

Penilaian Kualitas Layanan Dan Keamanan SIULAN MASTER Dengan Pendekatan Audit Observasional

Amelia Rahma Hidayah^{1*}, Atik Nurkhaiyati², Amalia Rahmadani³, Khalimaturofi'ah⁴

¹STIMIK Tunas Bangsa Banjarnegara, Jalan Kali Semi Indah
No. 9-11 Parakancangah, Banjarnegara, 53412
amelia rahma16@gmail.com¹

²STIMIK Tunas Bangsa Banjarnegara, Jalan Kali Semi Indah
No. 9-11 Parakancangah, Banjarnegara, 53412
nurkhaiyatitik08@gmail.com²

³STIMIK Tunas Bangsa Banjarnegara, Jalan Kali Semi Indah
No. 9-11 Parakancangah, Banjarnegara, 53412
amaliarahmadani723@gmail.com³

⁴STIMIK Tunas Bangsa Banjarnegara, Jalan Kali Semi Indah
No. 9-11 Parakancangah, Banjarnegara, 53412
imelz gadiz27@gmail.com⁴

Riwayat Artikel	Diterima: 3 Agustus 2025;	Direvisi: 11 September 2025;	Disetujui : 25 September 2025;	Diterbitkan: 1 Oktober 2025;
-----------------	------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan dan keamanan Sistem Informasi SIULAN MASTER pada Dinas Sosial Banjarnegara menggunakan pendekatan audit observasional berbasis framework COBIT domain MEA (MEA01-MEA04). Pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi, wawancara serta studi dokumen. Hasil audit menunjukkan tingkat kematangan rata-rata 2,33 (level repeatable), menandakan proses layanan dan keamanan sudah berjalan namun belum terukur dan terkendali secara optimal. Temuan utama meliputi, ketiadaan audit trail, belum adanya pembatasan akses berbasis peran, kebijakan formal perlindungan data pribadi yang belum tersedia, serta performa sistem menurun pada lalu lintas tinggi. Analisis perdomain mengindikasikan perlunya penguatan kontrol internal, peningkatan validasi data, dan penyusunan SOP evaluasi berkala. Rekomendasi mencakup penerapan kontrol teknis dan organisasional sesuai ISO/IEC 27001, peningkatan pelatihan SDM, serta penyesuaian terhadap regulasi seperti UU PDP No. 27 Tahun 2022. Hasil penelitian diharapkan menjadi acuan peningkatan tata kelola dan keamanan SIULAN MASTER untuk mendukung layanan publik digital yang transparan, efisien dan akuntabel.

Kata Kunci: Audit Sistem Informasi; COBIT; Keamanan Data; Layanan Publik; SIULAN MASTER

Assessment of the Quality of Service and Security of SIULAN MASTER Using an Observational Audit Approach

Abstract

This study evaluates the service quality and security of the SIULAN MASTER Information System at the Banjarnegara Social Service using an observational audit approach based on the COBIT framework for the MEA domain (MEA01-MEA04). Data collection was conducted through observation, interviews, and document studies. The audit results showed an average maturity level of 2.33 (repeatable level), indicating that the service and security processes are running but have not been optimally measured and controlled. Key findings include the absence of an audit trail, the absence of role-based access restrictions, the absence of a formal personal data protection policy, and decreased system performance during high traffic. Per-domain analysis indicates the need to strengthen internal controls, improve data validation, and develop SOPs for periodic evaluations. Recommendations include the implementation of technical and organizational controls in accordance with ISO/IEC 27001, increased human resource training, and adjustments to regulations such as the PDP Law No. 27 of 2022. The results of this study are expected to serve as a reference for improving the governance and security of SIULAN MASTER to support transparent, efficient, and accountable digital public services.

Keywords: Information System Audit; COBIT; Data Security; Public Services; SIULAN MASTER

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi penggerak utama transformasi layanan publik. Pada konteks pemerintahan, sistem informasi mendorong terwujudnya tata Kelola yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Konsep e-Government menjadi strategi yang penting dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan akurat. Penerapan e-Government pada instansi pemerintahan membantu proses integrasi data, meningkatkan pengambilan keputusan, serta mempercepat proses tata kelola pemerintahan secara digitalisasi [1][2] Namun, dalam penerapannya sistem ini mengalami tantangan baik dari segi infrastruktur, kompetensi SDM, hingga aspek keamanan informasi yang belum merata.

