

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu deskriptif.

3.1.1 Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang memiliki tingkat variasi yang lebih kompleks. Meskipun demikian, penelitian kuantitatif memiliki alur penelitian yang lebih sistematis dan terstruktur, mulai dari tahap perencanaan hingga penyelesaian penelitian (Hafni Sahir, 2022). Penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu fokus pada upaya mengkaji dan menjelaskan permasalahan yang sedang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Permasalahan atau fenomena yang diteliti bersifat aktual dan memiliki makna penting. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi atau situasi secara tepat, sistematis, dan akurat (A.Siroj dkk., 2024).

3.1.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitian dirumuskan sebagai berikut:

a. Variabel Independen.

Variabel independen adalah variabel yang berperan sebagai faktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain dalam suatu penelitian (Hafni Sahir, 2022). Dalam penelitian ini adalah tata kelola proses pengelolaan layanan *framework*

COBIT 2019, yang direpresentasikan melalui domain, *objective*, dan praktik tata kelola yang relevan dengan proses layanan, yaitu objektif EDM03, APO07, APO012, MEA01 dan MEA03 .

b. Variabel Dependen.

Variabel dependen merupakan variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel independen dan menjadi hasil atau konsekuensi dari pengaruh variabel bebas tersebut (Hafni Sahir, 2022).

Dalam penelitian ini adalah tingkat kapabilitas proses proses pengelolaan layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut.

3.2 Objek, Waktu, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tata kelola proses layanan pada DPMPTSP Kabupaten Garut yang mencakup layanan eksternal berbasis perizinan serta layanan internal organisasi. Layanan eksternal meliputi proses pelayanan perizinan melalui sistem nasional seperti *Online Single Submission* (OSS) dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), serta inovasi layanan daerah seperti SIJEMPOL. Sementara itu, layanan internal organisasi yang turut menjadi bagian objek penelitian meliputi pengelolaan program magang, mulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan, monitoring, hingga evaluasi dan dokumentasi.

Penelitian ini juga melibatkan *stakeholder* yang memiliki peran dalam pengelolaan dan pengendalian proses layanan sebagai responden penelitian. Penentuan *stakeholder*, khususnya dalam pengisian instrumen *capability*

assessment, dilakukan melalui pemetaan peran dan tanggung jawab menggunakan RACI *Chart*. *Stakeholder* yang dilibatkan meliputi pimpinan atau pejabat struktural terkait, penanggung jawab layanan (PIC), serta staf yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pengawasan proses layanan.

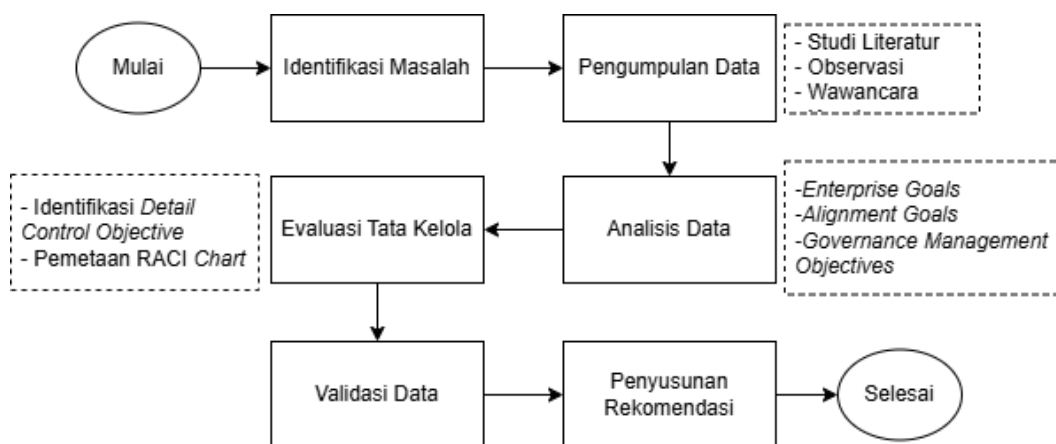
3.2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu : 6 Januari 2026 s.d. 28 April 2026

Lokasi : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Garut yang beralamat di Kawasan Simpang Lima, Jl. Pembangunan No.2, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44151.

