan audit yaitu untuk melakukan verifikasi bahwa FMS dari audit telah diselesaikan atau berjalan sesuai dengan standar, regulasi dan praktik yang telah disetujui atau diterima. Alasan dari digunakannya penelitian tersebut sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah untuk memperdalam referensi tentang penerapan COBIT 5 DSS dalam suatu proses audit.

Penelitian kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ulfatisa Cahyani, Ismiarta Aknuranda, Andi Reza Perdanakusuma dengan judul “Evaluasi Layanan BPJSTK Mobile Dengan Menggunakan Domain Deliver, Service and Support Berdasarkan Framework COBIT 5 (Studi Kasus : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mataram)”. Penelitian ini bertujuan guna membuat BPJSTK Mobile agar selalu dalam keadaan optimal. Peneliti menggunakan semua proses yang ada pada domain DSS yaitu mengelola operasi, mengelola permintaan layanan dan insiden, mengelola masalah, mengelola keberlanjutan, mengelola keamanan layanan dan mengelola kontrol proses bisnis. Alasan dari digunakannya penelitian tersebut sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah dikarenakan untuk memperdalam referensi dan rujukan terkait penerapan COBIT 5 DSS untuk evaluasi sistem pada suatu aplikasi.

Penelitian ketiga yang diambil sebagai bahan pertimbangan adalah penelitian milik Nur Andita Prasetyo dengan judul “Audit *Capability level* dengan

menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service and Support*)". Penelitian ini bertujuan mencari *Capability Level* dari Sistem Perencanaan Pembangunan (SIRENBANG) milik PEMKAB Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan semua proses untuk mencari *Capability Level* dari SIRENBANG dengan target level adalah level 1. Alasan digunakannya penelitian tersebut sebagai salah satu rujukan dalam penelitian ini adalah untuk memperdalam referensi terkait studi pemahaman tentang *Capability Level* sekaligus aplikasinya didalam sebuah proses audit.

2.2 Arsip

Menurut Barthos (2014), arsip dibedakan menjadi dua golongan yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam kegiatan organisasi. Arsip dinamis keberadaannya sangat penting karena secara langsung masih dipergunakan dalam kegiatan organisasi. Mengingat arsip dinamis yang begitu penting, maka perlu diciptakan dan dikelola dengan baik untuk mendukung kegiatan suatu organisasi. Arsip dinamis dilihat dari kegunaannya terbagi menjadi beberapa bagian yakni sebagai berikut :

- a. Arsip aktif, adalah arsip yang secara langsung dan terus-menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta masih dikelola oleh unit pengolah.
- b. Arsip inaktif, adalah arsip yang tidak secara langsung dan tidak terus-menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta dikelola oleh pusat arsip.

Menurut Sugiarto (2015), seiring dengan perkembangan teknologi arsip dinamis perlu dikelola dengan memanfaatkan teknologi agar pengelolaan arsip menjadi lebih mudah dan cepat. Pengelolaan arsip berbasis teknologi ini disebut dengan pengarsipan elektronik. Pengarsipan elektronik memudahkan pegawai dalam mengelola arsip. Pengarsipan elektronik dapat digunakan untuk mengelola arsip baik dalam hal penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan arsip sehingga lebih efektif, efisien, serta proses temu kembali arsip menjadi cepat.

2.3 Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Menurut Trayo Sasti Handiani (2016), dalam buku pengantar Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kearsipan Universitas Jember memiliki sistem otomasi kearsipan berbasis komputer yang bernama Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

SIKD sendiri adalah suatu sistem pengolahan arsip berbasis teknologi informasi (TI) yang dirancang untuk menangani pengelolaan arsip dinamis dan dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Aplikasi ini adalah *Web Based Application* dan bersifat *Multi User*. Bahasa pemrograman yang dipergunakan dalam aplikasi ini adalah PHP dan menggunakan database MYSQL. Dalam buku tersebut juga disebutkan alasan perlunya penerapan SIKD adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan bisnis proses menjadi lebih cepat dalam hal akses dan proses temu-kembali informasi arsip.
- b. Pemberian informasi yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih cepat terkait dengan akses arsip yang cepat dan tepat.
- c. Layanan arsip yang lebih baik karena lokasi arsip dapat lebih cepat diketahui.
- d. Memudahkan dalam pertukaran informasi antar unit atau organisasi.

2.4 Evaluasi

Menurut Purwanto (2002), dalam suatu sistem informasi yang telah dan sedang berjalan, evaluasi adalah salah satu proses yang sangat penting. Evaluasi itu sendiri adalah suatu proses pemberian nilai terhadap kualitas akan sesuatu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.

Menurut Zainul Nasution (2001) dalam pengertian yang lain mengatakan bahwa evaluasi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui pengukuran hasil belajar, baik yang menggunakan instrumen tes maupun non tes.

Selain menurut para ahli, terdapat pula pengertian daripada Evaluasi

menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Dalam KBBI dikatakan bahwa evaluasi merupakan suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah suatu proses penelitian positif dan negatif atau juga gabungan dari keduanya.

