

**EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT 2019 DI  
DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI BERDASARKAN  
*DOMAIN DSS03***

**SKRIPSI**

**RAUDYA KAMILA BILQIS**

**20210050052**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK, INFORMATIKA DAN DESAIN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
JUNI 2025**

**EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT 2019 DI  
DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI BERDASARKAN  
DOMAIN DSS03**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menempuh Gelar Sarjana Komputer*

**RAUDYA KAMILA BILQIS**

**NIM: 20210050052**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK, INFORMATIKA DAN DESAIN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
JUNI 2025**

## PERNYATAAN PENULIS

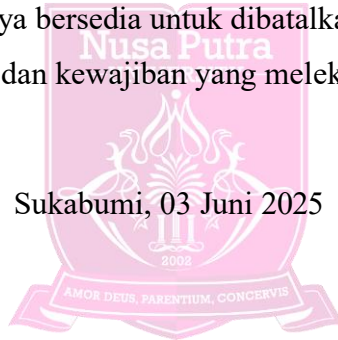
JUDUL : EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT  
2019 DI DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI  
BERDASARKAN *DOMAIN* DSS03

NAMA : RAUDYA KAMILA BILQIS

NIM 20210050052

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi, 03 Juni 2025



RAUDYA KAMILA BILQIS  
Peulis

## PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT  
2019 DI DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI  
BERDASARKAN DOMAIN DSS03  
NAMA : RAUDYA KAMILA BILQIS  
NIM : 20210050052

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal Selasa, 03 Juni 2025 Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer

Sukabumi, 03 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0424089206

Hendri Ekasatria, M.Kom  
NIDN. 0418067208

Ketua Penguji



Ketua Program Studi Sistem Informasi

Falentino Sembiring, S.Kom.,M.Kom  
NIDN. 0408029102

Falentino Sembiring, S.Kom.,M.Kom  
NIDN. 0408029102

Plh. Dekan Fakultas Teknik, Komputer dan Desain

Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng  
NIDN. 0402037410

## ABSTRACT

*In the digital era, Information Technology (IT) plays a crucial role in improving the efficiency of public services, including at the Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi of Sukabumi Regency. One of the service innovations developed is the Silent Center website, which functions as an integrated system for issuing Job Seeker Cards (AK-1). However, this system faces various challenges, such as suboptimal performance, dependence on the main domain, and limitations in IT problem management. This study aims to evaluate the Silent Center system using the COBIT 2019 framework, focusing on the DSS03 – Managed Problems domain. The capability level analysis results indicate that the system's capability level is at Level 3 with a maturity level score of 61.30%, signifying that the system has achieved its purpose in a much more organized manner using organizational assets, with processes typically well-defined. The main issues identified include a lack of IT problem documentation, limited expert personnel, and reliance on vendors. Based on the evaluation results, this study provides improvement recommendations to enhance the efficiency and effectiveness of Silent Center system management, making it more reliable in supporting job seeker services.*

*Keywords: Information System Audit, COBIT 2019, Silent Center, DSS03 – Managed Problems*

## ABSTRAK

Dalam era digital, teknologi informasi (TI) memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan publik, termasuk pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Salah satu inovasi layanan yang dikembangkan adalah website Silent Center, yang berfungsi sebagai sistem terpadu untuk pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Namun, sistem ini menghadapi berbagai permasalahan, seperti kinerja yang kurang optimal, ketergantungan terhadap main-domain, serta keterbatasan dalam pengelolaan permasalahan TI. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem Silent Center menggunakan framework COBIT 2019 dengan fokus pada domain DSS03 – *Managed Problems*. Hasil analisis *capability level* menunjukkan bahwa *capability level* sistem berada pada Level 3 dengan nilai *maturity level* 61,30%, yang mengindikasikan bahwa sistem telah mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi dengan proses biasanya terdefinisi dengan baik. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi kurangnya pencatatan masalah IT, keterbatasan tenaga ahli, serta ketergantungan pada vendor. Berdasarkan hasil evaluasi, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sistem Silent Center agar lebih andal dalam mendukung layanan pencari kerja.

Kata Kunci: Audit Sistem Informasi, COBIT 2019, Silent Center, DSS03 – *Managed Problems*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT 2019 DI DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI BERDASARKAN *DOMAIN* DSS03”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana komputer.

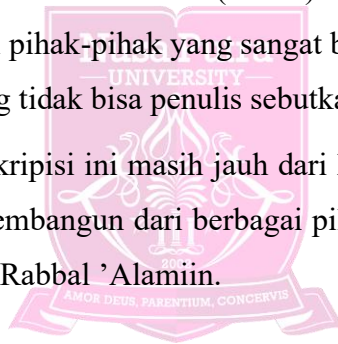
Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang

sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Kurniawan, ST., M.Si., MM Selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
2. Bapak Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng Selaku Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Falentino Sembiring, S.Kom.,M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta berdedikasi penuh membantu dalam saran maupun arahan untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hendri Eka Satria, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Falentino Sembiring, S.Kom.,M.Kom dan Bapak Sudin Saepudin, M.Kom sebagai Dosen Penguji sidang skripsi saya.
7. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi.
8. Kepada Diri saya sendiri Raudya Kamila Bilqis yang sudah berjuang dan menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

