

**MEASUREMENT OF MATURITY LEVEL IN RELIGION VOCATIONAL
SCHOOL DEVELOPMENT COMMUNITIES TO IMPROVE
CUSTOMER'S PERSEPECTIVE USING COBIT STANDART 4.1**

Sofiyatul Fuaddah¹, Wiwik Suharso²

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

sofyfuaddah@gmail.com, wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

ABSTRACT

Community Development Dormitory Vocational School (APM) is a vocational high school that organizes education using information technology. The application of a community building boarding information system (SIAPM) aims to facilitate data entry. In order for the performance of information systems to work in accordance with planning and business objectives, agencies need measurements to determine the extent of maturity of the information system performance. The occurrence of system errors is a frequent incident, and when new problems occur that result in business processes the agency does not guarantee the success of the relationship between IT processes and business objectives in the agency. This research is to evaluate IT governance especially in the customer's perspective. The level of customer service in Community Development Dormitory Vocational School (SIAPM) is considered to be lacking where the results of the study indicate that the system maturity level is still at level 1 (Initial Level) where all processes have determined policy implementation but need to be improved. Expected conditions in the PO1, PO8, PO10 and DS1 domains are at level 4 (Managed and Measurable). Improvements are carried out in stages based on the COBIT 4.1 framework which produces 15 recommendations with a value of customer satisfaction for recommendations approved at 100%.

Keywords : *Information System Audit, Maturity Level, Customer Perspective, COBIT 4.1, Customer Satisfaction Rate.*

**PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA SMK ASRAMA PEMBINA
MASYARAKAT UNTUK MEMPERBAIKI PERSEPEKTIF PELANGGAN
MENGUNAKAN STANDART COBIT 4.1**

Sofiyatul Fuaddah¹, Wiwik Suharso²

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

sofyfuaddah@gmail.com, wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) merupakan sekolah menengah kejuruan yang menyelenggarakan pendidikan menggunakan teknologi informasi, Penerapan sistem informasi asrama pembina masyarakat (SIAPM) bertujuan untuk mempermudah dalam pemasukan data. Agar kinerja sistem informasi dapat berjalan sesuai dengan perencanaan dan dengan tujuan bisnis, maka instansi membutuhkan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan dari kinerja sistem informasi tersebut. Terjadinya eror sistem merupakan insiden yang sering terjadi, serta ketika terjadi masalah baru penanganan yang berakibat proses bisnis instansi tidak menjamin keberhasilan hubungan antara proses IT dan tujuan bisnis di instansi. Penelitian ini untuk mengevaluasi tata kelola IT khususnya pada perspektif pelanggan. Tingkat pelayanan pelanggan di SMK Asrama Pembina Masyarakat (SIAPM) dinilai masih kurang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kematangan sistem masih berada pada level 1 (*Initial Level*) dimana semua proses sudah menetapkan implementasi kebijakan tetapi perlu ditingkatkan. Kondisi yang diharapkan pada domain PO1, PO8, PO10 dan DS1 yaitu berada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Perbaikan dilakukan secara bertahap berdasarkan pada kerangka kerja COBIT 4.1 yang menghasilkan 15 rekomendasi dengan nilai tingkat kepuasan pelanggan untuk rekomendasi yang disetujui sebesar 100%.

Kata Kunci : *Audit Sistem Informasi, Tingkat Kematangan, Perspektif Pelanggan, COBIT 4.1, Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.*

I. PENDAHULUAN

SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) merupakan sekolah menengah kejuruan yang menyelenggarakan pendidikan menggunakan teknologi informasi, sehingga dibutuhkan penggunaan TI yang mendukung guna mencapai rencana dan strategi bisnis SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).

