

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era industri 4.0 diperlukan adanya pemakaian teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada sebuah lembaga maupun organisasi agar tidak tertinggal. Sebuah studi dalam Napitupulu *et al.*, (2020) memperlihatkan bahwa 60% masyarakat meyakini pemerintah bisa memberikan peningkatan kualitas pelayanan jika disediakan dalam bentuk elektronik (*electronic government/ e-Government*). Masyarakat memiliki keinginan beragam mengenai pelayanan perizinan, pajak kendaraan bermotor, parkir serta lain-lain bisa terdapat di internet. Harapan masyarakat (*citizen*) terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah disebut dengan “*public value*”. *Public value* tersebut berupa kemampuan *e-Government* meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pelaksanaan administrasi pemerintah yang efektif serta efisien (Napitupulu *et al.*, 2020).

Berdasarkan PerPres RI Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu “pasal 1 ayat 1 dikatakan bahwa sistem pemerintahan yang memiliki basis elektronik (SPBE) merupakan pelaksanaan pemerintahan yang mempergunakan teknologi informasi serta komunikasi dalam melayani masyarakat”. Pada ayat 9 dikatakan bahwa arsitektur SPBE Instansi Pusat diterapkan pada instansi pusat.

Penjabaran misi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam mendukung SPBE, telah dilakukan digitalisasi

layanan terhadap Hak Tanggungan Elektronik (HT-EL), pengecekan sertifikat tanah, pelayanan Zona Nilai Tanah (ZNT), dan membuat Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT).

Kantor Pertanahan Kabupaten Klungkung (Kantah Klungkung) adalah sebuah instansi dibawah Kementerian ATR/BPN yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan di Kabupaten Klungkung yang telah memiliki rencana strategis proses bisnis yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kantah Klungkung Nomor 116/SK-51.05.UP.01.01/VI/2021 tentang Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kabupaten Klungkung Tahun 2020-2024 (Klungkung, 2020). Didasarkan PerPres RI Nomor 20 Tahun 2015 terkait BPN (Badan Pertanahan Nasional), Kantah Klungkung menyelenggarakan 9 fungsi yang salah satunya menjalankan modernisasi layanan pertanahan berbasis elektronik.

Seluruh kegiatan pada Kantah Klungkung dikelola dan dijalankan oleh 1 orang Kepala Kantor dan dibantu 1 Kepala Sub Bagian dan 5 Kepala Seksi yang membawahkan tenaga fungsional sebanyak 23 orang dan tenaga administrasi sebanyak 7 orang. Terlampau jauh jika dibandingkan dengan analisis jabatan dan analisis beban kerja yang idealnya berjumlah 127 orang (Kantor Pertanahan Kabupaten Klungkung, 2020)

Kantah Klungkung terus berupaya dalam meningkatkan sistem pelayanan yang semakin baik. Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran tersebut, maka perlu untuk membangun *pilot project* pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi contoh penerapan pada unit-unit kerja lainnya. Untuk itu, perlu

secara konkret dilaksanakan melalui upaya pembangunan Zona Integritas (ZI). ZI merupakan predikat yang akan diberikan pada suatu instansi pemerintah untuk pimpinan dan jajarannya yang telah berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sementara WBK akan diberikan jika instansi telah memenuhi sebagian ketentuan dalam pedoman ZI, dimana sampai tahun 2021 Kantor Pertanahan di Bali belum ada yang memperoleh predikat tersebut.

