

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Deskripsi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan metode campuran (mixed methods), yaitu menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas layanan dukungan teknologi informasi secara angka, tetapi juga untuk memahami kondisi nyata pelaksanaannya di lapangan. Dengan menggunakan metode campuran, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas layanan dukungan TI yang diteliti.

Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi awal mengenai proses layanan dukungan TI melalui wawancara dan studi dokumentasi. Data kualitatif ini berfungsi untuk memahami alur kerja, pembagian peran, serta pelaksanaan prosedur layanan TI, sehingga dapat menjadi dasar dalam penentuan domain yang dievaluasi dan penyusunan instrumen kuesioner. Selain itu, data kualitatif juga digunakan untuk membantu menjelaskan dan memperkuat hasil pengukuran kuantitatif agar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di organisasi.

Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses layanan dukungan TI secara terstruktur menggunakan kuesioner berbasis framework COBIT 2019. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah efektivitas layanan dukungan teknologi informasi, yang menggambarkan sejauh mana layanan TI mampu

mendukung kegiatan operasional organisasi secara andal dan konsisten. Sementara itu, variabel tidak terikat adalah tingkat kesesuaian proses layanan TI terhadap COBIT 2019, yang diukur melalui capability level pada domain DSS02 dan MEA01. Integrasi antara metode kualitatif dan kuantitatif dilakukan pada tahap analisis, di mana hasil kuantitatif menjadi dasar penilaian tingkat kapabilitas, sedangkan hasil kualitatif digunakan untuk mendukung interpretasi hasil penelitian..

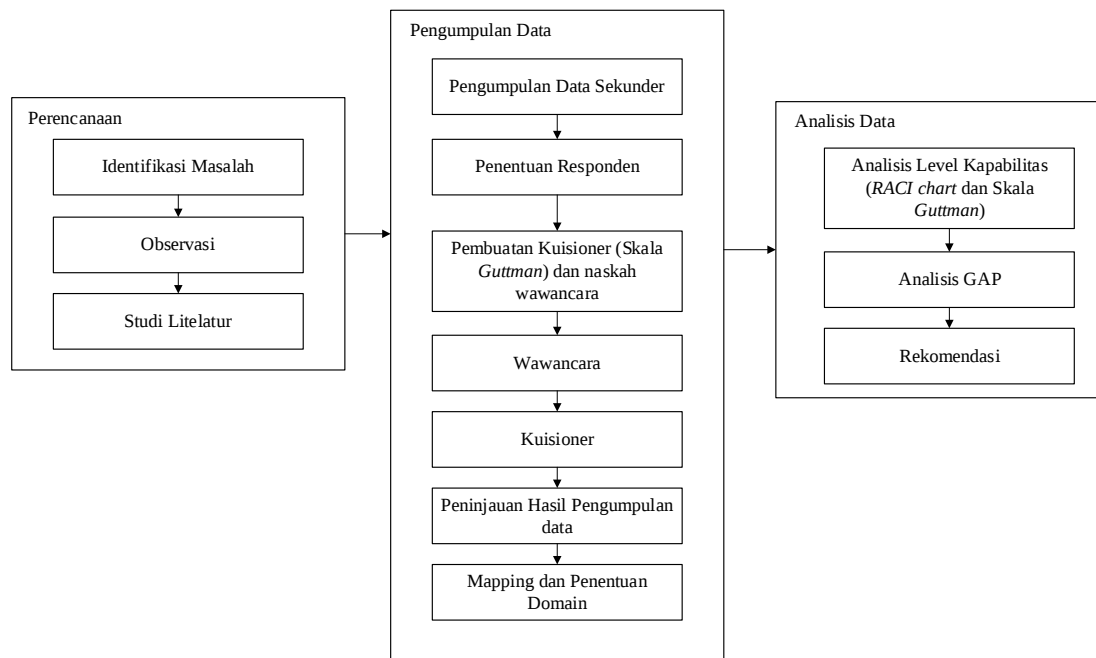
3.2 Alur Penelitian

Alur yang akan dilaksanakan dalam penelitian berdasarkan dari beberapa literatur yang disesuaikan dengan kebutuhan pada penelitian ini (Maisaroh, 2023). Digambarkan pada gambar 3.1. Proses penelitian dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap perencanaan penelitian, pengumpulan data, dan anailsis data.

Kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis diberikan kepada pemangku kepentingan IT di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya. Pertanyaan pada kuesioner tersebut berkaitan dengan aktifitas yang ada pada domain DSS02 yang meliputi *Deliver, Service, and Support*, dan MEA01 yang meliputi *Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*. Pertanyaan pada kuesioner terbagi menjadi beberap *level capability*, yaitu *level 2* hingga *level 5*. Pertanyaan yang diberikan dibuat berdasarkan panduan pada buku COBIT 2019.

Pada pertanyaan *level capability*, skala yang digunakan adalah skala NPLF. Skala NPLF adalah sistem penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian dalam proses tertentu, khususnya dalam konteks tata kelola teknologi informasi. NPLF

merupakan singkatan dari Not achieved (N), Partially achieved (P), Largely achieved (L), dan Fully achieved (F). Masing-masing kategori ini merepresentasikan tingkat pencapaian yang berbeda berdasarkan persentase keberhasilan (Putri. R. E, 2016).



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara terhadap pihak Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini yaitu sebagian staf atau bagian yang berada di Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPKB P3A) yang terlibat dalam layanan dukungan Teknologi Informasi (TI). Subjek tersebut terdiri dari 3 orang responden, yaitu sekretaris dinas,

kepala sub bagian umum dan kepegawaian, serta pranata komputer. Tiga responden tersebut diberikan kuesioner yang sama tanpa adanya perbedaan isi berdasarkan jabatan, sehingga setiap responden menilai aspek layanan TI dari sudut pandang masing-masing.

3.5 Penentuan responden (Role)

Penentuan Penentuan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan RACI Chart COBIT 2019 pada domain MEA01 dan DSS02. RACI Chart digunakan untuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam setiap aktivitas proses layanan TI, sehingga responden yang dipilih memiliki keterkaitan langsung dengan proses yang dievaluasi. Peran Responsible (R) menunjukkan pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan aktivitas, sedangkan Accountable (A) menunjukkan pihak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab akhir terhadap aktivitas tersebut.

Dalam penelitian ini, responden difokuskan pada pihak yang memiliki peran Responsible (R) karena dianggap paling memahami kondisi operasional layanan TI. Peran-peran tersebut kemudian dikonversikan ke dalam struktur organisasi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya agar sesuai dengan kondisi organisasi yang diteliti. Berdasarkan pemetaan tersebut, ditetapkan tiga responden, yaitu Sekretaris Dinas, Subbag Umum dan Kepegawaian, dan Pranata Komputer, yang selanjutnya dijadikan responden dalam pengisian kuesioner pengukuran capability level.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

a. Wawancara

Wawancara dilakukan di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya, dengan mengajukan pertanyaan yang sudah disusun berdasarkan buku COBIT 2019. Ada tiga tahap wawancara yang akan dilakukan, wawancara pertama yaitu dengan pertanyaan umum diantaranya tentang sistem informasi yang digunakan, wawancara kedua berisi pertanyaan yang berkaitan dengan DSS02, dan wawancara ketiga pertanyaan yang berkaitan dengan MEA01. Wawancara dilakukan kepada pemangku kepentingan IT di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya.

b. Kuesioner

Kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis diberikan kepada pemangku kepentingan IT di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya. Pertanyaan pada kuesioner tersebut berkaitan dengan aktifitas yang ada pada domain DSS02 yang meliputi *Deliver, Service, and Support*, dan MEA01 yang meliputi *Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*. Pertanyaan pada kuesioner terbagi menjadi beberap *level capability*, yaitu *level 2* hingga *level 5*. Pertanyaan yang diberikan dibuat berdasarkan panduan pada buku COBIT 2019.

Pada pertanyaan *level capability*, skala yang digunakan adalah skala NPLF. Skala NPLF adalah sistem penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian dalam proses tertentu, khususnya dalam konteks tata kelola teknologi informasi. NPLF merupakan singkatan dari Not achieved (N), Partially achieved (P), Largely achieved

(L), dan Fully achieved (F). Masing-masing kategori ini merepresentasikan tingkat pencapaian yang berbeda berdasarkan persentase keberhasilan (Putri. R. E, 2016).