3.3 Tahapan Penelitian

Pada gambar 3.1 disajikan alur tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini, mulai dari tahap identifikasi masalah hingga penyusunan rekomendasi perbaikan tata kelola proses layanan organisasi berdasarkan *framework* COBIT 2019. Setiap tahapan disusun secara sistematis untuk memastikan proses penelitian berjalan terstruktur dan sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Tahap Identifikasi pada penelitian ini dilakukan berdasarkan wawancara dengan informan terkait dan pengukuran kinerja tata kelola TI pada DPMPTSP Kabupaten Garut. Tahap ini nantinya akan menentukan *Goal Cascade* perusahaan tersebut yang meliputi *Enterprise Goals* (EG), *Alignment Goals* (AG), dan *Governance Management Objectives* (GMO).

Pada tahapan ini, dilakukan identifikasi terkait arah dan kebutuhan yang ingin diwujudkan dalam proses layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut. Melalui wawancara awal, ditemukan beberapa permasalahan dan kebutuhan dalam proses layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut yang diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 *Stakeholder Driver and Needs*

No	Masalah	Kebutuhan	Tujuan
1	Keterbatasan kewenangan daerah dalam mengelola dan menyesuaikan sistem nasional (OSS dan	Mekanisme tata kelola dan pengendalian proses yang adaptif terhadap dinamika regulasi	Meningkatkan efektivitas dan responsivitas pengelolaan layanan terhadap

No	Masalah	Kebutuhan	Tujuan
	SIMBG) ketika terjadi perubahan kebijakan		perubahan kebijakan
2	Terjadinya perubahan sistem akibat regulasi tanpa disertai bimbingan teknis yang memadai	Penguatan manajemen perubahan dan peningkatan kapasitas SDM	Meningkatkan kesiapan dan kompetensi aparatur dalam mengelola sistem layanan
3	Penumpukan permohonan dan keterlambatan proses layanan akibat kendala sistem	Pengukuran dan monitoring kinerja proses layanan secara terstruktur	Meningkatkan efisiensi dan pengendalian proses layanan
4	Rendahnya literasi digital masyarakat serta belum tersedianya pendampingan teknis jarak jauh secara <i>real-time</i>	Strategi peningkatan literasi digital dan optimalisasi layanan bantuan	Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik berbasis digital
5	Implementasi sistem daerah (SIJEMPOL) masih menghadapi kendala teknis dan infrastruktur	Penguatan tata kelola data dan pengelolaan sistem layanan	Meningkatkan stabilitas dan keberlanjutan layanan digital
6	Proses layanan internal seperti pengelolaan program magang belum didukung pengukuran kapabilitas proses yang terstandar	Evaluasi kapabilitas proses layanan internal berbasis <i>framework</i> tata kelola	Mewujudkan proses layanan internal yang terstruktur, terdokumentasi, dan terukur

3.3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dengan studi literatur, observasi dan wawancara untuk menentukan proses domain COBIT 2019 dan kuesioner *capability*.

a. Studi Literatur

Pada penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang didapatkan dari artikel penelitian, jurnal, *ebook*, dan tugas akhir yang berkaitan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan

b. Observasi.

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di DPMPTSP. Hingga ditemukan permasalahan yang dapat diselesaikan melalui pengukuran efektivitas proses layanan sehingga difokuskan pada aspek-aspek seperti alur kerja dan proses pelayanan, sistem dokumentasi dan pelaporan, fasilitas/infrastruktur pendukung, serta pengelolaan layanan sehari-hari.

Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kesesuaian antara prosedur yang berlaku dengan praktik di lapangan, serta mengidentifikasi potensi ketidakefisienan, kendala operasional, dan aspek tata kelola yang belum terdokumentasi secara terstruktur.

c. Wawancara.

