



**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI
FAKTOR KUNCI DALAM PENGELOLAAN DATA
KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DI
KELURAHAN DURI KEPA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
HESTI BERNADET SURIPATTY
41822010145
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI
FAKTOR KUNCI DALAM PENGELOLAAN DATA
KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DI
KELURAHAN DURI KEPA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

HESTI BERNADET SURIPATTY

41822010145

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Bernadet Suripatty
NIM : 41822010145
Program Studi : Sistem Infomasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“Tata Kelola Teknologi Informasi Sebagai Faktor Kunci Dalam Pengelolaan Data Kependudukan Menggunakan Cobit 5 Di Kelurahan Duri Kepa”
adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Desember 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Hesti Bernadet Suripatty

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK
/SIMILARITY CHECK STATEMENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : Hesti Bernadet Suripatty
NIM /Student ID Number : 41822010145
Program Studi /Study Program : Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

/The title:

“Tata Kelola Teknologi Informasi Sebagai Faktor Kunci Dalam Pengelolaan Data Kependudukan Menggunakan Cobit 5 Di Kelurahan Duri Kepa”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

/Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

8 Desember 2025

dengan nilai persentase sebesar :

/with a percentage value of:

11%

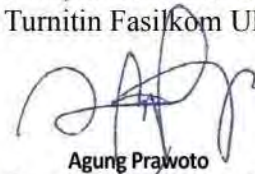
dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer** Universitas Mercu Buana. */declared to meet standards in accordance with applicable regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

File hasil cek similarity turnitin:

/Turnitin similarity report file

https://drive.google.com/file/d/16xUc2dqWxNOHTFPdsmZraJQYkycpWN_/view?usp=drive_link

Jakarta, 8 Desember 2025
Admin Turnitin Fasilkom UMB



Agung Prawoto

Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc

NIK : 322970503

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hesti Bernadet Suripatty

NIM : 41822010145

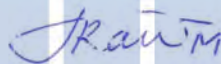
Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : “Tata Kelola Teknologi Infomasi Sebagai Faktor Kunci Dalam Pengelolaan Data Kependudukan Menggunakan Cobit 5 Di Kelurahan Duri Kepa”

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing,



Ratna Mutu Manikam, S. Kom., M.T

NIDN: 0308017101

Jakarta, 26 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I.
NIDN: 0320037002



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.
NIDN: 0424108104

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, kami panjatkan puji kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan petunjuk-Nya yang senantiasa membimbing sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Laporan Tugas Akhir ini berjudul “Tata Kelola Teknologi Informasi sebagai Faktor Kunci dalam Pengelolaan Data Kependudukan di Kelurahan Duri Kepa”, yang disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Sistem Informasi di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana Jakarta. Laporan ini memuat proses yang telah dijalani selama melaksanakan pengambilan data di Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Dalam proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini, mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui bimbingan dan dorongan, sehingga berhasil mengumpulkan data, menyusun informasi, dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Oleh karena itu, Ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini, terutama kepada:

1. Ibu Ratna Mutu Manikam, S. Kom., M.T, selaku dosen pembimbing Tugas akhir.
2. Ardiansyah S.T., M.T.I selaku dosen pembimbing akademik.
3. Ibu Arie Lystha, S.STP, selaku Lurah Kelurahan Duri Kepa.
4. Bapak S. Holmes Lumban Batu, S.E, selaku Ka. Satpel Register Kependudukan & Pencatatan Sipil Kelurahan Duri Kepa.
5. Bapak Dedi Junaedi selaku Kasi (Kepala Seksi) Pemerintahan Kelurahan Duri Kepa.

6. Bapak Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
7. Kepada Orang Tua dan Keluarga, yang selalu mendoakan dan memberikan bantuan dalam bentuk dukungan moral dan materi.

Jakarta, 25 November 2024

Hesti Bernadet Suripatty



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Bernadet Suripatty
NIM : 41822010145
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komputer/Sistem Infomasi
Judul Tugas Akhir : "Tata Kelola Teknologi Infomasi Sebagai Faktor Kunci Dalam Pengelolaan Data Kependudukan Menggunakan Cobit 5 Di Kelurahan Duri Kupa"

Demi pengembangan ilmu, pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Desember 2025

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Hesti Bernadet Suripatty

**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI FAKTOR KUNCI
DALAM PENGELOLAAN DATA KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN
COBIT 5 DI KELURAHAN DURI KEPA**

