

# Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian untuk Mengukur Index Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Cobit 5

Astrid Noviana Paradhita<sup>1)</sup>, Yessi yunitasari<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Informatika, ITB AAS, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Teknik Informatika, UNIPMA, Madiun, Indonesia

Email: <sup>1</sup>astrid.noviana@staff.uns.ac.id, <sup>2</sup>yessi@unipma.ac.id

## Abstract

*The Pesawaran Regency Office (DKP) is a place for public or community services that carries out government, development and social affairs such as making family cards (KK), identity cards, KTPs, and others. Based on the results of interviews conducted at DKP, the end of all service categories for the Waylima District (KW) community has increased, so that the service unit in KW needs to be upgraded so that the quality of service is better. .*

*In the process of evaluating services to DKP, it is still done manually, which is recorded on paper and entered in the suggestion box, resulting in a buildup of suggestions made by the community so that the Dinas sometimes ignores the suggestions given and results in low service to the community. One of the mistakes for the community is the process of complaints submitted through the mass media resulting in the image of the apparatus being a bad influence on the government.*

*Development by implementing a decision support system to provide satisfaction with community service using the COBIT 5 method. Implementation of a decision support system for giving poor funds will be built using Dreamwever and MySQL applications as the database. With the development of a community service decision support system, it is hoped that this system can help the community in providing advice and can improve services at the Waylima District Office (DKW), to obtain good decisions in serving the community.*

*Keywords: Design, Information, Satisfaction Index, Cobit5 Method*

## Abstrak

Kantor Dinas Kabupaten Pesawaran (DKP) merupakan tempat pelayanan umum atau masyarakat yang menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan seperti pembuatan Kartu Keluarga, (KK), Kartu Tanda Penduduk, KTP, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di DKP, peningkatan pengujung dari semua kategori pelayanan bagi masyarakat Kecamatan Waylima (KW), sehingga unit pelayanan di KW perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih baik. .

Dalam proses penilaian pelayanan kepada DKP masih dilakukan secara manual yaitu dicatat di kertas dan dimasukkan pada kotak saran, sehingga terjadi penumpukan saran yang dibuat oleh masyarakat sehingga pihak Dinas terkadang tidak memperdulikan saran yang diberikan dan mengakibatkan rendahnya pelayanan kepada masyarakat. Serta kesalahan bagi masyarakat salah satunya adalah proses pengaduan yang disampaikan melalui media masa mengakibatkan citra aparatur menjadi pengaruh buruk bagi pemerintahan.

Pengembangan dengan menerapkan sistem pendukung keputusan untuk memberikan kepuasan terhadap pengabdian masyarakat dengan menggunakan metode COBIT 5. Implementasi sistem pendukung keputusan pemberian dana miskin akan dibangun dengan menggunakan aplikasi Dreamwever dan MySQL sebagai databasenya. Dengan dikembangkannya sistem pendukung

keputusan pengabdian kepada masyarakat diharapkan sistem ini dapat membantu masyarakat dalam memberikan saran dan dapat meningkatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Waylima (DKW), untuk memperoleh keputusan yang baik dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci:** Desain, Informasi, Indeks Kepuasan, Metode Cobit5

## 1. PENDAHULUAN

Upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yaitu dengan menerapkan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang diatur pada UU RI No 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan nasional.

Kantor DKP merupakan tempat pelayanan publik atau masyarakat seperti halnya pembuatan Kartu Keluarga, KTP, dan lainnya. Jumlah pengunjung dari tahun ke tahun terjadi peningkatan dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Waylima (KW), sehingga unit pelayanan di KW, perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih baik. Saat ini proses penilaian pelayanan kepada DKP masih dilakukan secara tertulis yaitu dicatat didalam kertas dan dimasukan didalam kotak saran, sehingga terjadi penumpukan saran yang dilakukan masyarakat dan Dinas terkadang tidak mempedulikan saran yang diberikan. Hal tersebut mengakibatkan rendahnya pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat juga melakukan pengaduan melalui media masa yang mengakibatkan citra aparatur menjadi pengaruh buruk bagi pemerintahan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka memperbaiki layanan adalah melakukan survei kepuasan [1].