Dalam tahap ini menggunakan wawancara dilakukan kepada *stakeholder* yang memiliki peran dalam pengelolaan dan pengendalian proses layanan, seperti pejabat struktural terkait, penanggung jawab layanan (PIC), staf pelaksana, serta pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan internal. Wawancara dilakukan dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan domain-domain relevan dari COBIT 2019.

d. Kuesioner *capability*.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada informan yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Kuesioner dirancang sesuai dengan model *assessment* dari COBIT 2019, dengan skala *likert* 1-5 untuk setiap aktivitas dalam *process attributes* yang dinilai. Tujuan penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh data kuantitatif mengenai tingkat kapabilitas proses layanan pada kondisi saat ini (*as-is*).

Hasil penilaian tersebut digunakan untuk menentukan level kapabilitas proses, mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) terhadap level maksimal, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan tata kelola layanan.

3.3.3 Analisis Data

Pada tahap analisis data dalam penelitian ini, data yang diperoleh digunakan untuk menetapkan proses-proses COBIT 2019 yang relevan dan akan dianalisis lebih lanjut.

a. Identifikasi *Enterprise Goals*.

Identifikasi tujuan berdasarkan *stakeholder driver and needs* dari proses layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut selanjutnya diselaraskan dengan *Enterprise Goals* yang mengacu pada standarisasi COBIT 2019 pada modul COBIT 2019: *Framework: Introduction & Methodology*. Berikut merupakan *detail Mapping Enterprise Goals* yang dihubungkan dengan 4 perspektif atau *Balance Score Card (BSC)* berdasarkan standarisasi COBIT 2019.

Tabel 3. 2 *Identifikasi Enterprise Goals*

No	Masalah	Reference	Enterprise Goals	BSC Dimension
1	Keterbatasan kewenangan daerah dalam menyesuaikan sistem nasional (OSS & SIMBG) sehingga berpotensi menghambat layanan	EG02	Risiko bisnis yang terkelola	<i>Financial</i>
		EG03	Keutuhan hukum dan peraturan eksternal	<i>Financial</i>
2	Perubahan regulasi dan sistem tanpa bimbingan teknis yang memadai	EG10	Keterampilan staf, motivasi, dan produktivitas	<i>Internal</i>
		EG11	Kepatuhan terhadap kebijakan internal	<i>Internal</i>
3	Penumpukan permohonan dan	EG05	Budaya dan layanan yang berorientasi pelanggan	<i>Customer</i>

No	Masalah	Reference	Enterprise Goals	BSC Dimension
	keterlambatan proses layanan	EG06	Keberlanjutan dan ketersediaan layanan	<i>Customer</i>
4	Belum adanya monitoring dan pengukuran kinerja proses layanan secara terstruktur	EG11	Kepatuhan terhadap kebijakan internal	<i>Internal</i>
5	Rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan kanal pendampingan	EG05	Budaya dan layanan yang berorientasi pelanggan	<i>Customer</i>
		EG07	Kualitas informasi manajemen	<i>Customer</i>
6	Kendala teknis dan stabilitas sistem layanan digital daerah (SIJEMPOL)	EG06	Keberlanjutan dan ketersediaan layanan	<i>Customer</i>
		EG12	Program transformasi digital yang dikelola	<i>Growth</i>
7	Proses layanan internal (program magang) belum memiliki pengukuran kapabilitas terstandar	EG10	Keterampilan staf, motivasi, dan produktivitas	<i>Internal</i>

Berdasarkan hasil identifikasi *Enterprise Goals* yang dilakukan dengan mengacu pada masalah yang diteliti, didapat bahwa proses layanan di DPMPSTSP ini telah mencakup tiga dari empat perspektif atau BSC yang ada di dalam COBIT 2019.

Tabel 3.3 merupakan hasil pemetaan *Enterprise Goals* proses layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut:

Tabel 3. 3 Pemetaan *Enterprise Goals*

<i>Reference</i>	<i>Enterprise Goals</i>
EG02	Risiko bisnis yang terkelola
EG03	Keutuhan hukum dan peraturan eksternal
EG05	Budaya dan layanan yang berorientasi pelanggan
EG06	Keberlanjutan dan ketersediaan layanan
EG07	Kualitas informasi manajemen
EG10	Keterampilan staf, motivasi, dan produktivitas
EG11	Kepatuhan terhadap kebijakan internal
EG12	Program transformasi digital yang dikelola

b. Identifikasi *Alignment Goals*.