Sebagai upaya penyesuaian dengan era digital, Dinas Sosial Kabupaten Banjarnegara mengembangkan sebuah sistem informasi yang dikenal dengan SIULAN MASTER (Sistem Informasi Usulan Layanan Masyarakat Terpadu). Tujuan dari sistem informasi ini untuk memberikan fasilitas terhadap proses pengajuan bantuan sosial masyarakat secara digital, antara lain dalam proses verifikasi data, validasi usulan, hingga pelaporan penyaluran bantuan. Penggunaan sistem ini sejak tahun 2022 yang digunakan sebagai alat utama dalam meningkatkan volume data serta kompleksitas layanan, evaluasi secara menyeluruh penting dilakukan untuk memastikan keandalan sistem dan kepatuhan terhadap prinsip tata kelola teknologi informasi.

Upaya digitalisasi sistem telah diimplementasikan di Dinas Sosial Kabupaten Banjarnegara. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan digitalisasi instansi sudah cukup baik, meskipun pada sistem SIULAN MASTER masih ditemukan sejumlah kekuarangan dari sisi pengendalian internal dan kepatuhan terhadap regulasi keamanan data. Sebelumnya, Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara juga telah mengembangkan sistem informasi pelaporan program CSR berbasis website yang menunjukkan keberhasilan dalam peningkatan efisiensi, partisipasi pelaku usaha, dan transparansi pelaporan [3]. Namun mengindikasikan perlunya standarisasi tata Kelola dan keamanan pada seluruh sistem termasuk SIULAN MASTER.

Berdasarkan pada hasil observasi dan dokumentasi audit ditemukan sejumlah persoalan pada SIULAN MASTER seperti, kurangnya dokumentasi prosedural, lemahnya kontrol terhadap akses sistem, belum adanya proses evaluasi kinerja yang terstandarisasi, serta minimnya pengawasan terhadap keamanan informasi. Perlu dilakukan audit pada sistem informasi pemerintahan secara berkala agar proses pengendalian celah kemanan dan pengelolaan sistem dapat teridentifikasi sedini mungkin dan diperbaiki secara terstruktur [4].

Penelitian ini bertujuan melakukan audit terhadap sistem informasi SIULAN MASTER menggunakan kerangka kerja COBIT 5 domain MEA (Monitor, Evaluate, and Assess). COBIT telah digunakan secara luas untuk tata kelola berbagai teknologi, termasuk teknologi baru seperti Artificial Intelligence (AI) karena pendekatan holistiknya yang mampu mengakomodasi isu etika, akuntabilitas, transparansi dan kepatuhan sumber daya baru[5]. Dengan fokus audit pada MEA01 (Monitoring kinerja TI), MEA02 (Evaluasi pengendalian internal), MEA03 (Kepatuhan terhadap regulasi), dan MEA04 (Penilaian kualitas informasi). Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan gambaran objektif mengenai kinerja dan kelemahan sistem, sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan Dinas Sosial untuk mendukung keberlangsungan serta pengembangan layanan digital dimasa depan. Penelitian ini relevan dengan white paper ISACA (2025) yang menjelaskan bagaimana COBIT dapat diterapkan dalam tata kelola AI secara holistik mulai dari desain hingga operasi untuk memastikan etika, transparansi, dan akuntabilitas sistem AI .

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode ini serupa dengan penelitian yang mengaudit SLAKAD di UPN Veteran Jakarta menggunakan metode COBIT 5, dimana data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuisioner untuk memetakan proses pada domain COBIT serta menghitung tingkat kapabilitas guna mengidentifikasi kesenjangan layanan [6]. Hasil observasi menunjukkan peran aktif Dinas Sosial dalam menangani kemiskinan berjalan dengan lancar dan efektif. Dengan pendekatan kualitatif observasional memberikan wawasan mendalam terkait praktik operasional dan tantangan yang dihadapi [7]. Dengan metode kualitatif deskriptif dan teknik data observasi, wawancara dan dokumentasi, penelitian ini menemukan peran penting Dinas Sosial dalam pendataan, pengawasan, serta sosialisasi kebijakan sosial sebagai bentuk pengelolaan dan supervisi internal yang serupa dengan domain MEA02 dari COBIT [8].