Sebagai sekolah menengah kejuruan yang memberikan jasa pendidikan, maka sistem informasi asrama pembina masyarakat (SIAPM) memiliki fungsi yang cukup penting dan merupakan salah satu pendukung dari pencapaian sasaran tersebut. SIAPM merupakan sebuah sistem yang dikembangkan untuk mendukung manajemen terhadap jalannya suatu proses administrasi dan operasional. SIAPM terdiri dari profil sekolah, fasilitas sekolah, data siswa, data guru, presensi harian siswa, data penerimaan siswa baru, dan lain sebagainya.

Pengelolaan Sistem Informasi Asrama Pembina Masyarakat yang tidak terkelola dengan baik akan berdampak pada kualitas layanan, rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap institusi. Dengan demikian sangat diperlukan untuk pemantauan pelaksanaan SIAPM yang sedang berjalan untuk memastikan bahwa pelaksanaan tersebut telah mendukung tujuan

bisnis institusi. Hal tersebut diatas dapat diatasi dengan pemantauan/evaluasi terhadap tata kelola Teknologi Informasi (TI) dan Sistem Informasi (SI) dalam mendukung kualitas layanan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar dukungan tata kelola TI/SI yang sedang berjalan dan seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai kondisi ideal.

Pengukuran tingkat kedewasaan (*Maturity Level*) dari kondisi eksisting (Is) dan kondisi yang diharapkan (To Be) menjadi ukuran untuk mengetahui permasalahan atau kendala yang terjadi dan rekomendasi atau solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kerangka kerja tata kelola TI/SI yang menyediakan sarana untuk melakukan proses audit dan menghasilkan rekomendasi yang akurat berdasarkan kondisi yang terjadi adalah COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*). Sedangkan aspek yang dominan dalam meningkatkan kinerja lembaga adalah perspektif pelanggan karena berkaitan langsung dengan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini fokus pada pengukuran *Maturity Level* pada SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kinerja

layanan pada bidang perspektif pelanggan menggunakan kerangka kerja standart COBIT 4.1.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Audit

Messier et al (2006) merumuskan definisi umum dari audit, yaitu: “suatu proses sistematis mendapatkan dan mengevaluasi bukti-bukti secara objektif sehubungan dengan asersi atas tindakan dan peristiwa ekonomi untuk memastikan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dan menetapkan kriteria serta mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.”

Menurut Konrath, (2002) “Audit adalah suatu proses yang sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti asersi mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi untuk meyakinkan keterkaitan antara asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasil laporannya kepada pihak berkepentingan”

Menurut Agoes (2012) audit adalah: Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta

catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.

Secara umum pengertian di atas dapat diartikan bahwa audit adalah proses sistematis yang dilakukan oleh orang yang berkompoten dan idependen dengan mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti dan bertujuan memberikan pendapat mengenai kegiatan belajar mengajar.

2.2. Sistem Informasi

Hall (2011) mendefinisikan “sistem informasi sebagai sebuah rangkaian prosedur formal yang melaluinya data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai”.

Menyangkut pemahaman tentang pengertian sistem informasi ini, dalam bukunya Agus Mulyanto (2009) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi mengutipkan beberapa pendapat para ahli, diantaranya:

- Menurut James alter, sistem informasi adalah “Kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”.
- Menurut Bodnar dan Hopwood, sistem informasi adalah “Kumpulan perangkat

keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna”.

- Menurut Gelinis, Oram dan Wiggins, sistem informasi adalah “Suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai”.
- Menurut Turban, McLean dan Waterbe, sistem informasi adalah “Sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan spesifik”.
- Menurut Joseph Wilkinson, sistem informasi adalah “Kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu software, hardware dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi.