2.5 Control Objective for Information and related Technology (COBIT)

Menurut Pasquini (2013), salah satu cara untuk melakukan evaluasi adalah dengan menggunakan COBIT sebagai panduan. Sehingga, dalam penelitian ini digunakanlah COBIT 5 yang merupakan penyempurnaan dari COBIT 4.1 sebagai panduan tersebut. Kedua versi COBIT tersebut memiliki jumlah level penilaian yang sama untuk *Maturity Model* dan *Capability Model* nya yakni sejumlah enam level. Namun, perbedaannya terletak pada struktur *Framework* yang telah diubah.

COBIT pertama kali dirilis pada tahun 1996, misinya adalah untuk meneliti, mengembangkan, mempublikasikan dan mempromosikan otoritatif, *up-to-date*, set internasional yang diterima secara umum untuk tujuan pengendalian teknologi informasi untuk sehari-hari digunakan oleh para manajer bisnis dan auditor. “Dengan menerapkan COBIT 5 berhasil memerintah IT, organisasi harus dapat memenuhi tujuan bisnis seperti memanfaatkan IT untuk keuntungan yang terbaik, melindungi data dan aset, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku” (Sanderson, 2015).

COBIT 5 merupakan generasi terbaru dari panduan *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA), dan dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan COBIT selama lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan penggunaan dari bidang bisnis, komunitas, IT, risiko, asuransi, dan keamanan (ISACA, 2012).

Salah satu manfaat menggunakan COBIT 5 sebagai kerangka tata kelola adalah bahwa hal itu sejalan dengan praktek terbaik yang diterima di bidang sistem informasi, seperti IT Infrastructure Library dan ISO / IEC seri 27000

standar, serta COSO, yang menambahkan fokus pada IT governance dalam versi update yang dirilis pada bulan Mei” (Sanderson, 2015).

2.5.1 *Deliver, Service, and Support (DSS)*

Menurut ISACA (2012), *Deliver, Service, and Support (DSS)* adalah domain yang berkaitan dengan pengiriman atau penyampaian yang aktual dan dukungan layanan yang dibutuhkan, yang meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan kontinuitas, dukungan layanan bagi pengguna serta manajemen data dan fasilitas operasional. Domain DSS terdiri dari 6 *control objective*, yakni sebagai berikut :

a. *DSS01 – Manage Operations*

Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk memberikan layanan IT kepada internal maupun *outsourced*, termasuk pelaksanaan eksekusi dari standar operasi prosedur yang telah ditetapkan dan kegiatan pemantauan yang diperlukan.

b. *DSS02 – Manage Service Request and Incidents*

Memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dan penyelesaian terhadap semua jenis insiden.

c. *DSS03 – Manage Problems*

Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebab masalah dan memberikan resolusi yang tepat waktu untuk mencegah insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

d. *DSS04 – Manage Continuity*

Membangun dan memelihara rencana untuk memungkinkan bisnis dan TI dalam menanggapi insiden dan gangguan dalam rangka melanjutkan pelaksanaan proses bisnis yang penting dan layanan TI yang diperlukan dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima oleh perusahaan.

e. *DSS05 – Manage Security Services*

Melindungi informasi perusahaan untuk mempertahankan tingkat resiko keamanan informasi yang dapat diterima oleh perusahaan sesuai dengan kebijakan keamanan.

f. DSS06 – *Manage Business Process Controls*

Mendefinisikan dan memelihara proses bisnis yang tepat kontrol untuk memastikan bahwa informasi yang terkait dan diproses oleh proses bisnis *outsourcing* memenuhi semua persyaratan pengendalian informasi yang relevan.

2.5.2 *Capability Level*

Proses penilaian kematangan pada COBIT 4.1 menggunakan *Maturity Model*, sedangkan pada COBIT 5 menggunakan *Capability Model*. Jumlah level penilaian pada *Maturity Model* dan *Capability Model* adalah sama yaitu enam level, namun yang membedakan adalah struktur dari *framework* yang telah diubah. Berikut penjelasan level dari *Process Capability* (ISACA, 2012) :

a. Level 0 *Incomplete Process*

Proses tidak dilaksanakan atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya. Pada level ini, ada sedikit atau tidak ada sama sekali bukti dari setiap pencapaian tujuan proses.

b. Level 1 *Performed Process* (1 atribut)

Proses diimplementasikan untuk mencapai tujuan bisnisnya.

c. Level 2 *Managed Process* (2 atribut)

Proses yang diimplementasikan dikelola (*planned, monitored, and adjusted*) dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol.

d. Level 3 *Established Process* (2 atribut)

Proses didokumentasikan dan dikomunikasikan (untuk efisiensi organisasi).

e. Level 4 *Predictable Process* (2 atribut)

Proses dimonitor, diukur, dan diprediksi untuk mencapai hasil.

f. Level 5 *Optimizing Process* (2 atribut)

Proses diprediksikan kemudian ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan tujuan yang akan datang.

2.6 *Enterprises Goal*

COBIT 5 menetapkan 17 tujuan organisasi (*enterprise goals*) yang terdiri dari 4 dimensi *balanced scorecard*, yang membawahi tujuan organisasi dan

hubungan diantara ketiga tujuan inti organisasi (realisasi keuntungan, optimasi risiko, dan optimasi resources / sumber daya). Berdasarkan pemetaan terhadap *enterprise goals* COBIT, didapatkan *enterprise goals* yang sesuai (ISACA, 2012).

