

# AUDIT PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA SAWOJAJAR MENGGUNAKAN METODE IT-IL V4

Auliya Nur Mauli<sup>1\*</sup>, Rima Mawarni<sup>2</sup>, Rustam<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> ITBA DCC Kotabumi

*nmauliya55@gmail.com*<sup>1</sup>

*rima@dcc.ac.id*<sup>2</sup>

*rustam@dcc.ac.id*<sup>3</sup>

## Abstract

*The village government is the executor of government affairs and the interests of the community in the government system of the Unitary State of the Republic of Indonesia. Village government is a sub-system of the national government administration system that is directly under the district government. The most important aspect in administering village governance is the position of the village head as a leader and assisted by village officials when carrying out their duties, obligations and functions. The purpose of this thesis is to determine the performance of public service management governance based on the results of IT-IL V4 calculations and provide recommendations for improvements to improve service management governance from audit calculations using the IT-IL V4 method. The method used is the IT-IL V4 method using the Management Portfolio domain (PM2, PM4) and value Governance (VG1, VG3), data analysis using the Maturity Level and Linkert Scale methods. This study resulted in findings that the total average score in the calculation of all domains resulted in an ability level of Maturity level 4.5, the target value was 5, and the total value of the conclusion at GAP Analyst Maturity Level obtained was 5.4. So, which means that the governance of community service management in the Government of Sawojajar Village, Kotabumi Utara District, North Lampung Regency is currently well managed and must continue to be optimized.*

**Keywords:** *Audit, Framework IT-IL V4; Portofolio Management; Value Governance Maturity Level*

## Abstrak

Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah suatu sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan di bantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajibandan fungsunya. Adapun tujuan dari skripsi ini adalah mengetahui ketetapan kinerja tata kelola manajemen pelayanan masyarakat berdasarkan hasil perhitungan IT-IL V4 dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tata kelola manajemen pelayanan dari perhitungan audit menggunakan metode IT-IL V4 (Ramli, 2020). Metode yang di gunakan adalah metode IT-IL V4 dengan menggunakan domain Portofolio Manajemen (PM2, PM4) dan value Governance (VG1, VG3), analisis data menggunakan metode Maturity Level dan Skala Linkert. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa jumlah nilai rata rata pada perhitungan seluruh doamain hasil suatu tingkat kemampuan Maturity level 4,5 nilai targe5tnya adalah 5, dan jumlah nilai kesimpulan pada GAP Analis Maturity Level yang di dapat yaitu 5,4. Jadi yang artinya tata kelola manajemen pelayanan masyarakat pada Pemerintahan Desa Sawojajar Kecamatan Kotabumi Utara Kabupaten Lampung Utara saat ini sudah berstatus di kelola dengan baik dan harus terus di optimalkan.

**Kata Kunci:** *Audit, Framework IT-IL V4; Portofolio Management, Value Governance Maturity Level*

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa mempunyai wewenang mengurus dan mengatur pemerintah desa. Pemerintah desa di selenggarakan oleh kepala desa dan perangkat desa. Kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggara di bidang pemerintah desa pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat desa (Ferly & Ardiana, 2020).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena suatu sisi tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar.. Sementara itu praktek penyelenggara

pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik, jika di lihat pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empiric pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat (Priatama et al., 2019).

Demikian juga halnya Desa Sawojajar, sebagai organisasi dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Melihat berbagai permasalahan yang dialami warga di atas sangat disayangkan, dimana kualitas pelayanan di Desa Sawojajar masih terbilang belum cukup memuaskan bagi masyarakat, oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik agar menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

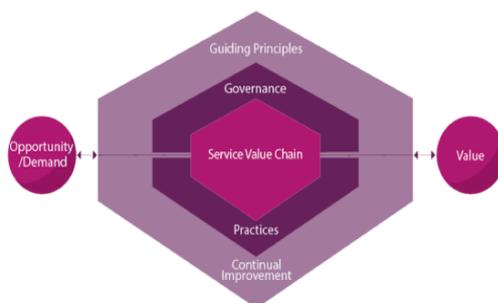
## 2. KERANGKA TEORI

### 2.1 Audit

Audit didefinisikan sebagai proses atau aktivitas yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk menemukan suatu bukti-bukti dan di evaluasi secara obyektif untuk menentukan apakah telah memenuhi kriteria pemeriksaan (audit) yang ditetapkan. Tujuan dari audit adalah untuk memberikan gambaran kondisi tertentu yang berlangsung di perusahaan atau organisasi serta pelaporan mengenai pemenuhan terhadap sekumpulan standar yang terdefinisi (bintoro, 2019)