2.3. COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*)

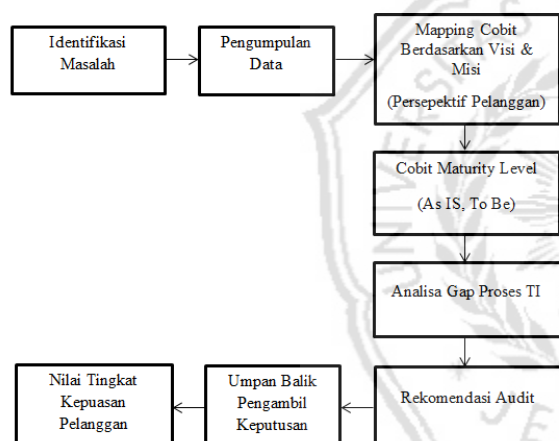
IT Governance adalah sistem yang mengatur dan mengendalikan seluruh proses teknologi informasi perusahaan/organisasi yang strukturnya akan menetapkan pendistribusian hak dan tanggung jawab antara pihak-pihak yang terlibat juga berisikan peraturan serta strategi yang ditetapkan perusahaan/ organisasi (Sarno, 2009).

Information System Audit and Control Association (ISACA) memperkenalkan sebuah kerangka untuk mengelola *IT Governance* di sebuah perusahaan yang dikenal dengan nama COBIT (Sarno, 2009). Karakteristik utama kerangka kerja COBIT menurut Sarno (2009) adalah pengelompokkan aktivitas teknologi informasi dalam empat *domain*, yaitu *Plan and Organise* (PO), *Acquire and Implement* (AI), *Deliver and Support* (DS) serta *Monitor and Evaluate* (ME). *Domain* PO menyediakan arahan untuk mewujudkan solusi penyampaian (AI) dan penyampaian jasa (DS). AI menyediakan solusi dan menyalurkannya untuk dapat diubah menjadi jasa. Sementara DS menerima solusi tersebut dan membuatnya lebih bermanfaat bagi pengguna akhir. Sedangkan ME memonitor seluruh proses

untuk kepastian bahwa arahan yang diberikan telah diikuti.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Sebelum proses pelaksanaan Audit, terlebih dahulu membuat desain sistem simulasi pelaksanaan Audit secara global. Desain ini dibutuhkan untuk mempermudah dalam pelaksanaan penelitian atau audit yang akan dilakukan. Berikut ini adalah Desain metode penelitian:



Gambar 3.1. Desain Metode Audit

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Proses Pengujian

Pengujian dilakukan terhadap tingkat kematangan (maturity level) dari keselarasan SI/TI dan tujuan keselarasan perspektif pelanggan. Tingkat kematangan tersebut diukur dari kondisi ekisting (*is*) dan kondisi yang diharapkan (*to be*) agar dapat diketahui proses-proses TI yang perlu dilakukan

perbaikan berdasarkan skala prioritas kepentingan dari SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM). Peningkatan kondisi *is* dan *to be* disebut nilai *gap*. Nilai ini menjadi ukuran seberapa besar peningkatan yang harus dilakukan untuk mencapai kondisi yang diharapkan, oleh karenanya akan diberikan rekomendasi perbaikan terhadap masing-masing proses TI yang terkait. Selanjutnya rekomendasi yang dihasilkan akan diverifikasi dan di validasi oleh unsur RACI sehingga diperoleh nilai akurasi baik akurasi masing-masing proses TI dan akurasi rata-rata keseluruhan rekomendasi.

4.2. RACI chat

Matrik RACI ini menggambarkan peran berbagai pihak dalam proses bisnis dan tanggungjawab antara bagian dalam SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM), RACI chart ini membantu auditor untuk mengidentifikasi siapa saja yang akan diwawancara, dalam melaksanakan Audit ini terdapat 5 peran yang dimasukkan ke dalam RACI *chat* yaitu:

1. Kepala Sekolah
2. Wakil Kepala Sekolah
3. Guru
4. Siswa
5. Operator

Dari 4 peran di atas terdapat 4 aktivitas yang akan di masukkan kedalam RACI Chart sebagai berikut:

1. Memberikan Arahaan Kepada Siswa Saat Menggunakan SIAPM
2. Mengkontrol Tingkat Kestabilan SIAPM
3. Pengelolaan Kualitas SIAPM Secara Terus Menerus Sampai Memenuhi Standart Sistem
4. Pengukuran Pemenuhan Kualitas SIAPM untuk Mencapai Tujuan.