2.7 IT Related Goals

Untuk memperoleh tujuan terkait TI (*IT Related Goals*) maka dilakukan pemetaan *Enterprise Goals* yang sesuai dengan tujuh belas *IT-Related Goals* COBIT 5. Hasil pemetaan ini mendapatkan sebelas *IT Related Goals* dengan cara memilih proses yang berkategori primer. Dalam penelitian ini hanya akan menggunakan *IT-Related Goals* yang berkategori primer pada perspektif internal (ISACA, 2012).

2.8 RACI

Matriks penugasan tanggung jawab (*responsibility assignment matrix*, RAM), atau lebih dikenal dengan istilah RACI adalah matriks yang menggambarkan peran berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam suatu proyek atau proses bisnis. Matriks ini terutama bermanfaat dalam menjelaskan peran dan tanggung jawab antarbagian di dalam suatu proyek atau proses.

RACI merupakan akronim dari empat peran yang paling sering dicantumkan dalam matriks ini, yaitu *responsible*, *accountable*, *consulted*, dan *informed*. Berikut keterangan tentang tiap peran ini (PMBOK Guide, 2013) :

- a. Pelaksana (*responsible*)
- b. Penanggung jawab (*accountable* atau *approver*)
- c. Penasihat atau pengarah (*consulted*)
- d. Terinformasi (*informed*)

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian serta tahapan penelitian yang akan digunakan.

3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap bagian khusus yang memiliki otoritas atas SIKD UNEJ, dan menggunakan daftar pertanyaan sebagai alat pengumpulan data pokok untuk mencari *capability level* pada domain DSS.

3.2 Obyek Penelitian

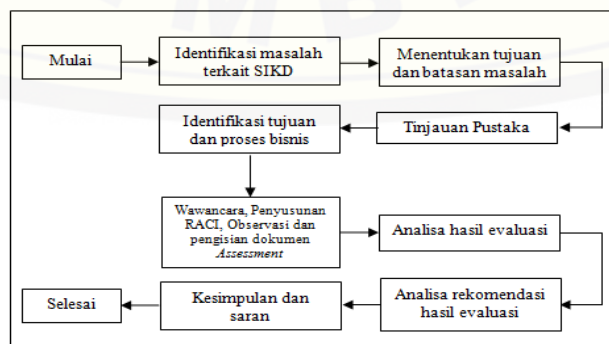
Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember yang dikelola oleh Unit Pelayanan Teknis Kearsipan Universitas Jember. Responden pada penelitian ini adalah Ketua UPT Kearsipan, Arsiparis Digital, dan Penata Kearsipan.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan yaitu Unit Pelayanan Teknis Kearsipan Universitas Jember, dalam rentang waktu Juli 2019 – Desember 2019

3.4 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Alur Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari metodologi penelitian :

3.4.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan kegiatan untuk mencari dan memahami kebutuhan dari suatu studi kasus yang nantinya akan digunakan untuk melakukan penelitian dan digunakan untuk menentukan permasalahan yang dapat diselesaikan setelah penelitian berlangsung. Pada tahap ini peneliti juga menentukan batasan dan tujuan masalah, dilakukan agar penelitian tidak menyimpang atau mempunyai jalur yang jelas. Tujuan dilakukan untuk menentukan sesuatu yang ingin dicapai sedangkan batasan masalah adalah ruang lingkup masalah agar penelitian terfokus.

COBIT memiliki teknik pemetaan tersendiri dalam tahapan identifikasi masalah dengan memanfaatkan perspektif *Balance scorecard* (BSC). COBIT mengklasifikasikan tiap dimensi dari BSC yaitu *Financial*, *Customer*, *Internal Learning* dan *Growth* ke dalam 17 *Enterprises goals* dan 17 *IT-Related goals* (COBIT, 2012) yang nantinya dapat ditemukan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2, dimana nantinya ke-17 EG dan ITRG tersebutlah yang akan dipetakan dengan sasaran strategis untuk pemetaan pertama, dan dipetakan dengan proses pada *domain* DSS atau disebut juga *IT-Related Process* (ITRP) untuk pemetaan ketiga.

Tahapan pemetaan seperti yang dimaksudkan dalam uraian diatas adalah sebagai berikut :

a. BSC *Enterprises goals* (EG) dengan sasaran strategis

Bertujuan untuk memilah EG yang dibutuhkan dalam studi kasus ini, sesuai dengan sasaran strategis dari SIKD.

b. BSC *Enterprises goals* (EG) dengan *IT-Related Goals* (ITRG)

Bertujuan untuk menentukan tujuan dari EG yang terkait dengan TI pada SIKD.

c. *IT-Related Goals* (ITRG) dengan *IT-Related Process* (ITRP)

Bertujuan untuk memilih cakupan proses pada *domain* DSS yang akan digunakan untuk mengaudit SIKD.

3.4.2 Menentukan Tujuan dan Batasan Masalah

Tujuan masalah adalah sesuatu yang ingin dicapai peneliti dalam suatu penelitian. Sedangkan batasan masalah merupakan ruang lingkup dari suatu

penelitian. Dengan adanya ruang lingkup, penelitian dapat lebih terfokus.

3.4.3 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dilakukan dengan mempelajari tentang penelitian yang pernah dilakukan oleh orang lain seputar penerapan COBIT 5 dan bagaimana penelitian dilakukan. Studi literatur dapat dijadikan materi untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Materi yang valid untuk digunakan bahan studi literatur antara lain buku, jurnal, paper dari para akademisi. Studi literatur ini digunakan untuk mendukung pemilihan domain untuk mengukur *capability level* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember.