Temuan menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial ditinjau dari berbagai dimensi termasuk produktifitas, orientasi kualitas layanan, dan akuntabilitas yang berkaitan erat dengan domain MEA01 (kinerja). Hambatan seperti keterbatasan SDM dan sarana prasarana perlu diperbaiki untuk meningkatkan kapabilitas sistem informasi dan pengelolaan internal[9]. Pendekatan kualitatif observasional dengan teknik purposive sampling dan triangulasi data. Penelitian menyoroti edukasi, fasilitasi, dan representasi Dinas Sosial yang sejalan dengan evaluasi kepatuhan eksternal (MEA03) dan kualitas informasi (MEA04) sebagai bagian dari manajemen dan penilaian data yang akurat serta relevan[10]. Studi menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan data belum sepenuhnya akurat dan terkini, ini relevan untuk domain MEA04 dari COBIT yang menilai kualitas informasi dan perlunya peningkatan dalam pengelolaan data agar dapat di andalkan [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Observasi Lapangan

Observasi dilakukan terhadap aktivitas penggunaan sistem SIULAN MASTER di Dinas Sosial Banjarnegara. Ditemukan bahwa sistem telah digunakan untuk pencatatan data bantuan sosial, namun belum sepenuhnya mendukung prinsip-prinsip tata kelola teknologi informasi.

Sebagian fitur kunci, seperti pencarian data dan pelaporan, berjalan baik. Namun, ditemukan pula hambatan seperti:

1. Kecepatan akses rendah saat digunakan secara bersamaan.
2. Belum adanya validasi data secara otomatis, menyebabkan kesalahan dalam proses input data.
3. Tidak tersedianya SOP evaluasi secara berkala, menyebabkan perbaikan sistem dilakukan hanya saat terjadi eror bukan berbasis pemantauan proaktif.

Penemuan bahwa pelatihan staf yang belum menyeluruh. Beberapa staf masih mengalami kendala dalam memahami fitur-fitur aplikasi, hal tersebut menunjukkan *usability* sistem masih memerlukan peningkatan.

B. Temuan

Penulisan satuan di dalam artikel Wawancara dengan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin mengungkap:

1. SIULAN MASTER membawa perubahan signifikan dari sistem manual kedalam sistem digital, terutama dalam hal efisiensi dan transparansi.
2. Terdapat pengurangan kesalahan distribusi bantuan (exclusion/inclusion error).
3. Kendala utama adalah adaptasi SDM dan keterbatasan perangkat, termasuk ketergantungan tinggi terhadap jaringan internet.

Poin penting lainnya adalah: belum ada pemisahan hak akses secara ketat antara pengguna biasa dan admin, serta tidak adanya audit trail yang merekam aktivitas sistem. Studi kuantitatif yang membandingkan COBIT, ISO 27001 serta framework AI baru ISO 42001 menunjukan potensi COBIT untuk mendukung tata kelola AI, namun juga menggarisbawahi pentingnya melengkapi framework dengan pendekatan khusus AI [12].

MEA01-Monitoring, Evaluation, and Assesment Performance and Conformance

Tabel 1. Tabel Hasil Temuan MEA01

No	Proses Yang Dinilai	0	1	2	3	4	5	Bukti/Keterangan
1	Menetapkan pendekatan dan pemantauan terhadap aplikasi Siulan Master			✓				Ada pelaporan aktivitas sistem
2	Menetapkan target kinerja dan matrik aplikasi		✓					Belum ditetapkan secara formal
3	Mengumpulkan dan mengevaluasi data performa aplikasi			✓				Keterangan laporan bulanan tersedia

Hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja SIULAN MASTER sudah menyajikan informasi yang relevan bagi pengguna, namun belum sepenuhnya optimal. Pada indikator kecepatan akses informasi, ketersediaan fitur edukasi, dan sosialisasi kepada masyarakat masih berada di bawah target kapabilitas. Maka dari itu, masih harus dilakukan perbaikan pada aspek fungsionalitas dan penyediaan informasi teknis penting, seperti status pengajuan bantuan agar lebih mudah diakses masyarakat

MEA02-Monitor Evaluate and Assess the System Of Internal Control

Tabel 2. Tabel Hasil Temuan MEA02

No	Proses Yang Dinilai	0	1	2	3	4	5	Bukti/Keterangan
1	Pengawasan akses pengguna sistem			✓				Ada pelaporan aktivitas sistem
2	Pemeriksaan dan validasi input atau output data			✓				Belum ditetapkan secara formal
3	Pendeteksian aktivitas mencurigakan		✓					Keterangan laporan bulanan tersedia

Pada MEA02, menunjukkan bahwa pengendalian SIULAN MASTER masih terbatas. Control akses pengguna belum sepenuhnya memisahkan hak admin dan pengguna biasa, audit trail aktivitas belum terdokumentasi dengan baik, serta validasi data pada form pengajuan belum

ketat. Hal ini menimbulkan resiko kesalahan input dan potensi akses tidak sah, sehingga perlu penguatan mekanisme control internal dan keamanan.