### 2.2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL merupakan *guidelines IT Service Management* selama lebih dari 30 tahun. *ITIL V4* merupakan *ITIL* versi terbaru dengan pembaruan kembali banyak praktik *ITSM (IT Service Management)* yang mapan dalam konteks yang lebih luas dengan memperhatikan pengalaman pelanggan, value stream, dan transformasi digital, dan mengadopsi cara kerja baru, seperti *Lean*, *Agile*, dan *DevOps* (Maret et al., 2019). Walaupun lebih di khususkan sebagai panduan management layanan, *ITIL V4* secara umum banyak di gunakan sebagai panduan tata kelola *IT*. *ITIL V4* menyediakan panduan yang di butuhkan organisasi untuk menangani manajemen layanan dengan berbagai tantangan dan potensial pemanfaatan teknologi modern. *ITIL V4* di rancang untuk memastikan system yang fleksibel, terkoordinasi dan terintegrasi, untuk tatakelola yang efektif dan manajemen layanan IT. Komponen utama dari *ITIL V4* adalah *ITIL Service Value System (SVS)* (Adhisyanda Aditya et al., 2019).



**Gambar 1.** *Service Value System (SVS)*

Komponen SVS Adalah:

a. *ITIL Service Value Chain (SVC)*

SVC merupakan model operasi untuk pembuatan, delivery, dan continual Improvement

b. *ITIL Practices Resource*

Resource organisasi yang melaksanakan aktivitas IT

c. *ITIL Guiding Principles*

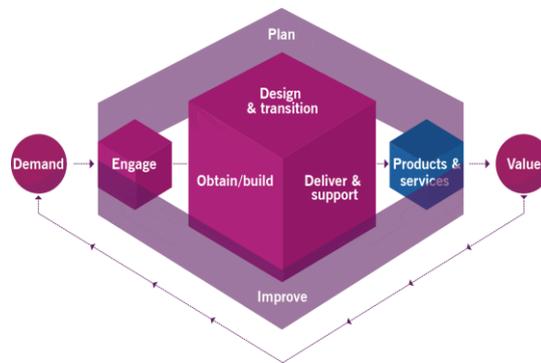
Dapat di gunakan sebagai panduan manajemen layanan dan tata kelola IT

d. *Governance*

Control dan arahan dari organisasi untuk pelaksanaan dan pemanfaatan IT

e. *Continual improvement*

Aktivitas organisasi IT untuk memastikan implementasinya sesuai dengan harapan *stakeholder*. Selain SVS Implementasi tatakelola IT dengan menggunakan *ITIL V4* juga menggunakan *Service Value Chain* sebagai siklus hidup implementasinya.



**Gambar 2.** *Service Value Chain (SVC)*

Untuk menjalankan aktifitas management IT, ITIL V4 menggunakan *practice management*. Practice Management merupakan kumpulan resource dalam sebuah organisasi yang dapat di gunakan untuk menjalankan aktivitas organisasi tersebut terkait management dan tata kelola IT. Kumpula resource tersebut dapat berupa proses, atau peranan dalam sebuah organisasi.

#### 2.4 Skala Likert

Skala Likert (*Likert Scale*) adalah skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pernyataan atau serangkaian laporan Skala yang di pergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan (Maret et al., 2019). Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum di gunakan dalam kusioner, dan merupakan skala yang paling banyak di gunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini di ambil dari Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog amerika serikat. Rensis likert telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932. Skala likert di gunakan untuk mengukur sikap , pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Dengan skala likert, Variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi indicator variable (Reichenbach et al., 2019).

**Tabel 1.** Skala Linkert

No	PERNYATAAN	SKOR
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = kurang setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak setuju	1

Rumus Skala Likert:  $T \cdot P_n$

Keterangan:

$T$  : Total Jumlah Responden Yang Memilih

$P_n$  : Pilihan Angka Skor Likert

### 2.5 Maturity Level

Merupakan suatu metode yang dapat mengukur tingkat kematangan pengelolaan manajemen layanan teknologi informasi dalam sebuah organisasi. Level Maturity mencakup *Process Maturity Framework* (PMF) yang memiliki 6 tingkatan yaitu: tingkat 0 (*non-existent*), tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeateable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*) dan tingkat 5 (*optimized*) (Nurlistiani & Sasmita, 2021). Semakin tinggi nilai/angka yang diperoleh pada maturity level maka akan semakin baik pula proses pengelolaan layanan teknologi informasi, secara tidak langsung hal ini bermakna reliable yang artinya membuat semakin yakin bahwa dukungan teknologi informasi dalam proses pencapaian tujuan (Yusuf et al., 2020)