3.4.4 Identifikasi Tujuan dan Proses Bisnis

Identifikasi tujuan dan proses bisnis organisasi dapat diperoleh melalui pemetaan. Pemetaan yang akan dilakukan terdiri dari *enterprise goals*, *IT-related goals*, dan *RACI chart*. *RACI Chart* terdiri empat parameter, yaitu :

- a. *Responsible*, yaitu orang yang melakukan tugas atau pekerjaan. *Responsible* pada dasarnya adalah pelaksana tugas.
- b. *Accountable*, yaitu orang yang bertanggung jawab pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan atau perkara. *Accountable* yang dimaksud disini pada dasarnya adalah Penanggung Jawab dan Pengambil keputusan.
- c. *Consulted*, yaitu orang yang memberikan masukan, pendapat atau Kontribusi ketika diperlukan pada tugas atau pekerjaan tersebut. *Consulted* pada dasarnya adalah Konsultan ataupun penasehat.
- d. *Informed*, yaitu orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil ataupun keputusan yang telah diambil.

Dalam penelitian ini pegumpulan informasi guna pemetaan pada *RACI Chart* dilakukan dengan metode wawancara kepada Ketua UPT Kearsipan Universitas Jember. Pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada Lampiran A.4. Pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan tentang siapa saja penanggung jawab untuk masing – masing proses dari mulai DSS01 sampai dengan DSS06 terhadap pengelolaan SIKD. Setiap peran dalam *RACI Chart* didefinisikan dengan menggunakan data struktur organisasi UPT Kearsipan Universitas Jember

yang dapat dilihat pada Lampiran A.2.

Setelah tahap wawancara selesai selanjutnya jawaban dari narasumber disusun guna dilakukan penyusunan RACI *Chart*. Berikut adalah RACI *chart* daripada SIKD Universitas Jember dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 RACI *Chart* SIKD UNEJ

Key Management Practice	UPT TIK Universitas Jember	Kepala UPT Kearsipan	Koordinator Divisi Arsip Manual	Arsiparis Divisi Arsip Manual	Koordinator Divisi Arsip Digital	Arsiparis Divisi Arsip Digital	Kasubag Tata Usaha	Staf Administrasi
DSS01 <i>Manage Operations</i>	-	I	-	-	A	C,R	-	-
DSS02 <i>Manage Service Request and Incidents</i>	C	I	-	-	A	R	-	-
DSS03 <i>Manage Problems</i>	R,A	C,I	-	-	-	-	-	-
DSS04 <i>Manage Continuity</i>	A,R	I	-	-	C	-	-	-
DSS05 <i>Manage Security Services</i>	I,R	A	-	-	C	-	-	-
DSS06 <i>Manage Business Process Controls</i>	-	I,A	-	-	-	-	R,C	-

3.4.5 Wawancara dan Pengisian Dokumen *Assessment*

Wawancara dan pengisian dokumen *assessment* merupakan cara yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data.

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mengumpulkan informasi untuk dijadikan data yang selanjutnya akan dikelola dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada kepala UPT Kearsipan UNEJ, Arsiparis Digital dan Penata Kearsipan.

b. Pengisian Dokumen *Assessment*

Pengisian Dokumen *Assessment* dilakukan setelah mendapatkan proses kontrol yang selanjutnya akan digunakan untuk pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kepada narasumber yang didapatkan sesuai dengan RACI Chart.

3.4.6 Analisa Hasil Evaluasi

Data yang telah dikumpulkan dianalisa sesuai dengan panduan yang ada pada COBIT 5 dan dimasukkan dalam *form* kerja dengan cara mendefinisikan setiap jawaban dari item pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga dari definisi tersebut dapat ditentukan tingkatannya sesuai *capability level* yang telah disebutkan diatas terdiri dari 6 *level* yaitu 0, 1, 2, 3, 4, 5. Setiap *level* memiliki atribut masing-masing, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3.2.

<i>Level</i>	PA	Deskripsi
<i>Level 0</i>	0	Tidak dilakukan atau gagal
<i>Level 1</i>	1.1	Dilakukan dilakukan tetapi belum ada manajemennya
<i>Level 2</i>	2.1	Dilakukan dan ada perencanaan serta dimonitor
	2.2	Dilakukan , ada perencanaan dan dimonitor kemudian hasil kerja dikelola dengan baik (ditentukan <i>requirement</i> -nya & didokumentasikan)
<i>Level 3</i>	3.1	Dilakukan, aktifitas tertulis di SOP/kebijakan/aturan atau dibuat standar pengoperasiannya, sebagai unsur penting yang wajib dilakukan
	3.2	Dilakukan, aktifitas tertulis di SOP/kebijakan/aturan atau mempunyai standar penerapan, serta ada alokasi tanggung jawab dan sumber daya yang tepat
<i>Level 4</i>	4.1	Dilakukan, aktifitas tertulis di SOP/kebijakan/aturan berjalan dengan baik dan ada penerapan ukuran layanan/informasi optimal yang harus dihasilkan
	4.2	Dilakukan, aktifitas tertulis di SOP/kebijakan/aturan dan menghasilkan layanan/ informasi optimal kemudian dimonitor dan dianalisis
<i>Level 5</i>	5.1	Dilakukan, ada inovasi dan strategi pengembangan aktivitas sesuai hasil analisis dari aktifitas yang telah terstandarisasi sebelumnya
	5.2	Dilakukan, ada inovasi dan strategi pengembangan aktifitas, diukur pengaruhnya terhadap sasaran bisnis dan dievaluasi