Kementerian ATR/BPN melalui Pusat Data serta Informasi ATR/BPN menyediakan pelayanan portal website serta subdomain bagi keseluruhan Perangkat Instansi Pusat dan Kantah Klungkung. Kantah Klungkung telah mempunyai perangkat keras meliputi jaringan LAN serta internet, akses poin, server, komputer personal serta laptop untuk operasional kantor. Secara umum, Kantah Klungkung mempergunakan aplikasi meliputi aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) berbasis web untuk mengakses seluruh informasi pertanahan, Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg), Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP), Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan (SKMPP), Aplikasi Gaji MyGPP yang masih berbasis Desktop, Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI), Aplikasi Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN), Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (e-LHKPN), Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (Siharka), tetapi belum ada aplikasi yang mendukung kegiatan tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan yang dilakukan secara berkala oleh Badan Pemeriksa Keuangan,

Ombudsman maupun Inspektorat Jenderal, inventarisasi terhadap dokumen pengawasan, dan inventarisasi data tindak lanjut. Adapun terhadap permintaan dokumen (*softcopy*) dari auditor, penyimpanan arsip masih berupa *hardcopy* yang tersebar dalam beberapa seksi dikarenakan kondisi ruang penyimpanan yang kurang memadai dan terbatas. Selain itu terdapat permasalahan yang dikeluhkan masyarakat, dengan adanya komplain pada aplikasi [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) (2021) bahwa kurangnya informasi mengenai tahapan dalam prosedur pengurusan masalah pertanahan. Ini sejalan dengan rendahnya nilai yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat melalui *website* [www.ikm.atrbpn.go.id](http://www.ikm.atrbpn.go.id) dengan nilai 76,53 (kurang baik) dari 2.131 berkas yang masuk dan belum adanya tindak lanjut atas hasil survei tersebut serta belum adanya *website*/portal daerah yang memuat persyaratan, biaya dan prosedur pelayanan (Klungkung, 2020). Hal tersebut menjadikan perlunya penyediaan sebuah perencanaan SI/TI yang memberikan kemudahan dalam melaksanakan pengembangan aplikasi, infrastruktur dan ketersediaan SDM yang berkelanjutan pada Kantah Klungkung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jaenudin dan Budi Permana (2018) di Dinas Perhubungan Kota Sukabumi dalam upaya meningkatkan pelayanan dalam bidang perhubungan dan transportasi dengan mengacu pada indikator capaian kinerja rencana pembangunan jangka menengah, maka dilakukan proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan metode *Ward and Peppard*. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengurangi kegagalan, memberikan kejelasan terhadap pihak yang terlibat, mengurangi ketergantungan individu, dan memberikan penekanan pada proses serta sasaran yang ditetapkan

sehingga menghasilkan strategi sistem informasi yang menyeluruh serta bisa memberikan jaminan atas keuntungan yang didapat organisasi terkait investasi teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Dedy & Chernovita (2019) di BARENLITBANGDA Semarang dengan kondisi minimnya SI/TI dalam proses bisnis yang memberikan pengaruh proses kinerja sehingga menyebabkan kurang efektif serta efisien, permasalahan tersebut juga memberikan pengaruh terkait penentuan keputusan yang berkualitas. Sehingga diperlukan perencanaan strategi yang tepat serta bantuan dari pihak yang terkait supaya bisa memaksimalkan Sistem Informasui maupun Teknologi informasi dengan mempergunakan metode *Ward and Peppard*.

Selain framework versi Ward dan Peppard ada beberapa metode yang digunakan untuk menyusun Perencanaan Strategis Sistem Informasi, seperti *Information Engineering (IE)* menurut James Martin, *Enterprise Architecture Planning* menurut Steven H. Spewak, *The Open Group Architecture Framework (TOGAF)*, dan *Strategic Planning Information System (SPIS)* versi John Ward dan Joe Peppard (Yudhistira, 2014). Analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan Sistem Informasui maupun Teknologi informasi internal, dan analisis lingkungan SI/TI eksternal adalah empat tahap analisis yang diungkapkan oleh Ward Peppard (Ward & Peppard, 2002). Ada beberapa tools yang dipergunakan dalam *framework* ini, yaitu analisis SWOT, metode analisis *Five Forces Competitive*, *analisis Value Chain*, *Critical Success Factors*, *Balanced Scorecard*, dan *McFarlan's Strategic Grid* (Dedy & Chernovita, 2019)

