

**EVALUASI TATA KELOLA SISTEM INFORMASI DESK LAYANAN
KOTA SALATIGA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA *BALANCED
SCORECARD* DAN COBIT 2019**

**Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat S-2 Program Studi
Magister Sistem Informasi**



**ADILA SAFITRI
30000320410026**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS


**EVALUASI TATA KELOLA SISTEM INFORMASI DESK LAYANAN
KOTA SALATIGA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA *BALANCED
SCORECARD* DAN COBIT 2019**

Oleh:
Adila Safitri
30000320410026

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 26 Juli 2023 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Semarang, 1 Agustus 2023
Mengetahui,

Penguji I


Prof. Dr. Rahmat Gernowo, M.Si
NIP 196511231994031003

Penguji II


Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D
NIP 196311051988031001

Pembimbing I



Dinar Mutiara K. N, S.T., M.Info.Tech(Comp)., Ph.D
NIP 197601102009122002

Pembimbing II


Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si
NIP 1975082419999031003

Mengetahui:

**Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Diponegoro**


Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum
NIP 196701011991031005

**Ketua Program Studi
Magister Sistem Informasi**


Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D.
NIP 196311051988031001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adila Safitri
NIM : 30000320410026
Program Studi : Magister Sistem Informasi
Program : Sekolah Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Desk Layanan (SIDELA) Kota Salatiga menggunakan Kerangka Kerja *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di : Semarang
Pada tanggal : 16 Mei 2023
Yang menyatakan



Adila Safitri

NIM. 30000320410026

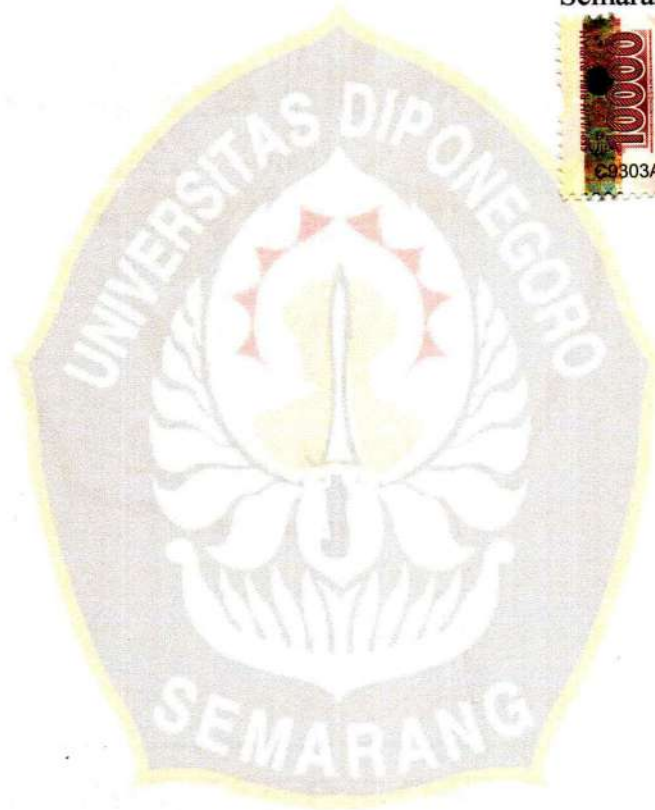
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan disepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 16 Mei 2023



Adila Safitri



SEKOLAH PASCASARJANA

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah Rabbil' Alamin saya ucapkan sebagai tanda syukur yang dalam kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul "Evaluasi Sistem Informasi Desk Layanan Kota Salatiga menggunakan Kerangka Kerja *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019"

Tesis ini guna melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh Magister Komputer (M.Kom) pada Program Studi Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro Semarang. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun penelitian tesis ini, baik berupa materi maupun moril. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dinar Mutiara Kusumo Nugraheni, S.T., M.Info.Tech(Comp), Ph.D selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran memberikan pengarahan. Terima kasih atas waktu, ilmu, saran dan semangat yang berikan selama bimbingan.
2. Bapak Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si sebagai Pembimbing II terima kasih atas waktu, ilmu, saran dan semangat yang selalu diberikan selama bimbingan.
3. Bapak Dr. R. B. Sularto, S.H., M.Hum selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. Bayu Surarso, M.Sc. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sekolah Pascasarjana Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro Semarang.
5. Diskominfo Kota Salatiga yang sudah memberikan kesempatan untuk saya dapat mengambil informasi dan data sebagai penelitian tesis saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari berbagai pihak untuk sempurnanya sebuah karya tulis.