Tabel 4.1. RACI Chart SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM)

Aktivitas	Function				
	Kepala Sekolah	Wakil Kepala Sekolah	Guru	Siswa	Operator
Memberikan Arahaan Kepada Siswa Saat Menggunakan SIAPM	A,R	A,R	I,R	I	R
Mengkontrol Tingkat Kestabilan SIAPM	A,R	A,R	I	I	R
Pengelolaan Rencana Kualitas SIAPM Secara Terus Menerus Sampai Memenuhi Standart Sistem.	A,C,R	A,C,R	I	I	R
Pengukuran Pemenuhan Kualitas SIAPM untuk Mencapai Tujuan.	A,C,R	A,C,R	I	I	R

4.3. Hasil Analisa Kondisi Saat Ini (Eksiting)

Kondisi saat ini / eksisting merupakan kondisi penerapan sistem informasi yang telah dilakukan di SMK Asrama Pembina

Masyarakat (APM). Tingkat kedewasaan dari masing-masing proses TI diperoleh dari rekapitulasi hasil kuisisioner 4 domain berdasarkan Visi dan Misi SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) pada kerangka kerja COBIT 4.1. Tingkat kedewasaan kondisi eksisting tersebut ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Analisa Kondisi Saat Ini

No	Tingkat Kedewasaan	Nomor Proses TI	Keterangan	Tingkat Kedewasaan Proses TI
1	0 s/d 5	PO1	Mendefinisikan rencana strategi TI	0,97
2	0 s/d 5	PO8	Mengelola Kualitas	1,29
3	0 s/d 5	PO10	Mengelola Proyek	1,90
4	0 s/d 5	DS1	Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan	1,60
Total				5,76
Rata-rata				1,44

Rekapitulasi hasil kuesioner kondisi eksisting diatas menunjukkan nilai setiap domain yang dijelaskan sebagai berikut :

- a. Proses TI yang tidak dijalankan dengan baik yaitu proses TI (PO1) Mendefinisikan rencana strategi TI dengan bobot 0,97 karena pihak sekolah memang kurang maksimal menjalankan sistem informasi yang ada dalam proses

TI tersebut. proses TI tersebut berada pada level 0 dari level 5

- b. Proses TI yang sudah dijalankan lebih baik dalam tingkat tertentu tetapi relative kecil yaitu proses TI (PO8) Mengelola Kualitas dengan bobot 1,29, proses TI (DS1) Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan dengan bobot 1,60, dan proses TI (PO10) Mengelola Proyek dengan bobot 1,60. Ketiga proses TI tersebut berada pada level 1 dari level 5 itu artinya pihak sekolah sudah maksimal menjalankan sistem informasi yang ada dalam proses TI tersebut akan tetapi perlu adanya peningkatan pada proses TI tersebut.

Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi eksisting didapatkan rata-rata sebesar 1,44 dan secara keseluruhan kondisi eksisting berada pada level 1 dari level 5 sehingga masih perlu di perbaiki agar berada pada level yang lebih tinggi.

4.4. Hasil Analisa Kondisi Yang Diharapkan (*To Be*)

Kondisi yang diharapkan merupakan kondisi penerapan sistem informasi dan teknologi informasi yang ingin dilakukan di SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM). Kondisi tersebut didapatkan dari hasil kuesioner 4 domain pada kerangka kerja

COBIT 4.1. Tingkat kedewasaan kondisi yang diharapkan tersebut ditunjukkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Analisa Kondisi Yang Diharapkan

No	Tingkat Kedewasaan	Nomor Proses TI	Keterangan	Tingkat Kedewasaan Proses TI
1	0 s/d 5	PO1	Mendefinisikan rencana strategi TI	4,17
2	0 s/d 5	PO8	Mengelola Kualitas	4,56
3	0 s/d 5	PO10	Mengelola Provek	5,00
4	0 s/d 5	DS1	Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan	3,89
Total				17,62
Rata-rata				4,41