**Tabel 2.** Indeks Tingkat Kematangan

Tingkat Kematangan	Skala Pengukur
Skala 0 – Non Existent	0,00 – 0,50
Skala 1 - Initial/Ad Hoe	0,51 – 1,50
Skala 2 - Repeateable	1,51 – 2,50
Skala 3 - Defined	2,51 – 3,50
Skala 4 - Manage	3,51 – 4,50
Skala 5 - Optimezed	4,51 – 5,00

## 3. METODOLOGI

Dalam melakukan tahap ini peneliti menggunakan Framework IT-IL V4. Peneliti melakukan audit dan evaluasi untuk melihat kinerja pada pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Sawojajar dan memberikan rekomendasiperbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan prosedur yang berjalan pada Kantor Pemerintahan Desa Sawojajar dan Memberikan Rekomendasi. Alur pembahasan pada peneliti merujuk pada tahapan tahapan proses. Adapun langkah langkah penelitian ini secara jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

### a. Tahap 1 – Tujuan Audit Pelayanan Masyarakat dengan IT-IL V4

Tahap ini di lakukan Audit Tata Kelola Pelayanan Masyarakat di Desa Sawojajar dengan menentukan tujuannya berdasar *Framework* IT-IL V4. Lalu di identifikasi fokus domain untuk audit tata kelola pada Kantor Pemerintahan

- Desa Sawojajar yaitu domain *Portofolio Management* (PM2, PM4) dan *Value Governance* (VG1, VG3) (Layanan et al., n.d.).
- b. Tahap 2 – Setelah melakukan tujuan audit selanjutnya adalah tahap identifikasi Portofolio Management (PM2, PM4) dan Value Governance (VG1, VG3) dengan menggunakan Framework IT-IL V4. identifikasi ini dilakukan untuk menentukan nilai rata rata responden sesuai kebutuhan ataupun sesuai dengan permasalahan yang di temukan.
  - c. Tahap 3 – Perhitungan *Maturity Level*  
Tahap ini dilakukan penentuan tingkat kematangan pada masing masing domain, di hitung dengan cara mengurangi nilai rata rata setiap domain dengan nilai target yang di gunakan. Identifikasi ini di lakukan untuk mengetahui hasil dari responden apakah memenuhi target yang di inginkan atau tidak (Safitri , Cahya Indah, Supriyadi Didi, 2021).
  - d. Tahap 4 – Perhitungan GAP Analis  
Tahap ini di lakukan untuk mengetahui berapa selisih antara nilai responden dengan target yang di inginkan (Teknologi et al., 2015)
  - e. Tahap 5 – Perhitungan *Skala Linkert*  
Tahap ini di lakukan untuk dapat mengetahui berapa total responden dan berapa hasil akhir nilai skor yang menjawab pernyataan tersebut, untuk mencari nilai skor responden tersebut dilakukan dengan cara menghitung berapa jumlah responden yang mengisi pernyataan tersebut setelah itu di kalikan dengan bobot setiap jawaban yang telah di tentukan (Muttaqin et al., 2020). Hasil perkalian tersebut di jumlah dan akan mendapatkan hasil skor akhir pada setiap domain (Safitri & Novitaningtyas, 2022).
  - f. Tahap 6 – Verifikasi Hasil  
Tahap ini dilakukan verifikasi hasil, hasil dari menentukan Rata rata dan GAP Analis yang dilakukan kemudian dilakukan proses verifikasi terhadap fakta-fakta yang ada (Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Issn : 2776- 8171, n.d.)
  - g. Tahap 7 – Menyusun Laporan Hasil Audit dan Rekomendasi  
Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses penelitian ini. Kegiatan dari tahapan ini adalah jawaban kuesioner dari 200 responden audit tata kelola dan memberikan rekomendasi perbaikan kedepannya untuk pelayanan masyarakat. Pada tahap ini auditor melaporkan hasil penelitian dan hasil audit yang dilakukan pada pihak yang terkait dengan melihat hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 200 responden yang terdiri atas 14 staff desa dan 186 masyarakat Desa Sawojajar dengan 21 pernyataan fokus pada *domain Portofolio Management* dan *Value Governance* yang meliputi nomor pernyataan 1,2,3,4,5,6,7 pada *domain Portofolio Management 2* (PM2) (Identifikasi Pengelolaan Sumber Daya), lalu meliputi nomor pernyataan 8,9,10,11,12 pada *Domain Portofolio Management* (PM4) (Mengembangkan Rencana Sumber Daya) yang meliputi nomor pernyataan 13,14,15,16 *Domain Value Governance* (VG3) (Pastikan Kepemimpinan yang Terinformasi dan Berkomitmen) yang meliputi nomor pernyataan 17,18,19,20,21 *Domain Value Governance 3* (VG3) (Tentukan Peran dan Tanggung Jawab).