Teknologi yang semakin berkembang khususnya teknologi informasi dan komputer, membuat banyak perusahaan yang menggunakan sistem informasi berbasis computer untuk mendukung kelancaran kegiatan operasi perusahaan tidak terkecuali pemerintahan [2]. Saat ini kita sedang menghadapi revolusi industri keempat yang dikenal dengan revolusi industri 4.0. Revolusi ini merupakan era inovasi disruptif, dimana teknologi pada era ini berkembang sangat pesat [3]. Sehingga permasalahan tersebut perlu adanya solusi dengan menggunakan sistem pendukung keputusan. Sistem pendukung keputusan adalah sistem yang digunakan untuk dapat mengambil keputusan pada situasi semi terstruktur dan tidak terstruktur, dimana seseorang tidak mengetahui secara pasti bagaimana seharusnya sebuah keputusan dibuat [4]. Penelitian tentang sistem pendukung keputusan telah banyak di kembangkan, seperti yang dilakukan oleh [5] dan [6] melakukan penelitian tentang sistem pendukung keputusan menggunakan AHP sedzoterangkan Metode Cobit 5 di lakukan oleh [7]. COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu dalam mencapai tujuannya untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan [8].

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengusulkan penerapan pelayanan masyarakat menggunakan metode COBIT 5 dan implementasi sistem pendukung keputusan untuk index kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi dreamwever dan MySQL sebagai database. MySQL merupakan software database open source yang paling populer di dunia, dimana saat ini digunakan lebih dari 100 juta pengguna di seluruh dunia. Dengan kehandalan, kecepatan dan kemudahan penggunaannya, MySQL menjadi pilihan utama bagi banyak pengembang software dan aplikasi baik di platform web maupun desktop [9]. Pembangunan sistem pendukung keputusan pelayanan masyarakat diharapkan dengan dibuatnya sistem ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan saran dan dapat meningkatkan pelayanan pada Kantor Dinas Kecamatan Waylima (DKW), untuk memperoleh suatu keputusan yang baik dalam melayani masyarakat.

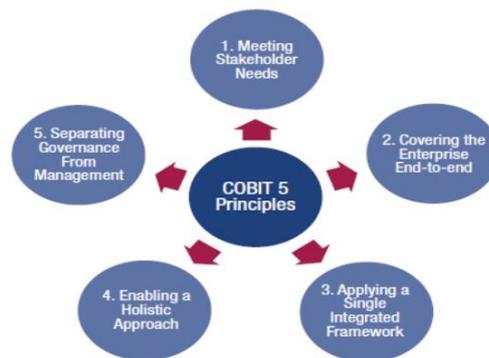
## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Analisis Sistem

Metode penelitian yang dilakukan berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses pengembangan yang dilakukan menggunakan metode *extreme programming* yang mengutamakan kebutuhan pengguna berdasarkan tahapan perencanaan, perancangan, pemodelan dan pengujian terhadap sistem yang dibangun.

### 2.2 Model Perhitungan

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu dalam mencapai tujuannya untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan [4]. Prinsip COBIT 5 memungkinkan teknologi informasi melakukan tata kelola dan manajemen secara holistic untuk keseluruhan enterprise, mengelola bisnis dari ujung ke ujung, bertanggung jawab pada keseluruhan area fungsi teknologi informasi. Selain itu juga dalam COBIT 5 menyediakan fasilitas dalam cakupan stakeholder internal dan eksternal. COBIT 5 bersikap global dan bermanfaat untuk semua enterprise dengan berbagai skala, baik komersial, non profit, maupun sektor publik. COBIT 5 mempunyai lima prinsip [10].



Gambar 1 Prinsip COBIT 5

Perhitungan indeks kepuasan dilakukan dengan menggunakan model COBIT 5 dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan dalam bidang pemerintahan, komunitas IT, resiko, dan keamanan.

Perhitungan yang dilakukan dengan memberikan kuisioner terhadap masyarakat sebanyak 100 responden dan dilakukan penilaian berdasarkan kriteria penilaian kualifikasi skor, kualifikasi presentase = (bobot jawaban / bobot jawaban maksimal) x 100%.