Rekapitulasi hasil kuesioner kondisi yang diharapkan (*To Be*) diatas menunjukkan nilai setiap domain yang dijelaskan sebagai berikut :

- a. Proses TI yang perlu tindakan perbaikan segera tetapi tidak mendesak yaitu proses TI (DS1) Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan dengan bobot 3,89 proses TI diatas berada pada level 3 dari level 5. Sehingga proses TI dapat ditingkatkan sedikit lebih baik dari yang sudah dijalankan.
- b. Proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan mendesak diantaranya proses TI (PO10) Mengelola Proyek dengan bobot 5,00, proses TI (PO8) Mengelola

Kualitas dengan bobot 4,57 dan proses TI (PO1) Mendefinisikan rencana strategi TI dengan bobot 4,1 ketiga proses TI diatas sudah berada pada level 4 dan level 5 sehingga diharapkan instansi dapat berkembang dengan meningkatkan beberapa tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem informasi.

Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi yang diharapkan (*To Be*) didapatkan rata-rata 4,41 sehingga secara keseluruhan kondisi yang diharapkan (*To Be*) berada pada level 4 dan level 5. Hal ini menunjukkan bahwa ada harapan untuk meningkatkan kondisi eksisting ke kondisi ideal sesuai tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem informasi yang ada di lembaga SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).

4.5. Hasil Analisa Nilai Gap Proses TI

Analisa Gap proses TI adalah nilai perbandingan antara kedua kondisi akan dipaparkan dalam bentuk tabel dan grafik perbandingan (*Gap*), nilai *Gap* masing-masing domain kedua kondisi menunjukkan skala prioritas rekomendasi perbaikan yang bisa dilakukan di SMK Asrama Pembina Masyarakat.

Tingkat kedewasaan kondisi eksisting tersebut ditunjukkan pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Analisa Gap Proses TI

No	Tingkat Kedewasaan	Nomor Proses TI	Nama Proses TI	Tingkat Kedewasaan Proses TI		Nilai Gap
				Kondisi Eksisting	Kondisi To Be	
1	0 s/d 5	PO1	Mendefinisikan rencana strategi TI	0,97	4,17	3,20
2	0 s/d 5	PO8	Mengelola Kualitas	1,29	4,56	3,27
3	0 s/d 5	PO10	Mengelola Provek	1,90	5,00	3,10
4	0 s/d 5	DS1	Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan	1,60	3,89	2,29
Rata - rata				1,44	4,41	2,97

Berdasarkan tabel 4.4 dapat di analisa bahwa nilai gap yang relative sama adalah proses TI PO8, PO1, dan PO10 masing-masing nilai gap sebesar 3.27, 3.20, dan 3.10, sedangkan proses TI DS1 memiliki nilai gap sebesar 2.29. kesimpulannya bahwa SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) memprioritaskan yang pertama pada proses TI PO8 yaitu mengelola kualitas. Dan nilai dari perbandingan diatas menunjukkan bahwa kondisi eksisting memiliki rata-rata 1.44 dan kondisi yang diharapkan memiliki nilai rata-rata 4.41 sehingga SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) perlu peningkatan dan memperbaiki system yang sudah ada sebesar 2.97 untuk mengatasi nilai gap yang ada, maka dibuatlah strategi informasi berupa rekomendasi.

4.6. Umpan Balik Pengambil Keputusan

Rekomendasi perbaikan yang dirumuskan melalui proses penelitian ini selanjutnya dilakukan umpan balik dengan memberikan pernyataan diterima atau ditolak terhadap rekomendasi tersebut dengan tujuan untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan pelanggan hasil penelitian ini, adapun hasil penilaian terhadap rekomendasi dipaparkan pada tabel 4.6 berikut;

