

# SELF ASSESSMENT SISTEM PELAYANAN PERIJINAN SATU PINTU BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG

Aziz Adi Nugroho<sup>1</sup>, Wellia Shinta Sari<sup>2</sup>

Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semarang<sup>1</sup>, Dosen Universitas Dian Nuswantoro Semarang<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang, 50131, (024) 3520165, 3529165 Fax: 3569684

E-mail : [112201204603@mhs.dinus.ac.id](mailto:112201204603@mhs.dinus.ac.id)<sup>1</sup>, [wellia\\_shinta@yahoo.com](mailto:wellia_shinta@yahoo.com)<sup>2</sup>

---

## Abstrak

BPPT Kota Semarang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu dalam melayani perihal permohonan perijinan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih ditemukan masalah pada atribut sumber daya manusia terkait pelayanan perijinan. Untuk itu diperlukan analisis tata kelola TI terkait dengan atribut sumber daya manusia untuk mengetahui apakah penerapan TI telah berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Dengan adanya penelitian ini, dapat diketahui tingkat kapabilitas serta strategi perbaikan yang dapat digunakan BPPT Kota Semarang sebagai referensi untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia terkait TI agar lebih baik. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen, kuesioner, dan wawancara kemudian dianalisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan berdasarkan COBIT 5. Hasil dari penelitian tersebut, tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia (APO07) pada BPPT Kota Semarang saat ini berada pada tingkat 2 (managed) dimana pengkomunikasian mengenai perencanaan dari performa pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Untuk mencapai tingkat kapabilitas 3, maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan dari proses atribut level 1 sampai 3.

**Kata Kunci:** Tata Kelola TI, COBIT 5, Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu, Pengelolaan Sumber Daya Manusia (APO07)

## Abstract

BPPT Semarang has been using information technology by implementing a Single Window System Licensing Services in serving the petition regarding licensing. Based on previous research, they found problems in human resource related attributes licensing services. It is necessary for the analysis of IT governance related to human resource attribute to know whether the application of IT has aligned with organizational objectives. Through this research, we can know the level of capability and improvement strategies that can be used BPPT Semarang as a reference for improving the management of human resources in order to have a better IT. In this study, data collection is done with the study documents, questionnaires, and interviews and then analyzed the level of capability and gaps based on COBIT 5. The results of the study, the level of IT governance capabilities related to human resource management (APO07) at BPPT Semarang is currently at level 2 (managed) where communication of the planning of the performance-related human resource management service system permitting the door has not completely managed properly. To achieve capability level 3, there should be a gradual improvement strategies of process attributes level 1 to 3.

**Keywords:** IT Governance, COBIT 5, Single Window System Licensing Services, Manage Human Resource (APO07)

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia sedang giat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini terbukti dengan diterbitkannya UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 [1]. Untuk mewujudkan hal tersebut, Teknologi Informasi (TI) perlu dimanfaatkan karena seiring perkembangan jaman penerapan TI bukan hanya terbatas pada sektor bisnis saja tetapi juga sudah merambah ke sektor publik. Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Dedi Riyanto Rahadi menunjukkan betapa TI berperan penting dalam peningkatan pelayanan publik [2].

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang merupakan salah satu unit organisasi pemerintahan yang bertugas di sektor publik. Tugas pokok dan fungsi BPPT Kota Semarang yaitu melaksanakan penyusunan dan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang penanaman modal serta melakukan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administratif dibidang perijinan secara terpadu [3]. Perihal tugas pokok dan fungsi tersebut, BPPT Kota Semarang memanfaatkan TI. Dengan penerapan TI tersebut, diharapkan visi dan misi dari BPPT Kota Semarang dapat tercapai [4].

Dalam melayani perihal perijinan, BPPT Kota Semarang menerapkan Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu. Sistem tersebut telah terintegrasi yang digunakan oleh *front office* dan *back office* untuk memproses formulir pendaftaran terkait permohonan perijinan. Penggunaan sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga proses permohonan perijinan menjadi cepat, tepat dan transparan. BPPT juga telah menerapkan *Standard Operating*

*Procedur* (SOP) untuk memproses permohonan perijinan, sehingga rincian biaya retribusi serta lama pemrosesan perijinan sudah di informasikan secara pasti oleh pemohon.

