

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi pada saat ini memiliki peranan penting dalam keseharian. Kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan menjadi salah satu faktor kunci perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Dalam perkembangannya, teknologi informasi memberikan dampak hampir kesemua bidang salah satunya adalah organisasi. Penggunaan teknologi untuk kegiatan operasional organisasi bisa memberikan dampak yang cukup besar tidak hanya efisiensi kerja tapi teknologi juga memberikan dampak pada budaya kerja yang lebih baik secara personal, antar unit dan juga keseluruhan institusi (Machmudi, 2019). Selain organisasi, bidang pemerintahan juga akan mendapatkan dampak positif jika berhasil menerapkan teknologi informasi dalam mendukung operasional pelayanan kepada masyarakat. Penerapan Teknologi Informasi di kantor pemerintahan berperan penting untuk memaksimalkan kinerja agar dapat mempermudah dalam pemberian pelayanan serta memberikan kenyamanan untuk setiap masyarakat yang hendak melakukan kewajiban (Sinta, Swastika, & Putra, 2019).

Peranan teknologi informasi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi sangat lah besar karena semakin baik organisasi bisa memanfaatkan teknologi informasi maka semakin efektif juga pelayanan dari organisasi tersebut. Namun dalam upaya pencapaian tujuan organisasi tidak hanya memanfaatkan teknologi informasi saja, tata kelola teknologi informasi juga mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi. Tata Kelola Teknologi Informasi adalah sebuah atau sekumpulan proses yang dimanfaatkan untuk melakukan pemantauan dan pengendalian keputusan kapabilitas teknologi informasi guna memastikan bahwa nilai dapat terkirimkan kepada pemangku kepentingan pada sebuah organisasi (ITG.ID, 2021a). Tidak hanya dimanfaatkan untuk melakukan pemantauan dan pengendalian, Tata Kelola Teknologi Informasi dapat memberikan banyak manfaat bagi organisasi. Tata kelola teknologi informasi juga dimanfaatkan untuk melakukan pengoptimalan penggunaan sumberdaya yang dimiliki, menjembatani jarak antara kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis serta risiko yang mungkin

terjadi dan bisa memberikan masukan kepada organisasi berupa rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan untuk kedepan (Fradinata, Putra, & Wijaya, 2021).

Berdasarkan Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional yang termasuk ke dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor:41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 terdapat 5 lingkup proses tata kelola yaitu: perencanaan sistem, manajemen belanja/investasi, realisasi sistem, pengoprasian sistem dan pemeliharaan sebuah sistem. Dari lima ruang lingkup tersebut nantinya akan menjadi acuan bagi organisasi dalam menerapkan tata kelola teknologi informasi ke dalam organisasinya sehingga bisa mendukung pelaksanaan pemerintahan yang baik atau lebih dikenal dengan *Good Governance*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang beralamatkan di Jl. Gajah Mada No.152, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, memiliki tugas yaitu: membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yaitu: perumusan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelaksanaan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelaksanaan administrasi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati (Disdukcapil, 2020). Disdukcapil Kabupaten Buleleng memiliki beberapa layanan yaitu: Layanan penerbitan dokumen kependudukan yang merupakan hasil dari pendaftaran penduduk, kemudian layanan pendaftaran penduduk, dan layanan pencatatan sipil seperti penerbitan akta pencatatan sipil, akta kelahiran dan akta perkawinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ketut Aryawan, ST selaku Kepala Seksi Sistem Informasi dan wawancara dengan bidang pengaduan masyarakat ditemukan beberapa permasalahan yang bisa mengganggu kinerja pelayanan dan operasional pada DISDUKCAPIL Kabupaten Buleleng. Adapun beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu: terjadinya kendala jaringan yang

diakibatkan tidak dilakukannya perawatan secara berkala, kesalahan dalam memasukan data dan cetak dokumen yang diakibatkan permintaan dari masyarakat yang banyak sedangkan jumlah yang bertugas tidak memadai, kurangnya Sumber Daya Manusia dan tidak jarang masyarakat merasa kurangnya pemberian informasi pada bagian *front office*.