Gambar 3.2 Indikator *Capability Level* (Al-Rasyid, 2015)

Atribut proses *capability level* adalah sebagai berikut (ISACA, 2012) :

a. *Level 0 Incomplete Process* (0 atribut)

Tidak ada atribut proses pada tingkat ini.

b. *Level 1 Performed Process* (1 atribut)

Mempunyai satu atribut yaitu *process performance*.

c. *Level 2 Managed Process* (2 atribut)

Mempunyai dua atribut yaitu *performance management* dan *work product* (mengukur sampai sejauh mana produk kerja diproduksi oleh proses yang telah diatur dengan baik).

d. *Level 3 Established Process* (2 atribut)

Mempunyai dua atribut yaitu *process definition* dan *process deployment*.

e. *Level 4 Predictable Process* (2 atribut)

Mempunyai dua atribut yaitu *process measurement* dan *process control*.

f. *Level 5 Optimizing Process* (2 atribut)

Mempunyai dua atribut yaitu *process innovation* dan *process optimization*.

Setiap level memiliki rating scale sebagai berikut:

- a. *Not achieved*, apabila hasil penilaian antara 0% - 15%
- b. *Partially achieved*, apabila hasil penilaian >15% - 50%
- c. *Largely achieved*, apabila hasil penilaian >50% - 85%
- d. *Fully achieved*, apabila hasil penilaian >85% - 100%

Hasil dari penelitian ini adalah *capability level* berupa *level existing* dan juga *level target* organisasi pada setiap proses yang diperoleh dari data-data yang telah dikelola.

3.4.7 Analisa Rekomendasi Hasil Evaluasi

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk pengembangan kinerja SIKD Universitas Jember. Diperoleh berdasarkan analisa *gap capability level* antara *level existing* dan *level target* organisasi.

3.4.8 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Saran berisi masukan bagi penelitian selanjutnya.

3.5 Luaran yang diharapkan

Dalam penelitian ini luaran yang diharapkan antara lain :

- a. Skripsi yang berjudul “Penerapan COBIT 5 Domain *Deliver, Service, Support* (DSS) Untuk Evaluasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Jember”.
- b. Artikel ilmiah yang dipublikasikan.

3.6 Sasaran Strategis

Sasaran Strategis SIKD Universitas Jember tidak ditemukan secara dokumen ketika dilakukan observasi. Berdasarkan adanya alasan tersebut, maka dalam penelitian ini mengadaptasi Peraturan Rektor Universitas Jember nomor

18254/UN25/TU/2016 tentang Fungsionalitas SIKD yang dapat dilihat pada lampiran A.1 sebagai dasar yang nantinya dijabarkan menjadi sasaran strategis. Fungsionalitas dari SIKD tersebut dijadikan sebagai dasar validasi karena berdasarkan pada peraturan yang jelas, dan selain itu juga telah sesuai dengan penjelasan dari Ketua UPT Kearsipan tentang gambaran umum SIKD yang mana sesuai dengan Fungsionalitas tersebut. Adapun sasaran strategisnya adalah sebagai berikut :

a. Penciptaan Arsip

Memudahkan seperti digitalisasi sistem surat menyurat guna menjaga validitas dari format surat yang sudah tersedia dan mencegah adanya pemalsuan.

b. Pemeliharaan Arsip

Memudahkan seperti menata data kearsipan, baik data surat maupun data pegawai Universitas Jember guna mengantisipasi adanya dokumen yang hilang, berubah maupun rusak.

c. Pemberkasan dan Penyusutan Arsip

Memudahkan seperti dalam hal penambahan dan penyusutan data kearsipan seperti data gaji pegawai, pegawai, surat, ruang dan lain-lain.

d. Penggunaan Arsip

Memudahkan seperti dalam hal pengaksesan dan penggunaan data kearsipan dikarenakan sudah berbasis *online*.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi tentang rekomendasi dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan merupakan ringkasan penelitian secara keseluruhan. Saran merupakan masukan untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan kesimpulan dan saran dapat membantu penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses kerja pada SIKD UNEJ diketahui melalui sesi wawancara dengan pihak pengelola yakni UPT Kearsipan Universitas Jember, yang mana selanjutnya diketahui bahwa hasil audit berupa *existing capability level* pada SIKD memperoleh *level 0 (incomplete process)* dan *level 1 (performed process)*. DSS01 memperoleh *level 1* karena matrik pada *base practice* dan *work products* pada *level 1* terpenuhi sedangkan DSS02, DSS03, DSS04, DSS05 dan DSS06 memperoleh *level 0* karena matrik pada *base practice* dan *work products* pada *level 1* tidak terpenuhi.
2. Level target SIKD adalah *1 (managed operation)* pada semua domain DSS sehingga diperoleh nilai *gap* pada DSS01 sebesar 0 serta DSS02, DSS03, DSS04, DSS05 dan DSS06 sebesar 1.
3. Rekomendasi diperoleh setelah analisa nilai *gap* antara *existing capability level* dan *level target*. Secara umum, rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola SIKD sebagai berikut :
 - a. Membuat kebijakan proses bisnis berbentuk SOP agar menambah efektivitas kerja dan dapat menjadi panduan bagi karyawan.
 - b. Membuat kebijakan terkait manajemen operasional, manajemen permintaan layanan dan insiden, manajemen masalah, manajemen keberlangsungan, manajemen keamanan layanan dan manajemen kontrol proses bisnis berisi tentang perencanaan, tujuan dan pengawasan.