Namun dalam implementasinya masih sering ditemui dokumen permohonan perijinan yang tidak selesai dalam waktu yang telah ditentukan. Jika dokumen di proses oleh staf terkait sesuai dengan SOP yang ada maka hal tersebut tidak akan terjadi. Kendala yang dihadapi adalah ketidaksiapan sumber daya manusia untuk menerima penerapan TI dalam membantu proses bisnis yang ada. Dari paparan diatas diketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan realita yang terjadi berkaitan dengan sistem yang diterapkan di BPPT Kota Semarang. Oleh karena itu dibutuhkan *self assessment* serta tata kelola TI yang baik untuk memastikan bahwa penerapan sistem pelayanan perijinan satu pintu tersebut sejalan dengan tujuan organisasi.

Pada penelitian sebelumnya oleh Rizky Masita Rahmadini dkk, didapati bahwa kinerja BPPT Kota Semarang belum optimal. Produktifitas dinilai kurang optimal karena masih ada beberapa penerbitan perijinan yang tidak tepat waktu [5]. Hal yang sama dikemukakan oleh penelitian lain terkait pelayanan di BPPT Kota Semarang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Didik Hadiyanto Reinaldi dkk, kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dirasa kurang optimal karena belum memenuhi harapan pelanggan [6].

Dari dua penelitian diatas, keduanya sama-sama memberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan di bidang sumber daya manusia. Berdasarkan informasi tersebut maka diperlukan *self assessment* terkait pengelolaan sumber daya manusia pada sistem pelayanan perijinan satu pintu. *Self assessment*

dilakukan untuk menilai bahwa pengembangan sistem tersebut telah sesuai dengan tujuan pengembangannya. Dalam melaksanakan *self assessment*, harus didukung dengan tata kelola TI yang baik untuk membantu melakukan *self assessment*. Salah satu kerangka kerja yang dapat dijadikan panduan dalam melakukan *self assessment* adalah *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT). Keunggulan dari *framework* ini adalah memiliki konsep yang lengkap dan terintegrasi, diterima secara internasional, fleksibel untuk diterapkan dalam jenis organisasi. Penelitian ini akan berfokus pada domain APO07 mengenai pengelolaan sumber daya manusia.

Atas dasar uraian diatas, disertai dengan visi BPPT Kota Semarang [4]serta hasil penelitian sebelumnya pada BPPT Kota Semarang [5] [6]. Maka penulis melakukan penelitian berjudul “Self Aseesment Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu Berdasarkan Framework COBIT 5 Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang” Dengan pengukuran kinerja ini dapat menghasilkan temuan dan rekomendasi yang dapat digunakan BPPT Kota Semarang sebagai referensi untuk meningkatkan pengelolaan TI terkait sumber daya manusia agar kedepannya dapat mendukung tujuan bisnis lebih baik.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia sistem pelayanan perijinan satu pintu pada BPPT Kota Semarang ?
2. Bagaimana strategi perbaikan untuk BPPT Kota Semarang untuk mencapai tingkat kapabilitas

pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia sistem pelayanan perijinan satu pintu pada BPPT Kota Semarang saat ini.
2. Memberikan referensi strategi perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik.

## 3. LANDASAN TEORI

### 3.1. Tata Kelola IT (*IT Governance*)

Beberapa definisi tata kelola TI menurut beberapa ahli dan institusi sebagai berikut [7] :

1. *IT governance* adalah kewenangan organisasi dilakukan oleh eksekutif manajemen, dewan serta manajemen TI untuk mengawasi rumusan dan aktifitas strategi TI untuk memastikan perpaduan dari bisnis dan TI (Van Grembergen, 2000).
2. Tata kelola TI merupakan kewenangan dari dewan direksi, eksekutif manajemen dan berisi pimpinan, struktur perusahaan serta proses yang memastikan organisasi yang mendukung TI dan mengesporasi strategi dan tujuan perusahaan (ITGI, 2005).
3. *IT governance* menunjukkan kerangka hak keputusan dan tanggung jawab untuk menunjang perilaku yang diinginkan dalam pemanfaatan TI (Weill & Woodham, 2002).

Dari tiga definisi *IT governance* menurut beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tata kelola TI adalah kumpulan kebijakan, aktifitas dan prosedur untuk mendukung pengoperasian TI agar hasilnya sejalan

dengan strategi bisnis yang dilakukan oleh direksi, manajemen eksekutif serta oleh manajemen TI.

