

**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.*

**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.*