

ABSTRAK

Teknologi berperan penting dalam kemajuan di segala bidang yang ada, salah satunya di bidang pemerintahan. Kecamatan Cibalong merupakan salah satu Dinas Pemerintahan yang menerapkan teknologi namun dalam pengelolaannya terdapat masalah yaitu Dinas Pemerintahan Kecamatan Cibalong masih kurang dalam menerapkan standar kerja dalam proses pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan tersebut merupakan faktor penting yang ada di dalam proses tata kelola TI yang melibatkan peran teknologi. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk melakukan audit dengan proses identifikasi dan evaluasi pada pengelolaan TI di Kecamatan Cibalong. Proses tersebut dilakukan dengan menggunakan *Framework Balanced Scorecard* yang merupakan kerangka kerja yang sesuai untuk digunakan dalam proses penilaian pada proses kerja dengan perpaduan COBIT 2019 sehingga dapat memberikan hasil dari penilaian yang baik. Penggunaan dari ke-dua metode tersebut menghasilkan nilai evaluasi melalui nilai *maturity level* yang kemudian hasil dari nilai tersebut dijadikan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada standar kerja yang ada di Kecamatan Cibalong. Simpulan dari hasil yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mencapai level *capability* 2 dan 3 dengan Tingkat kematangan yang jauh, sehingga *gap* yang dihasilkan adalah 2. Hasil lain yang dapat disimpulkan yaitu pihak Kecamatan Cibalong diharuskan menetapkan berbagai kebijakan yang lain dalam proses perbaikan yang direkomendasikan.

Kata Kunci : COBIT 2019, *Balanced Scorecard*, *Maturity Level*.

ABSTRACT

Technology plays an important role in progress in all existing fields, one of which is in the government sector. Cibalong District is one of the Government Services that applies technology, but in its management there is a problem, namely that the Cibalong District Government Service is still lacking in implementing work standards in the service processes it provides. This service process is an important factor in the IT governance process which involves the role of technology. The research carried out aims to conduct an audit with an identification and evaluation process on IT management in Cibalong District. This process is carried out using the Balanced Scorecard Framework which is a suitable framework for use in the assessment process of work processes with a combination of COBIT 2019 so that it can provide good assessment results. The use of these two methods produces evaluation values through maturity level values which are then used as a reference in making improvements and increasing the quality of service to existing work standards in Cibalong District. The conclusion from the results carried out in this research is that it has achieved ability levels 2 and 3 with a far maturity level, so that the resulting gap is 2. Another result that can be concluded is that the Cibalong District is required to establish various other policies in the recommended improvement process.

Keywords: *COBIT 2019, Balanced Scorecard, Maturity Level.*