

**ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN GANGGUAN JARINGAN
LISTRIK PLN UNIT LAYANAN SALATIGA DOMAIN MEA01
(MONITOR, EVALUATE AND ASSESS) DENGAN FRAMEWORK
COBIT 5**

OKY PERKASA PUTRA

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201104206@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi sebagai sarana pencapaian tujuan perusahaan semakin berkembang dan sarana teknologi harus diimbangi dengan pengelolaan teknologi yang sudah diterapkan. Penelitian dilakukan di kantor cabang PLN Unit Layanan Salatiga dimana peneliti menganalisis kinerja dari sistem pelayanan gangguan pada daerah Unit Layanan Salatiga dan sekitar, piranti yang digunakan perusahaan adalah sebuah aplikasi yang terintegrasi dari kantor pusat Jawa Tengah aplikasi tersebut adalah APKT (Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Terpadu). Kerangka kerja yang digunakan adalah dengan COBIT 5 tepatnya pada Domain MEA01 Mengawasi, Mengevaluasi, menilai kinerja dan kesesuaian (Monitor, Evaluate, and Assess performance and conformance). Alat ukur yang dipakai adalah hasil dari kuesioner berdasarkan tingkat kapabilitas. Dengan dilakukannya audit TI dengan framework COBIT 5 dapat diketahui tingkat kapabilitas sistem TI yang sedang berjalan sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi stakeholder untuk lebih meningkatkan pelayanan sehingga dapat menjadi lebih baik.

Kata Kunci : COBIT 5, analisis kinerja sistem, pengawasan, evaluasi, penilaian

**PERFORMANCE ANALYSIS OF ELECTRICITY NETWORK
DISORDERS SERVICE SYSTEM IN SERVICES UNIT PLN SALATIGA
DOMAIN MEA01 (MONITOR, EVALUATE AND ASSESS) WITH THE
FRAMEWORK COBIT 5**

OKY PERKASA PUTRA

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201104206@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology as a means of achieving the objectives of the company is growing and technological means must be balanced with the management of the technology that has been applied. The research was conducted at the branch office PLN Service Unit Salatiga, where researchers analyze the performance of the service system disturbances in the region and around Salatiga Service Unit, devices used by the company is an integrated application from the center office of the Central Java. The application is AISC (Application Integrated Services and Complaints) , The framework used is the COBIT 5 exactly at MEA01 Domain (Oversee) Controlling, Evaluating, Assessing the performance and suitability (Monitor, Evaluate, and Assess performance and conformance). Measuring instrument used is the result of a questionnaire based on the level of capability. With the execution of IT audit with COBIT 5 framework can know the level of capability of the IT system is running as consideration of the evaluation for the steakholder to further improve the service, thus it can be better.

Keyword : COBIT 5, the analysis of system performance, monitoring, evaluate, assess