### 3.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data, dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Observasi. Metode pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang berlangsung pada Pemerintahan Desa Sawojajar, seperti halnya proses pelayanan pada masyarakat.
- b. Kusioner, Kusioner ini dirancang untuk dapat mengetahui tingkat suatu kinerja pelayanan, penelitian ini di berikan kepada 200 Responden dengan melihat tanggapan anggota yang di olah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Pertanyaan pertanyaan yang di ajukan berisikan pertanyaan yang sesuai dengan Metode ITIL V4 domain Portofolio Management (PM2,PM4) dan Value Governance (VG1,VG3), yang mana kusioner ini akan di berikan kepada Aparatur Desa dan Masyarakat Desa Sawojajar, dengan daftar pernyataan terlampir.

### 3.2 Pernyataan

#### A. Portofolio Management (PM)

**Tabel 3.** Kusioner Pernyataan *Portifilio Management*

PORTOFOLIO MANAGEMENT (PM)						
No	Pernyataan	Tanggapan Anda				
		1	2	3	4	5
<b>PM 2 : Identifikasi Kebutuhan Sumber Daya</b>						
1	Sumber daya manusia ini telah berjalan sesuai kebijakan prosedur yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
2	Sumber daya manusia dapat membantu menyelesaikan tiugas	1	2	3	4	5
3	Sumber daya manusia dapat memberikan pencapaian hasil tata kelola yang baik	1	2	3	4	5
4	Sumber daya manusia mampu meninhkatkan nilai jual di masyarakat yang mengedepankan pelayanan	1	2	3	4	5
5	Sumber daya manusia memastikan pengaturan tata kelola menjadi lebih baik	1	2	3	4	5
6	Sumbe daya manusia mempermudah pengelolaan identifikasi data dan layanan bagi aparatur yang terlibat	1	2	3	4	5
7	Sumber daya manusia menurunkan tingkat kesalahan dalam melakukan pekerjaan	1	2	3	4	5
<b>PM 4 : Mengembangkan Rencana Sumber Daya</b>						
8	Sumber daya manusia mampu memenuhi kebutuhan masyarakat	1	2	3	4	5
9	Sumbr daya yang ada dapat membantu dalam proses data yang di input	1	2	3	4	5
10	Sumber daya manusia selalu ada, tersedia dan mudah di tentukan	1	2	3	4	5
11	Mengembangkan keterampilan dan keahlian sumber edaya manusia dalam bentuk pelatihan dilakukan guna mendukung pemantauan dan pengevaluasian kinerja	1	2	3	4	5
12	Sumber daya kanusia dapat membantu mempersingkat waktu staff dalam mengevaluasi kineja sumber daya manusia	1	2	3	4	5

#### B. Pernyataan Value Governance (VG)

**Tabel 4.** Kusioner pernyataan Value Governance (VG)

VALUE GOVERNANCE (VG)						
No	Pernyataan	Tanggapan Anda				
		1	2	3	4	5
<b>VG 1 : Pastikan Kepemimpinan yang terinformasi dan berkomitmen</b>						
13	Kepala desa memiliki tujuan visi misi yang tepat	1	2	3	4	5
14	Dalam manajemen kepemimpinan bagi masyarakat desa yang berkomitmen untuk mengsejahterakan masyarakat	1	2	3	4	5
15	Dalam bekeja sesuai dengan visi misi pembangunan desa	1	2	3	4	5
16	Transparasi dalam laporan kegiatan	1	2	3	4	5
<b>VG 1 : Tentukan Peran dan Tanggung Jawab</b>						
17	Berperan penting dalam pertanggung jawaban dalam setiap kegiatan dan pelaporan hasil kinerja	1	2	3	4	5
18	Menetapkan peraturan desa	1	2	3	4	5
19	Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa	1	2	3	4	5
20	memberikan informasi kepada masyarakat program kerja dan kegiatan pertahun	1	2	3	4	5
21	Pengelolaan keuangan dan aset desa yang transparan	1	2	3	4	5