1. Persentase nilai Sangat Setuju (SS)  
 $(5 / 5) \times 100\% = 100\%$
2. Persentase nilai Setuju (ST)  
 $(4 / 5) \times 100\% = 80\%$
3. Persentase nilai Ragu-ragu (RG)  
 $(3 / 5) \times 100\% = 60\%$
4. Persentase nilai Tidak Setuju (TS)  
 $(2 / 5) \times 100\% = 40\%$
5. Persentase nilai Sangat Tidak Setuju (STS)  
 $(1 / 5) \times 100\% = 20\%$

Kuisioner dilakukan kepada 100 responden penduduk pada daerah pesawaran dan diperoleh hasil perhitungan menggunakan model *skala likert*, maka dapat dilihat bahwa skor maksimal diperoleh dari total responden dikalikan bobot tertinggi yaitu (100 responden x SS yang bernilai 5) maka hasilnya 500 pada Tabel 1.

Tabel 1. Contoh Kuisisioner

NO	ASPEK	PERTANYAAN	BOBOT JAWABAN					SKOR	SKOR MAX
			SS 5	ST 4	RG 3	TS 2	STS 1		
1	Prosedur Pelayanan	1. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan?	5	10	75	10		310	500
		2. Bagaimana tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan?		5	12	78	5	217	500
		3. Bagaimana tingkat kesederhanaan proses pelayanan?			3	17	80	123	500
		4. Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan?		2	8	83	7	209	500
2	Persyaratan pelayanan	1. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan?			4	3	83	101	500
		2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?			2	3	95	107	500
		3. Bagaimana tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan?		54	15	11	20	216	500
		4. Bagaimana tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan?		78	2	14	6	352	500
3	Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan	1. Bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan?		5	2	5	88	124	500
		2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan?				8	92	108	500
4	Kecepatan pelayanan	1. Bagaimana tingkat kecepatan waktu proses pelayanan?		12	69	11	8	285	500
5	Keadilan mendapatkan pelayanan	1. Bagaimana tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan?		8	74	16	2	288	500
6	Kesopanan dan keramahan petugas	1. Bagaimana tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan?	8	78	12		2	546	500
		2. Bagaimana tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat?	6	62	32			374	500
7	Kepastian biaya pelayanan gratis	1. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya pelayanan pencetakan Dokumen Kependudukan gratis?	95	5				495	500
		2. Bagaimana tingkat kejelasan informasi tentang biaya pelayanan pencetakan Dokumen Kependudukan gratis?	92	6	2			490	500
8	Kepastian jadwal pelayanan	1. Bagaimana tingkat kejelasan jadwal pelayanan?			10	8	82	128	500
		2. Bagaimana tingkat keadilan/ketepatan jadwal pelayanan?			8	16	76	132	500

9	Keamanan lingkungan	1. Bagaimana tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan?	6	82	8	4	390	500
		2. Bagaimana tingkat ketersediaan lingkungan pelayanan?	14	65	15	6	387	500
10	Keamanan pelayanan	1. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan?	6	74	15	5	381	500
		2. Bagaimana tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan perasarana pelayanan?	13	71	16		397	500
							6.160	11000