9. Kedua Orang tua saya tercinta Ibu Yeni Budiarti dan Bapak Yuzetfi Zubir yang selalu memberikan dukungan, doa, materi dan juga motivasi selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
10. Abang saya Raihan Mughits Shalsabil dan Nenek saya Djudju Djuariah yang selalu mendokan dan memberikan motivasi serta dukungan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
11. Hilda A, Shinta D, Irsa N, dan Sely R sebagai teman masa perkuliahan maupun skripsi yang membantu dukungan dan motivasi.
12. Kepada NIM 20200050013 yang pernah hadir di waktu itu.
13. Kita Lagi, sebagai teman seperjuangan dari SMP, yang mengisi waktu ketika penulis sedang pusing-pusingnya memikirkan skripsi.
14. Rekan – rekan mahasiswa SI21A yang menjadi tempat penulis berproses selama masa perkuliahan.
15. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) Universitas Nusa Putra.
16. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripisi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.



Sukabumi, 03 Juni 2025

Raudya Kamila Bilqis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raudya Kamila Bilqis

NIM 20210050052

Jurusan : Sistem Informasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Evaluasi Sistem Silent Center Berbasis COBIT 2019 Di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi Berdasarkan Domain DSS03”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada Tanggal : Juni 2025

Yang menyatakan

(Raudya Kamila Bilqis)

