



**AUDIT SISTEM INFORMASI PADA SISTEM *E-GOVERNMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI
KASUS : SISTEM TERINTEGRASI ASPIRASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT (SIGAP) DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

MARANTINA FAJAR YATI

1510512010

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

2019



**AUDIT SISTEM INFORMASI PADA SISTEM *E-
GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
COBIT 5 (STUDI KASUS : SISTEM TERINTEGRASI
ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIGAP)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

DISUSUN OLEH:

MARANTINA FAJAR YATI

1510512010

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Marantina Fajar Yati

NIM : 1510512010

Tanggal : 11 Juli 2019

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juli 2019

Yang Menyatakan,
**METERAI
TEMPEL**
TGL
2CCB6AFF867879894
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Marantina Fajar Yati)



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marantina Fajar Yati

NIM : 1510512010

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

AUDIT SISTEM INFORMASI PADA SISTEM *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI KASUS : SISTEM TERINTEGRASI ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIGAP) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DEPOK)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Juli 2019

Yang Menyatakan



(Marantina Fajar Yati)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

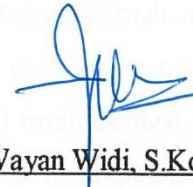
Nama : Marantina Fajar Yati
NIM : 1510512010
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Audit Sistem Informasi pada Sistem *e-Government* dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus : Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Erly Krisnanik, S.Kom., MM

Ketua Penguji



I Wayan Widi, S.Kom., M.TI

Penguji II



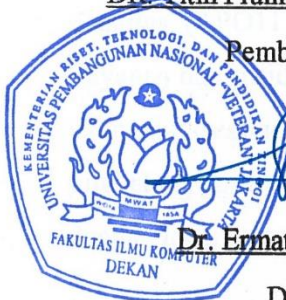
DR. Titin Pramivati, S.Kom., M.Si

Pembimbing I



Ir. Yulnelly, M.Sc

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Bambang Tri W., S.Kom., M.Si.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 19 Juli 2019

**AUDIT SISTEM INFORMASI PADA SISTEM E-
GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK
COBIT 5 (STUDI KASUS : SISTEM TERINTEGRASI
ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIGAP)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA DEPOK)**

Marantina Fajar Yati

Abstrak

Untuk meningkatkan pelayanan publik yang profesional dan transparan, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Depok berupaya mewujudkan Misi 1 Kota Depok tersebut dengan membuat dan mengembangkan aplikasi *e-Government*, salah satunya yaitu Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP). Selama ini Diskominfo Depok belum pernah melakukan audit sistem informasi pada Aplikasi SIGAP. Dalam pencapaian misi 1 Kota Depok, maka Aplikasi SIGAP sebagai salah satu wujud implementasi pelayanan publik harus dilakukan penilaian kinerja dan evaluasi untuk meningkatkan layanan masyarakat. Penilaian optimasi kinerja sumber daya dilakukan dengan memanfaatkan kerangka kerja COBIT 5. Peneliti berfokus untuk melakukan pengukuran *Capability Level* pada proses Memastikan Optimalisasi Sumber Daya (EDM04), Mengelola Kerangka Kerja Manajemen TI (APO01), Mengelola Kualitas (APO11), Mengelola Pengetahuan (BAI08), dan Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden (DSS02). Dari hasil evaluasi, diketahui bahwa semua proses yang di-*assessment* pada penelitian ini secara keseluruhan masih berada pada tingkat kapabilitas 1 (satu) dimana hampir semua proses telah mencapai tujuannya dengan level target yang ingin dicapai adalah 3 (tiga).

Kata Kunci : Audit Sistem Informasi, Tata Kelola TI, COBIT 5, *Capability Level*, *e-Government*, Aplikasi SIGAP.