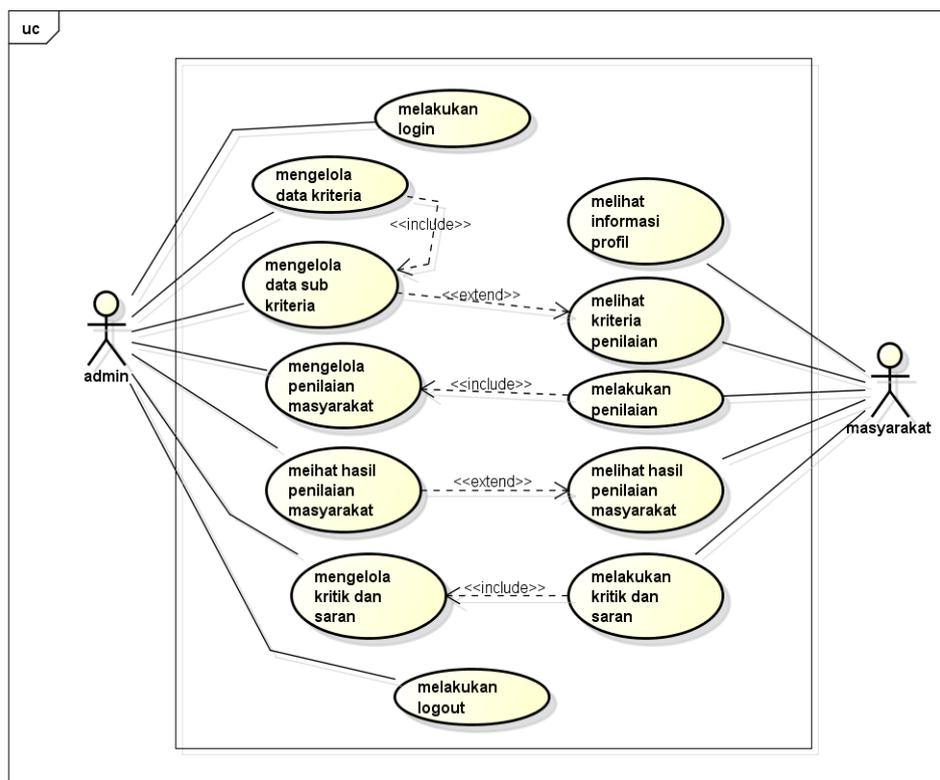
Berdasarkan hasil skor maka dapat dihitung pembagian antara skor yang diperoleh dengan skor maksimal seperti berikut:

Skor diperoleh = 6160  
 Skor maksimal = 11000  
 Hasil =  $6160/11000$   
 Hasil =  $0,56 \times 100 \%$   
 Hasil = 56%

Berdasarkan total persentase sebesar 56% maka tingkat kepuasan layanan Dinas Capil Pesawaran dapat disimpulkan bahwa penduduk masih merasa ragu-ragu.

### 2.3 Model Pengembangan

Use case diagram memiliki 2 aktor yaitu admin dan masyarakat pada Gambar 2.



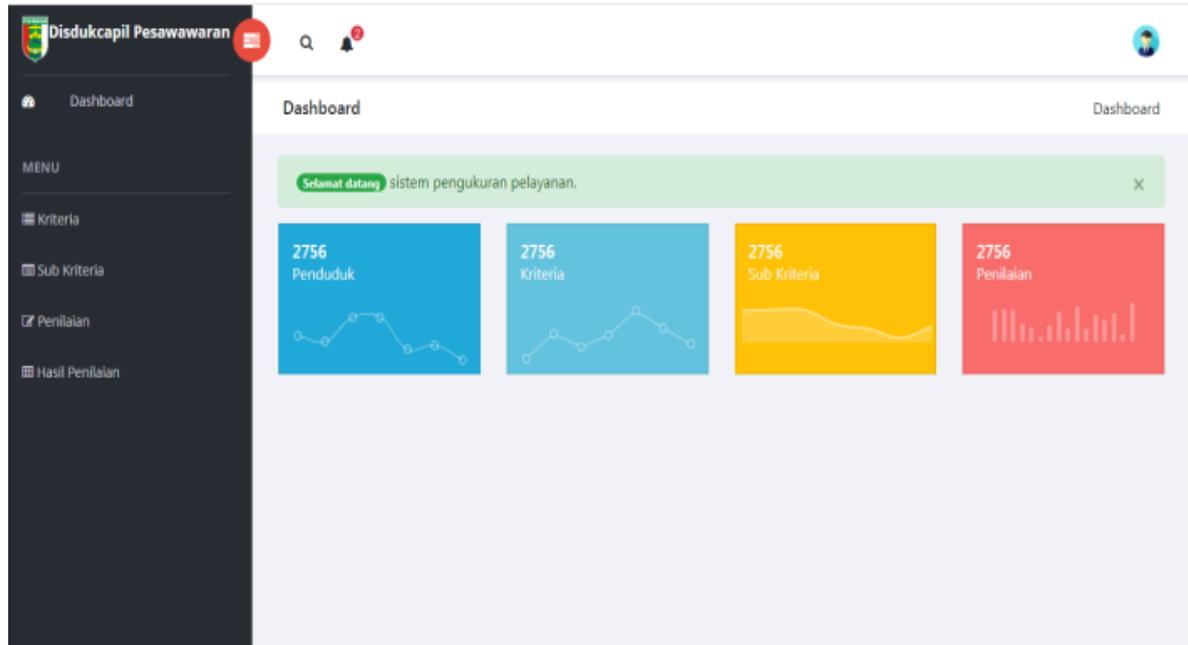
powered by Astah

Gambar 2. Use Case Diagram

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Implementasi Halaman Utama Admin

Hasil implementasi bagian halaman utama admin dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Implementasi Halaman Utama Admin

Admin Login Menggunakan Username dan Password, DKP.