Dari analisis rencana strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng terdapat dua tujuan organisasi yang berkaitan dengan Teknologi Informasi yang ingin dicapai yaitu: Meningkatkan akurasi database kependudukan dan Membuat sistem pelayanan berbasis teknologi dan komunikasi.

Berdasarkan dari pemaparan permasalahan dan analisis rencana strategis (Renstra) organisasi yang sudah dilakukan, maka diperlukannya Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi. Evaluasi adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan informasi terkait kinerja suatu hal yang nantinya informasi yang sudah di dapatkan akan digunakan untuk menentukan sebuah keputusan. Evaluasi memiliki beberapa fungsi yaitu: fungsi pengukuran keberhasilan, fungsi seleksi, fungsi diagnosis dan fungsi penempatan (Syafnidawaty, 2020) Tata Kelola Teknologi Informasi adalah salah satu faktor penting dari suksesnya dalam penerapan *good corporate governance*. Tata Kelola Teknologi Informasi dapat melakukan dan memastikan pengukuran terkait efektivitas dan efisiensi dari upaya peningkatan proses bisnis perusahaan melalui struktur yang terkait dengan Teknologi Informasi guna menyukseskan tujuan dari perusahaan. Tata Kelola Teknologi Informasi mengkombinasikan *best practices* proses dari perencanaan, pengelolaan, penerapan, pelaksanaan, dan pengawasan dari kinerja Teknologi Informasi, untuk memastikan bahwa Teknologi Informasi dapat mendukung dalam pencapaian sasaran dari perusahaan. (Gondodiyanto, 2019). Dari uraian sebelumnya bisa diambil sebuah kesimpulan peran penting dari evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi untuk melihat tingkat ketercapaian tujuan organisasi serta memberikan informasi terkait keadaan organisasi yang nantinya akan digunakan untuk membuat keputusan terbaik bagi organisasi.

Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi diperlukan guna melihat kondisi dari tata kelola TI dan untuk mengetahui tingkat kesuksesan dalam penerapan tata kelola teknologi informasi pada organisasi. Dalam melakukan evaluasi Tata Kelola teknologi informasi ada beberapa kerangka kerja yang bisa digunakan salah satunya adalah kerangka kerja COBIT 5. Hal yang mendasari dipilihnya kerangka kerja COBIT untuk melakukan evaluasi tata kelola yaitu: COBIT mampu memberikan gambaran secara terperinci tentang strategi dan pengelolaan proses Teknologi Informasi yang menunjang suatu strategi bisnis, yang mengkombinasikan antara metode terbaru dalam pengelolaan organisasi dan Teknik manajemen, dan memberikan konsep yang dapat diterima secara menyeluruh untuk meningkatkan manfaat serta kepercayaan kepada sistem informasi (Pimpin, Sentinuwo, & Rindengan, 2022). Selain itu dipilihnya COBIT 5 dalam penelitian ini karena kerangka kerja COBIT 5 adalah standar yang sudah diakui secara internasional dan direkomendasikan untuk menerapkan tata kelola TI yang baik (Nugraha, Selo, & Nugroho, 2017). COBIT adalah kerangka kerja yang menyediakan solusi terkait tata Kelola teknologi informasi melalui domain, tujuan, proses, kegiatan, model kematangan, dan struktur yang jelas dan teratur. Kerangka kerja COBIT 5 dapat membantu pengoptimalisasian investasi yang berhubungan dengan teknologi informasi. Hal yang mendasar dikembangkannya COBIT adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan manajemen akan sebuah informasi dengan menghubungkan antara risiko bisnis, masalah teknik dan kontrol. Melalui domain dan *framework*, COBIT bisa memberikan satu langkah praktis dalam menggambarkan aktivitas IT dalam suatu struktur dan proses yang bisa disesuaikan (Swastika & Putra, 2020). Pada dasarnya COBIT 5 memiliki 5 dasar utama yang ditujukan untuk manajemen Teknologi Informasi dan Tata Kelola tata Kelola pada perusahaan atau organisasi (ISACA. & Lainhart, 2012), yaitu: (1) *Meeting stakeholder needs* (memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan). Pada prinsip pertama ini bertujuan untuk melakukan pendefinisian prioritas implementasi, perbaikan serta jaminan, (2) *Convering End-To-End* (meliputi proses bisnis secara keseluruhan dalam perusahaan). Pada prinsip ini COBIT 5 akan akan menghubungkan tata Kelola TI perusahaan dengan tata kelola perusahaan. (3) *Applying a Single Integrated Framework* (menerapkan suatu