Tabel 4.6. Hasil Validasi Rekomendasi

Nama Proses PO1 - Mendefinisikan rencana strategi TI							
No	Rekomendasi	Kepala Sekolah	Wakil Kepala Sekolah	Guru	Operator	Total	Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan
1	Melakukan proses monitoring pada pelaksanaan strategi	1	1	0	1	3	
2	Perlu adanya perencanaan strategi yang didiskusikan pada saat pertemuan manajemen TI	1	1	1	1	4	
3	Perlu adanya Strategi TI yang didiskusikan saat pertemuan manajemen bisnis	1	1	1	1	4	
4	Perlu adanya pembaharuan perencanaan TI yang dilakukan tanpa diminta oleh manajemen.	1	1	0	1	3	
5	Membuat rencana jangka pendek dan panjang terhadap strategi TI yang selalu diperbaharui sesuai kebutuhan instansi.	1	0	1	1	3	

Nama Proses PO8 - Mengelola Kualitas							
1	Perlu adanya pengakuan dari manajemen senior dan anggota staf TI bahwa program yang berkualitas itu diperlukan	1	1	1	1	4	
2	Perlu adanya peninjauan kualitas Proyek-proyek dan operasi secara terus-menerus	1	1	1	1	4	
3	Perlu adanya Pendidikan dan pelatihan program yang mengajarkan tentang pelaksanaan proses pengelolaan yang kualitas	1	1	1	1	4	
4	Perlu adanya Survey kepuasan kualitas yang direncanakan dan dilakukan	1	1	1	1	4	

Nama Proses PO10 - Manajemen Proyek							
1	Perlu adanya keikutsertaan semua pelanggan dan keterlibatan semua pengguna dalam mendefinisikan proyek-proyek TI	1	1	0	1	3	
2	Menerbitkan atau menetapkan pedoman manajemen proyek	1	1	0	1	3	
3	Menyusun perencanaan proyek untuk setiap proyek yang terdapat dalam portofolio proyek	1	1	1	1	4	

4	Perlu adanya manajemen proyek yang diukur dan dievaluasi di seluruh organisasi TI	1	1	0	1	3	
---	-----------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	--

Nama Proses DS1 - Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan.								
1	Perlu adanya pengukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, dan tujuan TI	1	1	1	1	4		
2	Perlu adanya analisis permasalahan secara rutin dilakukan ketika tingkat pelayanan terpenuhi	1	1	0	1	3		
Total Setuju Keseluruhan							53	100 %

4.7. Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan

Setelah dilakukan rekomendasi dilakukan umpan balik rekomendasi yang diberikan kepada pelanggan yang ada. Pada saat melakukan umpan balik akan didapatkan rekomendasi yang disetujui dan tidak disetujui dimana rekomendasi yang disetujui tersebut mendapat nilai 1 dan rekomendasi yang tidak disetujui mendapat nilai 0. Adapun nilai tingkat kepuasan pelanggan yang didapat yaitu:

Rumus Tingkat Kepuasan Pelanggan:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Jumlah rekomendasi yang disetujui} + \text{Jumlah Rekomendasi yang tidak disetujui}}{\text{Total semua jawaban rekomendasi yang disetujui dan tidak disetujui}} \times 100 \\ &= \frac{53+7}{60} \times 100 \% \\ &= 100 \% \end{aligned}$$

Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan yang didapat adalah 100% nilai tingkat kepuasan pelanggan tersebut cukup tinggi sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat dijalankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan yang ada di SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisa kondisi eksisting didapat rata-rata sebesar 1,44 sehingga dapat dijelaskan bahwa rendahnya pengukuran tingkat kedewasaan sistem dan teknologi informasi terhadap perspektif pelanggan yang ada di SMK Asrama Pembina Masyarakat.
2. Hasil analisa kondisi To Be didapatkan rata-rata sebesar 4,41 sehingga ada harapan untuk meningkatkan kondisi eksisting ke kondisi ideal sesuai tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem informasi yang ada di lembaga SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).
3. Rekomendasi perbaikan diberikan kepada pelanggan untuk didapatkan umpan balik rekomendasi yang disetujui dan tidak disetujui. Jumlah rekomendasi tersebut dihitung dan memperoleh nilai tingkat kepuasan pelanggan 100%. Dan hasil tersebut menandakan adanya kesepahaman antara auditor dengan pelanggan