**INFORMATION SYSTEMS AUDIT ON E-GOVERNMENT
SYSTEMS USING COBIT 5 FRAMEWORK (CASE STUDY :
INTEGRATED SYSTEM OF PUBLIC ASPIRATION AND
COMPLIANCE (SIGAP) DEPARTMENT OF COMMUNICATION
AND INFORMATICS DEPOK).**

Marantina Fajar Yati

Abstract

To improve professional and transparent public services, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Depok strive to accomplish the first mission of Kota Depok by creating and developing e-Government applications, one of the application is Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP). So far, Diskominfo Depok has never conducted an information system audit on the SIGAP Application. In achieving the first mission of Kota Depok, SIGAP Application as an implementation of the public service should be assessed to improve the performance and evaluation of public services. Resource performance optimization assessment is carried out by utilizing the COBIT 5 framework. Researcher focused on taking Capability Level measurements on the process of Ensure Resource Optimization (EDM04), Manage IT Management Frameworks (APO01), Manage Quality (APO11), Manage Knowledge (BAI08), and Manage Service and Incident Assistance (DSS02). From the evaluation results, it is known that all the processed assessed in this study overall remained at the level of capability 1 (one) where almost all processes have achieved their objectives with the target level to be achieved is 3 (three).

Keywords : *Information System Audit, IT Governance, COBIT 5, Capability Level, e-Government, SIGAP Application.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Audit Sistem Informasi pada Sistem *e-Government* dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus : Sistem Terintegrasi Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat (SIGAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok)” tepat pada waktunya. Penulis menyadari dalam proses penyelesaian tugas akhir ini mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebagai penghargaan kepada pihak-pihak tersebut. Adapun pihak-pihak tersebut diantaranya :

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi S-1 Sistem Informasi Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Dr. Titin Pramiyati, S.Kom, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 dari tugas akhir.
4. Ibu Ir. Yulnelly, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 dari tugas akhir.
5. Ibu Tri Uvi Fauziah, S.Si, M.Ti. selaku Pembimbing Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.
6. Ibu Damayanti, S.IK dan Bapak Denhas Ary Wibowo, S.Kom, MT yang bersedia menjadi responden wawancara tugas akhir ini.
7. Segenap pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika yang membantu dalam pengisian kuesioner hingga tugas akhir ini dapat penulis selesaikan.
8. Bapak, Ibu, Mas Diki, dan Tika, yang telah memberikan dukungan moral, mental, spiritual, dan material ditengah jatuh bangunnya penulisan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi 2015, yang selalu bergerak bersama dan memberikan keceriaan dan kehangatan.
10. Sahabat “*ex liqo keceeh*”, yang selalu mengingatkan dalam kebaikan dan selalu memberikan semangat.

11. Kak Julia, Kak Fajar, Mario, dan Mbak Fira yang menjadi *moodbooster* saya dan sering memberikan saya motivasi dan masukan serta keceriaan.
12. Sahabat Odapus dan Autoimun “*Geng Rempong Poli Alergi Imunologi RSUPN CM*”, “*Komunitas Lupus Sehati*”, “*Autoimun Clubs*”, “*Yayasan Lupus Indonesia*”, yang menjadi inspirasi saya untuk terus berjuang dan hidup produktif ditengah keterbatasan kekurangan yang saya miliki.
13. Segenap Dewan Pembina dan Dewan Pengawas “*Yayasan Sjogren’s Syndrome Indonesia*”, yang telah memberi dukungan dan waktu kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
14. Bang Reno Aditya, terima kasih karena telah mengajari dan membimbing topik skripsi ini dan bertukar pengalaman terkait skripsi.
15. Pudji Nuriyanti dan Anggyta A. Suwarno yang menjadi tempat berkeluh-kesah dan berbagi serta selalu mendukung dan mendoakan saya.
16. Teman-teman “*Badminton Lovers Indonesia*”, khususnya Feni Putri Alifa, Kak Demia Laviona, dan Melati R. Amidjaja yang menemani saya untuk menyalurkan hobi saya, yang dapat membangun keceriaan dan semangat saya.
17. Seluruh pihak yang terlibat dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini yang belum penulis disebutkan di atas, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini memiliki kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar di masa yang akan datang menjadi lebih baik. Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 11 Juli 2019

