

Analisis Tata Kelola Sistem Informasi SKCK Online pada Kantor Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang Menggunakan Framework COBIT 5 DSS 02

Sasono Wibowo*¹, Indra Gamayanto², Devita Intar Luvilla³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

e-mail: ¹sasono.wibowo@dsn.dinus.ac.id, ²indra.gamayanto@dsn.dinus.ac.id,

³devita.intar@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Diterima: 21 Januari 2022; Direvisi: 24 Mei 2022; Disetujui: 13 Mei 2022

Abstrak

Polrestabes Semarang merupakan salah satu lembaga kepolisian yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kepolisian Republik Indonesia melakukan inovasi yaitu dengan membuat sistem informasi bernama SKCK Online yang telah diimplementasikan dalam pelayanan SKCK Polrestabes Semarang. Namun dalam pelaksanaannya sistem tersebut masih mengalami kendala atau insiden yang menyebabkan kegiatan pelayanan menjadi tidak optimal. Masalah yang terjadi lantaran kurangnya Standar Operasional Prosedur yang khusus mengatur tentang layanan dan insiden di tingkat pelayanan SKCK Polrestabes Semarang. Untuk mengetahui apakah sistem informasi SKCK Online telah berlangsung seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tata kelola sistem informasi. Fokus penelitian ini yaitu permintaan layanan dan insiden (DSS 02) dalam framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online. Dari hasil analisis penghitungan level kapabilitas berada pada level 1 (Performed) dengan status largely achieved yaitu dengan nilai 67,85 % yang menunjukkan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden SKCK Online belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Untuk mencapai target (Level 3), Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang dapat melakukan strategi perbaikan dengan memperhatikan tahapan dari proses dari DSS 02. Lebih jauh lagi, untuk dapat meningkatkan pelayanan, maka dibutuhkan beberapa strategi, antara lain: meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam hal layanan; infrastruktur teknologi informasi yang dioptimalkan; dan pelatihan serta sosialisasi kepada masyarakat tentang tahapan pelayanan yang diberikan, sehingga akan dihasilkan kecepatan pelayanan yang tepat dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK.

Kata kunci: COBIT 5.0, DSS02, Tata Kelola TI, Polrestabes Semarang, Pelayanan SKCK

Abstract

Polrestabes Semarang is one of the police agencies that provide services to the public in the issuance of Police certificate (SKCK). The Indonesian police are innovating by creating an information system called SKCK Online which has been implemented in the service of SKCK Polrestabes Semarang. But in the implementation of the system is still experiencing obstacles or incidents that cause service activities to be not optimal. The problems that occurred due to the lack of operational standard procedures that are specifically set about services and incidents in the service level of SKCK Polrestabes Semarang. To find out if the SKCK Online information system has been underway as expected, the Information system governance analysis is necessary.

The focus of this research is the service request and incident (DSS 02) in the COBIT framework 5. The purpose of this research is to determine the level of capability and improvement strategies for service request processes and incidents in SKCK Online information systems. From the result of analysis, the capability count is at Level 1 (Performed) with the status of Largely achieved with a value of 67.85% indicating that management of the service request and incident SKCK Online has not been fully managed. To achieve the target (Level 3), service SKCK Polrestaes Semarang can conduct a remediation strategy with respect to the stages of the process from DSS 02. Furthermore, to be able to improve services, several strategies are needed, including: increasing the competence of human resources in terms of services; optimized information technology infrastructure; and training and socialization to the community about the stages of services provided, so that the right speed of service will be produced and increase community satisfaction in SKCK services.

Keywords: COBIT 5.0, DSS02, IT Governance, Polrestaes Semarang, SKCK Service

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah mempengaruhi kehidupan manusia pada berbagai aspek. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh organisasi, instansi, bahkan perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Pemerintah yang termasuk sebagai badan yang menyediakan layanan untuk publik juga memperoleh dampak dari kemajuan teknologi informasi tersebut. Seluruh instansi pemerintah berupaya memberikan pelayanan prima serta memperbaiki kualitas pelayanannya. Instansi pemerintah yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Lembaga Kepolisian.

Lembaga kepolisian sebagaimana diatur menerangkan bahwa “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.”

Salah satu pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Lembaga Kepolisian adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dulu bernama Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). Pemohon SKCK dapat mengurusnya lewat Polsek maupun Polres terdekat dengan mengisi formulir SKCK dan menyerahkan syarat-syarat permohonan yang telah diatur oleh Polsek maupun Polres tersebut.

Dalam rangka menyediakan pelayanan berbasis teknologi informasi, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia telah melakukan inovasi yaitu dengan membuat sistem informasi bernama SKCK Online. Dengan adanya sistem informasi SKCK Online, pemohon SKCK dapat mengisi formulir data diri secara Online tanpa menulis langsung di kertas formulir dan mengunggah file syarat permohonan. Setelah pemohon mengisi formulir maka sistem akan mencetak barcode beserta nomor registrasi yang berisi data SKCK. Kartu registrasi yang telah dicetak tersebut kemudian dibawa oleh pemohon untuk diserahkan ke bagian pelayanan SKCK sebagai syarat untuk mengurus penerbitan SKCK. Studi kasus dalam tugas akhir ini adalah penerapan sistem informasi SKCK Online pada kantor pelayanan SKCK Polrestaes (Kepolisian Resor Kota Besar) kota Semarang. Dari hasil wawancara dengan bapak Heri Sunoto sebagai petugas pelayanan SKCK Polrestaes Semarang, sistem informasi SKCK Online telah diterapkan untuk mempermudah pemohon mengisi formulir data diri secara Online. Namun, sistem informasi SKCK Online tersebut memiliki masalah atau insiden yang terjadi secara berulang yakni terkadang website mengalami *error* serta barcode dan nomor registrasi yang telah dicetak pemohon terkadang tidak terbaca oleh sistem. Data yang telah diinputkan oleh pemohon tidak ditemukan atau hilang. Insiden yang terjadi tersebut mengakibatkan petugas harus menginput ulang data diri pemohon yang tentunya akan menyita banyak waktu dan pelayanan menjadi terganggu. Pemohon juga harus menunggu petugas mengisi formulir dalam waktu yang cukup

lama. Hal tersebut terjadi lantaran kurangnya Standar Operasional Prosedur yang khusus mengatur tentang pelayanan dan insiden sistem informasi di tingkat pelayanan SKCK Polrestabes Semarang dan juga SKCK Polrestabes Semarang belum pernah melakukan analisis tata kelola sistem yang digunakan. Kinerja layanan publik menjadi sebuah hal strategis untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat secara lebih luas [1]. Administrasi publik merupakan sebuah pemahaman teori secara hukum, sosial dan politik, serta manajemen. Hal ini dibutuhkan agar memenuhi standarisasi pelayanan kepada masyarakat [2]. Pelayanan merupakan sebuah bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materiil, melalui sistem serta prosedur dan metode tertentu guna memenuhi sebuah kepentingan yang memang menjadi haknya [3].