#### 3.2 Implementasi Data Kriteria

Hasil implementasi hasil data kriteria admin dapat dilihat pada Gambar 4.

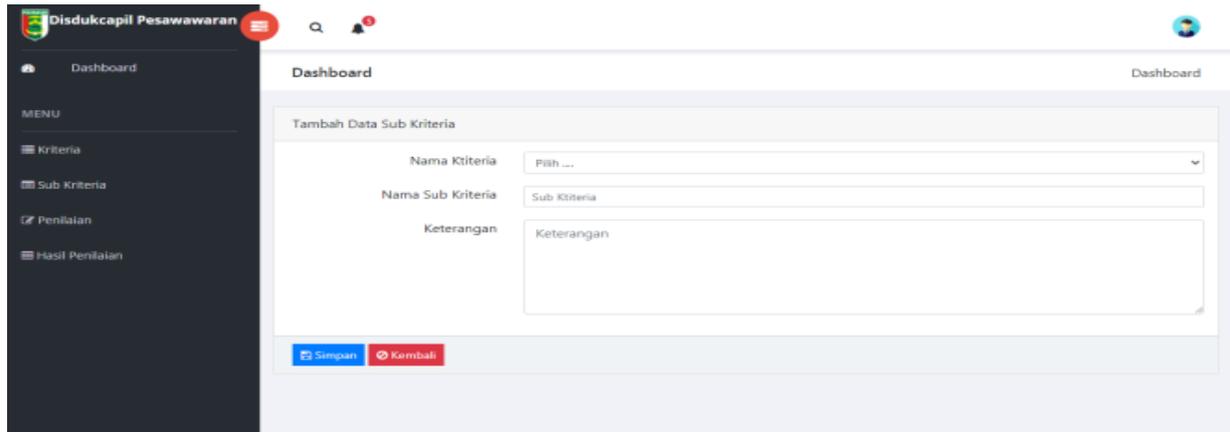
The screenshot shows the 'Tambah Data Kriteria' form. It has a header with 'Tambah Data Kriteria' and a search icon. The form contains two input fields: 'Nama Kriteria' and 'Keterangan'. Below the form are two buttons: 'Simpan' (blue) and 'Kembali' (red).

Gambar 4. Implementasi Data Kriteria

Implementasi Data Kriteria Yaitu: Admin menginput nama kriteria, dan keterangan kriteria, untuk menginput kuesioner yang akan dibuat. untuk penilaian masyarakat DKP.

#### 3.3 Implementasi Data Sub Kriteria

Hasil implementasi hasil data sub kriteria admin dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 6. Implementasi Data Sub Kriteria

Implementasi Data Sub Kriteria Yaitu: Kriteria yang sudah dibuat, lalu pilih pada nama kriteria, lalu ketik pada nama sub kriteria, dan keterangan kriteria. Lalu simpan maka otomatis menjadi kuisioner di penilaian masyarakat DKP

### 3.4 Implementasi Data Penelitian

Hasil implementasi data penilaian dapat dilihat pada Gambar 7.