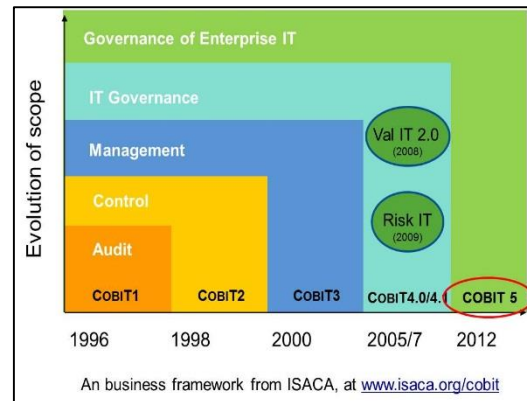
### 3.2. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) merupakan panduan untuk tata kelola TI yang bertujuan untuk menjembatani gap antara kondisi yang diharapkan oleh perusahaan dengan kondisi yang terjadi saat ini melalui panduan yang berupa kumpulan proses-proses dan dokumentasi yang dikembangkan oleh sebuah asosiasi internasional dibidang tata kelola TI bernama ISACA dan COBIT ditangani dan dikembangkan oleh salah satu bagian dari ISACA bernama IT governance Institute (ITGI). COBIT memberi manajer, auditor, dan pengguna teknologi informasi, serangkaian langkah yang diterima secara umum, indikator proses dan praktik terbaik untuk membantu mereka dalam memaksimalkan manfaat yang diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi dan pengembangan tata kelola teknologi informasi yang sesuai dan pengendalian dalam perusahaan.

### 3.3. COBIT 5

COBIT 5 merupakan penyempurnaan dari COBIT 4.1 dan versi COBIT sebelumnya yang diintegrasikan dengan model proses RiskIT dan ValIT sehingga COBIT 5 mencakup keseluruhan dari organisasi. Sebelum lahir COBIT 5 dan COBIT 4.1, terdapat beberapa versi COBIT pendahulunya yaitu COBIT 1 yang fokus pada audit lalu COBIT 2 yang fokus pada tahap-tahap kontrol, lalu dilanjutkan dengan versi COBIT 3 yang berorientasi pada aspek manajemen dan COBIT 4.0/4.1

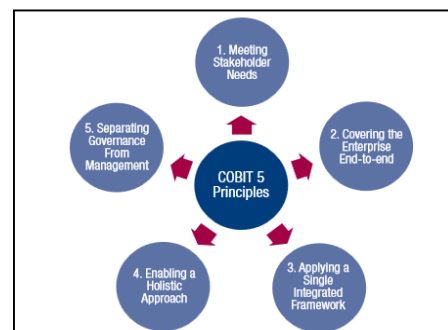
yang berorientasi pada tata kelola TI [8].



Gambar 1. Sejarah COBIT [8]

COBIT 5 menyediakan prinsip-prinsip yang diterima secara umum dan dirancang untuk mengoptimalkan nilai dari informasi dan aset teknologi perusahaan [8]:

1. Memenuhi Kebutuhan Stakeholder (*Meeting Stakeholder Needs*)
2. Melengkapi Seluruh Perusahaan (*Covering the End-to-End*)
3. Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi (*Applying a Single Integrated Framework*)
4. Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh (*Enabling a Holistic Approach*)
5. Pemisahan tata kelola dari manajemen (*Separating Governance from Management*)

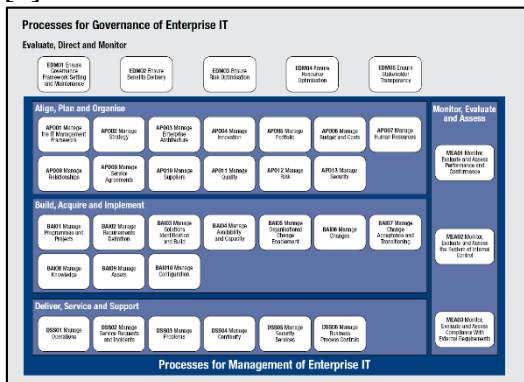


Gambar 2. Prinsip COBIT 5 [8]

