

**EVALUASI TATA KELOLA
SISTEM PELAYANAN *ONLINE* DATA KEPENDUDUKAN
MENGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS
(*DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT*)
(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Batang)**



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Pada Departemen Ilmu Komputer/ Informatika**

Disusun Oleh :

Devi Pitaloka Pratama

24010315120030

**DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER/ INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2019

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Pitaloka Pratama

NIM : 24010315120030

Judul : Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir/ skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka

Semarang, 25 Maret 2019



Devi Pitaloka Pratama

24010315120030

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang)

Nama : Devi Pitaloka Pratama

NIM : 24010315120030

Telah diujikan pada sidang tugas akhir pada tanggal 20 Maret 2019 dan dinyatakan lulus pada tanggal 20 Maret 2019.

Semarang, 25 Maret 2019

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Komputer/ Informatika


FSM Undip



Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si, M.Kom
NIP. 198104202005012001

Panitia Penguji Tugas Akhir,

Ketua,



Satriyo Adhy, S.Si, M.T
NIP. 198302032006041002

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang)

Nama : Devi Pitaloka Pratama

NIM : 24010315120030

Telah diujikan pada sidang tugas akhir pada tanggal 20 Maret 2019.

Semarang, 25 Maret 2019

Pembimbing,



Beta Noranita, S.Si, M.Kom
NIP. 197308291998022001

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang di bidang administrasi kependudukan adalah pemanfaatan data kependudukan berbasis teknologi melalui sistem pelayanan *online* data kependudukan. Masyarakat bisa mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat melalui sistem pelayanan *online* data kependudukan. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang selama ini belum pernah melakukan evaluasi terhadap teknologi informasi yang telah diterapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pada sistem pelayanan *online* data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang untuk mengetahui apakah teknologi informasi yang diimplementasikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan mendukung pencapaian tujuan strategis instansi. Standar yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan teknologi informasi adalah COBIT 5. Domain COBIT 5 yang dipilih adalah *Deliver, Service, and Support* (DSS) yang fokus pada penilaian pengiriman dan layanan teknologi informasi serta dukungannya termasuk pengelolaan masalah agar keberlanjutan layanan tetap terjaga. Hasil *capability level* yang diperoleh yaitu *level 2* untuk proses DSS03, DSS05, dan DSS06, serta *level 3* untuk proses DSS01, DSS02, dan DSS04. *Level target* yang ingin dicapai adalah 5 yaitu *optimizing process*, sehingga rekomendasi yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan proses yang sudah berjalan dengan baik, melakukan perencanaan prediksi kedepan dan membuat inovasi-inovasi terhadap proses bisnis agar berjalan lebih baik.

Kata kunci : Evaluasi, Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan, COBIT 5, Domain DSS, *Capability Level*

ABSTRACT

Population and Civil Registration Agency of Batang Regency is an implementing elements of Regional Government in the field of population administration. One form of service provided by the Population and Civil Registration Agency of Batang Regency in the field of population administration is the utilization of technology-based population data through the online service system of population data. The society are able to get the results of population data that is more precise and accurate through the online service system of population data. However, the Population and Civil Registration Agency of Batang Regency has never carried out an evaluation towards the information technology that has been implemented. Therefore, it is necessary to evaluate the online service system of population data at the Population and Civil Registration Agency of the Batang Regency. This is done in order to find out whether the implemented information technology is in accordance with what is expected and supports the achievement of agency strategic goals. The standard used to evaluate the application of information technology is COBIT 5. The chosen COBIT 5 domain is Deliver, Services, and Support (DSS) which focuses on the assessment of shipping and information technology services and its support including problem management so that service sustainability is maintained. The results of capability level obtained are level 2 for DSS03, DSS05, and DSS06 processes, and level 3 for DSS01, DSS02, and DSS04 processes. The target level to be achieved is 5, namely optimizing the process, so the recommendations that can be made are maximizing the process that has been going well, planning future predictions and making innovations on business processes, so it runs better.

Keywords: Evaluation, Online Service System of Population Data, COBIT 5, DSS Domain, Capability Level

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang)”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Departemen Ilmu Komputer/ Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam menyusun laporan ini penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Widowati, S.Si, M.Si, selaku Dekan FSM UNDIP.
2. Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si, M.Kom, selaku Ketua Departemen Ilmu Komputer/ Informatika.
3. Panji Wisnu Wirawan, ST, MT, selaku Koordinator Tugas Akhir.
4. Beta Noranita, S.Si, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing.
5. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun dalam penyajiannya karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada umumnya.