MEA03 – Monitoring, Evaluate, and Assess Compliance with External Requirements

Tabel 3. Tabel Hasil Temuan MEA03

No	Proses Yang Dinilai	0	1	2	3	4	5	Bukti/Keterangan
1	Penerapan regulasi pemerintah dalam pengelolaan sistem				✓			Sistem menyesuaikan aturan Dinas Sosial
2	Kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi		✓					Belum ada kebijakan formal tertulis
3	Audit dan pelaporan eksternal			✓				Ada laporan internal tapi belum ada laporan eksternal secara rutin

Pada penilaian kepatuhan ini, Sebagian SIULAN MASTER telah memenuhi persyaratan eksternal seperti transparansi informasi publik. Namun, belum seluruhnya mengacu pada standar perlindungan data pribadi dan kebijakan keamanan informasi yang berlaku. Perlu adanya penyesuaian fitur dan prosedur agar sistem sepenuhnya patuh terhadap regulasi nasional dan peraturan internal instansi.

MEA04-Assurance of Information Quality

Tabel 4. Tabel Hasil Temuan MEA04

No	Proses Yang Dinilai	0	1	2	3	4	5	Bukti/Keterangan
1	Akurasi dan keandalan informasi					✓		Data sesuai kondisi lapangan
2	Ketepatan waktu penyajian informasi			✓				Sistem terkadang mengalami keterlambatan karena traffic tinggi
3	Kemudahan akses dan kelengkapan informasi				✓			Informasi mudah ditemukan tetapi belum lengkap

Pada evaluasi kebutuhan assurance menunjukkan bahwa mekanisme peninjauan dan audit eksternal terhadap SIULAN MASTER masih jarang dilakukan. Dokumentasi teknis dan bukti audit juga belum lengkap untuk mendukung proses penilaian pihak ketiga. Maka perlu dilakukan penjadwalan audit berkala yang dilengkapi dokumentasi sistem agar kualitas layanan dapat dipantau dan terjamin keberlanjutannya.

C. Analisis Evaluasi Berdasarkan Framework COBIT

Audit dilakukan dengan mengacu pada framework COBIT, khususnya domain MEA:

Tabel 5. Tabel Analisis Evaluasi Framework COBIT

Domain MEA	Skor	Level	Temuan
MEA01 - Monitoring Kinerja	3.00	Defined	Terdapat pelaporan dengan evaluasi tidak rutin
MEA02 - Kontrol Internal	1.33	Repeatable	Tidak adanya trail audit validasi manual
MEA03 - Kepatuhan Eksternal	2.00	Repeatable	Tidak ada kebijakan tertulis tentang data pribadi
MEA04 - Kualitas Informasi	3.00	Defined	Informasi akurat, namun belum lengkap

Secara rata-rata sistem berada di level 2.33 (repeatable) yang berarti sistem berjalan, tetapi belum dikendalikan dan diukur dengan baik.

D. Interpretasi

a.) Kinerja Sistem

Meskipun SIULAN MASTER mendukung transformasi digital, belum tersedia indikator performa (KPI) yang dapat mengukur kecepatan layanan, waktu tanggap, atau tingkat kepuasan pengguna. Padahal, hasil dari penilaian kinerja layanan inilah yang menjadi landasan dalam pengambilan keputusan dalam perbaikan kinerja sistem pada periode selanjutnya[13].

b) Keamanan Sistem

Tidak adanya audit trail dan otorisasi akses berbasis peran menunjukkan lemahnya sistem kontrol. Ini bertentangan dengan prinsip keamanan dasar dalam ISO/IEC 27001, yang menekankan pentingnya pembatasan akses dan pencatatan aktivitas pengguna (auditability).

Penguatan kebijakan keamanan siber juga dapat diimplementasikan dengan penegakkan UU PDP. Namun dalam menganggulangi kejahatan siber pada sistem pemerintahan yang semakin marak, penerapan ISO/IEC 27001 adalah strategi yang lebih efektif karena keamanan telah berstandar internasional [14].

c) Kepatuhan Regulasi

Dalam konteks perlindungan data, UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menjadi acuan utama. Sistem SIULAN MASTER belum menunjukkan kepatuhan eksplisit terhadap regulasi ini, karena tidak ada kebijakan formal maupun dokumentasi SOP keamanan.

