

ABSTRAK

EVALUASI DAN PENGUKURAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN COBIT 2019 UNTUK PENINGKATAN MANAJEMEN PELAYANAN PADA SKCK DI POLRES TANGGAMUS

Oleh

Wahyu Agung Nugroho

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola sistem informasi dan kualitas layanan dalam proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tanggamus menggunakan framework COBIT 2019 dan metode SERVQUAL. Empat domain COBIT 2019 yang dievaluasi adalah EDM04 (Ensure Resource Optimization), APO14 (Managed Data), DSS03 (Managed Problems), dan MEA02 (Managed System of Internal Control). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas proses TI masih berada pada level 1 (Performed), yang berarti proses telah berjalan namun belum sepenuhnya terdokumentasi dan dikelola secara konsisten. Sementara itu, hasil pengukuran SERVQUAL pada dimensi responsiveness dan empathy menunjukkan adanya gap negatif antara harapan dan kenyataan, mengindikasikan perlunya peningkatan pelayanan dari aspek ketanggapan dan perhatian petugas. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup pengembangan sistem pengambilan sidik jari online, integrasi sistem data kependudukan, dan pelatihan SDM. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen teknologi informasi yang terukur dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan publik dalam pelayanan SKCK.

Kata Kunci: Manajemen Teknologi Informasi, COBIT 2019, SERVQUAL, SKCK, Polres Tanggamus

ABSTRACT

EVALUATION AND MEASUREMENT OF INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY USING COBIT 2019 TO IMPROVE SERVICE MANAGEMENT AT SKCK IN TANGGAMUS DISTRICT POLICE HEADQUARTERS

By

Wahyu Agung Nugroho

This study aims to evaluate the capability levels of IT governance and service quality in the issuance process of Police Record Certificates (SKCK) at the Tanggamus Police Department using the COBIT 2019 framework and SERVQUAL method. The four COBIT 2019 domains assessed include EDM04 (Ensure Resource Optimization), APO14 (Managed Data), DSS03 (Managed Problems), and MEA02 (Managed System of Internal Control). A qualitative approach was employed, utilizing observation, interviews, documentation, and questionnaires for data collection. The results reveal that the IT process capability levels are at Level 1 (Performed), indicating that the processes are in place but not yet fully documented or consistently managed. SERVQUAL results on responsiveness and empathy dimensions show negative gaps between expectations and perceptions, suggesting the need for service improvement in responsiveness and staff attentiveness. The study recommends implementing an online fingerprint system, integrating population data systems, and improving staff training. These findings demonstrate that measured application of IT management can enhance the efficiency, accuracy, and public satisfaction in SKCK services.

Kata Kunci: Information Technology Management, COBIT 2019, SERVQUAL, SKCK, Tanggamus Police