#### 3.3.1. Model Referensi Proses Pada COBIT 5

Model referensi proses merupakan bagian isi dari COBIT 5 yang mendefinisikan secara rinci dan

mewakili semua proses yang ada di suatu organisasi tentang kegiatan TI serta menawarkan sebuah model referensi yang dapat diterima secara umum dalam operasional TI dan manajer bisnis. Model referensi proses pada COBIT 5 membagi aktifitas TI perusahaan mejadi 2 bidang yaitu tata kelola dan menejemen TI yang merupakan penggabungan dari model proses COBIT 4.1, RiskIT dan ValIT [9]:



Gambar 3. Model Referensi Proses Pada COBIT 5 [9]

### 3.3.2. Model Kapabilitas Proses Pada COBIT 5

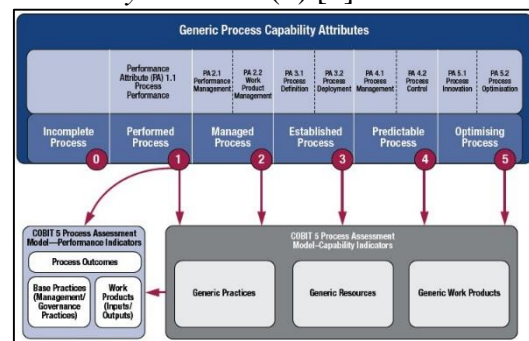
Pada model kapabilitas proses dilakukan penilaian performansinya di pada setiap proses tata kelola atau proses manajemen dimana dilakukan identifikasi serta analisis yang perlu ditingkatkan performansinya [9]. Setiap atribut yang digunakan untuk mengukur pada framework COBIT 5 merupakan standar mengenai Process Assessment dan Software Engineering yang di definisikan oleh ISO/IEC 15504 yang terdiri dari :

Figure 6—Rating Levels		
Abbreviation	Description	% Achieved
N	Not achieved	0 to 15% achievement
P	Partially achieved	>15% to 50% achievement
L	Largely achieved	>50% to 85% achievement
F	Fully achieved	>85% to 100% achievement

Gambar 4. Skala Tingkat Penilaian [9]

Suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih

suatu level kapabilitas tersebut, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kapabilitas berikutnya. Misalnya, suatu proses untuk meraih level kapabilitas 3, maka level 1 dan 2 proses tersebut harus mencapai kategori *Fully achieved* (F), sementara level kapabilitas 3 cukup mencapai kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) [9].



Gambar 5. Model Kapabilitas COBIT 5 [9]

### 3.4. COBIT 5 APO07 (Manage Human Resource)

Proses APO07 (Manage Human Resource) menyediakan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan, penempatan, keputusan yang tepat dan ketrampilan sumber daya manusia optimal. Dalam proses ini mengandung beberapa praktek manajemen (*management practices*) yang meliputi [10]:

1. APO07.01 (*Maintain adequate and appropriate staffing*)
2. APO07.02 (*Identify key IT personnel*)
3. APO07.03 (*Maintain the skills and competencies of personnel*)
4. APO07.04 (*Evaluate employee job performance*)
5. APO07.05 (*Plan and track the usage of IT and business human resource*)
6. APO07.06 (*Manage contract staff*)





sampai 85%) dan F (*Fully Achieved*, *range* >85% sampai 100%).

2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kesenjangan tingkat kapabilitas proses dan tingkat harapan. Analisis dilakukan dengan melakukan identifikasi perbaikan untuk peningkatan tingkat kapabilitas berdasarkan proses atribut *framework* COBIT 5. Hasil analisis ini adalah saran perbaikan untuk tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu BPPT Kota Semarang.

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

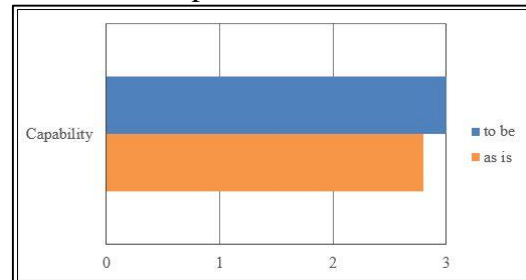
**Tabel 1.** Hasil Kuesioner

Process Name	APO07 <i>Manage Human Resource</i>									
Description	Memastikan penataan, penempatan, hak pengambilan keputusan dan ketrampilan sumber daya manusia optimal. Termasuk mengkomunikasikan penentuan peran dan tanggung jawab, perencanaan pelatihan dan pengembangan, dan ekspektasi kerja.									
Purpose	Mengoptimalkan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan perusahaan									
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	93,33%	86,94%	80,83%	80,00%	77,08%	76,50%	80,42%	80,83%	81,00%	78,89%
Rating by Criteria	F	F	L	L	L	L	L	L	L	L
Capability Level Achieved			2 status 80,42%		target					
			2,80							