Salah satu penyebab penerapan regulasi UU PDP No. 27 Tahun 2022 kemungkinan masih terbatasnya kemampuan sumber daya dan pelatihan teknis staf penanggung jawab[15].

d) Kualitas Informasi

Secara konten, SIULAN MASTER telah menyajikan informasi yang cukup relevan, namun beberapa fitur edukasi dan sosialisasi ke masyarakat belum aktif. Informasi teknis penting, seperti status pengajuan bantuan atau kriteria penerima, seharusnya mudah diakses masyarakat. Pada tata kelola *good governance*, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan merupakan prasyarat utama untuk mencapai pelayanan public yang berkualitas[16].

Sebagai pembanding, sistem manajemen data pada Lembaga Pendidikan seperti yang diterapkan di SDN 3 Kutabanjarnegara menunjukkan bahwa evaluasi antarmuka pengguna (UI) dapat dilakukan secara langsung oleh admin maupun pengguna akhir. Pendekatan ini dapat diterapkan juga pada SIULAN MASTER sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna[17].

E. Kutipan dan Acuan

Dalam penyusunan artikel ini, penulis menggunakan beberapa kutipan tidak langsung dari literatur ilmiah untuk memperkuat hasil observasi dan analisis. Kutipan ini digunakan sebagai dasar konseptual dalam mengevaluasi kualitas layanan dan keamanan sistem informasi SIULAN MASTER.

Mengutip penelitian Mustaqfirah et al. [18], yang mengevaluasi tata kelola TI di DISKOMINFO Kota Sabang dengan COBIT 2019 menunjukkan bahwa domain MEA03 dan MEA04 menjadi area strategis dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi eksternal dan menjamin kualitas sistem informasi. Temuan ini memperkuat perlunya penerapan domain MEA dalam sistem SIULAN MASTER untuk mengukur tingkat kedewasaan tata kelola dan menjawab tantangan keamanan serta transparansi layanan publik digital.

Dalam aspek keamanan, menurut Oktafiani et al. [19], penggunaan framework COBIT pada audit sistem informasi dapat membantu instansi pemerintahan dalam mengevaluasi kapabilitas tata kelola TI dan merancang strategi perbaikan menuju proses yang dapat diprediksi. Ini sejalan

dengan kondisi di lapangan yang menunjukkan hasil audit SIULAN MASTER dinilai berada pada level repeatable dan masih memerlukan penguatan pada aspek kontrol keamanan dan kepatuhan regulasi.

Aprilia et al. [20] juga menyoroti pentingnya kualitas informasi, termasuk keakuratan dan keterbaruan data, sebagai faktor pendukung kebutuhan penguatan sistem seperti SIULAN MASTER agar tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memenuhi prinsip keterbukaan informasi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil audit observasional terhadap sistem informasi SIULAN MASTER di Dinas Sosial Banjarnegara menggunakan kerangka kerja COBIT domain MEA, sistem telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik berbasis digital, namun tingkat kematangan rata-rata 2,33 (*repeatable*) menunjukkan bahwa proses layanan dan keamanan belum sepenuhnya terkendali dan terukur. Kelemahan yang teridentifikasi meliputi belum adanya audit trail, pembatasan akses berbasis peran yang belum ditetapkan, ketiadaan kebijakan formal perlindungan data pribadi, serta performa sistem yang menurun saat lalu lintas tinggi. Perlunya penguatan pengendalian internal, penerapan kontrol teknis, dan organisasi sesuai ISO/IEC 27001, evaluasi berkala, pelatihan SDM, dan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data seperti UU PDP No. 27 Tahun 2022 guna mencapai tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi yang lebih tinggi dan menjamin keberlanjutan layanan digital yang aman, akuntabel dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Rachmatullah, F. Purwani, J. Sistem Informasi, F. Sains dan Teknologi, and U. Raden Fatah Palembang nugrahaa, "Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government", [Online]. Available: <https://katadata.co.id/desysetyowati>
- [2] T. Yulianti and Y. Laeli Nur Faizah, "PERANCANGAN APLIKASI MANAJEMEN SEKOLAH BERBASIS WEBSITE DI SD NEGERI 3 KUTABANJARNEGARA," vol. 3, no. 1, 2024, [Online]. Available: <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/biner>
- [3] H. Rahmawati, F. Ahmad, P. Sistem Informasi, P. Informatika, and S. Tunas Bangsa Banjarnegara, "Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility) Dinas Sosial PPPA Kabupaten Banjarnegara Berbasis Website," vol. 11, no. 1, 2025.
- [4] A. P. Rabhani et al., "AUDIT SISTEM INFORMASI ABSENSI PADA KEJAKSAAN NEGERI KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 275–280, Aug. 2020, doi: 10.32736/sisfokom.v9i2.890.
- [5] "Leveraging COBIT for Effective AI System Governance," 2025.
- [6] T. Rahayu, N. Matondang, and B. Hananto, "AUDIT SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE COBIT 5 (Studi Kasus UPN Veteran Jakarta)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 13, no. 1, 2020, doi: 10.24036/tip.v13i1.
- [7] P. Dinas, S. Dalam, M. Kemiskinan, D. Kecamatan, M. Helvetia, and S. K. Daulay, "The Role of Social Services in Handling Poverty in Medan Helvetia District," *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 59–69, 2024.
- [8] S. D. Monica, W. Karia, and W. Wijaya, "PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENANGGULANGI GELANDANGAN DAN PENGEMIS (GEPENG)," *Jurnal Pendidikan IPS Indonesia*, vol. 8, no. 2, 2024, doi: 10.23887/pips.v8i2.4109.