Pendefinisian mengenai insiden pada sistem informasi sudah ada namun tidak secara detail hanya berupa e-mail ke *helpdesk* Mabes Polri. SKCK Polrestabes Semarang belum pernah mendokumentasikan tentang insiden sehingga insiden tersebut terjadi kembali, belum ada investigasi lebih lanjut mengenai masalah atau insiden, penyelesaian insiden hanya dianalisis secara sederhana karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di pelayanan SKCK sehingga tidak dapat dilakukannya *monitoring* terhadap penyelesaian insiden serta rekapitulasi dan analisa insiden dilakukan secara informal dan belum terjadwal. Jika permasalahan ini tidak diselesaikan maka akan membuat pelayanan menjadi tidak maksimal yang berdampak pada kurangnya kenyamanan dan kepuasan layanan sistem informasi SKCK Online serta proses bisnis di SKCK Polrestabes Semarang dapat terganggu.

Dari paparan permasalahan di atas maka SKCK Polrestabes Semarang perlu mengelola layanan terkait permintaan layanan dan insiden yang terjadi terhadap sistem informasi SKCK Online berdasarkan dengan framework COBIT 5. Framework COBIT 5 sendiri merupakan kerangka kerja terstruktur yang membantu mengukur tingkat kematangan dari pengelolaan teknologi informasi sehingga dapat diketahui kekurangannya dan kemudian dapat diperbaiki. Sebelum melangkah kepada penjelasan selanjutnya, terdapat beberapa hal yang harus dipahami mengenai COBIT, antara lain: (1) COBIT 5.0 merupakan sebuah model standar dalam mengelola teknologi informasi, dan dapat dijadikan alat ukur dalam membuat aturan dalam mengelola teknologi informasi[4]; (2) COBIT merupakan panduan standar untuk manajemen teknologi informasi serta kumpulan dokumentasi praktik terbaik untuk tata kelola TI [5]; (3) COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya [6]; (4) COBIT merupakan sebuah kerangka kerja dan *best practices* [7]; (5) COBIT merupakan salah satu framework yang dapat menjalankan sebuah sistem informasi audit dengan details [8]; (6) COBIT merupakan bagian dari serangkaian produk termaksud implementasi, panduan manajemen, layanan, dan pemetaan kerangka kerja standar [9]; (7) COBIT 5.0 merupakan kerangka kerja untuk tata kelola dan pengelolaan perusahaan TI, dimana hal ini menggabungkan inovasi terbaru dalam teknik yang terdapat di perusahaan dan manajemen serta menggunakan prinsip-prinsip penting [10]; (8) COBIT 5.0 merupakan kerangka kerja IT *Governance* dan pengendalian tujuan yang rinci bagi manajemen, pemilik bisnis, pemakai, auditor, sehingga dapat memberikan nilai yang berharga secara optimal [11]; (9) COBIT 5.0 dapat memberikan manfaat kepada suatu organisasi dalam melaksanakan sebuah kerangka kerja yang mendukung instansi agar mencapai tujuan strategisnya [12]; (10) COBIT merupakan kerangka kerja tata kelola IT serta perangkat pendukung yang dapat memungkinkan seorang manajer memiliki jembatan untuk masalah kontrol, teknis dan risiko bisnis [13]; (11) COBIT 5.0 mendefinisikan dan menjelaskan secara rinci sejumlah tata kelola dan manajemen sebagai sebuah kerangka yang komprehensif [14]; (12) COBIT 5.0 menyediakan referensi model dan proses yang dapat mewakili semua proses yang biasa ditemukan dalam perusahaan [15].

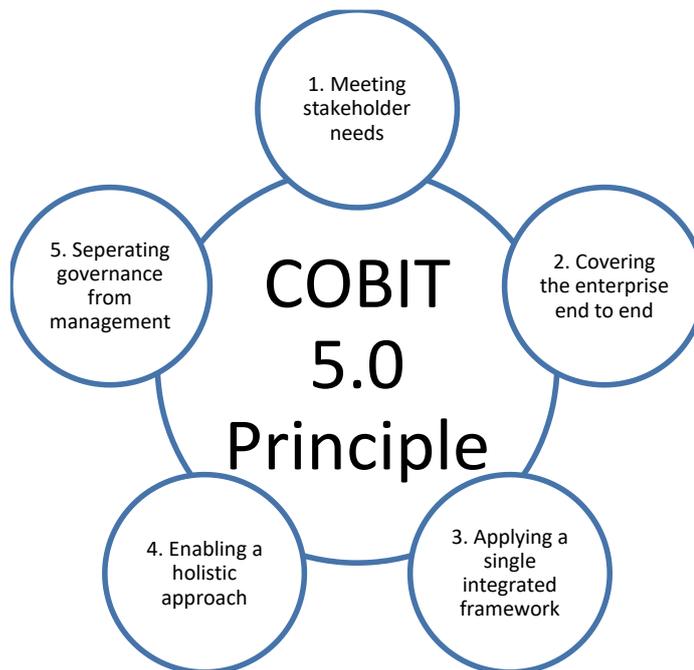
Dipilihnya framework COBIT 5 pada penelitian ini adalah lengkapnya konsep yang dimiliki, terintegrasi, merupakan standar yang diterima secara internasional dan yang paling penting adalah bersifat universal atau fleksibel diterapkan untuk digunakan dalam bermacam organisasi. Fokus penelitian ini adalah pada domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) sub domain DSS 02 (*Manage Service Request and Incidents*) yang khusus mengelola pengiriman data, layanan, dan dukungan terhadap pengelolaan insiden yang diberikan untuk sistem informasi

yang efektif dan efisien. Tujuan dari DSS 02 adalah mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan adanya insiden melalui resolusi cepat atas permintaan layanan dan insiden dari pengguna. Dari analisis pengelolaan permintaan layanan dan insiden sistem informasi SKCK Online ini, diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan tata kelola pelayanan dan insiden pada sistem informasi yang diterapkan di Pelayanan SKCK Polrestabes kota Semarang untuk meminimalisir adanya insiden yang tidak diinginkan sehingga tujuan sistem dan organisasi dapat tercapai.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Proses penelitian SKCK Polrestabes Semarang