Marantina Fajar Yati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iiiv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Luaran yang Diharapkan	5
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Analisis Sistem Informasi	7
2.1.1 Sistem	7
2.1.2 Karakteristik Sistem	7
2.1.3 Informasi.....	8
2.1.4 Sistem Informasi.....	8
2.2 Audit	9
2.3 Jenis-Jenis Audit	9

2.4	Audit Sistem Informasi	10
2.5	Tujuan Audit Sistem Informasi	10
2.6	<i>e-Government</i>	11
2.6.1	Konsep <i>e-Government</i>	11
2.6.2	Penyelenggaraan <i>e-Government</i> di Pemerintah Kota Depok	12
2.6.3	Peraturan Wali Kota Depok No. 46 Tahun 2017	13
2.6.4	Peraturan Wali Kota Depok No. 05 Tahun 2013	15
2.6.5	Intruksi Wali Kota Depok No. 3 Tahun 2018	16
2.7	COBIT	17
2.8	COBIT 5	18
2.8.1	COBIT 5 <i>Framework</i>	19
2.8.2	Prinsip dan Pendekatan pada COBIT 5	20
2.8.3	Komponen <i>Enterprise Goals</i>	21
2.8.4	Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> dengan <i>IT-Related Goals</i>	22
2.8.5	Komponen <i>IT-Related Goals</i>	23
2.8.6	Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> dengan Proses pada COBIT 5	24
2.8.7	Proses penilaian pada COBIT 5	26
2.8.8	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	35
2.9	Penelitian yang Relevan	35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Tahapan Penelitian	38
3.2	Kegiatan Penelitian	39
3.2.1	Pengumpulan Data	39
3.2.2	Analisis Data	39
3.2.3	Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	40
3.2.4	Identifikasi <i>IT-Related Goals</i>	41
3.2.5	Identifikasi COBIT 5 <i>Process</i>	41
3.2.6	Kuesioner, Wawancara, dan Observasi	41
3.2.7	Perhitungan <i>Capability Level</i> dan Penentuan <i>Capability Level</i> yang diharapkan	43
3.2.8	Analisis Kesenjangan	43
3.2.9	Rekomendasi	43
3.2.10	Kesimpulan	44

3.3	Alat Bantu Penelitian	44
3.4	Jadwal Rencana Penelitian.....	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Profil Instansi	47
4.1.1	Sejarah Instansi.....	47
4.1.2	Visi dan Misi	48
4.1.3	Struktur Organisasi	50
4.1.4	Tugas dan Fungsi.....	52
4.2	Analisis Sistem Berjalan	53
4.2.1	Alur Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP)	55
4.2.1.1	Pengguna dan Fitur Aplikasi SIGAP.....	56
4.2.2	Gambaran Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) untuk Pengguna Masyarakat	59
4.2.3	Gambaran Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) untuk Pengguna Verifikator	61
4.2.4	Gambaran Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) untuk Pengguna Admin OPD	66
4.2.5	Gambaran Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) untuk Pengguna Petugas Lapangan	72
4.3	Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	74
4.4	Identifikasi <i>IT-Related Goals</i>	77
4.5	Identifikasi COBIT 5 <i>Process (Control Objectives)</i>	80
4.5.1	Proses COBIT 5 yang di <i>assessment</i> Berdasarkan Pemetaan.....	83
4.6	<i>Capability Level</i> pada Proses COBIT 5	85
4.6.1	Proses EDM04 – Memastikan Optimalisasi Sumber Daya	88
4.6.1.1	Hasil Pengukuran EDM04.01	88
4.6.1.2	Hasil Pengukuran EDM04.03.....	91
4.6.1.3	Perhitungan <i>Capability Level</i> pada Proses EDM04	93
4.6.2	Proses APO01 – Mengelola Kerangka Kerja Manajemen TI.....	94
4.6.2.1	Hasil Pengukuran APO01.03.....	95
4.6.2.2	Hasil Pengukuran APO01.07.....	97
4.6.2.3	Perhitungan <i>Capability Level</i> pada Proses APO01	99
4.6.3	Proses APO11 – Mengelola Kualitas	100