*Framework* Ward dan Peppard digunakan dalam menyusun Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada Kantah Klungkung untuk menyelaraskan antara rencana strategis proses bisnis yang dimiliki oleh Kantah Klungkung dengan rencana strategis SI yang dihasilkan. Penelitian ini menghasilkan suatu rekomendasi kerangka kerja Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang terintegrasi dengan harapan rekomendasi tersebut memudahkan Kantah Klungkung dalam mengelola sumberdaya sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan, dapat digunakan secara bersama oleh semua pihak serta dapat digunakan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Didasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Kantah Klungkung belum mendapat predikat Wilayah Bebas Korupsi dalam pembangunan Zona Integritas.
2. Analisis beban kerja terhadap jumlah tenaga fungsional pada Kantah Klungkung masih belum ideal.
3. Pemanfaatan dan penggunaan SI belum optimal yang menjadikan data dan informasi dari berbagai seksi belum terdistribusi dengan baik berdampak pada kegiatan rutin.
4. Belum terpusatnya tindak lanjut terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan dari eksternal *stakeholder* pada Kantah Klungkung dari eksternal.
5. Kantah Klungkung belum memiliki Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang sejalan dengan rencana strategis proses bisnis dalam mencapai tujuan instansi.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah penelitian ini.

- a. Fokus penelitian ini adalah pembuatan Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang sesuai dengan prosedur bisnis Kantah Klungkung.
- b. Strategi dan Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi (SI/TI) berfokus pada layanan pertanahan yang dikelola oleh Kantah Klungkung.
- c. Perencanaan strategis dibuat dan dikembangkan dari SI yang ada pada saat penelitian dilakukan agar sesuai dengan arah kebijakan instansi pada rencana strategis 2021-2025.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, masalah yang menjadi focus penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

- a. Bagaimanakah kondisi lingkungan bisnis dan sistem informasi pada Kantah Klungkung, sehingga perlu dianalisis menggunakan metode *Ward* dan *Peppard*?
- b. Bagaimanakah roadmap perencanaan strategis sistem informasi pada Kantah Klungkung, sehingga pengembangannya dapat dilaksanakan berkesinambungan?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menganalisis Rencana Strategis mempergunakan metode *Ward* serta *Peppard* dalam menunjang tahapan bisnis pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klungkung.
- b. Untuk menyusun *roadmap* perencanaan strategis sistem informasi pada Kantor Klungkung yang berkesinambungan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini berkontribusi pada ranah keilmuan sistem informasi yang terkait dengan analisis dan perencanaan strategis. Dalam bidang sistem informasi, hasil penelitian ini berperan dalam memperkaya perbendaharaan teoritik mengenai pemahaman antara perencanaan strategis proses bisnis yang telah ada dengan perencanaan strategis sistem informasi yang terbentuk. Penelitian ini juga menggunakan FGD dalam melakukan validasi terhadap usulan rekomendasi penulis sehingga dapat diterapkan pada proses validasi sejenis.

Dalam tataran praktik, perencanaan strategis proses bisnis yang telah ada dengan perencanaan strategis sistem informasi yang terbentuk melalui metode Ward dan Peppard dapat menjadi rujukan dalam perancangan maupun pengembangan sistem informasi yang ada. Berbekal pemahaman tersebut, diharapkan perencanaan strategis sistem informasi di masa depan dapat terus berkembang dan menggunakan metode-metode baru.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Menghasilkan suatu kerangka kerja perencanaan strategis sistem informasi untuk 5 tahun ke depan (2021-2025) yang sesuai dengan kondisi dan lingkungan Kantah Klungkung sehingga dapat mendukung mewujudkan visi dan misi Kementerian ATR/BPN.
- b. Perencanaan strategis sistem informasi diharapkan dapat dijadikan kebijakan oleh pihak pimpinan Kantah Klungkung dalam memetakan kebutuhan dan prioritas dalam pengimplementasian SI/TI.