Gambar 2. Prinsip COBIT 5.0 [16]

Dalam gambar 1 merupakan alur proses penelitian SKCK di Polrestabes Semarang. Pada tahap pertama, dilakukan analisis permasalahan dan kemudian untuk mempertegas permasalahan tersebut, dilakukan beberapa hal lagi seperti- (1) Studi Literatur- Metode pengumpulan data dengan studi literatur adalah membaca dan meninjau karya ilmiah, jurnal-jurnal terkait serta buku referensi yang menjelaskan tentang kerangka kerja COBIT 5.0; (2) Wawancara- Wawancara adalah metode yang dilakukan peneliti untuk mengetahui informasi dengan cara tanya jawab dengan narasumber; (3) Observasi- Metode Observasi dilakukan oleh peneliti dengan melakukan

pengamatan pada obyek penelitian secara langsung. Observasi juga dilakukan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang menjadi obyek penelitian meliputi visi, misi, profil instansi, tujuan, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan proses bisnis yang berlangsung serta kondisi tata kelola teknologi informasi yang telah diterapkan oleh Bagian Pelayanan SKCK Polretabes Semarang; (4) Kuesioner- Kuesioner adalah teknik pengumpulan data untuk mengukur tingkat kapabilitas permintaan layanan dan insiden teknologi informasi yang sedang berjalan pada Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang.

Berikutnya adalah COBIT 5.0. Gambar 2, menjelaskan, prinsip yang terdapat pada COBIT 5.0: (1) Melakukan pemenuhan kebutuhan pada setiap stakeholder; (2) Melingkupi seluruh kegiatan yang ada di perusahaan; (3) Melakukan penerapan terhadap suatu kerangka tunggal; (4) Melakukan pendekatan secara menyeluruh; (5) Melakukan pemisahan tugas pada tata kelola dari manajemen. Selanjutnya dilakukan analisis dan pengolahan data-data yang sudah didapat dengan menggunakan COBIT 5.0. Tahap akhir adalah memberikan rekomendasi-rekomendasi yang lebih efektif dan efisien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Metode Analisis

Metode analisis dilakukan setelah data kuesioner dan wawancara diperoleh peneliti. Data-data tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kapabilitas, tingkat kesenjangan (*Gap Analysis*) dan RACI Chart.

- a. Analisis Data Kuantitatif: metode ini menggunakan model matematis, pendekatan logis dan proses pengukuran terhadap suatu peristiwa serta hubungannya. Data diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden.
- b. Metode Analisis Data Kualitatif: Metode ini dilakukan untuk mengetahui kondisi suatu organisasi maupun perusahaan terkait topik yang akan diteliti. Data didapat dari pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti seperti wawancara dengan narasumber dan menganalisis dokumen. Framework COBIT 5 digunakan sebagai acuan peneliti dalam menganalisis data berdasarkan tingkat kapabilitas, analisis kesenjangan (*Gap Analysis*), RACI Chart, domain COBIT 5 DSS 02.

1) Analisis Tingkat Kapabilitas

Analisis tingkat kapabilitas dilakukan dengan cara menganalisis kuesioner yang diberikan kepada responden terkait permintaan layanan dan insiden sistem informasi SKCK Online pada pelayanan SKCK Polrestabes Semarang. Analisis tersebut mengacu pada COBIT 5 Domain DSS 02 (*Manage Service Request and Incidents*).

- Setiap level pada tingkat kapabilitas memiliki beberapa PA (Proses Atribut). Artinya setiap PA memiliki beberapa kriteria yang harus dicapai berdasarkan framework COBIT 5.26
- Masing-masing kriteria mempunyai nilai 1 sampai dengan 4. Nilai tersebut mempresentasikan level yang telah dicapai pada semua kriteria.
- Masing-masing kriteria mempunyai bobot penilaian.
- Dari masing-masing kriteriankemudian dilakukannpenjumlahan dari seluruh kuesioner terhadap skor yang dicapai kemudian dikali dengan bobot sesuai skala 1-4 yang dipilih oleh responden.
- Hasil penjumlahan kemudian dirata-rata dengan dibagi terhadap jumlah responden penilaian lalu dikalikan dengan 100%.
- Hasil akhir nantinya diklasifikasikan menurut aturan persentase, sebagai berikut: N (*Not Achieved*, range 0% sampai 50%), P (*Partially Achieved*, range >15% sampai 15%), L (*Largely Achieved*, range >50% sampai 85%) dan F (*Fully Achieved*, range >85% sampai 100%).

2) Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap analysis dilakukan untuk memperoleh kesenjangan atau perbedaan antara kondisi sistem informasi saat ini dengan tujuan yang ingin dicapai oleh instansi. Analisis ini mengidentifikasi perbaikan yang akan diperlukan untuk meningkatkan tingkat kapabilitas tata kelola TI yang berkaitan dengan permintaan layanan dan insiden TI terhadap sistem informasi SKCK Online menggunakan framework COBIT 5. Pertama-tama harus diketahui nilai tingkat kematangan saat ini dengan nilai kematangan yang diharapkan untuk mengetahui nilai kesenjangan. Kesenjangan (*gap*) dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Gap} = \text{Nilai kematangan yang diharapkan} - \text{Nilai kematangan saat ini.}$$

3) RACI Chart (*Responsible, Accountable, Consulted and / or Informed*)

RACI Chart adalah sebuah matriks yang digunakan untuk mengelompokkan peran narasumber sesuai *job description* masing-masing dalam perusahaan. RACI Chart terdiri dari :

- responsible
- accountable
- consulted
- informed

DSS02 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architected	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes.						C					I	I						A	C	R	R		R	C	C	C
DSS02.02 Record, classify and prioritise requests and incidents.						I					I	I									A		R			I
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.						R												I		R	R		A			
DSS02.04 Investigate, diagnose and allocate incidents.						R					I	I				I	I	I		C	R		A	C		
DSS02.05 Resolve and recover from incidents.						I					I	I				C	C	I		R	R		A	R		C
DSS02.06 Close service requests and incidents.						I					I	I				I	I	I		I	A		I	R		I
DSS02.07 Track status and produce reports.						I					I	I				I	I	I		I	A		R	I		

Gambar 3. RACI Chart DSS 02

3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

a. Data primer

Data diperoleh dari narasumber Bapak Heri Sunoto selaku staf dari bagian pelayanan SKCK Polrestabes Semarang dengan cara wawancara langsung yang berupa kondisi pengawasan internal dan eksternal pada Pelayanan SKCK. Data primer ini juga diperoleh melalui hasil kuesioner yang dibagi dan diisi oleh responden untuk dilakukan perhitungan skala likert.

Tabel 1. Hasil Wawancara

Pertanyaan terkait DSS 02	Narasumber
<i>DSS 02.01</i> Define Incident and Service Request Classification Schemes	Pihak Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang telah membuat skema permintaan layanan SKCK yang berbasis Online sesuai dengan SOP SKCK Online dan Standar Pelayanan. Misal untuk membuat SKCK baru mekanismenya seperti apa. Mulai dari pendaftaran pemohon lewat Online, kelengkapan form data diri, kelengkapan administrasi, biaya pelayanan, pengecekan legalitas sampai diterbitkannya SKCK Pemohon Untuk insiden terhadap TI sudah disediakan layanan pengaduan dari pemohon ke pihak SKCK Polrestabes Semarang lewat website, email, telepon, dan sosial media (facebook dan instagram).
<i>DSS 02.02</i> Record, Classify, and prioritize request and incidents	Permintaan layanan dari pemohon sudah ada klasifikasinya. Misal apakah akan membuat SKCK baru atau perpanjangan, semua sudah ada persyaratan masing-masing. Pihak SKCK juga menyediakan layanan pengaduan bagi pemohon SKCK termasuk gangguan TI dari SKCK Online.

b. Data sekunder

Data diperoleh melalui referensi dari website, jurnal dan buku yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan framework COBIT 5.

3.3. Pemetaan RACI Chart menurut COBIT 5.0

Tabel 2. Hasil RACI chart

PROSES COBIT 5	Kasat Intelkam	Kaurmintu	Petugas Pelayanan Pengaduan	Staf Pelayanan
<i>DSS 02.01</i> Define incident and service request classification schemes	A, R	C	I	I
<i>DSS 02.02</i> Record, classify, and prioritize request and incidents		C	R, A	R, I

Tabel 2 menjelaskan proses RACI chart dengan menggunakan COBIT 5.0 yang meliputi:

(1) *DSS 02.01 (define incidents and classification schemes)* - Suatu proses yang mendefinisikan layanan permintaan dan insiden layanan. Kegiatan tata kelola yang dilakukan adalah mengatur penyelesaian insiden dan prosedur permintaan layanan TI. *Responsible* - Kasat Intelkam, karena memegang kendali penuh terhadap kebijakan permintaan layanan dan insiden pada SKCK Polrestabes Semarang; *Accountable* - Kasat Intelkam, karena menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan SKCK Polrestabes Semarang; *Consulted* - Kaurmintu, karena mempunyai tugas untuk mengawasi kegiatan pelayanan di SKCK Polrestabes Semarang; *Informed* - Staf pelayanan SKCK, karena mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan dan mekanisme pelayanan di SKCK.

(2) *DSS 02.2 (record, classify, and prioritize request and incidents)*. Praktik untuk mencatat, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden. Permintaan layanan yang akan dipenuhi permintaannya dan insiden yang harus diselesaikan. *Responsible* - Bagian pengaduan, karena memegang kendali penuh terhadap laporan insiden yang masuk dan Bagian Staf pelayanan karena memegang kendali penuh atas permintaan layanan penerbitan SKCK yang masuk; *Accountable* - Bagian pengaduan, karena menjadi penanggung jawab atas penyelesaian pengaduan yang masuk; *Consulted* - Kaurmintu, karena dapat dimintai pendapat

bagaimana mengklasifikasikan permintaan layanan dan insiden; *Informed* - Bagian Pengaduan dan staf pelayanan SKCK, karena mempunyai hak untuk mengetahui permintaan layanan dari pengguna dan aduan apa saja dalam pelaksanaannya;

(3) DSS 02.3 (*verify, approve, and fulfil service request*). Kegiatan untuk memverifikasi dan menyetujui permintaan layanan dan insiden yang diajukan oleh user mana yang harus dipenuhi permintaannya dan mana yang tidak perlu. *Responsible* - Bagian pengaduan, karena memegang kendali penuh terhadap laporan insiden yang masuk dan Bagian Staf pelayanan karena bertugas untuk menerima laporan permintaan layanan penerbitan SKCK yang masuk; *Accountable* - Bagian pengaduan karena menjadi penanggung jawab atas penyelesaian pengaduan yang masuk; *Consulted* - Kasat Intelkam dan Kaurmintu, karena dapat dimintai pendapat bagaimana memverifikasi permintaan layanan dan insiden; *Informed* - Bagian Pengaduan dan staf pelayanan SKCK, karena mempunyai hak untuk mengetahui permintaan layanan dari pengguna dan aduan apa saja dalam pelaksanaannya;

