

Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Bapenda Kota Bandar Lampung Menggunakan *Framework Cobit 5 Dan Balanced Scorecard*

Aris Kurniawan*¹, Joko Triloka²

^{1,2} IIB Darmajaya ; Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141 Jurusan Teknik Komputer, IIB Darmajaya
e-mail: *¹ariskurniawan@gmail.com, ²jokotriloka@darmajaya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi masalah terkait kesenjangan dalam kinerja tata kelola Teknologi Informasi (TI) di BAPENDA Kota Bandar Lampung yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi serta kepatuhan terhadap regulasi SPBE. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam tata kelola TI dengan menggunakan framework COBIT 5 dan Balanced Scorecard. Metodologi yang diterapkan mencakup pengukuran tingkat kematangan dan analisis kesenjangan pada lima domain TI utama: Manajemen Event, Manajemen Insiden & Pemenuhan Permintaan, Manajemen Masalah, Manajemen Kontinuitas Layanan, dan Manajemen Keamanan Informasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dengan rata-rata GAP sebesar 2,10, yang menunjukkan perlunya peningkatan di berbagai aspek tata kelola TI. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan Balanced Scorecard, yang diharapkan dapat membantu BAPENDA Kota Bandar Lampung meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan TI untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci: Cobit 5, metode Balanced Scorecard, SPBE.

Abstract

This study identifies issues related to gaps in the performance of Information Technology (IT) governance at BAPENDA Kota Bandar Lampung, which could hinder the achievement of organizational goals and compliance with SPBE regulations. The primary aim of this research is to assess and identify areas needing improvement in IT governance using the COBIT 5 and Balanced Scorecard frameworks. The methodology applied includes measuring maturity levels and analyzing gaps across five main IT domains: Event Management, Incident Management & Request Fulfilment, Problem Management, Service Continuity Management, and Information Security Management. The findings indicate significant gaps with an average GAP of 2.10, highlighting the need for improvements in various aspects of IT governance. This research also provides improvement recommendations based on the Balanced Scorecard, which are expected to help BAPENDA Kota Bandar Lampung enhance the effectiveness and efficiency of IT management to support the overall achievement of organizational goals.

Keywords: Cobit 5, Balanced Scorecard method, SPBE.