- [9] T. R. Rachmawati, D. Hariani, and J. A. Publik, "ANALISIS KINERJA ORGANISASI DI DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN SEMARANG (STUDI KASUS PADA BIDANG SOSIAL PELAYANAN BANTUAN DAN JAMINAN SOSIAL TERHADAP PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL)," Semarang. [Online]. Available: www.fisip.undip.ac.id
- [10] M. Azizurrahman H and J. Jumiati, "Peran Dinas Sosial terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Lima Puluh Kota," *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, vol. 2, no. 4, pp. 440–445, Dec. 2023, doi: 10.24036/publicness.v2i4.129.
- [11] R. Sapitri¹ et al., "KUALITAS PELAYANAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS) PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA."
- [12] T. R. McIntosh, T. Susnjak, T. Liu, P. Watters, R. Nowrozy, and M. N. Halgamuge, "From COBIT to ISO 42001: Evaluating Cybersecurity Frameworks for Opportunities, Risks, and Regulatory Compliance in Commercializing Large Language Models," Feb. 2024, doi: 10.1016/j.cose.2024.103964.
- [13] A. D. Rahmawati and S. Suwitri, "78 ANALISIS KINERJA ORGANISASI PUBLIK DENGAN METODE 'BALANCED SCORECARD,'" 2006.
- [14] Hasrul Eka Putra, "Keamanan Data dan Kepercayaan Warga pada Pelayanan Publik (Memperingati Hari Pelayanan Publik Internasional)," Ombudsman RI. Accessed: Jul. 23, 2025. [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--keamanan-data-dan-kepercayaan-warga-pada-pelayanan-publik-memperingati-hari-pelayanan-publik-internasional>
- [15] F. P. S. Surbakti, "Personal data protection in public services," *Community Empowerment*, vol. 9, no. 12, pp. 1864–1870, Dec. 2024, doi: 10.31603/ce.12536.
- [16] I. Hermansyah, R. Rahman, and M. Suherman, "PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (SURVEI PADA DINAS DAERAH KOTATASIKMALAYA)." [Online]. Available: <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>
- [17] T. Yuliaty and Y. Laeli Nur Faizah, "PERANCANGAN APLIKASI MANAJEMEN SEKOLAH BERBASIS WEBSITE DI SD NEGERI 3 KUTABANJARNEGARA," vol. 3, no. 1, 2024, [Online]. Available: <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/biner>
- [18] J. Mustaqfirah, I. Dwitawati, M. S. Rizal, P. T. Informasi, F. Sains, and D. Teknologi, "ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DISKOMINFO KOTA SABANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019," *Jurnal Pendidikan Teknologi informasi*, vol. 9, no. 1, pp. 49–62, 2025.
- [19] R. Oktafiani and M. Arifai Nurrizki, "Penerapan Audit Sistem informasi pada Instansi Pemerintahan dengan Framework COBIT : Literature Review," 2023.
- [20] Wanda Aprilla, Mardalena Wulandari, and Arie Elcaputera, "Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Melalui Teknologi Digital dan Partisipasi Publik dalam Upaya Pemberantasan Korupsi," *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, vol. 2, no. 4, pp. 321–334, Oct. 2024, doi: 10.55606/eksekusi.v2i4.1553.