No	Kriteria	Sub Kriteria	Penilaian
1	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan ?	Sangat Setuju
2	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kelengkapan alur dalam proses pelayanan ?	Setuju
3	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kesederhanaan proses pelayanan ?	Tidak Setuju
4	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan ?	Ragu-ragu
5	penyarsatan Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai penyarsatan pelayanan ?	Sangat Tidak Setuju
6	penyarsatan Pelayanan	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi penyarsatan pelayanan	Sangat Tidak Setuju
7	penyarsatan Pelayanan	Bagaimana tingkat kejelasan mengenai penyarsatan pelayanan ?	Tidak Setuju
8	penyarsatan Pelayanan	Bagaimana tingkat kesesuaian penyarsatan dengan jenis pelayanan ?	Ragu-ragu
9	Ketepatan dan tanggung jawab petugas pelayanan	Bagaimana tingkat ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan ?	Setuju
10	Ketepatan dan tanggung jawab petugas pelayanan	Bagaimana tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan ?	Sangat Setuju
11	Kecapatan Pelayanan	Bagaimana tingkat kecapatan waktu proses pelayanan ?	Setuju
12	Kondisi مندوبات Pelayanan	Bagaimana tingkat kesamaan perlakuan مندوبات pelayanan ?	Ragu-ragu
13	Kesopanan dan Kenamahan Petugas	Bagaimana tingkat kesopanan dan kenamahan petugas pelayanan ?	Tidak Setuju

Gambar 7. Implementasi Data Penelitian

Implementasi Data Penilaian Yaitu: Untuk melihat kritik dan saran yang telah di berikan oleh masyarakat, DKP.

### 3.5 Implementasi Data Hasil Penelitian

Hasil dari implementasi hasil penilaian dapat dilihat pada Gambar 8.

The screenshot shows a web dashboard with a sidebar menu on the left containing 'Dashboard', 'MENU', 'Kriteria', 'Sub Kriteria', 'Penilaian', and 'Hasil Penilaian'. The main content area is titled 'Dashboard' and features a section for 'Data Hasil Penilaian'. This section includes a search bar and a table with the following data:

No.	NIK	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Alamat	Hasil
1	2147483647	Anandita Lintang	Perempuan	Jl. Seroja, Pringsewu	80%

Below the table, it indicates 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and includes navigation buttons for 'Previous', '1', and 'Next'.

Gambar 8. Implementasi Data Hasil Penelitian

Implementasi Data Penilaian Yaitu: Untuk melihat Hasil penilaian yang telah di isi dan input oleh masyarakat, DKP. Akan Terlihat NIK, Nama Lemgkap, Jenis Kelamin, Alamat Dan Hasil Poin Penilaian.

### 3.6 Implementasi *Form* Utama Masyarakat

Hasil implementasi utama masyarakat dapat dilihat pada Gambar 9.

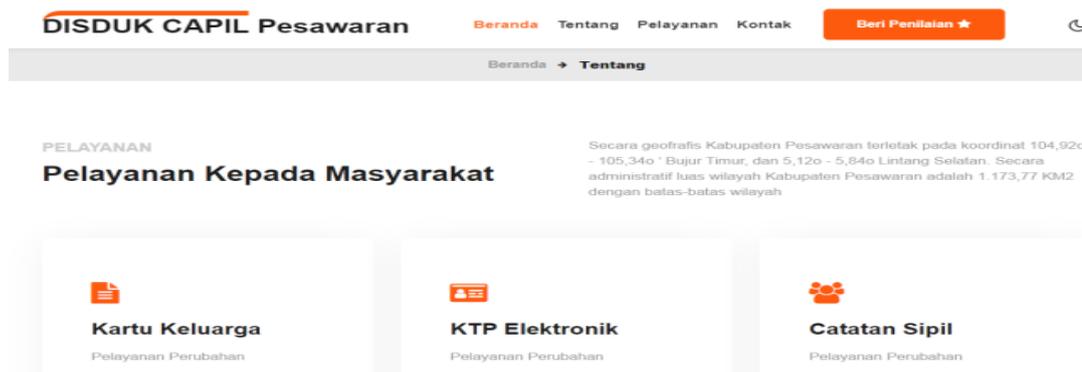


Gambar 9. Implementasi Form Utama Masyarakat

Implementasi *Form* Utama Masyarakat Yaitu: Ada Menu Branda, Tentang DKP, Kritik dan Saran, Kontak, dan Beri Penilaian.

### 3.7 Implementasi Tampilan Pelayanan

Hasil implementasi pelayanan dapat dilihat pada Gambar 10.