## DAFTAR ISI

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>                                       | <b>i</b>    |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                                      | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                           | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                             | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                         | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                       | <b>1</b>    |
| 16.1 .....                                                           | Latar       |
| Belakang.....                                                        | 1           |
| 16.2 .....                                                           | Rumusan     |
| Masalah .....                                                        | 5           |
| 16.3 .....                                                           | Batasan     |
| Masalah .....                                                        | 5           |
| 16.4 .....                                                           | Tujuan      |
| Penelitian .....                                                     | 6           |
| 16.5 .....                                                           | Manfaat     |
| Penelitian .....                                                     | 6           |
| 16.5.1 .....                                                         | Manfaat     |
| Teoritis.....                                                        | 6           |
| 16.5.2 .....                                                         | Manfaat     |
| Praktis.....                                                         | 6           |
| 16.6 .....                                                           | Sistematika |
| Penulisan .....                                                      | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                  | <b>9</b>    |
| 2.1 Penelitian Terkait .....                                         | 9           |
| 2.2 Landasan Teori.....                                              | 10          |
| 2.2.1 Audit Sistem Informasi .....                                   | 10          |
| 2.2.2 <i>Website</i> .....                                           | 10          |
| 2.2.3 Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi..... | 10          |
| 2.2.4 Kartu AK-1 .....                                               | 11          |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.5 Framework COBIT 2019 Domain DSS .....                           | 11        |
| 2.2.6 Domain DSS03 – Managed Problems dalam COBIT 2019.....           | 12        |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                           | 13        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                             | <b>15</b> |
| 3.1 Alur Penelitian.....                                              | 15        |
| 3.2 Pengambilan Data.....                                             | 16        |
| 3.2.1 Observasi .....                                                 | 16        |
| 3.2.2 Wawancara .....                                                 | 16        |
| 3.2.3 Kuesioner.....                                                  | 17        |
| 3.3 Focus Area.....                                                   | 17        |
| 3.4 Goal Cascade .....                                                | 18        |
| 3.4.1 Stakeholder Driver and Needs.....                               | 18        |
| 3.4.2 Enterprise Goals .....                                          | 18        |
| 3.4.3 Aligment Goals.....                                             | 19        |
| 3.4.4 Governance and Management Objectives .....                      | 21        |
| 3.5 Design Factor.....                                                | 21        |
| 3.6 RACI Chart.....                                                   | 24        |
| 3.7 Analysis Capability Level.....                                    | 25        |
| 3.8 Mengukur Expected Capability Level .....                          | 25        |
| 3.9 Analysis Maturity Level .....                                     | 26        |
| 3.10 Analisis Tingkat Kemampuan Saat Ini ( <i>As Is</i> ) .....       | 26        |
| 3.11 Analisis Tingkat Kemampuan Yang Diharapkan ( <i>To Be</i> )..... | 26        |
| 3.12 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ).....                         | 27        |
| 3.13 Hasil dan Rekomendasi .....                                      | 27        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                               | <b>28</b> |
| 4.1 Hasil Focus Area .....                                            | 28        |
| 4.2 Hasil Goal Cascade.....                                           | 28        |
| 4.2.1 Stakeholder Driver and Needs.....                               | 28        |
| 4.2.2 Enterprise Goals .....                                          | 29        |
| 4.2.3 Aligment Goals.....                                             | 32        |
| 4.2.4 Governance and Management Objectives .....                      | 38        |
| 4.3 Hasil Design Factor .....                                         | 49        |
| 4.3.1 Enterprise Strategy.....                                        | 50        |
| 4.3.2 Enterprise Goals .....                                          | 51        |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.3 <i>Risk Profile</i> .....                                              | 52 |
| 4.3.4 <i>IT Related Issues</i> .....                                         | 54 |
| 4.3.5 <i>Threat Landscape</i> .....                                          | 55 |
| 4.3.6 <i>Compliance Requirements</i> .....                                   | 56 |
| 4.3.7 <i>Role Of IT</i> .....                                                | 57 |
| 4.3.8 <i>Sourcing Model For IT</i> .....                                     | 58 |
| 4.3.9 <i>IT Implementation Methods</i> .....                                 | 59 |
| 4.3.10 <i>Technology Adoption Strategy</i> .....                             | 60 |
| 4.3.11 <i>Enterprise Size</i> .....                                          | 61 |
| 4.4 Hasil RACI Chart .....                                                   | 63 |
| 4.5 Hasil <i>Capability Level</i> dan <i>Maturity Level</i> .....            | 66 |
| 4.5.1 Perhitungan <i>Capability Level</i> DSS03 (Responden 1) .....          | 71 |
| 4.5.2 Perhitungan <i>Capability Level</i> DSS03 (Responden 2) .....          | 73 |
| 4.5.3 Rekapitulasi Perhitungan Rata-Rata <i>Capability Level</i> DSS03 ..... | 75 |
| 4.6 Analisis Tingkat Kemampuan Saat Ini ( <i>As Is</i> ) .....               | 77 |
| 4.7 Analisis Tingkat Kemampuan Yang Diharapkan ( <i>To-Be</i> ) .....        | 79 |
| 4.8 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) .....                                | 81 |
| 4.9 Hasil dan Rekomendasi Audit .....                                        | 83 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                                                   | 90 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                         | 90 |
| 5.2 Saran .....                                                              | 91 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                  | 93 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Tampilan <i>website</i> Silent Center Sumber dari <i>website</i><br><a href="https://disnakertrans.sukabumikab.go.id">https://disnakertrans.sukabumikab.go.id</a> ..... | 2  |
| Gambar 2.2 Model Referensi Proses COBIT 2019 [22] .....                                                                                                                            | 12 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir .....                                                                                                                                                 | 13 |
| Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian .....                                                                                                                                  | 15 |
| Gambar 3.2 RACI <i>Chart</i> sub domain DSS03 [22].....                                                                                                                            | 24 |
| Gambar 3.3 <i>Capability Level for Processes</i> [22] .....                                                                                                                        | 25 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi<br>Kabupaten Sukabumi.....                                                                                   | 29 |
| Gambar 4.2 Hasil <i>Mapping Enterprise Goals</i> .....                                                                                                                             | 31 |
| Gambar 4.3 Hasil <i>Mapping Aligment Goals</i> .....                                                                                                                               | 33 |
| Gambar 4.4 <i>Mapping Enterprise Goals</i> dan <i>Aligment Goals</i> .....                                                                                                         | 37 |
| Gambar 4.5 <i>Mapping Governance and Management Objectives</i> .....                                                                                                               | 39 |
| Gambar 4.6 <i>Mapping Aligment Goals</i> dan<br><i>Governance Management Objectives</i> .....                                                                                      | 46 |
| Gambar 4.7 Grafik <i>Enterprise Strategy Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                 | 51 |
| Gambar 4.8 Grafik <i>Enterprise Goals Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                    | 52 |
| Gambar 4.9 Grafik <i>Risk Profile Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                        | 53 |
| Gambar 4.10 <i>IT Related Issues Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                         | 55 |
| Gambar 4.11 Grafik <i>Threat Landscape Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                   | 56 |
| Gambar 4.12 Grafik <i>Compliance Requirement Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                             | 57 |
| Gambar 4.13 Grafik <i>Role Of IT Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                                         | 58 |
| Gambar 4.14 Grafik <i>Sourcing Model For IT Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                              | 59 |
| Gambar 4.15 Grafik <i>IT Implementation Methods Website</i> Silent Center<br>Bidang Penempatan AK-1 .....                                                                          | 60 |
| Gambar 4.16 Grafik <i>Technology Adoption Strategy Website</i> Silent Center Bidang<br>Penempatan AK-1 .....                                                                       | 61 |
| Gambar 4.17 Kesimpulan <i>Design Factor</i> Silent Center Bidang Penempatan Kartu<br>AK-1 Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi .....                          | 62 |
| Gambar 4.18 RACI <i>Chart</i> DSS03 - <i>Managed Problems</i> .....                                                                                                                | 64 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Table 2.1 Penelitian Terkait .....                                                                               | 9  |
| Table 3.1 <i>Enterprise Goals</i> .....                                                                          | 19 |
| Table 3.2 <i>Aligment Goals</i> .....                                                                            | 20 |
| Table 3.3 <i>Design Factor</i> .....                                                                             | 22 |
| Table 3.4 Keterangan Rumus Perhitungan <i>Capability Level</i> [25].....                                         | 26 |
| Table 4.1 Detail <i>Mapping Enterprise Goals</i> Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi ..... | 30 |
| Table 4.2 Detail <i>Mapping Enterprise Goals</i> .....                                                           | 32 |
| Table 4.3 Detail <i>Mapping Aligment Goals</i> .....                                                             | 33 |
| Table 4.4 Detail <i>Mapping Enterprise Goals</i> dan <i>Aligment Goals</i> .....                                 | 38 |
| Table 4.5 <i>Enterprise Strategy Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                          | 50 |
| Table 4.6 <i>Enterprise Goals Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1.....                              | 51 |
| Table 4.7 <i>Risk Profile Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                                 | 53 |
| Table 4.8 <i>IT Related Issues Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 ....                             | 54 |
| Table 4.9 <i>Threat Landscape Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 ...                               | 56 |
| Table 4.10 <i>Compliance Requirement Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                      | 56 |
| Table 4.11 <i>Role Of IT Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                                  | 57 |
| Table 4.12 <i>Sourcing Model For IT Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                       | 58 |
| Table 4.13 <i>IT Implementation Methods Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                   | 59 |
| Table 4.14 <i>Technology Adoption Strategy Website</i> Silent Center Bidang Penempatan AK-1 .....                | 60 |
| Table 4.15 <i>Enterprise Size</i> Pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi.....            | 61 |
| Table 4.16 Sub-Domain DSS03 .....                                                                                | 63 |
| Table 4.17 Pemetaan RACI <i>Chart DSS03 - Managed Problems</i> .....                                             | 64 |
| Table 4.18 Daftar Responden berdasarkan RACI <i>Chart DSS03 - Managed Problems</i> .....                         | 65 |
| Table 4.19 Sampel Responden berdasarkan RACI <i>Chart DSS03 - Managed Problems</i> .....                         | 65 |
| Table 4.20 Kuesioner <i>Capability Level</i> - DSS03 .....                                                       | 66 |
| Table 4.21 <i>Maturity Level</i> Rating.....                                                                     | 71 |
| Table 4.22 Hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>Capability Level</i> - DSS03 (Responden 1) .....                   | 72 |
| Table 4.23 Hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>Capability Level</i> - DSS03 (Responden 2) .....                   | 73 |
| Table 4.24 Hasil Perhitungan Rata-Rata <i>Capability Level</i> DSS03 .....                                       | 75 |
| Table 4.25 Hasil <i>Capability Level Objective Process</i> .....                                                 | 76 |