(4) DSS 02.4 (*investigate, diagnose and allocate incidents*). Proses untuk menginvestigasi, menggali informasi tentang penyebab adanya insiden kemudian membuat solusi alternatif untuk menyelesaikan insiden tersebut. *Responsible* - Bagian pengaduan, karena bertugas untuk menyelesaikan aduan yang ada di SKCK Polrestabes Semarang; *Accountable* - Bagian pengaduan, karena menjadi penanggung jawab atas penyelesaian pengaduan yang masuk; *Consulted* - Kasat Intelkam dan Kaurmintu, karena dapat dimintai pendapat bagaimana mengklasifikasikan permintaan layanan dan insiden;

(5) DSS 02.5 (*resolve and recover from incident*). Kegiatan untuk menyelesaikan aduan insiden yang masuk supaya proses bisnis dapat berjalan dengan baik. *Responsible* - Bagian pengaduan, karena memegang kendali penuh terhadap laporan insiden yang masuk dan Bagian Staf pelayanan karena memegang kendali penuh atas permintaan layanan penerbitan SKCK yang masuk; *Accountable* - Bagian pengaduan, karena menjadi penanggung jawab atas penyelesaian pengaduan yang masuk; *Consulted* - Kaurmintu dan Kasat Intelkam, karena dapat dimintai pendapat bagaimana menyelesaikan permintaan layanan dan insiden; *Informed* - Bagian Pengaduan dan staf pelayanan SKCK, karena mempunyai hak untuk mengetahui solusi dari penyelesaian insiden;

(6) DSS 02.6 (*close service requests and incidents*). Menutup permintaan layanan dan insiden dan memberitahu kepada pihak – pengguna sistem bahwa masalah sudah diselesaikan dan Layanan penerbitan SKCK berhasil dipenuhi. *Responsible* - Untuk menutup insiden bagian pengaduan bertugas untuk menyampaikan kepada staf lain dan pemangku kepentingan bahwa insiden sudah berhasil diselesaikan. Dalam hal permintaan layanan penerbitan SKCK Staf pelayanan bertugas untuk memberikan dokumen SKCK kepada pemohon; *Accountable* - Bagian pengaduan dan Staf pelayanan, karena menjadi penanggung jawab atas penyelesaian pengaduan dan permintaan layanan penerbitan SKCK; *Informed* - Kasat Intelkam, Kaurmintu, dan staf pelayanan;

(7) DSS 02.7 (*track status and produce reports*). Proses menganalisis dan melaporkan insiden dan permintaan pemenuhan layanan SKCK untuk memberikan informasi agar menjadi acuan perbaikan untuk kedepannya. *Responsible* - Bagian pengaduan dan Staf pelayanan, karena memegang kendali penuh membuat laporan layanan SKCK dan insiden yang masuk; *Accountable* - Kasat Intelkam, karena menjadi penanggung jawab atas menganalisis data dan melakukan laporan pelayanan dan insiden; *Consulted* - Kaurmintu, karena dapat dimintai pendapat bagaimana menganalisis permintaan layanan dan insiden yang ada di SKCK Polrestabes Semarang; *Informed* - Kasat Intelkam dan Kaur Mintu, karena mempunyai hak untuk mengetahui permintaan layanan dari pengguna dan aduan apa saja dalam pelaksanaannya.

3.4. Penghitungan Kuesioner

Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dan direkapitulasi untuk mendapatkan nilai kapabilitas terhadap pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS 02) pada Sistem SKCK Online Polrestabes Semarang. Berikut ini merupakan penjabaran

penghitungan kuesioner:

LEVEL 0

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(5x0.675)+(3x1)}{8} x 100\% = 79.68\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{79.68\%}$$

LEVEL 1

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(6x0.675)+(2x1)}{8} x 100\% = 75.62\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(1x0)+(4x0.325)+(3x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 41.56\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(6x0.675)+(2x1)}{8} x 100\% = 73.75\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(6x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 58.75\%$$

$$\text{Pertanyaan 5} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(5x0.675)+(3x1)}{8} x 100\% = 79.68\%$$

$$\text{Pertanyaan 6} = \frac{(0x0)+(1x0.325)+(7x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 63.12\%$$

$$\text{Pertanyaan 7} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(6x0.675)+(2x1)}{8} x 100\% = 75.63\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{66.81\%}$$

LEVEL 2

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(5x0.675)+(3x1)}{8} x 100\% = 79.68\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(0x0)+(4x0.325)+(4x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 50\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(4x0.325)+(4x0.675)+(2x1)}{8} x 100\% = 50\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(1x0)+(0x0.325)+(5x.675)+(2x1)}{8} x 100\% = 67.18\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{61.71\%}$$

LEVEL 3

P.3.1

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(1x0)+(7x0.325)+(0x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 28.43\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(8x0.325)+(0x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 32.5\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(7x0.325)+(1x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 36.87\%$$

$$\text{Pertanyaan 5} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{36.06\%}$$

P.3.2

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(5x0.675)+(1x1)}{8} x 100\% = 62.81\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(0x0)+(3x0.325)+(4x0.675)+(1x1)}{8} x 100\% = 58.43\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(4x0.325)+(3x0.675)+(1x1)}{8} x 100\% = 54.06\%$$

$$\text{Pertanyaan 5} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} x 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{51.56\%}$$

LEVEL 4**P.4.1**

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(5x0.325)+(3x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 45.62\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(0x0)+(3x0.325)+(5x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 54.37\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(6x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 58.75\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(3x0.325)+(5x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 54.37\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{53.28\%}$$

P.4.2

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(4x0.325)+(4x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 50\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(6x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 58.75\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(0x0.325)+(5x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 54.37\%$$

$$\text{Pertanyaan 5} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(5x0.675)+(1x1)}{8} \times 100\% = 62.81\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{53.43\%}$$

LEVEL 5**P.5.1**

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(2x1)}{8} \times 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(0x0)+(5x0.325)+(3x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 45.62\%$$

$$\text{Pertanyaan 3} = \frac{(0x0)+(2x0.325)+(6x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 58.75\%$$

$$\text{Pertanyaan 4} = \frac{(0x0)+(3x0.325)+(5x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 54.37\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{50\%}$$

P.5.2

$$\text{Pertanyaan 1} = \frac{(0x0)+(6x0.325)+(2x0.675)+(0x1)}{8} \times 100\% = 41.25\%$$

$$\text{Pertanyaan 2} = \frac{(1x0)+(0x0.325)+(5x0.675)+(2x1)}{8} \times 100\% = 58.75\%$$

$$\text{Rata-rata} = \mathbf{50\%}$$

3.5. Hasil Validasi

Berikut ini adalah penjabaran dari kategori hasil dari validasi berdasarkan analisis bukti dokumen dan keadaan tata kelola di SKCK Polrestabes Semarang beserta analisis kapabilitas tata kelola sistem informasi SKCK Online. Tabel 3, menjelaskan beberapa hal, meliputi: (1) *Not Achieved* (N) yang bernilai antara 1% sampai dengan 15 %; (2) *Partially Achieved* (P) yang bernilai antara 15% sampai dengan 50 %; (3) *Largely Achieved* (L) yang bernilai antara 50% sampai dengan 85%; (4) *Fully Achieved* (F) yang bernilai antara 85% sampai dengan 100%.