Berdasarkan tabel pencapaian level hasil kuesioner tersebut diatas, maka tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia pada sistem pelayanan perijinan satu pintu di BPPT Kota Semarang saat ini adalah 2 yaitu *Managed* dengan status *Largely Achieved* sebesar 80,42% atau setara dengan 2,80 bahwa proses pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu yang diimplementasikan belum sepenuhnya memiliki keteraturan dalam pengelolaannya dimana performa proses dan hasil kerja proses pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem

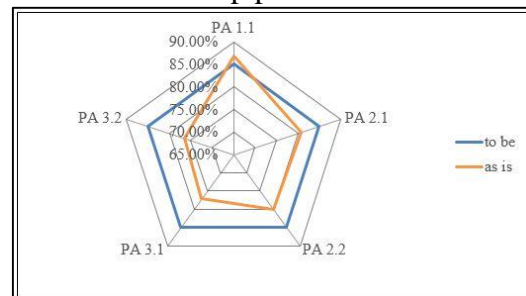
pelayanan perijinan satu pintu hanya secara garis besar tercapai.

Dan target yang akan dicapai adalah level 3 karena dalam proses penilaian kapabilitas COBIT 5 harus diperhatikan secara bertahap.



**Gambar 7.** Grafik Kesenjangan Tingkat Kapabilitas

Berdasarkan kesenjangan level kapabilitas tersebut, kemudian didapatkan suatu analisis yang dapat dimulai dengan memperbaiki kriteria pemenuhan setiap proses dari level 1 sampai level 3 untuk mencapai status *Fully Achieved*. Status *Fully Achieved* dicapai dengan presentase yang harus dicapai lebih dari 85%. Berikut ini merupakan grafik analisis kesenjangan berdasarkan setiap proses atribut.



**Gambar 8.** Grafik Analisis Kesenjangan Proses Atribut Level 1 – 3

Berdasarkan kesenjangan setiap PA tersebut, kemudian didapatkan suatu strategi perbaikan yang dapat diterapkan sebagai upaya peningkatan dengan memanfaatkan indikator PA yang dilakukan secara bertahap dari setiap PA level 1 sampai 3.

1. PA 1.1 (*Process Performance*) :  
Memberikan pelatihan yang dilakukan secara periodik berkaitan dengan teknologi informasi yang

- ada di BPPT Kota Semarang kepada staf agar kompetensi para staf tetap terjaga. Seperti misalnya mengadakan pelatihan secara kolektif kepada staf yang melakukan pekerjaannya dengan aplikasi OSS dengan frekuensi tertentu secara teratur.
2. PA 2.1 (*Performance Management*)  
Membuat perencanaan dan melakukan pemantauan secara rutin mengenai kinerja staf terkait dengan penyelesaian permohonan perijinan yang dilakukan sepenuhnya melalui sistem yang ada (memasukan data-data maupun dokumen terkait perijinan ke dalam aplikasi OSS) seperti misalnya membuat fasilitas pada sistem yang dapat mencatat secara otomatis apa saja yang dikerjakan oleh *user* melalui aplikasi yang ada dan didokumentasikan.
  3. PA 2.2 (*Work Product Management*)  
Memantau dan melaporkan hasil kerja pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu secara detail dan dilakukan secara periodik agar ketika ada permohonan perijinan yang tidak selesai tepat waktu dapat diketahui secara pasti penyebabnya. Misalnya melakukan pemantauan kepada para staf yang bertugas memasukan data ke dalam sistem, sehingga dapat diketahui staf mana saja yang tidak menyelesaikan pekerjaannya melalui sistem dan hasil pemantauan tersebut didokumentasikan dan dilaporkan secara periodik agar dapat dilakukan analisa serta evaluasi kinerja dari hasil laporan tersebut.
  4. PA 3.1 (*Process Definition*)  
Membuat prosedur dilengkapi dengan identifikasi peran dan tanggung jawab serta prosedur

bagaimana jika terdapat personil yang berhalangan hadir. Misalnya, *programmer* bertugas untuk memelihara keberlangsungan sistem. Ketika *programmer* tersebut berhalangan hadir maka tanggung jawabnya dilimpahkan ke administrator pusat data dengan prosedur yang jelas, serta dibuatkan dokumentasi mengenai apa yang harus dilakukan oleh staf yang menggantikan tanggung jawab dari *programmer*.