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Table 4.26 Temuan Tingkat Kemampuan ( <i>As-Is</i> ) DSS03 -<br><i>Managed Problems</i> .....          | 77 |
| Table 4.27 Tingkat Kemampuan Yang Diharapkan ( <i>To-Be</i> ) DSS03 -<br><i>Managed Problems</i> ..... | 79 |
| Table 4.28 <i>Gap Capability Level Objective Process</i> .....                                         | 81 |
| Table 4.29 Hasil dan Rekomendasi Audit Pada DSS03 - <i>Managed Problems</i> .....                      | 83 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1: <i>Curriculum Vitae</i> .....                                                | 96  |
| Lampiran 2 : Surat Pengajuan Izin Penelitian .....                                       | 97  |
| Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian.....                                                  | 98  |
| Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian .....                                                | 99  |
| Lampiran 5 : Bukti Terkait Penelitian .....                                              | 101 |
| Lampiran 6 : Verifikasi Pertanyaan Wawancara <i>Aligment Goals</i> .....                 | 105 |
| Lampiran 7 : Verifikasi Pertanyaan Wawancara<br><i>Governance And Driver Needs</i> ..... | 106 |
| Lampiran 8 : Verifikasi Pertanyaan Wawancara <i>Design Factor</i> .....                  | 107 |
| Lampiran 9 : Verifikasi Pertanyaan Wawancara <i>Activity</i> Responden 1.....            | 108 |
| Lampiran 10 : Verifikasi Pertanyaan Wawancara <i>Activity</i> Responden 2.....           | 109 |
| Lampiran 11: Hasil Plagiarisme .....                                                     | 110 |
| Lampiran 12: LOA Jurnal Sinta 3 Teknika Ikado .....                                      | 111 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam sektor pemerintahan menjadi krusial untuk mendukung efisiensi layanan publik dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data. Salah satu bentuk implementasi TI di lingkungan pemerintahan daerah adalah pengembangan sistem layanan digital yang bertujuan mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan. Inovasi ini menjadi penting mengingat tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel terus meningkat, seiring dengan perkembangan teknologi digital. Oleh karena itu, pengelolaan sistem layanan berbasis TI harus dilakukan secara optimal agar dapat berjalan sesuai tujuan serta mendukung kinerja lembaga terkait.

Salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan layanan bagi masyarakat yaitu Dinas Ketenagakerjaan dimana lembaga ini menangani perihal ketenagakerjaan dan transmigrasi, mulai dari proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) hingga penempatan tenaga kerja ke luar negeri [1]. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mendata serta menyediakan informasi terkait lowongan kerja dan para pencari kerja [2].

Bidang Penempatan pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Sukabumi memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola dan memfasilitasi penempatan tenaga kerja di wilayah tersebut. Selain itu, bidang Penempatan juga bertanggung jawab dalam proses pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1), yang merupakan dokumen penting bagi pencari kerja sebagai bukti bahwa mereka sedang mencari pekerjaan. Kartu ini memudahkan akses pencari kerja terhadap informasi lowongan yang ada. AK-1, yang lebih dikenal sebagai kartu kuning, adalah dokumen yang digunakan oleh pencari kerja

sebagai bukti bahwa mereka belum memiliki pekerjaan dan sedang mencari kerja. Kartu ini berbentuk kertas berwarna putih polos yang memuat informasi identitas pencari kerja. Secara resmi, AK-1 adalah singkatan dari "Antar Kerja" dan mencantumkan data pribadi, nomor identitas kartu, serta legalisasi dari Dinas Ketenagakerjaan. Kartu kuning (AK-1) dirancang khusus untuk pencari kerja dan berfungsi sebagai basis data Depnakertrans atau Dinas Tenaga Kerja setempat dalam menghitung persentase pencari kerja di wilayah tersebut [3].