Berdasarkan tabel tingkat kapabilitas yang telah tercantum di atas, diketahui bahwa level kapabilitas tata kelola TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online adalah level 1 yaitu *Performed Process* yang bernilai 67,85 %. Tingkat kapabilitas berada di level 1 karena syarat *Largely Achieved* untuk level 1 sudah terpenuhi sementara syarat untuk menjadi level 2 maka level 1 harus berstatus *Fully achieved*, level 2 atribut 1 harus mencapai *Fully Achieved* dan level 2 atribut 2 harus mencapai *Fully Achieved* dan atau *Largely Achieved*.

Tabel 3. Level Kapabilitas

Process Name	DSS 02									
Description	Manage service request and incidents									
Purpose	Berkokus pada usaha memenuhi permintaan layanan dari pengguna sistem dan menangani insiden yang terjadi secara efektif dan efisien.									
	Mengurangi adanya kesalahan atau risiko proses bisnis terkait rentannya permintaan layanan dan gangguan insiden.									
Level	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5				
Process attribute		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating by Percentage	79,68 %	67,85 %	53%	65,75%	50%	58%	65%	10%	10%	0%
Rating by Criteria	L	L	L	L	P	L	L	N	N	N
Capability Level		1			TARGET					
Achieved										

Target yang diharapkan dari organisasi pelayanan SKCK Polrestabes Semarang adalah level 3. Dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden yang telah diimplementasikan sudah mencapai tujuan prosesnya, namun belum secara penuh memiliki keteraturan dalam pengelolaannya. Pengkomunikasian terkait perencanaan dan performa proses permintaan layanan dan insiden hanya secara garis besar yang tercapai.

Pembahasan mengenai pencapaian dari setiap level beserta proses atributnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Level 0 (*Incomplete Process*)

Pada level 0 berisi kriteria tentang seberapa besar responden telah memahami proses permintaan layanan dan insiden. Setelah dilakukan penelitian menurut kuesioner dari responden diperoleh angka sebesar 79,68 % yang berstatus *Largely Achieved* (L). Dengan pencapaian tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang telah memperhatikan dengan baik proses permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online dalam menunjang pelayanannya namun belum ada bukti dalam pencapaiannya: (1) Kriteria- Telah mengelola dan memperhatikan permintaan layanan dan insiden layanan untuk mendukung proses bisnis-79,68 %-Pelayanan SKCK di Polrestabes Semarang telah cukup baik dalam memperhatikan layanan TI serta gangguan insiden yang dialami oleh user (Sistem Informasi SKCK Online), namun belum ada bukti pencapaiannya.

b. Level 1 (*Performed Process*)

Kriteria pada level 1 adalah tentang pengimplementasian dan pencapaian kegiatan permintaan layanan dan insiden TI pada Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang. Hasil capaian yang diperoleh dari kuesioner yakni sebesar 66,81 % dengan status *Largely Achieved* (L) sementara rata-rata validasi dari pengumpulan bukti adalah 67,85 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar dari kriteria yang ada telah dijalankan dengan baik, namun belum secara sempurna.

c. Level 2 (*Managed*)

Terdapat dua proses pada level ini yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Kriteria pada level ini mengenai pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden TI yang telah mencapai tujuannya dan diterapkan secara teratur meliputi perencanaan (strategi), pengawasan dan penyesuaian proses. Berdasarkan pencapaian dari kedua atribut didapatkan rata-rata sebesar 54,31% dan 61,71 % dengan status *Largely Achieved* (L) sementara hasil validasi dari kedua proses atribut adalah 53% dan 65,7 %. Dengan status yang sama dengan kuesioner. Menurut pencapaian tersebut dapat dikatakan bahwa kriteria sebagian besar telah tercapai dan telah dikelola dengan baik.

d. Level 3 (*Established*)

Penilaian kriteria pada level *established* adalah tentang pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden terkait sistem informasi SKCK Online yang telah diimplementasikan pada Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang dan mampu mencapai hasil yang diharapkan. Level ini dibagi menjadi dua atribut yaitu *Process Definition* dan *Process Deployment*. Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden didapatkan angka rata-rata sebesar 36,06% pada *Process Definition* dan 51,56 % pada *Process Deployment*. Menurut hasil validasi yaitu 50% (P) untuk proses definisi dan 58 % (L) untuk *Process deployment*. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses permintaan layanan dan insiden TI belum sepenuhnya berhasil diterapkan dalam pengelolaannya hanya sebagian besar saja. Berikut merupakan hasil dan pembahasan pencapaian atribut.

e. Level 4 (*Predictable*)

Kriteria pada level 4 adalah pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online mengenai batasan untuk mencapai hasil dan tujuan bisnis organisasi. Level ini terdiri dari dua atribut yaitu *Process Measurement* dan *Process Control*. Hasil rata-rata yang diperoleh dari kedua atribut tersebut yaitu 53,35 % (L) sementara validasi sebesar 37,5 % (P). Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa kegiatan proses permintaan layanan dan insiden belum dikendalikan dengan baik.

f. Level 5 (*Optimizing*)

Level ini membahas tentang pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden di Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang yang sedang berjalan terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis organisasi. Hasil rata-rata dari level ini adalah sebesar 50% dengan status *Partially Achieved* sementara rata-rata validasi dari kedua proses atribut adalah 5% (N). Hal ini berarti bahwa peningkatan pada pengelolaan proses permintaan layanan dan insiden belum berhasil dilakukan, dimana inovasi dan optimasi pada proses belum tercapai.