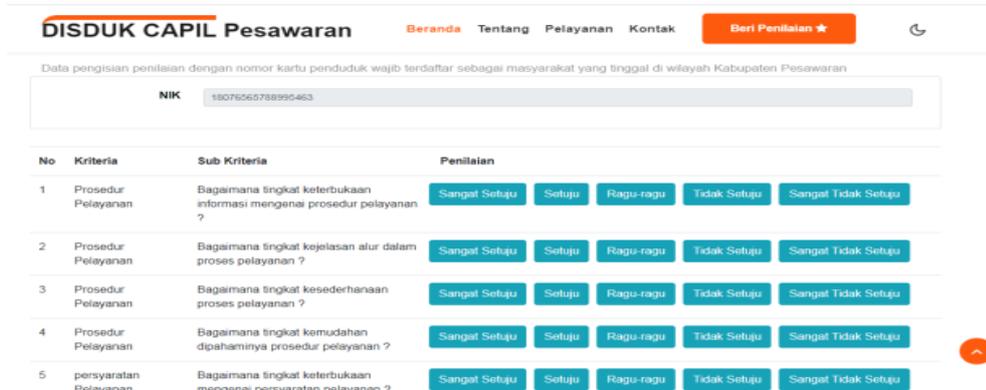


Gambar 10. Implementasi Tampilan Pelayanan

Implementasi Tampilan Pelayanan Yaitu: dapat melihat persyaratan pembuatan KK, KTP, Catatan sipil, pindah atau datang, dan lain-lain.

### 3.8 Implementasi Tampilan Penelitian

Hasil implementasi penilaian dapat dilihat pada Gambar 11.



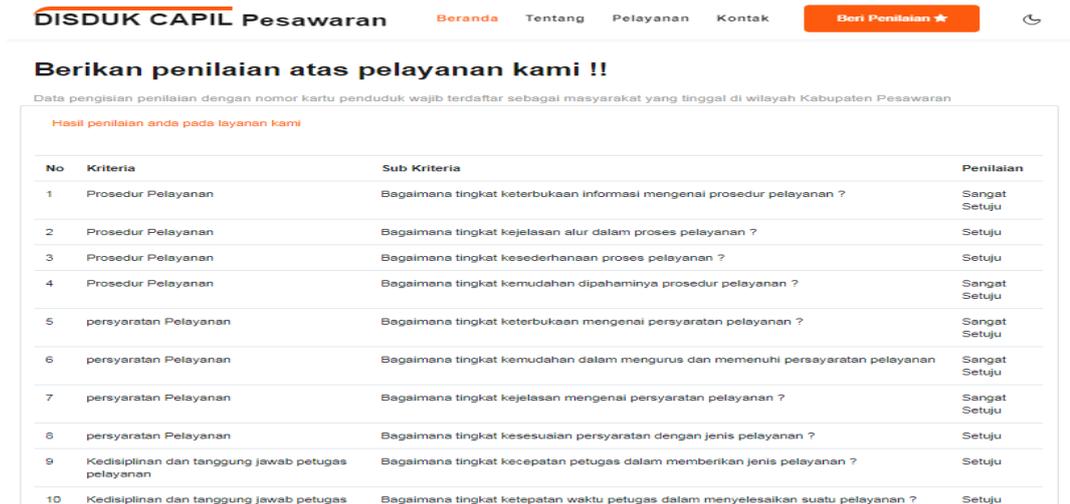
No	Kriteria	Sub Kriteria	Penilaian
1	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan ?	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
2	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kejelasan alur dalam proses pelayanan ?	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
3	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kesederhanaan proses pelayanan ?	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
4	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan ?	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
5	persyaratan Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan ?	Sangat Setuju Setuju Ragu-ragu Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Gambar 11. Implementasi Tampilan Penelitian

Implementasi Tampilan Penilaian Yaitu: Sebelum lakukan Penilaian, Masyarakat harus login terlebih dahulu, memasukan NIK, Nama Lengkap, Alamat, dan No Telpon. Lalu proses. Maka akan masuk ke form pengisian kuesioner, lalu simpan.