- c. Membuat dokumen berisi tentang rencana, definisi tujuan termasuk sumber daya yang dibutuhkan dan laporan kinerja proses terkait manajemen operasional, manajemen permintaan layanan dan insiden, manajemen masalah, manajemen keberlangsungan, manajemen keamanan layanan dan manajemen kontrol proses bisnis untuk mencegah kejadian yang mungkin terjadi, serta untuk memastikan proses manajemen terkait dijalankan sesuai dengan perencanaan.
- d. Membuat dokumen berisi tentang produk kerja secara rinci dan kriteria kualitas produk kerja terkait manajemen operasional, manajemen permintaan layanan dan insiden, manajemen masalah, manajemen keberlangsungan, manajemen keamanan layanan dan manajemen kontrol proses bisnis serta laporan untuk tiap produk kerja. Laporan digunakan untuk evaluasi kedepannya agar sesuai dengan perencanaan.

5.2 Saran

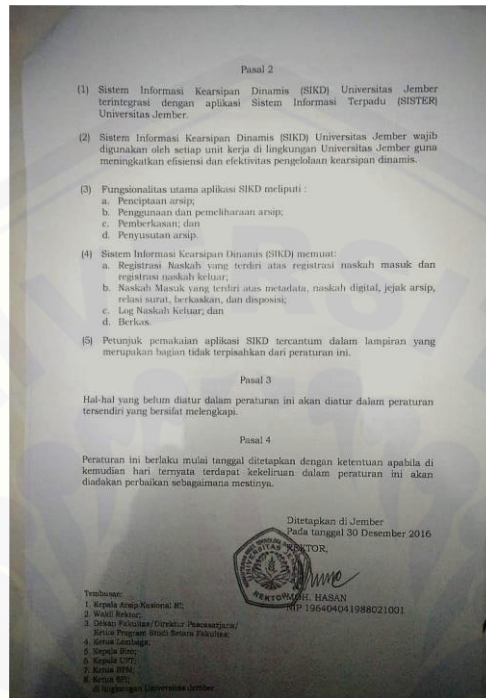
Saran yang dihasilkan dari penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian sejenis dengan tema dan topik yang sama terkait dengan SIKD Universitas Jember menggunakan COBIT 5 domain DSS dalam jangka waktu tertentu. Sehingga dari penelitian tersebut dapat diketahui bagaimana perkembangan SIKD Universitas Jember. Penelitian juga dapat dilakukan dengan menggunakan *framework* yang berbeda atau *framework* yang sama dengan domain berbeda sehingga dari penelitian tersebut dapat dijadikan pembanding serta memperkaya hasil penelitian terkait objek penelitian yaitu SIKD Universitas Jember.

DAFTAR PUSTAKA

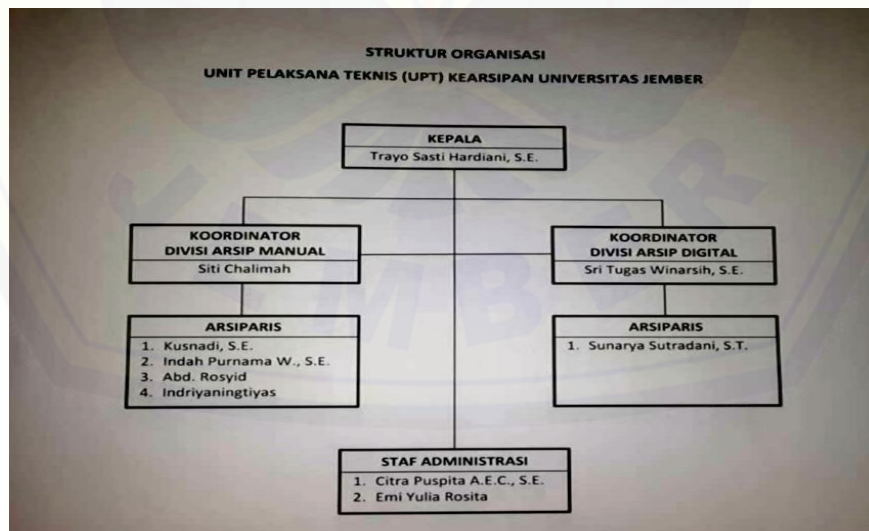
- Al Rasyid. 2015. Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS). *Skripsi*. Bandung : Universitas Telkom.
- Asep. 2017. Evaluasi Kesenjangan Kinerja Dosen untuk meningkatkan Manajemen Mutu Perguruan Tinggi : *Business Management Journal*.
- Barthos, Basir. 2014. *Manajemen Kearsipan : untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Batu, Etty Asharto. 2018. Audit Teknologi Informasi Dengan Menggunakan *Framework COBIT 5 domain Deliver, Service and Support* Pada Rumah Sakit Umum. *Skripsi*. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Handiani, Trayo Sasti. 2016. *Buku Pengantar Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Universitas Jember*. Universitas Jember.
- ISACA. 2012. *COBIT® 5 Framework*. Rolling Meadows. : ISACA.
- Kroenke, D M. 2008. *Experiencing MIS*. Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Pasquini, A. 2013. COBIT 5 and the Process Capability Model. Improvements Provided for IT Governance Process. Proceedings of FIKUSZ '13 Symposium for Young Researchers. *Published by Óbuda University*, pp. 67-76.
- Prasetyo, Nur Andita. 2019. Audit *Capability Level* dengan menggunakan COBIT 5 Domain *Deliver, Service and Support* Studi Kasus : Sistem Perencanaan Pembangunan Kabupaten Jember. *Skripsi*. Jember: Universitas Jember.
- Purwanto, Ngalim. 2002. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sanderson, Ian. 1996. *IT Infrastructure Library ISO / IEC 27000 Standart*. ISACA.
- Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta : Gava Media.
- Zainul, Asmawi dan Noehi Nasution. 2001. *Penilaian Hasil Belajar*. Jakarta : Dirjen Dikti.