Semarang, 25 Maret 2019

Devi Pitaloka Pratama

24010315120030

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Devi Pitaloka Pratama

NIM : 24010315120030

Program Studi : Ilmu Komputer/ Informatika

Jenis Karya : Skripsi

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

Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 25 Maret 2019

Yang Menyatakan



Devi Pitaloka Pratama

24010315120030

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu Penggunaan COBIT 5.....	6
2.2. Dasar Teori	8
2.2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi	8
2.2.2. COBIT 5	8

2.2.3.	Prinsip COBIT 5	8
2.2.4.	Model Referensi COBIT 5	10
2.2.5.	Domain <i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>	11
2.2.6.	<i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2.7.	<i>RACI Chart</i>	13
2.2.8.	<i>Process Capablity Model</i>	14
2.2.9.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	16
2.3.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.....	16
2.3.1.	<i>Visi</i>	16
2.3.2.	<i>Misi</i>	17
2.3.3.	Struktur Organisasi	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1.	Metodologi Penelitian.....	18
3.2.	Tahap-Tahap Metodologi Penelitian	19
3.2.1.	Tahap Awal.....	19
3.2.1.1.	Identifikasi Masalah	19
3.2.1.2.	Menentukan Tujuan dan Batasan Masalah.....	19
3.2.1.3.	Studi Pendahuluan.....	19
3.2.1.4.	Pemetaan COBIT 5	19
3.2.2.	Tahap Pengumpulan Data.....	33
3.2.3.	Tahap Analisis	35
3.2.3.1.	Analisis COBIT 5.....	36
3.2.3.2.	Analisis Rekomendasi	36
3.2.4.	Tahap Akhir.....	36
3.2.4.1.	Kesimpulan.....	36
3.2.4.2.	Saran.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37

4.1.	Analisis Hasil Kuisisioner	37
4.2.	Rekapitulasi <i>Capability Level</i>	38
4.3.	Kondisi <i>Existing</i>	38
4.3.1.	Kondisi <i>Existing</i> DSS01	38
4.3.2.	Kondisi <i>Existing</i> DSS02	40
4.3.3.	Kondisi <i>Existing</i> DSS03	41
4.3.4.	Kondisi <i>Existing</i> DSS04	42
4.3.5.	Kondisi <i>Existing</i> DSS05	43
4.3.6.	Kondisi <i>Existing</i> DSS06	44
4.4.	Analisis <i>Gap</i>	45
4.4.1.	Analisis Keseluruhan <i>Gap</i>	45
4.5.	Rekomendasi.....	45
4.5.1.	Rekomendasi DSS01	45
4.5.2.	Rekomendasi DSS02	47
4.5.3.	Rekomendasi DSS03	47
4.5.4.	Rekomendasi DSS04	48
4.5.5.	Rekomendasi DSS05	49
4.5.6.	Rekomendasi DSS06	50
BAB V PENUTUP		52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN – LAMPIRAN		55
Lampiran 1.	Kuisisioner	56
Lampiran 2.	Hasil Wawancara.....	72
Lampiran 3.	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Prinsip COBIT 5 (ISACA, 2013).	8
Gambar 2.2. Model Referensi Proses dalam COBIT 5 (ISACA, 2012).....	10
Gambar 2.3. Level Kapabilitas COBIT 5 (ISACA, 2012)	14
Gambar 2.4. Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.....	17
Gambar 3.1. Metodologi Penelitian.....	18
Gambar 3.2. Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> dengan <i>IT-Related Goals</i>	26
Gambar 3.3. Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> dengan Proses COBIT 5.	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pemetaan <i>Enterprise Goals</i>	21
Tabel 3.2. Pemetaan <i>IT-Related Goals</i>	23
Tabel 3.3. Pemetaan RACI	29
Tabel 3.4. Indikator <i>Level</i>	34
Tabel 4.1. Responden Kuisisioner	37
Tabel 4.2. Rekapitulasi <i>Capability Level</i>	38
Tabel 4.3. Analisis Keseluruhan <i>Gap</i>	45

DAFTAR SINGKATAN

APO	: <i>Align, Plan, and Organise</i>
BAI	: <i>Build, Acquire, and Implement</i>
BSC	: <i>Balanced Scorecard</i>
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
COBIT	: <i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
DSS	: <i>Deliver, Service, and Support</i>
EDM	: <i>Evaluate, Direct, and Monitor</i>
ITIL	: <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
MEA	: <i>Monitor, Evaluate, and Assess</i>
RACI	: <i>Responsible, Accountable, Colsulted, and Informed</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TI	: Teknologi Informasi

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan laporan mengenai evaluasi tata kelola sistem pelayanan *online* data kependudukan menggunakan COBIT 5 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

1.1. Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang adalah pemanfaatan data kependudukan melalui sistem pelayanan *online* berbasis *web* seperti akta kelahiran, kartu keluarga, KTP elektronik, kartu identitas anak, serta akta kematian dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang selama ini belum pernah melakukan evaluasi terhadap teknologi informasi yang telah diterapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi pada sistem pelayanan *online* data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang untuk mengetahui apakah teknologi informasi yang diimplementasikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan mendukung pencapaian tujuan strategis instansi.