Tahap selanjutnya adalah identifikasi *Alignment Goals* (AG) dari *Enterprise Goals* (EG) yang sudah di *mapping* pada tahap sebelumnya. Pada proses ini, yaitu menggunakan *mapping table* dari *Enterprise Goals* yang didapatkan dengan nilai Primer atau simbol “P” pada modul COBIT 2019 *Framework: Governance and Management Objectives*. Dari *mapping* identifikasi *Enterprise Goals* sudah bisa menentukan *alignment goals* mana saja yang dapat selaras dengan bisnis perusahaan.

Pada gambar 3.2 pemetaan identifikasi *Alignment Goals* dari *Enterprise Goals* sebagai berikut:

	EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13
	Portfolio of competitive products and services	Managed business risk	Compliance with external laws and regulations	Quality of financial information	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Quality of management information	Optimization of internal business process functionality	Optimization of business process costs	Staff skills, motivation and productivity	Compliance with internal policies	Managed digital transformation programs	Product and business innovation
AG01			P										
AG02		P											
AG03	S							S	S			P	
AG04				P			P		P				
AG05	P							S					
AG06	P							S					S
AG07		P				P							
AG08	P				P			S				P	S
AG09	P				S			S	S			P	S
AG10				P			P		S				
AG11		S	P								P		
AG12					S					P			
AG13	P		S									S	P

Gambar 3. 2 Mapping Enterprise Goals to Alignment Goals

Untuk memperjelas hasil pemetaan *Enterprise Goals to Alignment Goals*, berikut adalah detail dari *mapping* tersebut:

Tabel 3. 4 Hasil Pemetaan *Enterprise Goals to Alignment Goals*

<i>BSC Dimension</i>	<i>Reference</i>	<i>Enterprise Goals</i>	<i>Alignment Goals</i>		
<i>Financial</i>	EG02	Risiko bisnis yang dikelola	AG02	AG07	
	EG03	Keutuhan hukum dan peraturan eksternal	AG01	AG11	
<i>Customer</i>	EG05	Budaya dan layanan yang berorientasi pelanggan	AG05		
	EG06	Keberlanjutan dan ketersediaan layanan	AG07		
	EG07	Kualitas informasi manajemen	AG04	AG10	
<i>Internal</i>	EG10	Keterampilan staf, motivasi, dan produktivitas	AG12		
	EG11	Kepatuhan terhadap kebijakan internal	AG11		
<i>Growth</i>	EG12	Program transformasi digital yang dikelola	AG03	AG08	AG09

Dari pemetaan *Alignment Goals* dari *Enterprise Goals* pada tabel 3.4, maka didapatkan kesimpulan pemetaan *Alignment Goals* yaitu:

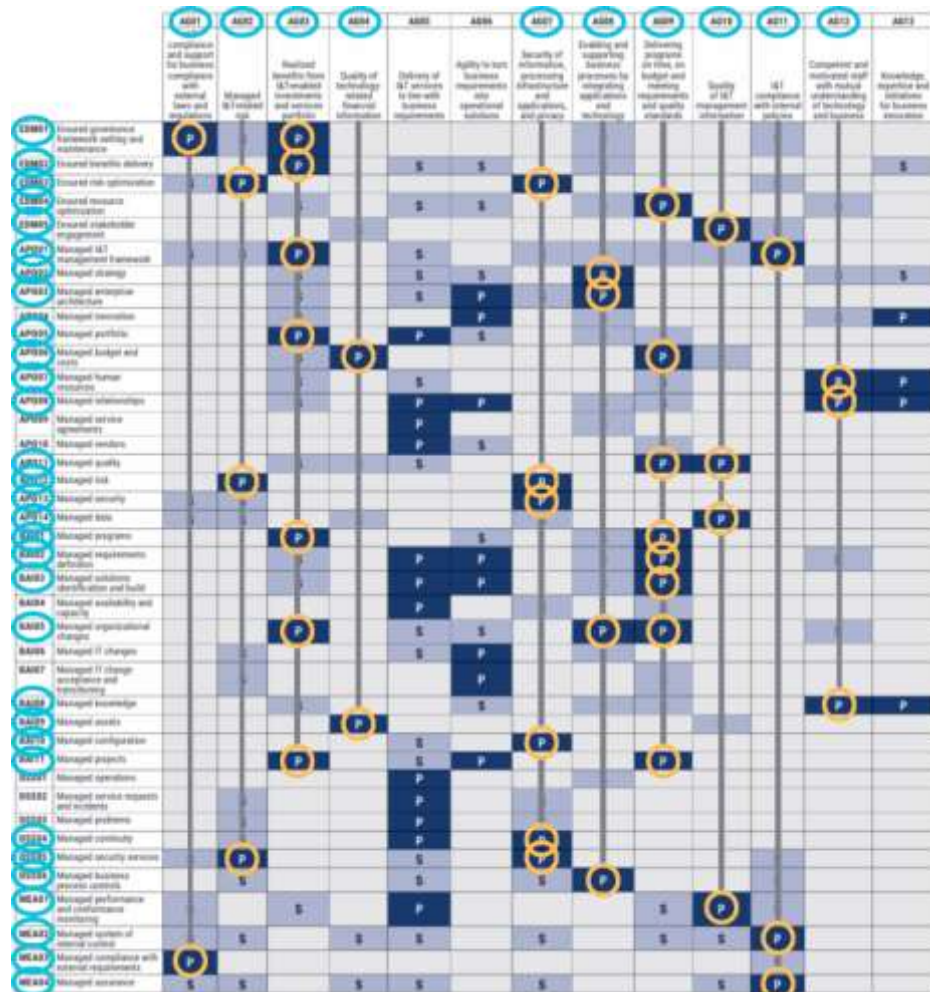
Tabel 3. 5 Pemetaan *Alignment Goals*

<i>BSC Dimension</i>	<i>Reference</i>	<i>Alignment Goals</i>
<i>Financial</i>	AG01	Kepatuhan dan dukungan TI untuk kepatuhan bisnis dengan hukum dan peraturan eksternal
	AG02	Risiko terkait TI terkelola
	AG03	Realisasi manfaat dari keuntungan dan hasil layanan yang mendorong keberlangsungan TI
	AG04	Kualitas informasi keuangan terkait teknologi
<i>Customer</i>	AG07	Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi, serta privasi
<i>Internal</i>	AG08	Mengaktifkan dan mendorong proses bisnis dengan mengintegrasikan aplikasi dan teknologi
	AG09	Penyampaian program tepat waktu, sesi anggaran dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas
	AG10	Kualitas informasi manajemen TI
	AG11	Kepatuhan TI dengan kebijakan internal
<i>Growth</i>	AG12	Staf yang kompeten dan memiliki motivasi dengan saling mengerti terkait teknologi dan bisnis

c. Identifikasi *Governance and Management Objectives*.

Selanjutnya yaitu identifikasi untuk menentukan *Governance and Management Objectives* (GMO) yang sesuai dengan *Alignment Goals*. Dalam menentukannya melalui *mapping table* dari *Alignment Goals* yang diperoleh dengan nilai Primer atau simbol “P” yang ada pada modul COBIT 2019 *Framework: Governance and Management Objectives*. GMO ini nantinya akan menjadi data yang akan diaudit dengan cara

melakukan pengambilan data selanjutnya ke dalam bentuk kuesioner. Berikut merupakan *mapping Governance and Management Objectives* dari *Alignment Goals*:



Gambar 3. 3 Mapping Governance and Management Objectives

Dari *mapping* yang ada pada gambar 3.3, didapatkan hasil yang ditunjukkan ada tabel 3.6 ini:

Tabel 3. 6 Hasil Mapping Governance and Management Objectives

Alignment Goals	Governance and Management Objectives				
AG01	EDM01	MEA03			
AG02	EDM03	AP012	DSS05		