Gambar 1.1 Tampilan *website* Silent Center

Sumber dari *website* <https://disnakertrans.sukabumikab.go.id>

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi memiliki *website* sistem informasi yang bernama Silent Center (Sukabumi *Integrated Labour and Employment Center*), sebuah inovasi layanan ketenagakerjaan terpadu yang diluncurkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Program ini pertama kali diperkenalkan pada 10 Juni 2021 sebagai bagian dari program 100 hari kerja Bupati dan Wakil Bupati Sukabumi [4]. Silent Center salah satunya berfokus pada pembuatan kartu AK-1 secara *online*. Hal ini tentu akan mempermudah akses relatifitas para pencari kerja di Kabupaten Sukabumi dimanapun dan kapanpun.

Namun, *website* Silent Center memiliki beberapa permasalahan terkait kinerja, efisiensi dan efektifitas pelayanan yang dialami oleh pengguna dan juga pengelola yaitu admin Silent Center. Hal itu dikarenakan sistem Silent Center

yang terintegrasi dengan *website* Siapkerja.id. Sistem Silent Center merupakan sebuah *sub-domain* dari *website* Siapkerja.id yang merupakan *main-domain*, apabila *main-domain* mengalami permasalahan (*loading* halaman *website*, *server down*, etc.) maka *sub-domain*nya akan mengalami permasalahan yang sama. Salah satu solusi umum yang dapat diterapkan adalah peningkatan infrastruktur teknologi informasi (TI), yang mencakup audit terhadap infrastruktur yang ada, termasuk server dan jaringan, untuk memastikan bahwa mereka mampu menangani beban pengguna yang tinggi. Selain itu, pengupgrade-an perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan akan meningkatkan kecepatan akses dan mengurangi *downtime*. Di sisi lain, solusi khusus yang dapat diterapkan mencakup integrasi sistem yang lebih baik antara Silent Center dan *website* Siapkerja.id, untuk memastikan bahwa masalah pada *main-domain* tidak berdampak langsung pada *sub-domain*. Jika diperlukan, pemisahan sistem dapat dipertimbangkan agar masing-masing dapat beroperasi secara independen. Pengembangan modul pelayanan mandiri juga dapat dilakukan, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan beberapa proses secara mandiri, seperti pendaftaran dan pengunduhan dokumen, tanpa harus bergantung pada server utama.

COBIT (*Control Objective for information and related Technology*) merupakan standar global yang diaplikasikan untuk mengatur dan menangani teknologi informasi (TI) dengan cakupan yang lebih mendalam dan terperinci dibandingkan standar lainnya [5]. COBIT 2019 adalah kerangka kerja audit sistem informasi yang dirancang untuk memberikan panduan yang menyeluruh dan terorganisir bagi organisasi atau instansi dalam mengatur, mengontrol, dan mengevaluasi teknologi informasi [6]. DSS atau yang biasa dikenal dengan (*Deliver, Service, and Support*) sebagai *Domain* yang akan digunakan untuk meng-audit sistem informasi Silent Center. *Domain* ini berfokus pada penyediaan dan dukungan layanan yang diperlukan, yang mencakup pengelolaan keamanan, kelangsungan operasional, dukungan layanan untuk pengguna, serta manajemen data dan fasilitas operasional. *Domain* DSS juga memberikan layanan yang relevan untuk bisnis, termasuk pengelolaan data dan perlindungan informasi yang terkait dengan proses bisnis [7]. Relevansi COBIT

2019 dalam penelitian audit sistem informasi pada *website* Silent Center terletak pada kemampuannya menyediakan *capability level* yang komprehensif untuk pengelolaan dan evaluasi sistem informasi. *Capability level* ini mencakup aspek pengiriman layanan yang mendukung operasional serta manajemen sistem informasi.

Dengan menerapkan metode COBIT 2019 pada *Domain* DSS, seluruh aspek sistem informasi pada *website* Silent Center dapat dianalisis secara menyeluruh. *Domain* DSS juga membantu mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dalam pengelolaan sistem informasi, termasuk potensi masalah seperti *loading* halaman *web*, *server down*, atau kelemahan dalam pengelolaan keamanan. Dengan kriteria pengukuran kinerja yang objektif, COBIT 2019 *Domain* DSS memungkinkan evaluasi sejauh mana sistem informasi pada *website* Silent Center memenuhi standar yang telah ditetapkan [6]. Namun adapun kelemahan pada penelitian ini, dimana penelitian ini hanya dilakukan pada ruang lingkup audit sistem informasi dengan hanya pada domain DSS03 (*Managed Problems*) dalam *framework* COBIT 2019 tidak menggunakan *framework* lain seperti ITIL maupun COSO dan juga tidak menggunakan *domain* lainnya seperti APO, BAI dan *domain* lainnya. Hal ini dikarenakan karena *domain* ini paling relevan untuk mengevaluasi permasalahan gangguan layanan dan penanganannya secara teknis. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan *framework* dan domain lain untuk mengetahui hasil evaluasi dari metode serta *domain* lainnya.

Penelitian ini berkontribusi sebagai dasar evaluasi terhadap efektivitas sistem layanan digital di sektor pemerintahan, khususnya dalam mengidentifikasi dan menangani permasalahan teknis pada layanan AK-1 berbasis *website*, guna meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi melalui pendekatan *framework* COBIT 2019 *Domain* DSS03.

Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit pada *website* Silent Center dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 *Domain* DSS. Audit ini diharapkan dapat mengidentifikasi kelemahan pada *website*

<https://disnakertrans.sukabumikab.go.id> dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengelola atau *admin website*. Berdasarkan tujuan tersebut, peneliti mengusulkan judul untuk penelitian ini sebagai berikut: **“EVALUASI SISTEM SILENT CENTER BERBASIS COBIT 2019 DI DISNAKERTRANS KABUPATEN SUKABUMI BERDASARKAN DOMAIN DSS03”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yang perlu diidentifikasi, antara lain:

1. Bagaimana mengaudit sistem informasi Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi pada *website* Silent Center difokuskan pada bidang penempatan atau kartu AK-1 dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 *Domain* DSS03?
2. Bagaimana *capability level* operasional *website* Silent Center difokuskan pada bidang penempatan atau kartu AK-1 berdasarkan *framework* COBIT 2019 *Domain* DSS03?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem informasi Silent Center difokuskan pada bidang penempatan atau kartu AK-1 berdasarkan hasil evaluasi menggunakan COBIT 2019 *Domain* DSS03?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, ada beberapa batasan masalah yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Penelitian difokuskan pada domain DSS03 (*Managed Problems*) dalam COBIT 2019
2. Objek kajian terbatas pada layanan pembuatan kartu AK-1 melalui *website* Silent Center Disnakertrans Kabupaten Sukabumi.
3. Pengambilan Data hanya pada pengguna pihak Internal dari Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi khususnya pada bidang penempatan AK-1 dan juga pihak vendor dari PT Jatti Raya Bogor.

4. Tidak mencakup aspek keamanan, keuangan, maupun bidang layanan lainnya.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Melakukan audit sistem informasi *Silent Center* pada layanan pembuatan AK-1 menggunakan COBIT 2019 *domain* DSS03.
2. Mengukur *capability level* operasional *Silent Center* pada layanan AK-1 berdasarkan COBIT 2019 *domain* DSS03.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan AK-1 pada *Silent Center* berdasarkan hasil evaluasi COBIT 2019 *domain* DSS03.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Secara spesifik, penelitian ini akan memberikan manfaat antara lain:

##### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan serta inovasi di bidang sistem informasi dan teknologi informasi, khususnya dalam konteks pemerintahan.

##### 1.5.2 Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, peneliti akan memperoleh pengalaman teoritis dan praktis serta pemahaman dalam melakukan audit sistem informasi *website* Silent Center dengan menggunakan kedekatan audit berdasarkan *framework* COBIT 2019 *Domain* DSS pada Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi.

###### 2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, masyarakat akan mendapatkan akses lebih lancar dan pengalaman penggunaan yang lebih baik lagi, serta adanya peningkatan kualitas pada layanan yang terdapat pada *website* Silent Center khususnya bidang penempatan atau kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi.



### 3. Bagi Instansi

Diharapkannya dengan adanya penelitian ini, memungkinkan instansi mengidentifikasi segala kekurangan yang ada pada sistem informasi *website* Silent Center dan dapat memberikan rekomendasi atau langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas serta efektivitas dan efisiensi layanan sistem informasi Silent Center khususnya bidang penempatan atau kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah bagi para pembaca mengetahui isi pembahasan penelitian ini, peneliti menyusun sistematika penulisan menjadi beberapa bab antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang penjelasan gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan, yang terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di dalam Bab ini berisi tentang penelitian terkait berdasarkan artikel dari jurnal terdahulu menggunakan beberapa teori dan kerangka pemikiran, terdiri dari Penelitian Terkait, Landasan Teori, dan Kerangka Berpikir

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang Tahapan dalam Penelitian, Pengumpulan Data, Sumber Data, Metode Desain Thinking, lalu pengumpulan data, lokasi, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil dan pembahasan masalah penelitian Audit Sistem Informasi pada *Website* Silent Center yang difokuskan pada bisang penempatan atau kartu AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi yang telah dilaksanakan.

## **BAB V PENUTUP**

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan.



## AB V

### PENUTUP

#### B

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan audit atau evaluasi terhadap *website* Silent Center khususnya pada bidang Penempatan AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi. Audit ini berfokus pada penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 2019, khususnya dalam aspek pengelolaan permasalahan dan sumber daya manusia, sehingga *sub-domain* yang dilakukan audit yaitu pada DSS03 – *Managed Problems*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pada analisis *capability level objective process* pada domain DSS03 – *Managed Problems* berdasarkan kuesioner yang dilakukan melalui wawancara kepada 2 responden. Dimana pada hasil *capability level* pada responden 1 dengan memiliki nilai *maturity level* sebesar 56,78% yang berada pada level *Largely Achieved* (LA). selanjutnya hasil *capability level* pada responden 2 dengan memiliki nilai *maturity level* sebesar 65,83% yang berada pada level *Largely Achieved* (LA). Dengan selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata *capability level* dari 2 responden, maka berdasarkan hasil perhitungan, *capability level objective process* DSS03 - *Managed Problems* pada sistem Silent Center di bidang Penempatan AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *maturity level* sebanyak 61,30%. Nilai ini termasuk dalam kategori *Largely Achieved* (50-80%), yang menunjukkan bahwa proses tersebut belum mencapai tingkat *Fully Achieved* (85-100%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *capability level* dari *objective process* DSS03 - *Managed Problems* pada sistem Silent Center berada pada Level 3. Dimana pada tingkat ini, Proses mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi dengan proses biasanya terdefinisi dengan baik.