Semarang, 16 Mei 2023



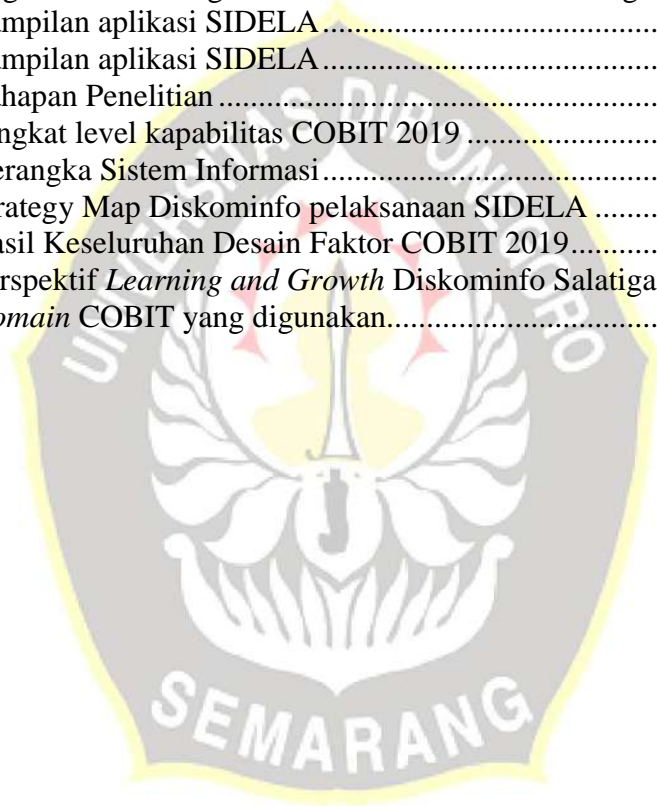
Adila Safitri

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	xi
Daftar Arti Lambang dan Singkatan	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	6
1.3 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.2.3 COBIT 2019.....	15
2.2.4 Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Salatiga.....	29
2.2.5 Sistem Informasi Desk Layanan (SIDELA)	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Alat dan Bahan Penelitian.....	36
3.2 Prosedur Penelitian.....	37
3.3 Kerangka Sistem Informasi.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan.....	127
BAB V KESIMPULAN.....	130
5.1 Kesimpulan	130
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	14
Gambar 2.2 Prinsip Sistem Tata Kelola.....	16
Gambar 2.3 Prinsip Kerangka Kerja Tata Kelola	17
Gambar 2.4 Desain Faktor COBIT 2019	18
Gambar 2.5 COBIT 2019 <i>Core Model</i>	25
Gambar 2.6 Komponen sistem tata kelola COBIT 2019	28
Gambar 2.7 Bagan Susunan Organisasi Diskominfo Kota Salatiga	31
Gambar 2.8 Tampilan aplikasi SIDE LA.....	32
Gambar 2.9 Tampilan aplikasi SIDE LA.....	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	37
Gambar 3.2 Tingkat level kapabilitas COBIT 2019	42
Gambar 3.3 Kerangka Sistem Informasi.....	45
Gambar 4.1 Strategy Map Diskominfo pelaksanaan SIDE LA	47
Gambar 4.2 Hasil Keseluruhan Desain Faktor COBIT 2019.....	62
Gambar 4.3 Perspektif <i>Learning and Growth</i> Diskominfo Salatiga.....	127
Gambar 4.4 <i>Domain</i> COBIT yang digunakan.....	127