5. PA 3.2 (*Process Deployment*)  
Menambah personil yang bertugas sebagai *help desk* baik dilakukan melalui internal atau jika tidak memungkinkan dapat melalui tenaga *outsourcing* pada bidang TI untuk dapat mengurangi pekerjaan yang dirangkap yang tidak seharusnya dikerjakan oleh personil lain.

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

1. Tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia pada sistem pelayanan perijinan satu pintu di BPPT Kota Semarang saat ini berada pada level 2 yaitu *managed* dengan status *Largely Achieved* sebesar 80,42% atau setara dengan nilai 2,80 dimana pengkomunikasian mengenai perencanaan dari performa pengelolaan sumber daya manusia terkait sistem pelayanan perijinan satu pintu belum sepenuhnya dikelola dengan baik.
2. Strategi Perbaikan yang dapat dilakukan oleh BPPT Kota Semarang untuk mencapai tingkat kapabilitas 3 adalah dengan memperbaiki kriteria pemenuhan dari setiap PA level 1 sampai 3 yang dapat dilakukan secara bertahap



## 6.2. Saran

1. Rekomendasi tata kelola pada proses pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan sistem pelayanan perijinan satu pintu perlu dikembangkan lagi. Dimana dengan tidak hanya pada lingkup pengelolaan sumber daya manusia saja, namun dapat mencakup lingkup proses lain yang berkaitan dengan rencana strategis BPPT Kota Semarang.
2. Dapat digunakan kerangka kerja untuk tata kelola TI lain seperti COSO jika penelitian dikembangkan lagi pada lingkup lain khususnya lingkup TI pada perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, July 2009. [Online]. Available: <http://peraturan.go.id/uu/nomor-25-tahun-2009.html>. [Accessed 8 October 2015].
- [2] D. D. R. Rahadi, "Peran Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik," dalam *Seminar Nasional Teknologi*, Yogyakarta, 2007.
- [3] Pemerintah Kota Semarang, January 2008. [Online]. Available: <http://beta.semarangkota.go.id/content/image/files/bppt.pdf>. [Accessed 8 October 2015].
- [4] Pemerintah Kota Semarang, "Visi dan Misi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang," 2008. [Online]. Available: <http://bpptsemarang.org/home/?MainPage=Content&p=5#>. [Accessed 2 October 2015].
- [5] R. M. Rahmadini, A. Subowo dan T. Djumiarti, "Analisa Kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang," Semarang, 2015.
- [6] D. H. Reinaldi, I. H. Dwimawanti dan Rihandoyo, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang," Semarang, 2013.
- [7] W. V. Grembergen dan S. DeHaes, *Implementing Informaton Technology Governance*, K. Klinger, J. Neidig, S. Reed, K. Roth dan K. Smalley, Penyunt., New York: IGI Publishing, 2005.
- [8] ISACA, COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT, IL: Rolling Meadows, 2012.
- [9] ISACA, Self Assessment Guide: Using COBIT 5, ISACA, 2013.
- [10] ISACA, Process Reference Guide Exposure Draft, ISACA, 2011.
- [11] K. Surendo, *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*, Bandung: INFORMATIKA, 2009.
- [12] C. Juliane, R. dan N. , "Pengukuran Kinerja Sistem Informasi di PT. Rancek Sukses Bandung dengan Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus : Sistem Informasi Kios)," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, vol. 1, p. 28, Desember 2014.
- [13] ISACA, COBIT 5 : Implementation, ISACA, 2012.
- [14] F. A. Salim, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Dalam Mendukung Pengendalian

Internal Pemberian Kredit Pada PT. Bank Bukopin Manado,” vol. 3, pp. 1034-1043, 2015.

- [15] A. Ranitania, “Analisis Tata Kelola Proses Layanan Keamanan Informasi Penyediaan Barang/Jasa (DSS05) dalam Kegiatan E-Procurement Pada LPSE Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5,” p. 7, 2015.