### 3.9 Implementasi Tampilan Hasil Penelitian

Hasil implementasi hasil penilaian dapat dilihat pada



No	Kriteria	Sub Kriteria	Penilaian
1	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan ?	Sangat Setuju
2	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kejelasan alur dalam proses pelayanan ?	Setuju
3	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kesederhanaan proses pelayanan ?	Setuju
4	Prosedur Pelayanan	Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan ?	Sangat Setuju
5	persyaratan Pelayanan	Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan ?	Sangat Setuju
6	persyaratan Pelayanan	Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	Sangat Setuju
7	persyaratan Pelayanan	Bagaimana tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan ?	Sangat Setuju
8	persyaratan Pelayanan	Bagaimana tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan ?	Setuju
9	Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan	Bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan ?	Setuju
10	Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas	Bagaimana tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan ?	Setuju

Gambar 12. Implementasi Tampilan Hasil Penelitian

Implementasi Hasil Penilaian Yaitu: Setelah masyarakat DKP Melakukan pengisian kuisisioner, maka secara otomatis masyarakat dapat melihat hasil pengisian kuisisioner nya sendiri, lalu keluar.

## 4. KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Proses pengolahan data penilaian kepuasan pelayanan Disducapil dilakukan menggunakan metode Cobit 5, dengan tujuan mendapatkan kesimpulan dari penilaian sesuai dengan konsep

- cobit 5. Hasil dari pembangunan sistem tersebut berupa sistem informasi yang dapat menampilkan profil, jenis layanan, penilaian layanan dan melihat hasil penilaian.
2. Perancangan aplikasi pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat pada Kantor Disdukcapil menggunakan metode extreme programming yang dibangun menggunakan konsep Objek Orientasi Program dan dilanjutkan kebagian pemodelan menggunakan use case diagram dan CRC Card serta prototype design. Berdasarkan hasil analisis Cobit 5 diperoleh nilai sebesar 80% yang artinya menunjukkan keberhasilan sistem yang dibangun telah diterima dengan baik. Berdasarkan hasil pengujian usability diperoleh skor sebesar 83% yang disimpulkan bahwa sistem sangat disetujui serta pada aspek functionality diperoleh hasil sebesar 85% dengan kesimpulan sistem telah sesuai dengan fungsinya.

## REFERENCES

- [1] I. B. G. Sarasvananda, C. Anwar, and D. Pasha, "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-Crm," vol. 2, p. 9, 2021.
- [2] S. Styawati and F. Ariany, "Sistem Monitoring Tumbuh Kembang Balita/Batita di Tengah Covid-19 Berbasis Mobile," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 5, no. 4, p. 490, Dec. 2021, doi: 10.32493/informatika.v5i4.7067.
- [3] S. Styawati, F. Ariany, D. Alita, and E. R. Susanto, "PEMBELAJARAN TRADISIONAL MENUJU MILENIAL: PENGEMBANGAN APLIKASI BERBASIS WEB SEBAGAI PENUNJANG PEMBELAJARAN E-LEARNING PADA MAN 1 PESAWARAN," *J. Soc. Sci. Technol. Community Serv. JSSTCS*, vol. 1, no. 2, Oct. 2020, doi: 10.33365/jsstcs.v1i2.816.
- [4] Turban, *Decision Support System and Intelligent System (Sistem Pendukung Keputusan dan Sistem Cerdas)*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- [5] T. Y. Isnain, Auliya Rahman; Suaidah; Utami, "Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Asisten Dosen Pada Perguruan Tinggi Teknokrat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process(Ahp)," *Jupiter*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2016, doi: 10.19016/jcshokuriku.3.0\_1.
- [6] H. A. Septilia and S. Styawati, "Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Dana Bantuan Menggunakan Metode AHP," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. JTSI*, vol. 1, no. 2, pp. 34–41, 2020.
- [7] H. M. Kurnia, R. N. Shofa, and R. Rianto, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Berdasarkan Domain APO12," *J. SITECH Sist. Inf. Dan Teknol.*, vol. 1, no. 2, pp. 99–106, 2019, doi: 10.24176/sitech.v1i2.2723.
- [8] F. S. Sulaeman, "Audit Sistem Informasi Framework Cobit 5," p. 6, 2015.
- [9] A. Solichin, *MySQL 5 Dari Pemula Hingga Akhir*, 1st ed. Jakarta: Universitas Budi Luhur, 2010.
- [10] Isaca, *Cobit 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Isaca, 2019. Accessed: Aug. 18, 2021. [Online].