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Pihak SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) diharapkan dapat selalu melakukan audit pengolaan SI/TI menggunakan perspektif pelanggan, sehingga selalu dapat dilakukan

perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan institusi.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan audit yang berfokus pada *Balanced Scorecard* yang lain, yaitu perspektif keuangan, perspektif bisnis internal maupun perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sehingga perbaikan sistem tidak hanya dilakukan pada perspektif pelanggan tetapi dilakukan juga pada perspektif yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arumana, Arini. Dkk. 2014. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 pada Fakultas Teknik UNDIP. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Komputer*, 2(2), 1-8.
- Azizah, Noor. 2017. Audit Sistem Menggunakan Fremework Cobit 4.1 pada E-Learning Unisu Jepara. *Jurnal SIMETRIS*, 8(1), 1- 6.
- Fitriyah, Irma Nur. 2015. *Pengukuran Maturity Level pad TK Al-Islah Untuk Memperbaiki Perspektif Pelanggan dan Bisnis Internal Menggunakan Standart COBIT 4.1*. Skripsi tidak diterbitkan. Jember: Program Studi Teknik Informatika.
- Hermanto, Dedy & Desi Iba Ricoida (2014). *Analisis Pengukuran Tingkat Kematangan Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1 (Studi Kasus : PT SMI)*. Palembang : Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.
- Kurniawan, Eko Arie. 2011. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi Menggunakan Standart COBIT 4.1 pada Perspektif Pelanggan di Devinisikan Produksi PT.EAST WEST SEED Indodesia*. Skripsi tidak diterbitkan. Jember: Program Studi Teknik Informatika.
- Lesmono, Ibnu Dwi. Dkk. 2018. Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Metode COBIT 4.1 (Studi Kasus: PT.IMII). *Jurnal Amik Bsi Purwokerto*, 18(1), 1-10.
- Lusiana, Dewi & Ari Eko Wardoyo. 2016. Pengukuran Maturity Level Pada Al-Irsyad Alislamiyyah Untuk Memperbaiki Kinerja Keuangan Dan Pelanggan Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1. *Jurnal Teknologi Informasi dan Terapan*, 3(1), 1-7.
- Purnawati, Neni. 2014. Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Fremework Cobit 4.1 (Studi Kasus Ibi Darmajaya). *Jurnal Informatika*, 14(2), 1-19.

- Purnomo, Sutomo. 2015. *Pengembangan sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan*. Institut Agama Islam Negri Purwokerto, 3(2),1-18
- Suharso, Wiwik & Waris Salam. 2013. *Pengukuran Maturity Level Pada Pnpm-Mandiri Perdesaan Dalam Upaya Memperbaiki Kinerja Keuangan Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.0*. Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Tjhin, Viany Utami. 2014. Audit Domain ACQUIRE AND IMPLEMENT Dengan COBIT 4.1 pada PT. Erjaya Swasembada TBK. *Jurnal School Of Information System, Bisnis University*, 5(2), 1-10.
- Alit, Ronggo. Dkk. 2017. Tingkat Kematangan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Domain Acquire and Implement Menggunakan COBIT 4.1 (Studi Kasus: UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur). *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Surabaya*, 2(3), 1-8.
- Sarno, Rryanarto. (2009). Strategi Sukses Bisnis dengan Teknologi Informasi. ITS Press : Surabaya.
- Sayana, S. Anantha. (2000). The IS Audit Process. *Information Systems Control Journal (online)*, Vol.1.
- Sayana, S. Anantha. (2000). The Necessity for Documentation Controls. *Information Systems Control Journal (online)*, Vol.3.
- Sayana, S. Anantha. (2000). Auditing General and Application Controls. *Information Systems Control Journal (online)*, Vol.5.