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Maturity Level

###### A. Perhitungan Portofolio Management (PM)

Adapun hasil dari jumlah perhitungan Maturity Level pada Domain Portofolio Management (PM) adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** PM 2: Identitas kebutuhan Sumber Daya

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Sumber daya manusia ini telah berjalan sesuai kebijakan prosedur yang di tetapkan sesuai dengan kebutuhan	5	2,96	2,04
2	Sumber daya manusia dapat membantu menyelesaikan tiugas	5	2,82	2,18
3	Sumber daya manusia dapat memberikan pencapaian hasil tata kelola yang baik	5	2,69	2,31
4	Sumber daya manusia mampu meningkatkan nilai jual di masyarakat yang mengedepankan pelayanan	5	2,68	2,32
5	Sumber daya manusia memastikan pengaturan tata kelola menjadi lebih baik	5	2,75	2,25
6	Sumber daya manusia mempermudah pengelolaan identifikasi data dan layanan bagi aparatur yang terlibat	5	2,7	2,3

7	Sumber daya manusia menurunkan tingkat kesalahan dalam melakukan pekerjaan	5	3,1	1,9
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>	<b>19,70</b>	<b>15,30</b>
<b>RATA RATA</b>		<b>5</b>	<b>2,81</b>	<b>2,18</b>

**Tabel 6.** PM 4: Mengembangkan Rencana Sumber Daya

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
8	Sumber daya manusia mampu memenuhi kebutuhan masyarakat	5	3,76	1,24
9	Sumber daya yang ada dapat membantu dalam proses data yang di input	5	3,67	1,33
10	Sumber daya manusia selalu ada, tersedia dan mudah di tentukan	5	3,79	1,21
11	Mengembangkan keterampilan dan keahlian sumber edaya manusia dalam bentuk pelatihan dilakukan guna mendukung pemantauan dan pengevaluasian kinerja	5	3,74	1,26
12	Sumber daya manusia dapat membantu mempersingkat waktu staff dalam mengevaluasi kinerja sumber daya manusia	5	3,86	1,14
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>18,82</b>	<b>6,18</b>
<b>RATA RATA</b>		<b>5</b>	<b>3,76</b>	<b>1,24</b>

**B. Perhitungan Value Governance (VG)**

Adapun hasil dari jumlah perhitungan Maturity Level pada Domain Portofolio Management (PM) adalah sebagai berikut:

**Tabel 7.** VG1 : Pastikan Kepemimpinan yang Terinformasi dan Berkomitmen

No	Pernyataan	Target	Level Hasil Pengukuran	GAP
1	Kepala desa memiliki tujuan visi misi yang tepat	5	1,25	3,75
2	Dalam manajemen kepemimpinan bagi masyarakat desa yang berkomitmen untuk mengsejahterakan masyarakat	5	1,15	3,85
3	Dalam bekeja sesuai dengan visi misi pembangunan desa	5	1,15	3,85
4	Transparasi dalam laporan kegiatan	5	1,25	3,75
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>4,80</b>	<b>15,20</b>
<b>RATA RATA</b>		<b>5</b>	<b>1,200</b>	<b>3,800</b>

**Tabel 8.** VG3: Tentukan Peran dan Tanggung Jawab

No	Pernyataan	Target	GAP
----	------------	--------	-----

		<b>Level Hasil Pengukuran</b>		
17	Berperan penting alam pertanggung jawaban dalam setiap kegiatan dan pelaporan hasil kinerja	5	1,30	3,70
18	Menetapkan peaturan peraturan desa	5	1,30	3,70
19	Mengangkat danmemberhentikan perangkat desa	5	1,25	3,75
20	memberikan informasi kepada masyarakat program kerja dan kegiatan pertahun	5	1,50	3,50
21	Pengelolaan keuangan dan aset desa yang transparan	5	1,53	3,47
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>6,88</b>	<b>18,12</b>
<b>RATA RATA</b>		<b>5</b>	<b>1,376</b>	<b>3,624</b>

### C. Perhitungan GAP Analisis

Adapun Tabel perhitungan dari GAP Analisis adalah sebagai berikut:

**Tabel 9.** GAP Analisis

Domain	Maturity Level	Target	Gap Analisis Maturity Level
Portofolio Management (PM2 dan PM4)	6,57	5	3,43
Value Governance (VG1 dan VG3)	2,576	5	7,424
<b>Rata Rata</b>	<b>4,573</b>	<b>5</b>	<b>5,427</b>

Dari Perhitungan pada seluruh domain jumlah rata rata *Maturity Level* yaitu 4,5 jumlah nilai targetnya adalah 5, dan jumlah keseluruhan pada GAP Analisis adalah 5,4. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan tata kelola management pelayanan masyarakat di definisikan “Baik”.