<i>Alignment Goals</i>	<i>Governance and Management Objectives</i>				
AG03	EDM01	EDM02	APO01	APO05	BAI01
	BAI05	BAI11			
AG04	APO06	BAI09			
AG07	EDM03	APO12	APO13	BAI10	DSS04
	DSS05				
AG08	APO02	APO03	BAI05	DSS06	
AG09	EDM04	APO06	APO11	BAI01	BAI02
	BAI03	BAI05	BAI11		
AG10	EDM05	APO11	APO14	MEA01	
AG11	APO01	MEA02	MEA04		
AG12	APO07	APO08	BAI08		

d. Hasil Penentuan *Domain* COBIT 2019

Berdasarkan hasil dari identifikasi *Enterprise Goals*, *Alignment Goals*, dan *Governance and Management Objective* pada proses pengelolaan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Garut didapatkan *domain* COBIT 2019 yang terpilih dan digunakan sebagai acuan kuesioner yaitu EDM03, APO07, APO012, MEA01 dan MEA03.

Tabel 3. 7 Hasil Penentuan *Domain* COBIT 2019

No	Domain	Proses TI	Titik Kritis
1	EDM03	Optimalisasi risiko yang terjamin	Permasalahan terkait belum optimalnya pengelolaan risiko TI dalam layanan mengharuskan adanya mekanisme evaluasi dan pengendalian risiko di level tata kelola. EDM03 memastikan risiko TI diidentifikasi, dianalisis, dan dikendalikan secara sistematis agar tidak mengganggu layanan

No	Domain	Proses TI	Titik Kritis
2	APO07	Sumber daya manusia yang dikelola	Permasalahan terkait kompetensi dan keterlibatan SDM dalam layanan digital sangat berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia TI
3	APO12	Risiko yang dikelola	Melihat bagaimana risiko diidentifikasi, dinilai, dan dimonitor dalam proses layanan
4	MEA01	Pemantauan kinerja dan kesesuaian yang dikelola	Jika terdapat permasalahan dalam pelaporan atau monitoring kinerja layanan, domain ini sangat relevan untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian terhadap target
5	MEA03	Kepatuhan dengan persyaratan eksternal yang dikelola	Karena DPMPTSP harus mematuhi regulasi pemerintah, domain ini penting untuk mengukur tingkat kepatuhan terhadap hukum dan kebijakan.

3.3.4 Evaluasi Tata Kelola

Evaluasi tata kelola ini dimulai dari penyusunan *detail control objectives* dari GMO yang telah menjadi objektif dalam penelitian. Lalu menyebarkan kuesioner dari setiap proses COBIT 2019 yang sudah ditentukan berdasarkan *detail control objectives*. Kuesioner ini diisi oleh *stakeholder* yang terlibat dalam proses layanan di DPMPTSP Kabupaten Garut yang akan disesuaikan dengan RACI *chart*.

3.3.5 Validasi Data

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui kondisi dari tata kelola teknologi informasi *capability level* dengan melakukan perhitungan *capability level* dan

analisi gap dengan level maksimal dari setiap domain saat ini untuk menyusun rekomendasi.

3.3.6 Penyusunan Rekomendasi

Pada tahap penyusunan rekomendasi dilakukan berdasarkan hasil penilaian *capability level* pada domain COBIT 2019 yang telah ditetapkan sebagai fokus penelitian. Rekomendasi disusun dengan mengacu pada hasil analisis kondisi eksisting, serta praktik terbaik (*best practices*) yang direkomendasikan dalam *framework* COBIT 2019.

Bentuk rekomendasi yang dihasilkan mencakup penguatan tata kelola dan pengendalian proses layanan. Rekomendasi tersebut meliputi:

- a. Penyusunan rekomendasi tata kelola sebagai panduan peningkatan *capability level* proses.
- b. Perancangan alur proses (*flowchart*) pendaftaran dan pengelolaan program magang yang lebih terstruktur.
- c. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) program magang yang terdokumentasi dan terstandarisasi.