4.6.3.1 Hasil Pengukuran APO11.05.....	101
4.6.3.2 Hasil Pengukuran APO11.06.....	102
4.6.3.3 Perhitungan <i>Capability Level</i> pada Proses APO11	104
4.6.4 Proses BAI08 – Mengelola Pengetahuan	105
4.6.4.1 Hasil Pengukuran BAI08.02.....	106
4.6.4.2 Hasil Pengukuran BAI08.04.....	108
4.6.4.3 Perhitungan <i>Capability Level</i> pada Proses BAI08	110
4.6.5 Proses DSS02 – Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden.....	110
4.6.5.1 Hasil Pengukuran DSS02.01	111
4.6.5.2 Hasil Pengukuran DSS02.02	115
4.6.5.3 Perhitungan <i>Capability Level</i> pada Proses DSS02.....	115
4.7 <i>Gap Analysis</i>	118
4.8 Rekomendasi Perbaikan.....	118
BAB 5 PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Uraian Singkat Perwal No.46 Tahun 2017 Pasal 8-26	14
Tabel 2.2 Uraian Singkat Perwal No.05 Tahun 2013	16
Tabel 2.3 Uraian Singkat Instruksi Wali Kota Depok No. 3 Tahun 2018	17
Tabel 2.4 Enterprise Goals	21
Tabel 2.5 <i>IT-Related Goals</i> dalam COBIT 5	23
Tabel 2.6 Proses <i>domain Evaluate, Direct and Monitor</i> (EDM)	27
Tabel 2.7 Proses <i>domain Align, Plan dan Organize</i> (APO)	27
Tabel 2.8 Proses <i>domain Build, Acquire, and Implement</i> (BAI)	28
Tabel 2.9 Proses <i>domain Deliver, Service and Support</i> (DSS)	29
Tabel 2.10 Proses <i>domain Monitor, Evaluate and Assess</i> (MEA)	30
Tabel 2.11 <i>Rating Level</i> COBIT 5	35
Tabel 2.12 Penelitian Relevan	36
Tabel 3.1 <i>Enterprise Goals</i>	40
Tabel 3.2 Jadwal Rencana Penelitian	45
Tabel 4.1 Keterangan Akses Fitur dan Pengguna (Admin dan Petugas Lapangan) Aplikasi SIGAP	57
Tabel 4.2 Strategi dan Arah Kebijakan Misi 1 Kota Depok	74
Tabel 4.3 Pemetaan Tujuan Strategis Organisasi dan <i>Enterprise Goals</i>	75
Tabel 4.4 Hasil <i>Enterprise Goals</i> Terpilih.....	77
Tabel 4.5 Tabel Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> Terpilih dengan Komponen IT- <i>Related Goals</i>	78
Tabel 4.6 Hasil Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> Terpilih dengan <i>IT-Related Goals</i> ..	79
Tabel 4.7 Hasil <i>IT-Related Goals</i> Terpilih	80
Tabel 4.8 Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> Terpilih dengan Proses COBIT 5	81
Tabel 4.9 Hasil Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> Terpilih dengan Proses COBIT 5 ...	82
Tabel 4.10 Deskripsi Proses COBIT 5 yang Telah di <i>assessment</i>	84
Tabel 4.11 Kategori Hasil Penilaian Level pada Proses COBIT 5	86
Tabel 4.12 Peningkatan COBIT	87
Tabel 4.13 <i>Template</i> Hasil Pencapaian <i>Capability Level</i>	87
Tabel 4.14 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> EDM04.01 untuk saat ini	89
Tabel 4.15 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> EDM04.03 untuk saat ini	92
Tabel 4.16 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> APO01.03 untuk saat ini	96