LAMPIRAN

Lampiran A. Peraturan Rektor Terkait Fungsionalitas SIKD



Lampiran A2. Struktur Organisasi



Lampiran A3. Transkrip Pertanyaan Wawancara Penentuan Level Target

No	Pertanyaan
1	Apakah semua insiden dan operasional SIKD tercatat secara dokumen ?
2	Apakah SIKD pernah mengalami kendala yang sering terulang?
3	Adakah <i>improvement</i> yang diharapkan terkait dengan SIKD?
4	Apakah SIKD sudah cukup memuaskan ?

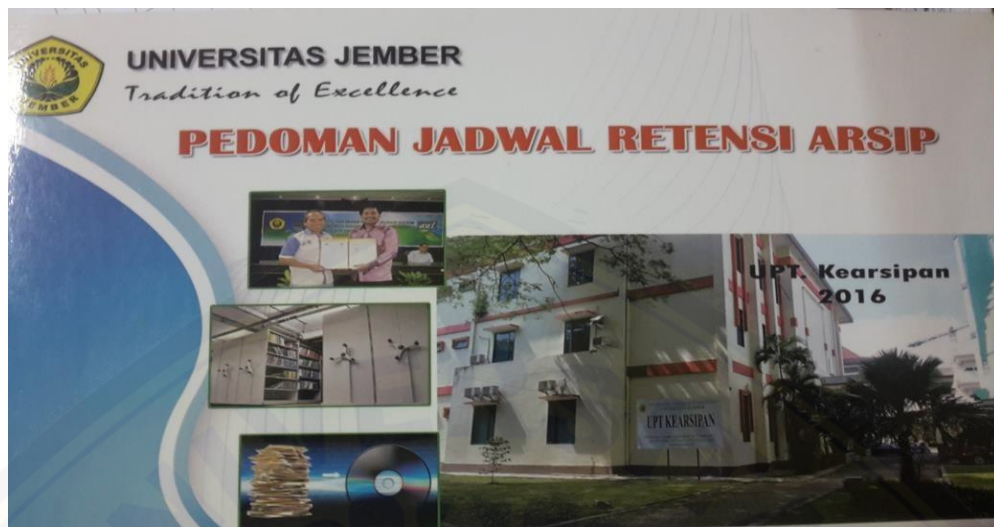
Transkrip Pertanyaan Wawancara Penentuan RACI Chart

No	Pertanyaan
1	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional pada SIKD ?
2	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap permintaan pengelolaan layanan dan insiden pada SIKD ?
3	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap permasalahan baik masalah teknis maupun non teknis pada SIKD ?
4	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap keberlanjutan operasional SIKD ?
5	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap layanan keamanan pada SIKD ?
6	Siapa saja yang bertanggung jawab terhadap kontrol pada proses bisnis terkait SIKD ?

Lampiran B. Pengisian Dokumen *Assesment*Lampiran B1. *Event log*

NO	KEPADA	HAL	ISI RINGKAS	TANGGAL
1	Kasubag. Tata Usaha UPT TIK	Permintaan data dosen	Permohonan permintaan data dosen	09/10/2019
2	Staf Administrasi	Permohonan Peminjaman Kendaraan	Bersama ini kami kirimkan permohonan perubahan peminjaman kendaraan Bus The 3rd Annual International Conference on Learning Innovation (ICLI) Project 4n1 ISiB Universitas Negeri Malang pada tanggal 09-10 Oktober 2019 sebagaimana surat terlampir.	09/10/2019
3	Kasubag. Tata Usaha UPT TIK	Permohonan Melaksanakan Lembur	Permohonan Melaksanakan Lembur	09/10/2019
4	Staf Administrasi	Permohonan Penundaan Pembayaran UKT	permohonan penundaan pembayaran UKT	08/10/2019
5	Wakil Rektor I	Permohonan registrasi/daftar ulang	Permohonan registrasi ulang	08/10/2019

