

**ANALISIS KAPABILITAS PROSES PENGAWASAN, EVALUASI  
PENILAIAN KINERJA DAN KESESUAIAN SISTEM INFORMASI  
PENGADUAN JARINGAN BAGIAN PENGELOLAAN DATA  
ELEKTRONIK SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG  
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5**

**LIA ANGGRAENI**

(Pembimbing : Agus Winarno, M.Kom)

*Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201204722@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Bagian Pengelolaan Data Elektronik Sekretariat Kota Semarang adalah bagian yang membantu penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan administrasi dan penanganan jaringan intranet dan internet seluruh lingkup SKPD. Dalam penyampaian keluhan dan pengaduan masalah jaringan seluruh lingkup SKPD menggunakan Sistem Informasi Pengaduan Jaringan sebagai wadah. Perlu dilakukan analisis tata kelola TI untuk mengetahui apakah sistem informasi berjalan sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Fokus pada penelitian analisis tata kelola TI adalah pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja dan kesesuaian dengan framework COBIT 5 domain MEA01. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas, tingkat harapan/target kedepan dan nilai kesenjangan pada proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja dan kesesuaian. Wawancara, studi dokumen dan kuesioner adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang selanjutnya dianalisis untuk mencari tingkat kapabilitas dan kesenjangan. Hasil yang didapatkan dengan tingkat kapabilitas pada level 2 (managed) dengan nilai 78,89% (cukup), tingkat harapan berada pada level 3 dan kesenjangan pada level 2 PA 2.1 Process Management dengan nilai kesenjangan 3,07% (belum tercapai), level 2 PA 2.2 Work Product Management dengan nilai kesenjangan 9,18% (belum tercapai), level 3 PA 3.1 Process Definition dengan nilai kesenjangan 7,34% (belum tercapai) dan level 3 PA 3.2 Process Deployment dengan nilai kesenjangan 9,45% (belum tercapai). Perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1 dan PA 3.2 agar tingkat kapabilitas berada pada level 3

Kata Kunci : Pengelolaan Data Elektronik, Sekretariat Daerah Kota Semarang, Analisis Tata Kelola TI, COBIT 5, MEA01, Tingkat Kapabilitas, Tingkat Harapan, Nilai Kesenjangan.

Daftar Acuan : 9 (2009 - 2015)

**CAPABILITY ASSESSMENT PROCESS MONITORING, EVALUATION  
AND FITNESS SYSTEM PERFORMANCE ASSESSMENT NETWORK  
THE COMPLAINT INFORMATION MANAGEMENT ELECTRONIC DATA  
SECRETARIAT OF CITY OF SEMARANG USING FRAMEWORK COBIT**

5

**LIA ANGGRAENI**

(Lecturer : Agus Winarno, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201204722@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Electronic Data Management Section Secretariat Semarang is the part that helps the government administration, administrative services and the handling of intranet and internet network throughout SKPD scope. In the delivery of network problems and complaints of the entire scope of SKPD using Complaint Information System Network as a container. Require analysis of IT governance to determine whether the information system is running is going according to need. Focus on research analysis of IT governance is the monitoring, evaluation and assessment of performance and compliance with COBIT 5 framework MEA01 domain. This study aims to determine the level of capability, level of expectations / targets in the future and the value of the gap in the process of monitoring, evaluation and assessment of the performance and suitability. Interviews, the study documents and questionnaires are used in the method of data collection is further analyzed for the level of capability and gaps. The results obtained by the level of capability at level 2 (managed) with a value of 78.89% (enough), the hope is at level 3 and gaps in level 2 PA 2.1 Process Management with 3.07% gap value (not yet achieved), level 2 PA 2.2 Work Product Management with 9.18% gap value (not yet achieved), level 3 PA 3.1 Process Definition with the gap value to 7.34% (not yet achieved) and level 3 PA 3.2 Process Deployment with the gap value of 9.45% ( has not been reached). Needs to be gradual improvement strategies on PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1 and PA 3.2 so that the level of capability at the level of 3

**Keyword** : Electronic Data Management, Semarang City Secretariat, analysis of IT governance, COBIT 5, MEA01, Level Capability, Level Expectations, Value Gaps.

References: 9 (2009 - 2015)