## 4.2 Skala Linkert

### 1. Hasil Perhitungan Skala Linkert *Portofolio Management*

Adapun jumlah dari hasil perhitungtan *Skala linkert* pada domain *Portofolio Management* (PM) adalah sebagai berikut:

**Tabel 10.** Hasil Perhitungan *PortofolioManagement*

No	Framework	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	PM 2	Sumber daya manusia ini telah berjalan sesuai kebijakan prosedur yang di tetapkan sesuai dengan kebutuhan	14	33	110	33	10
		Sumber daya manusia dapat membantu menyelesaikan tiugas	1	85	71	36	7
		Sumber daya manusia dapat memberikan pencapaian hasil tata kelola yang baik	23	45	105	25	2

		Sumber daya manusia mampu meningkatkan nilai jual di masyarakat yang mengedepankan pelayanan	22	74	59	36	9
		Sumber daya manusia memastikan pengaturan tata kelola menjadi lebih baik	36	39	70	49	6
		Sumber daya manusia mempermudah pengelolaan identifikasi data dan layanan bagi aparat yang terlibat	23	53	75	44	2
		Sumber daya manusia menurunkan tingkat kesalahan dalam melakukan pekerjaan	7	38	113	30	12
		Sumber daya manusia mampu memenuhi kebutuhan masyarakat	1	12	77	55	55
		Sumber daya yang ada dapat membantu dalam proses data yang di input	0	25	66	59	50
		Sumber daya manusia selalu ada, tersedia dan mudah di tentukan	2	11	70	61	56
2	PM 4 : Mengembangkan Rencana Sumber daya	Mengembangkan keterampilan dan keahlian sumber daya manusia dalam bentuk pelatihan dilakukan guna mendukung pemantauan dan pengevaluasian kinerja	0	8	87	54	51
		Sumber daya manusia dapat membantu mempersingkat waktu staff dalam mengevaluasi kinerja sumber daya manusia	1	10	63	68	58
<b>JUMLAH</b>			<b>256</b>	<b>433</b>	<b>966</b>	<b>550</b>	<b>318</b>

- a. Responden yang menjawab sangat suka (5) =  $318 \times 5 = 1590$
- b. Responden Yang Menyukai (4) =  $550 \times 4 = 2200$
- c. Responden yang menjawab netral (3) =  $966 \times 3 = 2898$
- d. Responden yang menjawab tidak suka (2) =  $433 \times 2 = 866$
- e. Responden yang menjawab sangat tidak suka (1) =  $256 \times 1 = 256$

Semua hasil ditambahkan, skor total = 7810

## 2. Hasil Perhitungan Skala Linkert

Adapun jumlah dari hasil perhitungan skala linkert pada Value Governance (VG) sebagai berikut:

**Tabel 11.** Hasil Perhitungan Value Governance (VG)

No	Frame Work	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	VG 1 : Pastikan Kepemimpinan yang Terinformasi dan Berkomitmen	Kepala desa memiliki tujuan visi misi yang tepat.	3	12	77	59	50
		Dalam manajemen kepemimpinan bagi masyarakat desa yang	1	17	70	66	46

		berkomitmen untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam bekerja sesuai dengan visi misi pembangunan desa.	4	13	68	67	46
		Transparansi dalam laporan kegiatan.	2	11	75	60	50
		Berperan penting dalam pertanggung jawaban dalam setiap kegiatan dan pelaporan hasil kinerja	2	13	69	59	52
		Menetapkan peraturan desa	1	12	65	68	52
2	VG 3 : Tentukan Peran dan Tanggung Jawab	Mengangkat danmemberhentikan perangkat desa	1	5	77	66	50
		memberikn informasi kepada masyarakat program kerja dan kegiatan pertahun	2	8	81	46	60
		Pengelolaan keuangan dan aset desa yang transparan	2	10	79	45	61
<b>JUMLAH</b>			<b>18</b>	<b>101</b>	<b>661</b>	<b>536</b>	<b>467</b>