Pada penelitian ini selain menggunakan skala NPLF sesuai dengan COBIT 2019, kuesioner juga diterapkan dengan skala Guttman. Skala Guttman ini hanya akan memberikan dua jawaban yaitu Ya (Y) atau Tidak (T) sehingga dapat memudahkan para responden dalam menilai prosedur, dokumentasi, atau aktivitas TI di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya. Bentuk instrumen kuesioner dengan skala Guttman disusun dalam format pernyataan yang tegas dan jelas, di mana setiap pertanyaan hanya dapat dijawab dengan pilihan “Ya” apabila kondisi tersebut sesuai dengan keadaan di lapangan, atau “Tidak” apabila kondisi tidak terpenuhi. Dengan demikian, data yang diperoleh mudah dihitung, dan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kapabilitas serta kesesuaian aktivitas TI berdasarkan domain COBIT 2019.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari kajian pustaka untuk studi literatur yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi. Studi literatur dilakukan dengan cara mempelajari langkah-langkah evaluasi efektivitas layanan tata kelola teknologi informasi yang ada pada buku *COBIT* 2019. Data sekunder berupa struktur organisasi dan kebijakan prosedur layanan dukungan TI juga dikumpulkan dari *website* resmi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya.

3.7 Penentuan Domain

Penentuan domain dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian antara fokus penelitian mengenai efektivitas layanan dukungan Teknologi Informasi (TI) di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya dan struktur domain dalam kerangka kerja COBIT 2019. Karena penelitian ini menitik beratkan pada bagaimana layanan TI menangani permintaan layanan serta insiden yang terjadi dalam operasional sehari-hari, domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) dipilih karena secara langsung merepresentasikan proses operasional tersebut, mulai dari penerimaan laporan hingga penyelesaian kendala. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menilai sejauh mana kinerja layanan TI dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan, sehingga domain MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance) dipilih karena mencakup aktivitas pemantauan kinerja, evaluasi kesesuaian prosedur, dan penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar yang berlaku. Dengan demikian, pemilihan kedua domain ini bersifat relevan dan metodologis karena mampu menggambarkan aspek operasional maupun evaluatif dari layanan dukungan TI yang menjadi fokus utama penelitian.

Domain DSS02 - *Managed Service Requests and Incidents*, Domain ini berfokus pada bagaimana tim TI menangani permintaan layanan dan insiden dari pengguna. Proses ini penting untuk menilai kecepatan dan efektivitas respons tim dukungan TI.

Kedua, MEA01 - *Managed Performance and Conformance Monitoring*, Domain ini digunakan untuk memantau apakah layanan TI sudah berjalan sesuai target kinerja dan standar yang ditetapkan, baik internal maupun eksternal.

Pemilihan domain DSS02 dan MEA01 didasarkan pada metode pengumpulan data berupa wawancara dan kuesioner yang disusun sesuai aktivitas dalam kedua domain tersebut. Penggunaan skala NPLF untuk mengukur capability level semakin mendukung akurasi penilaian. Fokus pada dua domain ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan tepat mengenai efektivitas layanan dukungan TI di Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya.

3.8 Teknik Analisis Data

Terdapat dua teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis *capability* dari hasil wawancara dan kuesioner menggunakan skala guttman dan *level capability* pada buku COBIT 2019, serta analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk membandingkan tujuan yang seharusnya tercapai dengan realita yang ada. Analisis *capability* dilakukan untuk menilai tingkat kapabilitas pada proses layanan dan tata kelola teknologi informasi Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya menggunakan domain DSS02 (*Deliver, Service, and Support*) dan MEA01 (*Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*).

3.8 Perhitungan *capability level*

1. RACI Chart

RACI *Chart* digunakan untuk memetakan peran dan tanggung jawab setiap pemangku kepentingan dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan TI, khususnya pada domain MEA01 dan DSS02. Dengan RACI *chart* (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) dapat diketahui siapa yang terlibat dan bertanggung jawab dalam

pelayanan teknologi informasi di Dinas Sosial. Hasil pemetaan tersebut berfungsi untuk mengarahkan distribusi kuesioner dan memastikan bahwa data yang di peroleh dari pihak yang tepat.

2. Skala *Guttman*

Dalam proses pengukuran tingkat kapabilitas digunakan skala *guttman* yang dalam instrumen kuesioner bersifat dikotomis atau pilihan jawaban pada kuesioner hanya terdiri dari dua kemungkinan yaitu “Ya” atau “Tidak”. Responden hanya perlu memberikan tanda (✓) jika pernyataan sesuai dengan kondisi di Dinas Sosial PPKB P3A. Hasil dari kuesioner *guttman* ini akan dijumlahkan dan di analisis untuk menentukan pencapaian proses pada masing-masing *capability*.