2. Hasil evaluasi sistem Silent Center bidang Penempatan AK-1 di Disnakertrans Kabupaten Sukabumi, berdasarkan permasalahan yang terjadi seperti *loading* halaman *web* dan *server down* maka, ditemukan bukti kendala utama mengapa permasalahan itu terjadi, seperti kurangnya pencatatan masalah IT, keterbatasan tenaga ahli, serta absennya prosedur formal dalam manajemen konfigurasi (BAI10). Risiko tinggi terkait kegagalan perangkat lunak dan keras juga menjadi perhatian, terutama karena ketergantungan terhadap vendor yang tidak selalu tersedia. Selain itu, belum adanya sistem pemantauan yang komprehensif menyebabkan masalah berulang tanpa solusi efektif. Dengan adanya regulasi baru Permenaker No. 18 Tahun 2024 yang mengalihkan layanan AK-1 ke Siapkerja.id, Silent Center memiliki peluang untuk bertransformasi menjadi platform bimbingan karier, yang diharapkan dapat meningkatkan *capability level* pada audit selanjutnya melalui implementasi rekomendasi yang diberikan.

### 5.1 Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan tata kelola TI di sistem Silent Center di bidang Penempatan AK-1 di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Sukabumi:

1. Untuk meningkatkan stabilitas, kemandirian, dan efektivitas sistem Silent Center bidang Penempatan AK-1 di Disnakertrans Kabupaten Sukabumi, perlu dilakukan pemisahan sistem dari Siapkerja.id Kemnaker dengan membangun infrastruktur dan database sendiri agar mengurangi ketergantungan pada Kominfo. Selain itu, Disnakertrans harus membentuk tim IT internal guna menangani permasalahan sistem secara mandiri tanpa bergantung pada vendor pihak ketiga. Diperlukan juga sistem pencatatan insiden yang terstruktur untuk mendokumentasikan gangguan, serta manajemen konfigurasi sesuai *framework* BAI10 agar perubahan sistem lebih terkontrol. Untuk mengurangi risiko kegagalan perangkat lunak dan perangkat keras, perlu diterapkan pemeliharaan berkala, manajemen

perubahan yang terdokumentasi, serta backup dan recovery plan guna menjaga keamanan serta keandalan sistem dalam jangka panjang.

2. Diharapkan ketika terjadi perubahan seperti Permenaker No. 18 Tahun 2024 dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dan dapat mengurangi resiko terkait perubahan ini.
3. Pada penelitian ini, audit hanya dilakukan pada DSS03 - *Managed Problems*, sehingga diharapkan pada audit selanjutnya dapat dilakukan untuk domain lainnya seperti EDM, APO, BAI, DSS, dan MEA agar dapat menghasilkan variasi temuan. Selain itu, disarankan agar peneliti menggunakan *framework* lain seperti ITIL, COSO, dan ISO guna memperoleh pengalaman serta hasil yang lebih beragam dalam audit tata kelola teknologi informasi. Dan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan pengambilan data dari pihak eksternal yaitu para pengguna sistem Silent Center agar dapat mendapatkan nilai hasil evaluasi yang berbeda pada audit selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Ardi isnanto, “EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK.1) DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BENGKULU,” *Detikproperti*, vol. 1, pp. 119–121, 2023.
- [2] A. M. Stefani and P. Adytia, “Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Kuning ( AK-1 ) Berbasis Fuzzy Servqual di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kutai Barat Analysis Service Quality Yellow Card ( AK-1 ) Based On Fuzzy Servqual at the Manpower and Transmigration Service West Kutai,” vol. 28, no. 2, pp. 1–8, 2024, doi: 10.46984/sebatik.v28i2.0000.
- [3] S. Aisyah, D. Shyntia, S. WARDANI, and R. WIJAYA DEWANTORO, “Analisis Pelayanan Unit Pembuatan Kartu Kuning (Ak-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan,” *J. Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima(JUSIKOM PRIMA)*, vol. 5, no. 2, pp. 14–20, 2022, doi: 10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2185.
- [4] RadarSukabumi, “Disnakertrans Kabupaten Sukabumi Luncurkan Silent Center, Berantas Pungli Pencari Kerja,” 2021. [https://radarsukabumi.com/kabupaten-sukabumi/pemda-kabupaten-sukabumi/disnakertrans-kabupaten-sukabumi-luncurkan-silent-center-berantas-pungli-pencari-kerja/?utm\\_source=chatgpt.com](https://radarsukabumi.com/kabupaten-sukabumi/pemda-kabupaten-sukabumi/disnakertrans-kabupaten-sukabumi-luncurkan-silent-center-berantas-pungli-pencari-kerja/?utm_source=chatgpt.com) (accessed Jan. 04, 2025).
- [5] Muhammad Jelani Abdul Azis, *EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA DISKOMINFOSTANDI KOTA BEKASI*. 2023.
- [6] Arya Alfian Desa, *AUDIT SISTEM INFORMASI WEBSITE UNIVERSITAS NUSA PUTRAMENGGUNAKAN FRAMEWORKCOBIT 2019 DOMAIN DELIVER SERVICE AND SUPPORT*. 2021.
- [7] S. A. Galasca, N. Asyiqin, A. H. Haritsyah, and M. R. Handoko, “Audit Portal Sistem Informasi Akademik (PORTALSIA) Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS dan MEA,” vol. 1, no. 2, pp. 45–50, 2024.
- [8] R. Wiryadi, M. Sihombing, and I. Isnaini, “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil,” *Strukt. J. Ilm. Magister Adm. Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 48–58, 2020, doi: 10.31289/strukturasi.v2i1.42.
- [9] N. C. Handyan, C. Rudianto, P. S. Informasi, F. T. Informasi, and U. K. Satya, “Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Dukcapil Kota Salatiga,” vol. 5, no. 4, pp. 1814–1823, 2024.
- [10] N. B. Siahaan, A. F. Siagian, Zaini Syarifudin, and Windi Aninda Fitrah, “Audit Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Mandiri UINSU Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS,” *J. Komput. Teknol. Inf.*

- dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 659–664, 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i1.169.
- [11] M. R. Awinero, Y. Rahardja, and M. N. N. Sitokdana, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5.0 Pada Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jayapura,” *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.51519/journalsea.v3i1.157.
- [12] J. K. F. Pardosi, T. A. Saputri, and ..., “Penerapan Framework Cobit 5.0 Dalam Audit Sistem Informasi Akademik Pada STMIK Dharma Wacana,” ... *Syst. J-Cosys*, vol. 4, no. 1, pp. 30–37, 2024, [Online]. Available: <https://ejurnal.dharmawacana.ac.id/index.php/JCO/article/view/464%0Ahttps://ejurnal.dharmawacana.ac.id/index.php/JCO/article/download/464/292>.
- [13] R. R. Woda, A. A. Rangga, M. W. Malo, U. Stella, and M. Sumba, “Audit Sistem Infomasi Pelayanan Pasien pada RSUD Waikabubak Menggunakan Cobit Framework 4 . 1,” vol. 2, no. 5, 2024.
- [14] D. K. S. Aliful Wahidin Salam1, “ANALISIS AUDIT SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) MENGGUNAKAN METODE COBIT FRAMEWORK 4.1 STUDI KASUS DI UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI,” *J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 11, pp. 524–530, 2024, doi: 10.1134/s0514749219040037.
- [15] I. H. Batubara, E. A. Raihan, M. I. Tanjung, D. Fadlurohman, and A. Can, “Pemanfaatan Sistem Informasi dalam Pemesanan serta Digitalisasi Tiket Bus Berbasis Website,” *Blend Sains J. Tek.*, vol. 1, no. 1, pp. 55–61, 2022, doi: 10.56211/blendsains.v1i1.73.
- [16] Firantinur, “PERAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI UNIT PERMUKIMAN TRANSMIGRASI BULUPOUNTU DESA SIDERA KECAMATAN SIGI BIROMARU KABUPATEN SIGI,” *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [17] Disnakertrans Kabupaten Sukabumi, “Silent Center.” <https://disnakertrans.sukabumikab.go.id/> (accessed Jan. 06, 2024).
- [18] N. Aeni Hidayah, Nurbojatmiko, M. Ade Arfani, and Yuliwanda Anggi Kusumaatuti, “Identifikasi Tujuan Tata Kelola Teknologi Informasi PLT FST UIN Jakarta Menggunakan Framework COBIT 2019,” *J. Appl. Comput. Sci. Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–97, 2024, doi: 10.52158/jacost.v5i1.770.
- [19] A. M. Syuhada, “Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi,” *Syntax Lit. ; J. Ilm. Indones.*, vol. 6, no. 1, p. 30, 2021, doi: 10.36418/syntax-literate.v6i1.2082.
- [20] M. A. Algiffary, M. I. Herdiansyah, and Y. N. Kunang, “JOURNAL OF APPLIED COMPUTER SCIENCE AND TECHNOLOGY ( JACOST ) Audit Keamanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Framework COBIT 2019 Pada RSUD Palembang BARI,” vol. 4, no. 1, pp. 19–26, 2023.

- [21] Iwid Hidayah Putri, Dieo Alfiky Ananda, and Rizky Ramadan, “Analisis Audit Sistem Informasi Kualitas Pelayanan Perbankan Pada Bank HIJ Menggunakan Cobit 5,” *Merkurius J. Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 2, no. 4, pp. 161–172, 2024, doi: 10.61132/merkurius.v2i4.161.
- [22] COBIT 2019, *Governance and Management Objectives*. 2019.
- [23] E. Tria, “Studi deskriptif pengelolaan pembelajaran tematik dengan menggunakan pendekatan scientific di kelas IV sdn 81 kota bengkulu,” *Skripsi*, pp. 1–59, 2020.
- [24] A. G. Prawiyogi, T. L. Sadiyah, A. Purwanugraha, and P. N. Elisa, “Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar,” *J. Basicedu*, vol. 5, no. 1, pp. 446–452, 2021, doi: 10.31004/basicedu.v5i1.787.
- [25] R. A. Nurahman, “PENILAIAN CAPABILITY LEVEL SISTEM INFORMASI ABSENSI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA DOMAIN DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT (DSS) DI UNIVERSITAS WIDYATAMA,” pp. 4–25, [Online]. Available: <https://repository.widyatama.ac.id/items/e1e88f50-f73f-40b9-a631-893308790788>.
- [26] E. Nachrowi, Yani Nurhadryani, and Heru Sukoco, “Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 4, pp. 764–774, 2020, doi: 10.29207/resti.v4i4.2265.
- [27] N. F. A. Maulidiyah, D. Singasatia, and M. A. Sunandar, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application VLive Menggunakan Model SCSi,” *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 28–34, 2022, doi: 10.57152/malcom.v2i2.398.