Dengan kondisi tata kelola teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang sekarang yang berada di area *run* atau sedang berjalan dengan diaplikasikannya sistem pelayanan *online* data kependudukan, terdapat masalah yang dihadapi yaitu ketika pengguna mengakses sistem dan melakukan aktivasi akun, kode verifikasi tidak langsung didapatkan, serta terjadi masalah pada *server* ketika diakses secara bersama-sama sehingga kode verifikasi akan didapat jika pihak admin sudah memperbaiki *server*-nya. Evaluasi tata kelola teknologi informasi sistem pelayanan *online* data kependudukan dilakukan untuk mendapatkan masukan dalam mengambil keputusan apakah pengelolaan teknologi

informasi yang sedang berlangsung sudah baik dan layak dipertahankan atau perlu ditingkatkan.

Evaluasi teknologi informasi memiliki beberapa standar yang dapat digunakan untuk penelitian, contoh standar tersebut adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dan *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT 5). ITIL adalah suatu kerangka kerja pengelolaan layanan TI (*IT Service Management-ITSM*) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. ITIL berfokus pada layanan untuk pelanggan dan tidak memberikan proses penyelarasan strategi instansi terhadap strategi teknologi informasi yang dikembangkan (Jogiyanto & Abdillah, 2011). COBIT 5 merupakan standar komprehensif yang membantu instansi dalam mencapai tujuan dan menghasilkan nilai melalui tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang efektif. COBIT 5 memungkinkan teknologi informasi untuk dikelola dan diatur dalam cara yang lebih menyeluruh, sehingga nilai yang diberikan oleh teknologi informasi dapat tercapai optimal dengan memperhatikan segala aspek tata kelola teknologi informasi mulai dari sisi *people, skills, competencies, services, infrastructure*, dan *applications* yang merupakan bagian dari *enabler* suatu tata kelola teknologi informasi (ISACA, 2012). COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang lengkap untuk melakukan evaluasi, terdiri dari 5 domain dan 37 proses. Oleh sebab itu, COBIT 5 dianggap sesuai dan dapat membantu dalam proses evaluasi teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang karena mencakup semua elemen pada teknologi informasi yang dipakai.

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan dapat dijadikan untuk referensi antara lain penelitian yang dilakukan oleh Ulfatisa Cahyani dkk dengan judul “Evaluasi Layanan BPJSTK *Mobile* dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mataram)” yang bertujuan untuk menilai sejauh mana *capability level* teknologi informasi pada penerapan BPJSTK *Mobile*. Dalam penelitian tersebut, standar tata kelola teknologi informasi yang digunakan adalah COBIT 5 dengan domain *Deliver, Service, Support*. Penelitian lainnya yaitu dilakukan oleh Adi Nuratmojo dkk dengan judul “Penerapan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver Service, Support*) untuk Audit Infrastruktur Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia”. Pentingnya sistem informasi FMS untuk melakukan kegiatan operasional menjadikannya harus dalam kondisi yang

optimal. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran *capability level* FMS dengan melakukan proses audit. Pada penelitian audit ini, standar yang digunakan yaitu COBIT 5 dengan domain DSS. Penelitian lain yang diambil sebagai referensi dilakukan oleh Achyar Al-Rasyid dengan judul “Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 pada Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) (Studi Kasus: SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat. Tbk). Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi, menilai kapabilitas, dan menyusun rekomendasi terhadap tata kelola TI-nya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*)”. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat dan dampak positif untuk pengembangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang menggunakan domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) yang dilihat dari kerangka kerja COBIT 5?
2. Apa yang harus diperbaiki untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi pada sistem pelayanan *online* data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Hasil identifikasi kualitas pelayanan sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang dengan mengukur tingkat level kapabilitas berdasarkan COBIT 5.
2. Dari hasil analisis kesenjangan (*gap*) dapat dilihat rekomendasi dan rencana strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang sesuai dengan yang diharapkan berdasarkan COBIT 5.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai evaluasi dalam pengelolaan tata kelola teknologi informasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang sesuai standar yang terdapat pada kerangka kerja COBIT 5.

1.5. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang menggunakan domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) yang dilihat dari kerangka kerja COBIT 5.
2. Memberikan rekomendasi dan rencana strategis berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*gap*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang sesuai dengan yang diharapkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terdiri dari lima bab untuk memberikan gambaran yang jelas dan terurut mengenai penyusunan Evaluasi Tata Kelola Sistem Pelayanan *Online* Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Menggunakan COBIT 5:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan laporan yang berisi dari penjelasan umum setiap bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang penelitian-penelitian, teori-teori, serta profil instansi yang mendukung dalam melakukan evaluasi tata kelola sistem pelayanan *online* data kependudukan menggunakan COBIT 5 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum bagaimana proses penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil evaluasi tata kelola sistem pelayanan *online* data kependudukan menggunakan COBIT 5.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari bab-bab yang dibahas sebelumnya serta saran bagi instansi dan pembaca sebagai bahan masukan.