3.6. Analisa Kesenjangan (*Gap*)

Hasil dari perhitungan peneliti terkait analisa kesenjangan dalam tabel 4 yang diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai standar atau acuan untuk kegiatan proses permintaan layanan dan insiden sistem informasi SKCK Online yang telah diterapkan saat ini dan nantinya akan dicapai di waktu mendatang.

Tabel 4. Kesenjangan

Proses Atribut	Presentase <i>as it</i> (saat ini)	Presentase <i>to be</i> (yang akan dicapai)	Gap	Pembahasan kesenjangan tiap level
Level 1	67,85%	85,01%	17,16%	Kesenjangan dari saat ini ke level target sebesar 17,16 % karena masih ada kriteria dari proses aribut yang belum terpenuhi
Level 2 P.2.1	53%	85,01%	32,01%	Kesenjangan dari saat ini ke level target sangat besar yaitu 32,01 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari permintaan layanan dan insiden di SKCK Polrestabes Semarang cukup dikelola dengan baik namun untuk pengelolaan TI belum secara penuh dilakukan.
Level 2 P.2.2	65,7 %	85,01 %	19,31%	Kesenjangan dari saat ini ke level target sebesar 19,31 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari permintaan layanan dan insiden di SKCK Polrestabes Semarang
Level 3 P.3.1	50 %	85,01 %	35,01%	Kesenjangan dari saat ini ke level target sebesar 35,01 %. Hal tersebut menunjukkan

Level 3 P.3.2	58 %	85,01%	27,01%	bahwa kinerja dari permintaan layanan dan insiden di SKCK Polrestabes Semarang cukup dikelola Kesenjangan dari saat ini ke level target sebesar 27,01 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari permintaan layanan dan insiden di SKCK Polrestabes
------------------	------	--------	--------	--

Menurut hasil dari level kapabilitas yang dicapai saat ini berada pada level 1 (*Performed Process*) yaitu sebesar 67,85 % dengan status *Largely Achieved* diharapkan target selanjutnya yang akan dipenuhi adalah berada di level 3 (*Established Process*). Mengacu dari analisis kesenjangan di atas, maka perlu dilakukan perbaikan pada setiap kriteria pemenuhan pada setiap proses atribut dari level 1 sampai level 3 supaya dapat berstatus Fully Achieved yang berarti hasil di atas 85% sesuai dengan tabel. Berikut adalah kesenjangan yang dicapai berdasar pada setiap proses atribut.

3.7. Rekomendasi Strategi Perbaikan

Berdasarkan hasil tingkat kapabilitas yang telah dihitung menunjukkan bahwa proses dari setiap atribut permintaan layanan dan insiden masih perlu untuk dilakukan perbaikan. Strategi perbaikan yang akan dilakukan pada proses di DSS 02 (mengelola permintaan layanan dan insiden) yaitu:

- a. DSS 02.01
Standar Operasional prosedur mengenai penanganan insiden layanan perlu dibuat karena selama ini belum ada SOP yang mengatur tentang hal tersebut di tingkat SKCK Polrestabes Semarang, hanya lisan saja. Dalam SOP penanganan insiden layanan meliputi pengklasifikasian insiden (aplikasi, jaringan hardware, data), pendefinisian prioritas (berdasarkan urgensi dan dampak insiden), status penanganan layanan (apakah baru, masih dalam penanganan, selesai), struktur organisasi layanan pengaduan.
- b. DSS 02.02
Bagian pengaduan mendokumentasikan dan mencatat insiden yang terjadi sesuai SOP Penanganan insiden kemudian menetapkan insiden yang diprioritaskan. Setelah ditetapkan prioritas maka penanganan insiden dapat diselesaikan tepat waktu dan efektif.
- c. DSS 02.03
Bagian pengaduan memenuhi layanan insiden yang masuk sesuai prosedur pada SOP penanganan insiden. Memenuhi layanan insiden yang diprioritaskan terlebih dahulu. Kasat Intelkam dan Kaur Mintu dapat mengontrol kegiatan pelayanan insiden supaya bagian pengaduan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.
- d. DSS 02.04
Bagian pengaduan menetapkan dan mengalokasikan insiden yang tergolong besar ke Helpdesk Mabes Polri. SKCK Polrestabes Semarang dapat berkoordinasi dengan Helpdesk Mabes Polri untuk membuat sistem informasi khusus pengaduan layanan insiden sehingga pengaduan tidak hanya lewat email saja. Alokasi insiden dapat berkonsultasi dengan pimpinan (Kasat Intelkam) terlebih dahulu untuk diberikan solusi.
- e. DSS 02.05
Melakukan pemeriksaan bagian software, jaringan, dan sistem informasi di sistem informasi SKCK Online serta perlunya pengendalian-pengendalian terhadap rencana untuk mengatasi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan
- f. DSS 02.06
Adanya konfirmasi kepada pengguna sistem bahwa insiden sudah diselesaikan.
- g. DSS 02.07
Membuat laporan insiden yang sudah terselesaikan dan yang masih dalam penanganan, Kemudian Kaurmintu dan Kasat Intelkam melakukan analisa terhadap insiden secara terjadwal dan terstruktur supaya insiden tidak terulang kembali di masa yang akan datang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian pada tata kelola sistem informasi SKCK Online dan beberapa uraian teori yang sudah dijelaskan pada bab – bab sebelum tentang COBIT 5.0, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu tingkat kapabilitas pada sistem informasi SKCK Online Polrestabes Semarang saat ini berada pada Level 1 *Performed Process* yang berstatus Largely Achieved dengan nilai 67,85 %, hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden sistem informasi sudah ,encaapi tujuan prosesnya. Namun setiap kriteria pada masing-masing atribut masih ada kekurangan antara lain belum adanya dokumentasi dari insiden yang pernah terjadi dan Seluruh kebijakan dan aktivitas sebagian besar sistem informasi SKCK Online berada pada kendali pusat (Mabes Polri). Pelayanan SKCK Polrestabes kota Semarang sebagai pelaksana layanan SKCK berbasis online mengikuti prosedur, penyuluhan, dan pengawasan dari Mabes Polri. Terdapat kesenjangan antara permintaan layanan dan insiden sistem informasi SKCK Online saat ini dengan target kapabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan layanan dan insiden sistem informasi pada SKCK Online perlu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga dapat mencapai target. Strategi perbaikan dapat diterapkan sesuai proses yang ada di setiap proses Domain DSS 02 (Deliver, Service, and Support) framework COBIT 5.0