- a. Responden yang menjawab sangat suka (5) =  $467 \times 5 = 2335$
- b. Responden yang memberikan (4) =  $536 \times 4 = 2144$
- c. Responden yang menjawab netral (3) =  $661 \times 3 = 1983$
- d. Responden yang menjawab tidak suka (2) =  $101 \times 2 = 202$
- e. Responden yang menjawab sangat tidak suka (1) =  $18 \times 1 = 18$

Semua hasil dijumlahkan, skor total = 6682

#### 4.3 Hasil dari Akhir

Pada tahap ini sebelum kita mengisinya, kita juga perlu mengetahui interval (interval jarak) dan interpretasi persentil, sehingga kita dapat mengetahui evaluasi metode pencarian interval persentil.

$I = 100 / \text{Skor Total (Likert)}$

Maka  $= 100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

(Ini adalah rentang dari 0% terendah hingga 100% tertinggi.

Di bawah ini adalah kriteria yang digunakan untuk menginterpretasikan hasil berdasarkan rentang:

Angka 0% - 19,99% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang dari satu kali)

Angka 20% - 39,99% = Adil/Netral

Angka 60% - 79,99% = Setuju / Baik / Suka

Angka 80% - 100% = Sangat (lulus/baik/suka) .

##### 4.3.1 Hasil dari Akhir Perhitungan Portofolio Management (PM)

Adapun jumlah dari hasil akhir perhitungan skala linkert pada domain portofolio Management (PM) adalah sebagai berikut:

Untuk memperoleh hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui poin tertinggi (X) dan (Y) dari item penilaian dengan menggunakan rumus:

Y: Skor Likert tertinggi x jumlah responden

X: Skor Likert terendah x jumlah responden

Skor total tertinggi untuk item “tidak suka sama sekali” adalah  $5 \times 200 = 1000$ , sedangkan item “tidak suka sama sekali” adalah  $1 \times 200 = 200$ . Jadi jika skor total derajat responden adalah 7810, maka interpretasi dari responden. Rasa produk adalah hasil dari nilai yang diciptakan oleh rumus Indeks%.

Rumus persentase indeks = skor total  $Y \times 100$

Solusi akhir =  $7810 / 100 \times 100\% = 78,10\%$  termasuk dalam kategori Setuju/Setuju/Sesuai.

#### 4.3.2 Hasil dari Akhir Perhitungan Value Governance (VG)

Adapun jumlah dari hasil akhir perhitungan Skala Linkert pada domain Value Governance (VG) adalah sebagai berikut:

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) dari item penilaian dengan menggunakan rumus:

Y: Skor Likert tertinggi x jumlah responden

X: Skor Likert terendah x jumlah responden

Angka tertinggi untuk “Sangat Suka” adalah  $5 \times 200 = 1000$ , sedangkan “Sangat Tidak Suka” adalah  $1 \times 200 = 200$ , jadi jika total skor penilaian responden adalah 6682, maka interpretasi responden terhadap rasa produk. Produk adalah hasil dari nilai yang dibangun dengan rumus Indeks %.

Index% Formula = Skor Total / K x 100

Ketuntasan Akhir = Nilai Total / Y x 100 =  $6682 / 100 \times 100\% = 66,82\%$ , termasuk dalam kategori Lulus/Baik/Sebagai