Tabel 4.17 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> APO01.07 untuk saat ini	98
Tabel 4.18 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> APO11.05 untuk saat ini	101
Tabel 4.19 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> APO11.06 untuk saat ini	103
Tabel 4.20 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> BAI08.02 untuk saat ini	106
Tabel 4.21 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> BAI08.04 untuk saat ini	109
Tabel 4.22 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> DSS02.01 untuk saat ini	112
Tabel 4.23 Hasil pengukuran <i>Best Practice</i> DSS02.02 untuk saat ini	114
Tabel 4.24 <i>Gap Analysis</i> pada Aplikasi SIGAP	116
Tabel 4.25 Rekomendasi Perbaikan	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sejarah Perkembangan COBIT	19
Gambar 2.2 COBIT 5 <i>Framework</i>	19
Gambar 2.3 Prinsip COBIT 5	20
Gambar 2.4 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> dengan <i>IT-Related Goals</i>	22
Gambar 2.5 Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> dengan Proses Pada COBIT 5	24
Gambar 2.6 Pemetaan <i>IT-Related Goals</i> dengan Proses Pada COBIT 5	25
Gambar 2.7 Model Referensi COBIT 5	26
Gambar 2.8 Model Kapabilitas COBIT 5	33
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Depok	51
Gambar 4.2 Alur Sistem Aplikasi SIGAP	55
Gambar 4.3 Alur Kerja Sistem Per Pengguna	58
Gambar 4.4 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi SIGAP (Pengguna Masyarakat)	59
Gambar 4.5 Tampilan Registrasi Aplikasi SIGAP (Pengguna Masyarakat)	59
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Awal (<i>Menu Explore</i>) Aplikasi SIGAP (Pengguna Masyarakat)	60
Gambar 4.7 Fitur Buat Laporan (Pengguna Masyarakat)	61
Gambar 4.8 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi SIGAP (Pengguna Verifikator)	61
Gambar 4.9 Halaman <i>Dashboard</i> (Pengguna Verifikator)	62
Gambar 4.10 Menu Laporan	62
Gambar 4.11 Fitur Ubah Status Laporan	63
Gambar 4.12 Tampilan Peta Lokasi pada Laporan	63
Gambar 4.13 Menu Detail Laporan	64
Gambar 4.14 Fitur Edit Laporan	65
Gambar 4.15 Halaman Statistik	65
Gambar 4.16 Menu Detail Statistik	66
Gambar 4.17 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi SIGAP (Pengguna Admin OPD)	66
Gambar 4.18 Halaman <i>Dashboard</i> (Pengguna Admin OPD)	67
Gambar 4.19 Menu Laporan	67
Gambar 4.20 Fitur Ubah Status Laporan	68
Gambar 4.21 Halaman Detail Laporan	68
Gambar 4.22 Halaman Pelapor	69

Gambar 4.23 Halaman Petugas	69
Gambar 4.24 Halaman Berita	70
Gambar 4.25 Halaman Statistik	70
Gambar 4.26 Menu Detail Statistik	71
Gambar 4.27 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi SIGAP (Pengguna Petugas Lapangan) ..	72
Gambar 4.28 Tampilan Halaman Awal (Menu <i>Explore</i>) Aplikasi SIGAP (Petugas Lapangan)	72
Gambar 4.29 Fitur Arahkan ke Lokasi	73
Gambar 4.30 Tampilan Peta Lokasi Laporan	73
Gambar 4.31 <i>Chart Capability Level</i> pada Aplikasi SIGAP	117
Gambar Lampiran 2.1 Kantor <i>Call Center</i> Kota Depok	128
Gambar Lampiran 2.2 Kantor <i>Call Center</i> Kota Depok	128
Gambar Lampiran 2.3 Proses Pengisian Kuesioner	128

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 <i>Gap Analysis</i>	35
Rumus 2.2 Presentase	42
Rumus 2.3 Rata-Rata	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Permohonan Riset

LAMPIRAN 2 Kantor Admin *Call Center* Kota Depok

LAMPIRAN 3 Hasil Transkrip Wawancara 1

LAMPIRAN 4 Hasil Transkrip Wawancara 2

LAMPIRAN 5 *Inform Consent* dan Kuesioner Audit Sistem Informasi

LAMPIRAN 6 Daftar Responden Kuesioner

LAMPIRAN 7 Hasil Pengolahan Data Kuesioner