kerangka kerja yang terintegrasi. COBIT 5 memiliki beberapa kesamaan dengan standar *framework* lain sehingga akan lebih mudah dalam penerapan, (4) *Enabling a Holistic Approach* (mengaktifkan pendekatan secara menyeluruh). COBIT 5 menguraikan satu set *enabler* yang bertujuan untuk mendukung penerapan sistem manajemen dan Tata Kelola yang komprehensif untuk Teknologi Informasi perusahaan. COBIT 5 mendefinisikan tujuh jenis *enabler* yaitu (a) Prinsip, kebijakan, dan kerangka kerja, (b) Proses, (c) Struktur organisasi, (d) Budaya, etika dan perilaku, (e) Informasi, (f) Layanan, infrastruktur, dan aplikasi, (g) Orang, keterampilan dan kompetensi. (5) *Separating governance From Management* (memisahkan tata Kelola dengan manajemen). Kerangka kerja COBIT 5 membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen.

COBIT 5 memiliki 5 Domain yang kemudian dari 5 Domain tersebut akan di bagi menjadi 37 proses. Adapun Domain pada COBIT 5 yaitu: (1) Domain DSS (*Delevery, Service and Support*). Domain DSS berfokus untuk menganalisa permasalahan Sistem Informasi yang berkaitan dengan pemberian layanan melayani pelanggan dan bantuan. Domain proses DSS memiliki 6 proses yaitu DSS01 sampai dengan DSS06, (2) Domain BAI (*Build, Acquire, and implement*). Domain BAI dimanfaatkan untuk melakukan pembangunan, memperoleh, dan melaksanakan solusi terkait Teknologi Informasi yang nantinya akan diterapkan diorganisasi. Pada Domain BAI ini memiliki 10 proses yang terbagi menjadi BAI01 sampai BAI10, (3) Domain MEA (*Monitor, Evaluate and Acces*). Domain ini dimanfaatkan untuk melakukan pengawasan, melakukan evaluasi, dan menilai kebutuhan perusahaan pada Teknologi Informasi. Pada Domain ini memiliki 3 proses yaitu MEA01 sampai dengan MEA03, (4) Domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*). Domain ini dimanfaat untuk melakukan evaluasi, mengarahkan dan memantau aktivitas pada organisasi. Pada domain ini memiliki 5 proses yaitu EDM01 sampai dengan EDM05, (5) Domain APO (*Align, Plan and Organise*). Domain ini dimanfaatkan untuk menyelaraskan, merencanakan dan mengatur kegiatan dalam organisasi. Pada domain ini memiliki 13 proses yaitu APO01 sampai dengan APO13 (ISACA. & Lainhart, 2012). Dari hasil pemetaan Enterprise Goals dengan IT-related Goals COBIT 5 dan IT-related Goals dengan

Proses COBIT 5 maka penelitian ini akan berfokus pada domain proses EDM04, APO07, APO11, APO12, BAI04 dan DSS01.

Berdasarkan pemaparan permasalahan dan uraian diatas, peneliti mengajukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Tata Kelola TI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Framework COBIT 5”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan kerangka kerja COBIT 5?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dari Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan kerangka kerja COBIT 5.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dari evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

1. Evaluasi Tata Kelola TI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Framework COBIT 5 berfokus pada domain EDM04, APO07, APO11, APO12, BAI04 dan DSS01.
2. Rekomendasi perbaikan yang akan diberikan hanya berdasarkan tingkat kematangan yang didapatkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Dengan dilakukannya penelitian evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan tata kelola teknologi informasi agar dapat meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

2. Bagi Peneliti.

Mengetahui dan memahami proses analisis evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