## 5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang di peroleh kesimpulan dari proses audit tata kelola manajemen pelayanan masyarakat pada Pemerintahan Desa Sawojajar Kecamatan Kotabum Utara Kabupaten Lampung Utara dengan menggunakan framework IT-IL V4 bidang Portfolio Management (PM) dan Value Governance (VG) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan audit proses yang dilakukan dengan menggunakan metodologi IT-IL V4 jumlah nilai rata rata pada perhitungan seluruh domain nilai rata rata *Maturity level* yaitu 4,5 jumlah nilai targetnya 5, dan jumlah nilai keseluruhan pada GAP Analisis yang di dapat pada perhitungan *Maturity level* yaitu 5,4 . jadi yang artinya saat ini tata kelola manajemen pelayanan masyarakat sudah berstatus di kelola dengan baik untuk di implementasikan di Kantor Kepala Desa Sawojajar, Kecamatan Kotabum Utara, Kabupaten Lampung Utara. Hasil ini dapat diperoleh dari perincian area proses individu sebagai berikut:
  - a. Dari hasil perhitungan jumlah kuesioner bidang manajemen portofolio (Identitas kebutuhan sumber daya, mengembangkan rencana sumber daya (PM2,PM4)) nilai target rata rata nya yaitu 5, dan Tingkat kematangan secara keseluruhan saat ini berada pada skala 4 dan tingkat kematangan adalah 3,76 (managed), yang artinya tujuan belum tercapai sehingga perlu diperbaiki dan dinaikkan lagi oleh SDM.
  - b. Dari hasil perhitungan jumlah kuesioner untuk nama domain *Value Governance* (Pastikan kepemimpinan yang terinformasi dan berkomitmen, tentukan peran dan tanggung jawab (VG1 dan VG3)) nilai target rata ratanya yaitu 5, dan tingkat kematangan saat ini bisa di tingkat 2 dan tingkat kematangan bisa menjadi nilai 2 (Repeatable), berarti belum mencaai target jadi harus diperbaiki dan di tingkatkan lagi pada bagian kepemimpinannya.
  - c. Berdasarkan proses review yang dilakukan dengan IT-IL V4 proses *Maturity Level* terkecil adalah Value Governance sebesar 2 (*Repeatable but Intutives*). Yang artinya pada domain ini perlu di tingkatkan lagi

pengelolaan layanan pada Kantor Kepala Desa Sawojajar Kecamatan Kotabumi Utara Kabupaten Lampung Utara.

- d. Berdasarkan audit proses yang telah dilakukan dengan menggunakan *IT-IL V4* hasil nilai jumlah perhitungan *Skala Linkert* pada Domain *Portofolio Management (PM)* yang di dapat yaitu 78,10% berada dalam kategori “Setuju/Baik/Suka”. Dan hasil nilai jumlah *Skala Linkert* pada domain *Value Governance (VG)* yang di dapat yaitu 66,82% berada dalam kategori “Setuju/Baik/Suka”.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Desa Sawojajar yang telah memberi dukungan *financial* dan tempat penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhisyanda Aditya, M., Dicky Mulyana, R., Mulyawan, A., LIKMI Bandung, S., & Mardira Indonesia, S. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 100–105.
- bintoro. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Ferly, A., & Ardiana, S. (2020). AUDIT SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN SPP MENGGUNAKAN IT-IL Version 3. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, Vol:8 No:2, 1–15.
- Layanan, P., Yang, S., & Ke, B. (n.d.). 1), 2), 3).
- Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- Muttaqin, F., Idhom, M., Akbar, F. A., Swari, M. H. P., & Putri, E. D. (2020). Measurement of the IT Helpdesk Capability Level Using the COBIT 5 Framework. *Journal of Physics: Conference Series*, 1569(2), 39–46. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/2/022039>
- Nurlistiani, R., & Sasmita, R. (2021). Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta (SIKAD). *Jurnal Sienna*, 2(2), 52–60.
- Priatama, Y., Nugroho, A., & N. N. Sitokdana, M. (2019). Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi Di Pd Bpr Bank Bapas 69 Magelang Menggunakan Itil V3 Domain Service Strategy. *Jurnal Mnemonic*, 2(1), 28–34. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v2i1.48>
- Ramli, R. (2020). Tugas, Kewenangan, Hak, Dan Kewajiban Kepala Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *JIHAD : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi*, 2(2), 16–20. <https://doi.org/10.58258/jihad.v2i2.1677>
- Reichenbach, A., Bringmann, A., Reader, E. E., Pournaras, C. J., Rungger-Brändle, E., Riva, C. E., Hardarson, S. H., Stefansson, E., Yard, W. N., Newman, E. A., & Holmes, D. (2019). No 主観的健

康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.

Safitri, Cahya Indah, Supriyadi Didi, A. S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Jupiter*, 13(1), 134–144.

Safitri, D. T., & Novitaningtyas, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Balai Desa Kebonrejo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic and Education Journal (Ecoducation)*, 4(2), 207–219.  
<https://doi.org/10.33503/ecoducation.v4i2.2020>

*Seminar nasional manajemen, ekonomi dan akuntansi issn : 2776- 8171*. (n.d.).

Teknologi, J., Fakultas, I., Udayana, U., Kematangan, T., & Kepentingan, T. (2015). *Audit Ti Kinerja Manajemen Pt . X Dengan Frame Work*. 6(1), 13–24.

Yusuf, R., Hendawati, H., & Wibowo, L. A. (2020). Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515.  
<https://doi.org/10.38035/JMPIS>