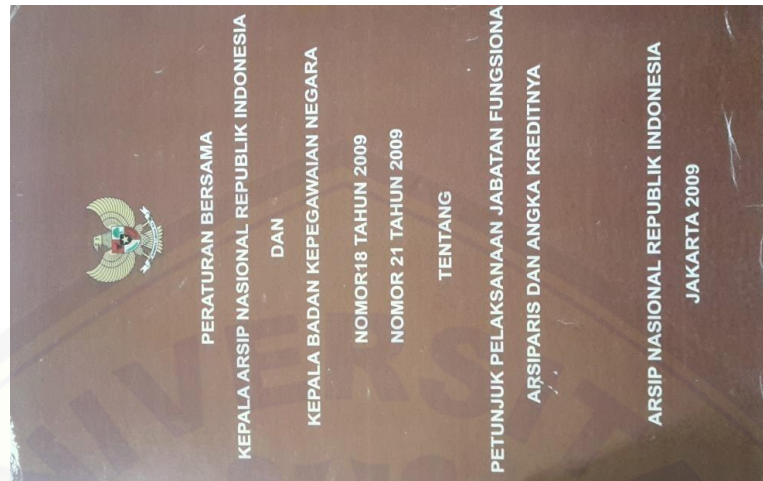
Lampiran B2. Jadwal Manajemen Operasional



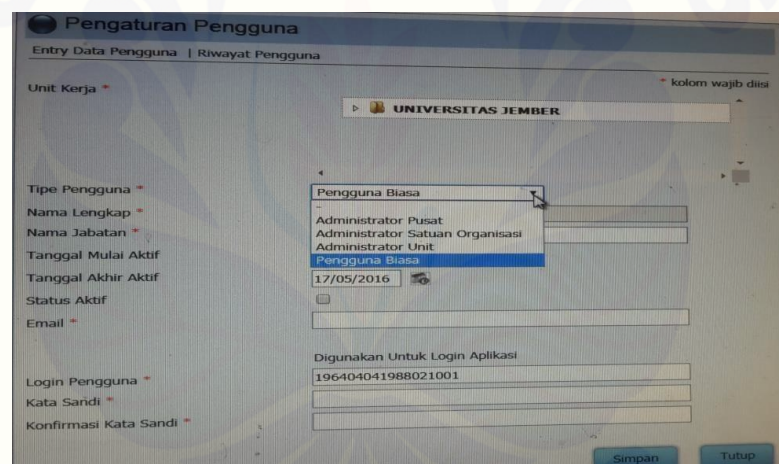
Lampiran B3. Aturan Monitor Aset dan Kondisi *Event*



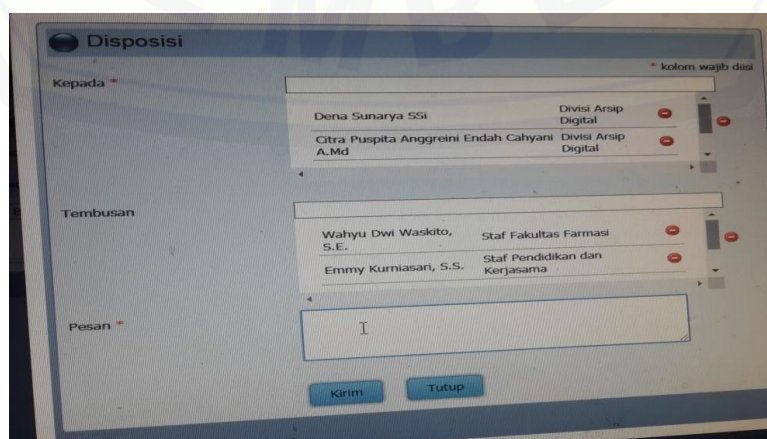
Lampiran B4. Kebijakan dan Tujuan Kelangsungan Bisnis



Lampiran B5. Hak Akses Pengguna yang disetujui



Lampiran B6. Mengalokasikan Peran dan Tanggung Jawab



Lampiran B7. Hak Akses yang dialokasikan



NO	NAMA LENGKAP	UNIT KERJA	JABATAN	STATUS
1	admin2	UNIVERSITAS JEMBER	Unit Kearsipan	Non-Aktif
2	Drs. Moh. Hasan, M.Sc., Ph.D.	REKTOR	REKTOR	Aktif
3	Drs. Zulfikar, Ph.D	Wakil Rektor 1	Wakil Rektor 1	Aktif
4	Dulkhalim S.H.,M.H.	Kepala BAAK	Kepala BAAK	Aktif
5	Ir. Ninik Kusbandini	Kabag. Akademik	Kabag. Akademik	Aktif
6	Bambang Feri Cahyono S.H.	Kasubag. Akademik dan Evaluasi	Kasubag. Akademik dan Evaluasi	Aktif
7	Andri Eko Widayanti, S.E., M.M.	Kasubag. Registrasi dan Statistik	Kasubag. Registrasi dan Statistik	Aktif
8	Koseman S.E.	Kasubag. Kerja Sama	Kasubag. Kerjasama	Non-Aktif
9	Adrianto Soedardi S.H	Staf Pendidikan dan Kerjasama	Staf Administrasi	Non-Aktif
10	Fifin Rachmawati S.E.	Staf Pendidikan dan Kerjasama	Staf Administrasi	Non-Aktif
11	Ngatiningsih	Staf Pendidikan dan Kerjasama	Staf Administrasi	Non-Aktif
12	Ismail Jumronik S.Sos.	Staf Pendidikan dan Kerjasama	Staf Pendidikan dan Kerjasama	Aktif