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Strategi Organisasi COBIT 2019	18
Tabel 2.2. Tujuan Organisasi COBIT 2019	19
Tabel 2.3. Profil Risiko COBIT 2019	19
Tabel 2.4. Permasalahan Terkait TI COBIT 2019	20
Tabel 2.5. Lanskap Ancaman COBIT 2019.....	21
Tabel 2.6. Persyaratan Kepatuhan COBIT 2019.....	22
Tabel 2.7. Peran TI COBIT 2019.....	22
Tabel 2.8. Model Sumber Daya untuk TI COBIT 2019	23
Tabel 2.9. Model Implementasi TI COBIT 2019.....	23
Tabel 2.10. Strategi Adopsi Teknologi COBIT 2019	24
Tabel 2.11. Ukuran Perusahaan COBIT 2019	24
Tabel 2.12. Tabel Layanan SIDELA.....	34
Tabel 3.1 Nilai level kapabilitas	43
Tabel 4.1 Pemetaan BSC ke Strategi Organisasi	49
Tabel 4.2 Pemetaan BSC ke Tujuan Organisasi	50
Tabel 4.3 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> terhadap <i>Alignment Goals</i>	51
Tabel 4.4 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> terhadap <i>Governance and Management Objective</i>	52
Tabel 4.5 Pemetaan Profil Risiko ke COBIT 2019.....	53
Tabel 4.6 Pemetaan Permasalahan Terkait TI COBIT 2019	55
Tabel 4.7 Pemetaan Lanskap Ancaman COBIT 2019	57
Tabel 4.8 Pemetaan Persyaratan Kepatuhan COBIT 2019	58
Tabel 4.9 Pemetaan Peran TI COBIT 2019	59
Tabel 4.10 Pemetaan Model Sumber TI pada COBIT 2019.....	59
Tabel 4.11 Pemetaan Model Implementasi TI pada COBIT 2019.....	60
Tabel 4.12 Pemetaan Strategi Adopsi Teknologi pada COBIT 2019	61
Tabel 4.13 Pemetaan Ukuran Perusahaan pada COBIT 2019	61
Tabel 4.14 <i>Domain</i> yang terpilih	63
Tabel 4.15 Pemetaan RACI pada DSS01.....	64
Tabel 4.16 Pemetaan RACI pada DSS02.....	65
Tabel 4.17 Pemetaan RACI pada DSS03.....	65
Tabel 4.18 Pemetaan RACI pada DSS04.....	65
Tabel 4.19 Pemetaan RACI pada DSS05.....	65
Tabel 4.20 Pemetaan RACI pada DSS06.....	66
Tabel 4.21 Kode Responden	66
Tabel 4.22 <i>Subdomain</i> DSS01	67
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner DSS01.01	67
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner DSS01.02	68
Tabel 4.25 Hasil Kuesioner DSS01.03	69
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner DSS01.04	69
Tabel 4.27 Hasil Kuesioner DSS01.05	70

Tabel 4.28 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS01.....	70
Tabel 4.29 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS01.....	71
Tabel 4.30 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS01.....	71
Tabel 4.31 Perhitungan Kapabilitas Level 4 DSS01.....	72
Tabel 4.32 Hasil Tingkat Kapabilitas Subdomain DSS01.....	72
Tabel 4.33 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS01.....	73
Tabel 4.34 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS01.....	73
Tabel 4.35 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS01.....	74
Tabel 4.36 Subdomain <i>Domain</i> DSS02.....	75
Tabel 4.37 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.01.....	75
Tabel 4.38 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.02.....	76
Tabel 4.39 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.03.....	77
Tabel 4.40 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.04.....	77
Tabel 4.41 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.05.....	78
Tabel 4.42 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.06.....	78
Tabel 4.43 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS02.07.....	79
Tabel 4.44 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS02.....	80
Tabel 4.45 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS02.....	80
Tabel 4.46 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS02.....	80
Tabel 4.47 Perhitungan Kapabilitas Level 4 DSS02.....	81
Tabel 4.48 Hasil Tingkat Kapabilitas Sub <i>Domain</i> DSS02.....	82
Tabel 4.49 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS02.....	83
Tabel 4.50 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS02.....	84
Tabel 4.51 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS02.....	84
Tabel 4.52 Subdomain <i>Domain</i> DSS03.....	85
Tabel 4.53 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS03.01.....	85
Tabel 4.54 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS03.02.....	86
Tabel 4.55 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS03.03.....	87
Tabel 4.56 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS03.04.....	87
Tabel 4.57 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS03.05.....	88
Tabel 4.58 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS03.....	88
Tabel 4.59 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS03.....	90
Tabel 4.60 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS03.....	90
Tabel 4.61 Perhitungan Kapabilitas Level 4 DSS03.....	90
Tabel 4.62 Perhitungan Kapabilitas Level 5 DSS03.....	91
Tabel 4.63 Hasil Tingkat Kapabilitas Sub <i>Domain</i> DSS03.....	91
Tabel 4.64 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS03.....	92
Tabel 4.65 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS03.....	93
Tabel 4.66 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS03.....	93
Tabel 4.67 Subdomain <i>Domain</i> DSS04.....	94
Tabel 4.68 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.01.....	94
Tabel 4.69 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.02.....	95
Tabel 4.70 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.03.....	96
Tabel 4.71 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.04.....	96
Tabel 4.72 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.05.....	97
Tabel 4.73 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.06.....	98