HESTI BERNADET SURIPATTY

ABSTRAK

Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5, penelitian ini bertujuan mengevaluasi tata kelola teknologi informasi (TI) di Kelurahan Duri Kepa. Fokus penelitian adalah menilai tingkat kapabilitas tata kelola TI berdasarkan domain APO (Align, Plan, And Organise) Dan DSS (Deliver, Service, And Support). Penelitian Ini Merupakan Jenis Penelitian Evaluatif Dengan Pendekatan Mixed Methods. Metode Pengumpulan Data Dilakukan Melalui Wawancara, Observasi, serta Penyebaran Kuesioner Kepada Staf Pengelola Data Kependudukan. Data Dianalisis Menggunakan Metode Gap dengan bantuan software berupa SPSS., Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas rata-rata tata kelola TI berada pada level 3,94 (Established Process) dengan target level 5,00 (Optimizing Process), sehingga terdapat gap sebesar 1,06. Domain APO memperoleh nilai rata-rata 3,84, sedangkan domain DSS memperoleh nilai 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan TI, khususnya dalam pengelolaan data kependudukan, telah berjalan cukup baik dan sejalan dengan prinsip COBIT 5, terutama dalam aspek manajemen keamanan (APO13 dan DSS05), operasional layanan (DSS01 dan DSS02), serta manajemen sumber daya manusia (APO07) yang menunjukkan nilai tinggi dengan gap relatif kecil (0,66–0,97). Namun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan seperti perencanaan strategis dan manajemen portofolio (APO01–APO06) serta pengelolaan hubungan eksternal (APO08–APO10) yang memiliki gap lebih besar (1,06–1,14). Hal ini mengindikasikan bahwa tata kelola TI di Kelurahan Duri Kepa telah berjalan efektif namun masih memerlukan peningkatan agar dapat mencapai target.

Keywords: *Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT 5, Evaluatif, Gap Analysis, SPSS, APO, DSS, Data Kependudukan.*

**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI FAKTOR KUNCI
DALAM PENGELOLAAN DATA KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN
COBIT 5 DI KELURAHAN DURI KEPA**

HESTI BERNADET SURIPATTY

ABSTRACT

By using the COBIT 5 framework, this study aims to evaluate information technology (IT) governance in Duri Kepa Village. The focus of the study is to assess the level of IT governance capability based on the APO (Align, Plan, And Organize) and DSS (Deliver, Service, And Support) domains. This study is an evaluative research type with a mixed methods approach. Data collection methods are carried out through interviews, observations, and questionnaires to population data management staff. Data is analyzed using the Gap Method with the help of SPSS software. The results of the analysis show that the average capability level of IT governance is at level 3.94 (Established Process) with a target level of 5.00 (Optimizing Process), so there is a gap of 1.06. The APO domain obtained an average value of 3.84, while the DSS domain obtained a value of 4.18. This indicates that IT management, particularly in population data management, has been running quite well and in line with COBIT 5 principles, especially in the aspects of security management (APO13 and DSS05), service operations (DSS01 and DSS02), and human resource management (APO07) which show high scores with a relatively small gap (0.66–0.97). However, there are still aspects that need attention such as strategic planning and portfolio management (APO01–APO06) and external relationship management (APO08–APO10) which have a larger gap (1.06–1.14). This indicates that IT governance in Duri Kepa Village has been running effectively but still requires improvement to achieve the target.

Keywords: *IT Governance, COBIT 5, Evaluation, Gap Analysis, SPSS, APO, DSS, Population Data.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori/Konsep Terkait	6
2.1.1 Tata Kelola IT	6
2.1.2 SPSS (<i>Statistika Product and Service Solution</i>)	6
2.1.3 COBIT 5.....	7
2.1.4 Peran ISACA dalam pembahasan COBIT 5	8
2.1.5 Kapabilitas COBIT 5.....	8
2.1.6 Domain APO.....	9
2.1.7 Domain DSS	11
2.1.8 Prinsip COBIT 5	12

2.2 Literature Review.....	17
2.2.1 <i>Journal Compare</i>	33
2.2.2 <i>Journal Contrast</i>	34
2.2.3 <i>Synthesize</i>	37
2.2.4 <i>Summarize</i>	37
BAB III MEETODE PENELITIAN.....	38
3.1 Deskripsi Sumber Data	38
3.2 Teknik Pengumpulan	38
3.3 Diagram Alir Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	45
4.1 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	45
4.1.1 Sejarah Duri Kepa	45
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Duri Kepa.....	46
4.1.3 Pemetaan Domain Proses.....	47
4.2 Pengambilan Data.....	52
4.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	52
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Rincian Jawaban Proses APO01 (<i>Manage the IT Management Framework</i>).....	53
4.3.2 Rincian Jawaban Proses APO02 (<i>Manage Strategy</i>)	57
4.3.3 Rincian Jawaban Proses APO03 (<i>Manage Enterprise Architecture</i>)	61
4.3.4 Rincian Jawaban Proses APO04 (<i>Manage Innovation</i>)	65
4.3.5 Rincian Jawaban Proses APO05 (<i>Manage Portfolio</i>)	69
4.3.6 Rincian Jawaban Proses APO06 (<i>Manage Budget and Costs</i>)	73
4.3.7 Rincian Jawaban Proses APO07 (<i>Manage Human Resources</i>)	77
4.3.8 Rincian Jawaban Proses APO08 (<i>Manage Relationship</i>)	81
4.3.9 Rincian Jawaban Proses APO09 (<i>Manage Service Agreements</i>) ...	85
4.3.10 Rincian Jawaban Proses APO10 (<i>Manage Suppliers</i>)	89
4.3.11 Rincian Jawaban Proses APO11 (<i>Manage Quality</i>).....	93
4.3.12 Rincian Jawaban Proses APO12 (<i>Manage Risk</i>)	97
4.3.13 Rincian Jawaban Proses APO13 (<i>Manage Security</i>)	101
4.3.14 Rincian Jawaban Proses DSS01 (<i>Manage Operations</i>).....	105