5. SARAN

Saran perbaikan yang dapat dilakukan pada permintaan layanan dan insiden teknologi informasi pada pelayanan SKCK Polrestabes Semarang yaitu dengan mengimplementasikan strategi perbaikan yang telah direkomendasikan oleh peneliti dan dilakukan secara bertahap agar tingkat kapabilitas proses permintaan layanan dan insiden teknologi informasi dapat mencapai level yang lebih tinggi atau yang diharapkan yaitu pada level 2. Standar operasional prosedur (SOP) tentang teknologi informasi tertulis juga perlu disediakan untuk menunjang pelayanan yang berbasis TI. Seperti SOP tentang penanganan insiden dan pemeliharaan aset TI yang mendukung pelayanan SKCK Online (Software dan Hardware). Pengelolaan permintaan layanan dan insiden terhadap kinerja sistem informasi harap dilakukan secara berkala agar gangguan dan permasalahan yang terjadi tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. S. Clara Semaya Walangitan dan Sofia Pangemanan, “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara,” *J. Eksek.*, vol. 2, no. 5, pp. 1–11, 2020.
- [2] A. Nafitaningrum dan R. S. Astuti, “Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang,” 2015, [Online]. Available: https://cesmac.edu.br/admin/wp-content/uploads/2015/09/Manual-Básico-de-conduta-no-laboratório-Multidisplinar-de-Pesquisa.pdf%0Ahttps://www.cambridge.org/core/product/identifier/S0007125000097142/type/journal_article
- [3] N. A. Mayangky dan S. Suharyanto, “Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Citeureup Cimahi,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 7, no. 1, p. 67, 2018, doi: 10.32736/sisfokom.v7i1.295.
- [4] M. A. Helmiawan, “Cobit 5 untuk manajemen teknologi informasi & proses bisnis perusahaan,” *J. Inf.*, vol. IX, no. 1, pp. 50–72, 2017, [Online]. Available: <http://informasi.stmik-im.ac.id/sistem-pendukung-keputusan-memilih-jurusan-di-perguruan-tinggi-menggunakan-metode-analytical-hierarchy-process-ahp/>

-
- [5] Y. Megasyah dan A. A. Arifnur, "Academic Information System Security Audits Using COBIT 5 Framework Domains APO12, APO13 AND DSS05," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 124–135, 2020, doi: 10.37385/jaets.v1i2.79.
- [6] F. S. Sulaeman, "Audit Sistem Informasi Framework Cobit 5," *Media J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 37–42, 2020, doi: 10.31219/osf.io/yp5u2.
- [7] H. Hilmawan, O. D. Nurhayati, dan I. P. Windasari, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada AMIK JTC Semarang," *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 3, no. 2, p. 247, 2015, doi: 10.14710/jtsiskom.3.2.2015.247-252.
- [8] D. U. Setya dan W. Wella, "COBIT 5.0: Capability Level of Information Technology Directorate General of Treasury," *Int. J. New Media Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 18–24, 2018, doi: 10.31937/ijnmt.v5i1.614.
- [9] S. De Haes, W. Van Grembergen, dan R. S. Debreceeny, "COBIT 5 and enterprise governance of information technology: Building blocks and research opportunities," *J. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 1, pp. 307–324, 2013, doi: 10.2308/isys-50422.
- [10] R. G. Nagel, G. Pasyha, dan E. B. Wagiu, "Analisa Tata Kelola Sistem Informasi Universitas Advent Indonesia menggunakan Framework COBIT 5 (Domain EDM)," in *Seminar Nasional Informatika 2020*, 2020, vol. 2020, no. Semnasif, pp. 321–330.
- [11] C. I. Pramita Ady, P. N. Basuki, dan A. D. Manuputty, "Analysis of Information Technology Governance Using the COBIT 5 Framework (Case Study: E-Legal Drafting Legal Section of the Regional Secretariat of Salatiga City)," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 1, no. 2, pp. 136–151, 2019, doi: 10.33557/journalisi.v1i2.17.
- [12] Z. W. Andrean, R. H. Purabaya, dan I Wayan Widi Pradnyana, "Pengukuran tingkat kapabilitas teknologi elearning 4.0 dengan menggunakan framework cobit 5 pada domain edm, apo, dan dss (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)," in *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)*, 2020, vol. 5, no. ISBN 978-623-93343-1-4, pp. 187–198.
- [13] I. N. Putra, A. Hakim, S. H. Pramono, dan H. Tolle, "Adopted COBIT-5 framework for system design of Indonesia navy IS/IT: An evaluation," *Int. J. Appl. Eng. Res.*, vol. 12, no. 17, pp. 6420–6427, 2017.
- [14] M. G. Amanullah, S. M. Dwisusilo, dan U. Airlangga, "Post-Truth and Echo Chamber Phenomena of Indonesian Social Media : Analysis of Political Contestation of Jokowi and Prabowo ' s Supporters in Facebook," in *International Conference on Language Phenomena in Multimodal Communication (KLUA 2018)*, 2018, vol. 228, pp. 96–105.
- [15] N. Erika, Megawaty, dan S. Sauda, "Implementasi Framework Cobit 5 Dalam Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat," *J. Tek. Inform.*, pp. 1–8, 2017, [Online]. Available: <http://if.binadarma.ac.id/sipi/jurnal/Jurnal-jurnal-niza-erika.pdf>
- [16] M. A. Nadiza Lediwara dan Tini A.P Pasaribu, "Analisis IT Governance Menggunakan Framework Cobit 5 Domain DSS, MEA dan BAI," *Pseudocode*, vol. 7, no. 2, pp. 97–104, 2020, doi: 10.33369/pseudocode.7.2.97-104.
-