Tabel 4.74 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.07	99
Tabel 4.75 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS04.08	100
Tabel 4.76 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS04.....	100
Tabel 4.77 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS04.....	101
Tabel 4.78 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS04.....	101
Tabel 4.79 Perhitungan Kapabilitas Level 4 DSS04.....	102
Tabel 4.80 Hasil Tingkat Kapabilitas Sub <i>Domain</i> DSS04	102
Tabel 4.81 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS04.....	103
Tabel 4.82 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS04	104
Tabel 4.83 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS04.....	105
Tabel 4.84 Subdomain <i>Domain</i> DSS05	105
Tabel 4.85 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.01	106
Tabel 4.86 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.02	106
Tabel 4.87 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.03	107
Tabel 4.88 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.04	108
Tabel 4.89 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.05	109
Tabel 4.90 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.06	110
Tabel 4.91 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS05.07	111
Tabel 4.92 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS05.....	112
Tabel 4.93 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS05.....	112
Tabel 4.94 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS05.....	113
Tabel 4.95 Hasil Level Terpilih Sub <i>Domain</i> DSS05	113
Tabel 4.96 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS05	114
Tabel 4.97 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS05	115
Tabel 4.98 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS05.....	115
Tabel 4.99 Subdomain <i>Domain</i> DSS06	116
Tabel 4.100 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.01	117
Tabel 4.101 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.02	118
Tabel 4.102 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.03	118
Tabel 4.103 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.04	119
Tabel 4.104 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.05	120
Tabel 4.105 Hasil Kuesioner Sub <i>Domain</i> DSS06.06	121
Tabel 4.106 Perhitungan Kapabilitas Level 0 DSS06.....	121
Tabel 4.107 Perhitungan Kapabilitas Level 2 DSS06.....	122
Tabel 4.108 Perhitungan Kapabilitas Level 3 DSS06.....	122
Tabel 4.109 Perhitungan Kapabilitas Level 4 DSS06.....	123
Tabel 4.110 Hasil Level Terpilih Sub <i>Domain</i> DSS06.....	123
Tabel 4.111 Pembuktian Level Kapabilitas <i>Domain</i> DSS06	124
Tabel 4.112 Analisis Kesenjangan pada <i>Domain</i> DSS06	125
Tabel 4.113 Rekomendasi <i>Domain</i> DSS06.....	125
Tabel 4.114 Hasil Level Kapabilitas SIDELA.....	126
Tabel 4.115 Hubungan Balanced Scorecard dengan COBIT 2019.....	127

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Level Tata Kelola	137
Lampiran 2. Tugas Dan Fungsi Diskominfo Kota Salatiga	138
Lampiran 3. Bukti Level Kapabilitas DSS01	139
Lampiran 4. Bukti Level Kapabilitas DSS02	140
Lampiran 5. Bukti Level Kapabilitas DSS03	141
Lampiran 6. Bukti Level Kapabilitas DSS04	142
Lampiran 7. Bukti Level Kapabilitas DSS05	143
Lampiran 8. Bukti Level Kapabilitas DSS06	144
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian	145
Lampiran 10. Surat Edaran SIDELA	146
Lampiran 11. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS01	148
Lampiran 12. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS02	155
Lampiran 13. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS03	161
Lampiran 14. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS04	166
Lampiran 15. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS05	174
Lampiran 16. Hasil Kuesioner <i>Domain</i> DSS06	182
Lampiran 17. Hasil Wawancara	189
Lampiran 18. Surat Hasil Penelitian	191
Lampiran 19. Surat Keterangan Penelitian	195
Lampiran 20. Dokumentasi Pengisian Kuesioner bersama Pengelola SIDELA.	196

SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

DAFTAR ARTI LAMBANG

Singkatan	Kepanjangan Singkatan
<i>CC</i>	Nilai tingkat kapabilitas dari responden
<i>CLa</i>	Keseluruhan nilai setiap <i>domain</i>
<i>Po</i>	Keseluruhan aktivitas setiap <i>domain</i>
<i>CLi</i>	Nilai kapabilitas level pada setiap proses <i>domain</i>
Σ	Jumlah