4.3.15 Rincian Jawaban Proses DSS02 (Manage Service Requests and Incidents).....	109
4.3.16 Rincian Jawaban Proses DSS03 (Manage Problems).....	113
4.3.17 Rincian Jawaban Proses DSS04 (Manage Continuity).....	117
4.3.18 Rincian Jawaban Proses DSS05 (Manage Security Services)	121
4.3.19 Rincian Jawaban Proses DSS06 (Manage Business Process Controls).....	125
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	147
5.1 Kesimpulan.....	147
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN	153



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Level Kapabilitas pada COBIT 5	28
Tabel 2. 2 Domain APO.....	30
Tabel 2. 3 Domain DSS	32
Tabel 2. 4 Tinjauan Literatur.....	38
Tabel 3. 1 Contoh Kuesioner	59
Tabel 4. 1 Daftar Responden	67
Tabel 4. 2 Aspek Cakupan Observasi	68
Tabel 4. 3 Aktivitas Proses APO01.....	69
Tabel 4. 4 Aktivitas Proses APO03.....	75
Tabel 4. 5 Aktivitas Proses APO04.....	79
Tabel 4. 6 Aktivitas Proses APO05.....	82
Tabel 4. 7 Aktivitas Proses APO06.....	86
Tabel 4. 8 Aktivitas Proses APO07.....	89
Tabel 4. 9 Aktivitas Proses APO08.....	92
Tabel 4. 10 Aktivitas Proses APO09	96
Tabel 4. 11 Aktivitas Proses APO10	99
Tabel 4. 12 Aktivitas Proses APO11.....	103
Tabel 4. 13 Aktivitas Proses APO12.....	106
Tabel 4. 14 Aktivitas Proses APO13.....	109
Tabel 4. 15 Aktivitas Proses DSS01	112
Tabel 4. 16 Aktivitas Proses DSS02	115
Tabel 4. 17 Aktivitas Proses DSS03	119
Tabel 4. 18 Aktivitas Proses DSS04.....	123
Tabel 4. 19 Aktivitas Proses DSS05	126
Tabel 4. 20 Aktivitas Proses DSS06	129
Tabel 4. 21 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO01.....	133
Tabel 4. 22 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO02.....	133
Tabel 4. 23 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO03.....	134
Tabel 4. 24 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO04.....	134
Tabel 4. 25 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO05.....	135
Tabel 4. 26 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO06.....	136
Tabel 4. 27 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO07.....	136
Tabel 4. 28 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO08.....	137
Tabel 4. 29 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO09.....	137
Tabel 4. 30 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO10.....	138
Tabel 4. 31 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO11.....	139
Tabel 4. 32 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO12.....	139
Tabel 4. 33 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain APO13.....	140
Tabel 4. 34 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain DSS01	141
Tabel 4. 35 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain DSS02	141
Tabel 4. 36 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain DSS03	142
Tabel 4. 37 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain DSS05	143
Tabel 4. 38 Penentuan Level Kapabilitas SubDomain DSS06	144

Tabel 4. 39 Tabel Rekap GAP144



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram.....	60
Gambar 4. 1 Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals	66
Gambar 4. 2 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO01	69
Gambar 4. 3 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO02	72
Gambar 4. 4 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO03	76
Gambar 4. 5 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO04	80
Gambar 4. 6 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO05	84
Gambar 4. 7 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO06	87
Gambar 4. 8 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO07	90
Gambar 4. 9 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO08	94
Gambar 4. 10 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO09	97
Gambar 4. 11 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO10	101
Gambar 4. 12 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO11	104
Gambar 4. 13 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO12	107
Gambar 4. 14 Statistik Deskriptif Jawaban Proses APO13	110
Gambar 4. 15 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS01	113
Gambar 4. 16 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS02	117
Gambar 4. 17 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS03	121
Gambar 4. 18 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS04	124
Gambar 4. 19 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS05	127
Gambar 4. 20 Statistik Deskriptif Jawaban Proses DSS06	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Daftar Pertanyaan	153
Lampiran 2 – Hasil Kuisisioner APO	162
Lampiran 3 – Hasil Kuisisioner DSS	165
Lampiran 4 – Kartu Asistensi	167
Lampiran 5 – CV Penulis	169
Lampiran 6 – BNSP	170
Lampiran 7 – Surat Izin Riset	171
Lampiran 8 – Hasil Uji Turnitin	172
Lampiran 9 – Dokumentasi bersama Pihak Kelurahan	173