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan Singkatan
TI	Teknologi Informasi
COBIT	<i>Control Objective for Information and Related Technology</i>
BSC	<i>Balanced Scocecard</i>
EDM	<i>Evaluate, Direct, and Monitor</i>
APO	<i>Align, Plan, and Organize</i>
BAI	<i>Build, Acquire, and Implement</i>
DSS	<i>Deliver, Service, and Support</i>
MEA	<i>Monitor, Evaluate, and Assess</i>
N	<i>Not Achieved</i>
P	<i>Partially Achieved</i>
L	<i>Largely Achieved</i>
F	<i>Fully Achieved</i>
Diskominfo	Dinas Komunikasi dan Informatika
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

EVALUASI TATA KELOLA SISTEM INFORMASI DESK LAYANAN KOTA SALATIGA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA BALANCED SCORECARD DAN COBIT 2019

ABSTRAK

Sistem Informasi Desk Layanan (SIDE LA) adalah aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan dan pengajuan mengenai layanan TI yang terdapat pada Diskominfo Kota Salatiga. Pengelolaan SIDE LA masih mengalami permasalahan seperti pelaksanaan audit belum dilaksanakan, sehingga belum bisa melihat capaian dari SIDE LA. Metode yang digunakan adalah menggunakan framework COBIT 2019 untuk melihat capaian SIDE LA dan *Balanced Scorecard* untuk mengetahui capaian sasaran dari Diskominfo Salatiga terhadap SIDE LA. Terdapat lima tahap dalam penelitian ini yaitu tahap perencanaan, tahap ruang lingkup, tahap pengumpulan data, tahap analisis, dan tahap penyimpulan hasil. Pengumpulan data dilakukan dengan cara, wawancara, dan kuesioner terhadap responden yaitu pengelola SIDE LA. Berdasarkan hasil pemetaan, dipilih 6 *domain* yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06. Target level kapabilitas yang diharapkan pada seluruh *domain* yaitu mencapai Level 4. Pada *domain* DSS02 memiliki gap sebanyak 2 level, DSS04 memiliki gap sebanyak 1 level, DSS05 memiliki gap sebanyak 2 level, dan DSS06 sebanyak 2 level. Sedangkan DSS01 dan DSS03 sudah memenuhi target level yang diharapkan oleh Diskominfo Salatiga. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini dalam menggunakan kerangka kerja BSC sudah memenuhi target yang diharapkan, Namun secara COBIT 2019 masih kurang, dikarenakan masih terdapat nilai kesenjangan berdasarkan level kapabilitas.

Kata kunci: Balanced Scorecard, COBIT 2019, Level Kapabilitas, Sistem Informasi Desk Layanan

EVALUATION OF GOVERNANCE ON SERVICE DESK INFORMATION SYSTEM IN SALATIGA CITY USING BALANCED SCORECARD AND COBIT 2019 FRAMEWORK

ABSTRACT

Sistem Informasi Desk Layanan (SIDELA) is an application that used to manage complaints and submit requests regarding IT services at the Diskominfo City of Salatiga. The management of SIDELA is still experiencing problems such as the audit has not been carried out, so it is not possible to see the achievements of SIDELA. The method used is to use the 2019 COBIT framework to see the achievements of SIDELA and the Balanced Scorecard (BSC) to find out the target achievements of Diskominfo Salatiga against SIDELA. There are five stages in this research, there are planning stage, the scope stage, the data collection stage, the analysis stage, and the results conclusion stage. Data collection was carried out by means of observation, interviews, and questionnaires to respondents, namely operators of SIDELA. Based on the mapping results, 6 domains were selected, namely DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, and DSS06. The expected capability level target value in all domains is to reach Level 4 (Predictable Process). In the domain DSS02 has a gap of 2 levels, DSS04 has a gap of 1 level, DSS05 has a gap of 2 levels, and DSS06 has a gap of 2 levels. Meanwhile, DSS01 and DSS03 have met the target level expected by Diskominfo Salatiga. The results obtained in this research in using the BSC framework it has met the expected target, but in COBIT 2019 it is still lacking, because there is still a gap value based on the level of capability.

Keywords: *Balanced Scorecard*, *COBIT 2019*, *Capability Level*, *Sistem Informasi Desk Layanan*